

ZARZĄDZENIE NR 84/17
DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY RODZINIE W TORUNIU
z dnia 28 grudnia 2017 roku

**w sprawie wprowadzenia standardu świadczenia usług socjalnych
i realizacji pracy socjalnej
w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Toruniu**

Na podstawie § 4 ust. 1 pkt 7 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Toruniu, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 396 Prezydenta Miasta Torunia z dnia 14 grudnia 2016r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Toruniu¹, zarządza się, co następuje:

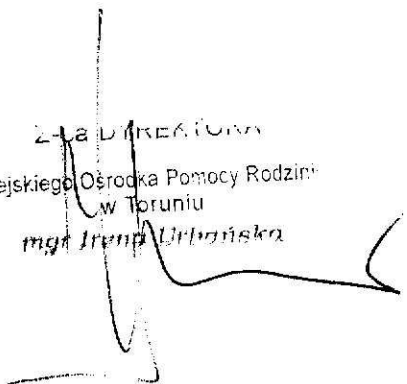
§1. Wprowadza się standard świadczenia usług socjalnych i realizacji pracy socjalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Toruniu, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2. Zobowiązuje się kierowników komórek organizacyjnych do zapoznania podległych pracowników z treścią niniejszego zarządzenia.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Toruń, 28.12.2017r.

Za Dyrektora
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
w Toruniu
mgr Irena Urbanińska



Otrzymują:

1. Zastępca dyrektora
2. Główny księgowy
3. Kierownicy Działów:
 - Pomocy Środowiskowej
 - Pomocy Rodzinie i Dziecku
 - Organizacyjno-Administracyjnego
 - Rehabilitacji Społecznej Osób Niepełnosprawnych
 - Strategii i Programów Społecznych
6. Zespół Radców Prawnych
7. Realizatorzy projektów unijnych

¹ Zmienionego Zarządzeniem nr 298 z dnia 25.10.2017r.

STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG SOCJALNYCH I REALIZACJI PRACY SOCJALNEJ w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Toruniu

I. Cele pracy socjalnej i usług socjalnych

1. Pomoc osobom i rodzinom w ich funkcjonowaniu w środowisku społecznym z wykorzystaniem technik, metod i narzędzi adekwatnych do potrzeb osób i rodzin oraz rozwijanie lub wzmacnianie ich aktywności i samodzielności życiowej z wykorzystaniem ich zasobów i zasobów środowiska lokalnego.
2. Dostosowanie oferty usług socjalnych do zmieniających się potrzeb indywidualnych i lokalnych z zastosowaniem odpowiednich metod, technik i narzędzi, w tym poprzez korzystanie z dobrych praktyk.

II. Wartości i zasady leżące u podstaw pracy socjalnej

1. Podstawowe wartości pracy socjalnej, którymi kieruje się pracownik socjalny wobec wszystkich osób/rodzin:
 - a) godność
 - b) wolność
 - c) podmiotowość
 - d) równość
2. Podstawowe zasady, którymi kieruje się pracownik socjalny w swojej pracy:
 - a) prawo osoby/rodziny do samostanowienia - uznanie prawa osoby/rodziny do wolności dokonywania wyborów i podejmowania decyzji, z wyłączeniem sytuacji zagrożenia zdrowia i życia,
 - b) zasada indywidualnego podejścia - uznanie indywidualnych cech każdej osoby/rodziny,
 - c) zasada akceptacji - niedokonywanie osądów, tolerancyjne rozumienie potrzeb i problemów osoby/rodziny z poszanowaniem praw i godności ludzkiej,
 - d) zasada kierowania się dobrem osoby/rodziny – dobro klienta stawianie jest na pierwszym miejscu,
 - e) zasada obiektywizmu – wszechstronne, oparte na profesjonalnej wiedzy rozpatrywanie każdej sytuacji,
 - f) zasada poufności – respektowanie prawa do prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od osoby/rodziny bez jej wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa),
 - g) zasada wzmacniania kompetencji i możliwości rozwojowych klienta,
 - h) zasada współodpowiedzialności za proces zmiany – odpowiedzialność ponosi zarówno osoba/rodzina jak i pracownik socjalny.

III. Etyka w pracy socjalnej

1. Zasady postępowania pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie zostały określone w „Kodeksie etyki pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Toruniu”.

IV. Realizatorzy usługi

1. Realizatorami usługi są pracownicy zespołów ds. pracy socjalnej zatrudnieni w:
 - a) Rejonie Pomocy Środowiskowej Nr I z siedzibą przy ul. Mickiewicza 30,
 - b) Rejonie Pomocy Środowiskowej Nr III z siedzibą przy ul. Fałata 36/46,
 - c) Rejonie Pomocy Środowiskowej Nr IV z siedzibą przy ul. Rydygiera 30/32.
2. Zatrudnieni pracownicy powinni posiadać I i II stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny, w specjalnościach, które odpowiadają najczęściej występującym problemom w gminie.

V. Adresaci usługi

1. Osoby i rodziny, które nie są w stanie pokonać trudnych sytuacji życiowych wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

VI. Sposób realizacji usługi

1. Podstawy prawne:

Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku. (Dz. U. z 2017r. poz. 1769 z późn. zm) z obowiązującymi aktami wykonawczymi. Ponadto pracownik socjalny realizujący pracę socjalną dba o zgodność usługi z dokumentami strategicznymi tj.:

- a) Statut Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Toruniu,
- b) Regulamin Organizacyjny Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Toruniu,
- c) Strategia rozwiązywania problemów społecznych dla Miasta Torunia,
- d) Strategia Rozwoju Miasta Torunia,
- e) zarządzenia Dyrektora MOPR,
- f) prawo miejscowe - uchwały, zarządzenia.

2. Charakterystyka Rejonu Pomocy Środowiskowej:

Pracownik socjalny uwzględnienia w swojej pracy specyfikę terenu, w którym odbywa się praca, w tym infrastrukturę (żłobki, przedszkola, szkoły, przychodnie lekarskie, poradnie rodzinne, psychologiczno-pedagogiczne, itp.), a także charakterystykę mieszkańców (dane demograficzne, ilość osób bezrobotnych, niepełnosprawnych itp.), a następnie:

- a) tworzy i na bieżąco aktualizuje bazę danych instytucji, które mogą być przydatne w pracy socjalnej na rzecz osoby/rodziny,
- b) tworzy sieć kontaktów międzyinstytucjonalnych,
- c) wykorzystuje zasoby środowiska rodzinnego i lokalnego w pracy na rzecz klienta.

3. Specyfika działania pracownika socjalnego:

Pracownik socjalny prowadzący metodyczną pracę socjalną:

- a) jest jednocześnie koordynatorem w procesie świadczenia pracy socjalnej klientowi tj. ma rolę wiodącą w przypadku podejmowania działań przez więcej niż jednego pracownika,
- b) współpracuje z innymi pracownikami MOPR, specjalistami, konsultantami, koordynatorami, a także instytucjami zewnętrznymi i określa ramy tej współpracy,
- c) tworzy i aktualizuje bazę zasobów środowiska lokalnego, które mogą być przydatne w podejmowaniu działań na rzecz klienta,
- d) może powoływać (po uzgodnieniu z przełożonym) grupy robocze złożone z osób, których wiedza i doświadczenie mogą służyć rozwiązaniu problemu,
- e) dba o przepływ informacji między pracownikami zaangażowanymi w sprawę klienta, przestrzegając jednocześnie zasad ochrony danych osobowych,
- f) ustawicznie podnosi poziom swojej wiedzy w procesie samokształcenia, a także poprzez udział w szkoleniach organizowanych przez MOPR oraz instytucje zewnętrzne,
- g) w sytuacjach szczególnych (np. zagrażających bezpieczeństwu pracownika lub dla zachowania obiektywizmu) może korzystać ze wsparcia innego pracownika podczas wejścia w środowisko,
- h) w przypadku konieczności zastosowania szczególnego rodzaju usługi (np. w stosunku do osób doznających przemocy i stosujących przemoc) przekazuje niezwłocznie sprawę pracownikowi realizującemu wskazany rodzaj usługi i informuje o tym przełożonego,
- i) w kontakcie z klientem używa jasnego, zrozumiałego języka, aktywnie słucha i udziela wyczerpujących informacji,
- j) podejmuje działania w zakresie pracy socjalnej nie później niż 7 dni od dnia otrzymania zgłoszenia, a w sytuacjach interwencyjnych – w dniu otrzymania zgłoszenia,
- k) stosuje zasadę indywidualnego podejścia do każdego klienta.

4. Miejsce świadczenia usługi:

Kontakt z klientem może mieć miejsce zarówno w siedzibach Rejonów Pomocy Środowiskowej, jak też w miejscu jego zamieszkania. Pierwsze wrażenie ma istotny wpływ na dalszy przebieg współpracy i proces realizacji usługi, dlatego:

- a) w siedzibie Rejonu Pomocy Środowiskowej – pracownik socjalny zapewnia możliwie jak najlepsze warunki do rozmowy (rozmowa bez obecności osób trzecich, życzliwe podejście, zachowanie szacunku, akceptacja, aktywne słuchanie, tworzenie atmosfery do swobodnej komunikacji, odpowiednie rozmieszczenie krzeseł i biurka itp.),
- b) pracownik socjalny umawia się na wizytę w miejscu zamieszkania w czasie dogodnym dla klienta,
- c) częstotliwość kontaktów powinny być wypracowane i ustalone wspólnie przez pracownika socjalnego i klienta,
- d) w miejscu zamieszkania klienta pracownik socjalny zachowuje się z szacunkiem dla gospodarza.

5. Zakres usługi:

Praca socjalna świadczona jest osobom i rodzinom, bez względu na posiadany dochód i jest dostosowana do specyficznych, rozeznaczonych potrzeb osoby/rodziny. Realizowana przez pracownika socjalnego praca socjalna musi mieć charakter intencjonalny i powinna być prowadzona w oparciu o etapy metodycznego działania z wykorzystaniem odpowiednich działań metodycznych.

6. Zakres usług niebędących pracą socjalną:

a) do pracy niemethodycznej zaliczamy:

- działania interwencyjne, natychmiastowe, jednorazowe,
- działania z rodzinami, z którymi nie pracujemy według etapów postępowania, które nie są interwencją, a trwają przez dłuższy czas (są to zazwyczaj działania podejmowane po interwencji).

b) działania nie będące pracą socjalną:

Pracą socjalną nie są pojedyncze działania podejmowane przez pracownika socjalnego stanowiące odpowiedź na prośbę osoby/ rodziny. Tego rodzaju działania nie wymagają rozpoznania sytuacji osoby/ rodziny, nie angażują dalszych działań związanych z planowaniem, realizacją i oceną.

c) przykłady działań niebędących pracą socjalną:

- udzielenie informacji osobie zwracającej się z zapytaniem o jej uprawnieniach np.: do zasiłków rodzinnych,
- udzielenie informacji o zasadach korzystania ze świadczeń pomocy społecznej,
- jednorazowe wsparcie emocjonalne będące naturalną reakcją na konkretne zdarzenie,
- udzielanie porad, wskazówek,
- sporządzanie pism, wniosków, opinii

Kryterium uznania działania za działania niebędące pracą socjalną jest nie jego rodzaj, ale fakt, że ma charakter jednorazowy i nie jest podejmowane w ramach zaplanowanej sekwencji działań zmierzających w określonym przez osobę lub rodzinę i pracownika socjalnego celu.

VII. Etapy metodycznego działania

Praca socjalna w Rejonach Pomocy Środowiskowej przebiega według następujących etapów metodycznego postępowania:

1. Poznanie i zrozumienie oczekiwań klienta - na tym etapie pracownik socjalny:

- a) zapoznaje się z oczekiwaniami klienta,
- b) w zależności od formy zgłoszenia: przyjmuje wniosek lub spisuje protokół,
- c) udziela informacji na temat funkcjonowania MOPR i możliwości uzyskania pomocy,

- d) wyjaśnia klientowi rolę pracownika socjalnego w procesie udzielania pomocy, w tym zaznaja z możliwościami i uprawnieniami w danej sprawie (przepisy prawa i procedury MOPR),
- e) w przypadku niemożności realizacji oczekiwania przez MOPR udziela informacji na temat możliwości uzyskania pomocy w innych instytucjach i w miarę możliwości ułatwia kontakt z tymi instytucjami.

2. Diagnoza i ocena:

- a) określenie przyczyn trudnej sytuacji osoby/rodziny oraz ich źródeł,
- b) określenie mocnych stron osoby/rodziny i zasobów środowiska,
- c) określenie słabych stron osoby/rodziny oraz ograniczeń, przeszkód i barier w środowisku.

3. Wyznaczanie celów działania:

- a) cele powinny spełniać kilka podstawowych warunków zgodnie z zasadą SMART - muszą być:
 - Skonkretyzowane - należy je określać możliwie konkretnie,
 - Mierzalne - każdy cel musi mieć swój wskaźnik, na podstawie którego będzie oceniana jego realizacja,
 - Akceptowalne - osoby, które będą realizować cel, muszą go akceptować, inaczej nie zechcą go realizować,
 - Realne - posiadane zasoby muszą być wystarczające dla realizacji celu,
 - Terminowe - cele powinny posiadać termin wykonania,
- b) cele powinny być ułożone chronologicznie tj. w kolejności, w jakiej zaplanowano ich osiągnięcie,
- c) formułowanie celów odbywa się poprzez wyznaczenie celu głównego i celów szczegółowych. Cele szczegółowe powinny odpowiadać zidentyfikowanym wcześniej w procesie diagnozy problemom czy przyczynom trudnej sytuacji życiowej,
- d) pracownik socjalny stara się, aby osoba/rodzina brała maksymalnie możliwy udział w wyznaczaniu celów.

4. Opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług:

Plan działania to wyznaczenie zadań, które muszą być wykonane, aby osiągnąć zamierzone cele. Określone są w nim zadania, które musi wykonać pracownik socjalny i takie, które musi wykonać osoba lub członkowie rodziny, aby przezwyciężyć trudną sytuację życiową.

- a) plan działania ustalany jest wspólnie przez pracownika socjalnego oraz osobę/rodzinę, której dotyczy proces zmiany,
- b) plan działania powinien uwzględniać mocne i słabe strony osoby/rodziny oraz zasoby i ograniczenia środowiska – od tych elementów zależy bowiem stopień trudności zaplanowanych zadań. Planowane działania powinny być również dostosowane do możliwości psychofizycznych klienta,

- c) pracownik socjalny proponuje ofertę działań, które zmierzają do rozwiązania problemu, ale ostatecznego wyboru dokonuje klient,
- d) wszystkie zaplanowane działania powinny być przez pracownika socjalnego omówione z klientem w zakresie: czynności jakie ma wykonać, trudności jakie może napotkać, wsparcia jakiego może uzyskać, terminów w jakich powinny być wykonane,
- e) planowanie działania powinny być spisane w formie kontraktu socjalnego lub indywidualnego planu działania (wyboru narzędzia dokonuje pracownik socjalny), a proponowana forma współpracy i oferta usług zaakceptowana przez osobę/rodzinę,
- f) w przypadku braku zgody na proponowaną formę usługi, pomimo że dobro osób zależnych wobec osoby/rodziny wymaga jej wprowadzenia, pracownik socjalny po wykorzystaniu wszystkich dostępnych form przekonywania rodziny (konfrontacji, poinformowania rodziny na każdym etapie metodycznego działania czym skutkuje brak współpracy) informuje odpowiednie instytucje.

5. Realizacja planu działania:

Realizacja opracowanego planu polega na wykonywaniu zadań wyznaczonych wcześniej w procesie planowania zawartych w kontrakcie socjalnym i/lub innych dokumentach stanowiących zapis zobowiązań pracownika socjalnego i osoby/rodziny na rzecz realizacji celów. W procesie realizacji zadań następuje weryfikacja celów działania - może okazać się, że opracowane wcześniej cele są nietrafne, źle sformułowane, nieosiągalne. Wówczas pracownik socjalny powinien wrócić do diagnozy – oceny, jeszcze raz ją opracować oraz zmodyfikować cele działania. Korekty wymaga wtedy plan działań, czasami zmiana form realizacji zadań.

Pracownik socjalny umożliwia klientowi wybór docelowych rozwiązań mających na celu efektywną realizację działania oraz wspiera i towarzyszy osobie/rodzinie w podejmowanych decyzjach i działaniach.

6. Systematyczny monitoring działań:

To etap, w którym pracownik socjalny wspólnie z osobą/rodziną:

- a) monitoruje na bieżąco postępy prac wg zaplanowanych terminów i w przyjętej formie,
- b) dokonuje razem z osobą/rodziną oceny cząstkowej podjętych działań, a jeśli zadania nie zostały wykonane poszukuje przyczyn i dokonuje modyfikacji celów i działań. Na tym etapie może się okazać konieczne ponowne przeprowadzenie diagnozy.

7. Ewaluacja końcowa:

Ewaluacja końcowa stanowi bilans pracy socjalnej i jej podsumowanie, to porównanie zmian, jakie nastąpiły w sytuacji rodziny między początkiem a zakończeniem metodycznego działania. Ważne jest, aby rodzina dokonała rzeczystwej samooceny i dostrzegła zmiany w swojej sytuacji życiowej.

VIII. Narzędzia realizacji usługi

1. Rodzinny wywiad środowiskowy

Stosowanie rodzinnego wywiadu środowiskowego jest określone w ustawie z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2017r. poz. 1769 z późn. zm.) oraz rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 25 sierpnia 2016r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 2016 poz. 1406).

2. Kontrakt socjalny

Stosowanie kontraktu socjalnego w praktyce pracy socjalnej jest określone w ustawie z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej oraz rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz. U. z 2010 r., Nr 218, poz. 1439).

3. Narzędzia realizacji usługi w określonym standardzie

NUMER NARZĘDZIA	NAZWA NARZĘDZIA	ZASTOSOWANIE-GRUPA OSÓB LUB OBSZAR PROBLEMOWY
1.	OCENA SYTUACJI/ FUNKCJONOWANIA OSOBY LUB RODZINY	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA
2.	PLAN WSPÓLDZIAŁANIA	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA
3.	ZMIANA PLANU WSPÓLDZIAŁANIA	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA
4.	KONTRAKT SOCJALNY, ZMIANA KONTRAKTU SOCJALNEGO, OCENA KONTRAKTU SOCJALNEGO KAŻDA OSOBA LUB RODZINA	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA
5.	EWALUACJA KOŃCOWA	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA
6.	KARTA DZIAŁAŃ W PRACY SOCJALNEJ Z OSOBĄ LUB RODZINĄ	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA
7.	PROGRAM TT-POMOC	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA
8.	NOTATKA SŁUŻBOWA	KAŻDA OSOBA LUB RODZINA

- a) o doborze narzędzi i czasu ich zastosowania decyduje pracownik socjalny po przeanalizowaniu wielu czynników, m.in. indywidualnej oceny sytuacji osoby lub rodziny,
- b) ocena sytuacji/funkcjonowania osoby lub rodziny (diagnoza) może ulec zmianie w trakcie prowadzenia pracy socjalnej w związku z powzięciem istotnych informacji, mających wpływ na dalszą pracę z klientem.

Mejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
w Toruniu
mgr Irena Wróblewska

