STANDARDY W POMOCY

PILOTAŻOWE WDROŻENIE MODELU REALIZACJI USŁUG O OKREŚLONYM STANDARDZIE W MIEŚCIE NA PRAWACH POWIATU **W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY RODZINIE W TORUNIU**

TORUŃ`2013

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Model MOPR, wg podręcznika instruktażowego składa się z pięciu elementów:

1. Cele, wartości i zasady MOPR;
2. Rola i miejsce MOPR w lokalnym systemie pomocy społecznej;
3. Sposób realizacji usług o określonym standardzie przez MOPR;
4. Warunki organizacyjne prowadzenia profesjonalnej pracy socjalnej;
5. Struktura.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Sposób wdrożenia poszczególnych elementów modelu w MOPR w Toruniu

1. Cele, wartości i zasady MOPR
kluczowe dla modelu realizacji usług o określonym standardzie,
ze szczególnym uwzględnieniem pracy socjalnej:

Zgodnie z założeniem pilotażu powyższy element modelu został wdrożony w sposób pośredni poprzez przeprowadzenie warsztatów dla pracowników socjalnych wdrażających standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi oraz standard pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy.

Warsztaty zostały przeprowadzone przez zatrudnionego na potrzeby pilotażu - konsultanta pomocy społecznej – dr Jacka Szczepkowskiego, wykładowcy UMK w Toruniu.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Sposób wdrożenia poszczególnych elementów modelu w MOPR w Toruniu

2. Rola i miejsce MOPR w lokalnym systemie pomocy społecznej, z punktu widzenia modelu realizacji usług,
ze szczególnym uwzględnieniem pracy socjalnej
o określonym standardzie.

Zgodnie z założeniem pilotażu powyższy element modelu został wdrożony w sposób pośredni poprzez analizę roli i miejsca MOPR w lokalnym systemie pomocy społecznej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Sposób wdrożenia poszczególnych elementów modelu w MOPR w Toruniu

3. Sposób realizacji usług o określonym standardzie w MOPR w Toruniu

Zgodnie z założeniem pilotażu powyższy element modelu został wdrożony w sposób bezpośredni

W Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Toruniu w ramach prowadzonego pilotażowego wdrożenia standardów usług oprócz prowadzonej pracy socjalnej:

- z rodzinami z dziećmi,
- z osobami pozostającymi bez pracy,

świadczone są usługi tj.:

- specjalistyczne poradnictwo rodzinne dla rodzin z dziećmi,
- Klub Integracji Społecznej ze szczególnym uwzględnieniem treningu pracy.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Etapy procesu organizacji usług w ramach pilotażowego wdrażania standardów usług:

1. Diagnoza potrzeb lokalnych
2. Ustalenie zakresu usługi
3. Ustalenie formy realizacji usługi
4. Ustalenie sposobu finansowania
5. Dokonanie wyboru wykonawcy usługi
6. Nadzór i monitoring realizacji usługi
7. Ewaluacja wykonania usługi

Forma realizacji usług w MOPR w Toruniu

Specjalistyczne poradnictwo rodzinne dla rodzin z dziećmi	**Klub Integracji Społeczne ze szczególnym uwzględnieniem treningu pracy**
Forma realizacji usługi: **W ramach własnych struktur** <u>Prowadzone poradnictwo:</u> •Psychologiczne •Pedagogiczne •Prawne •Mediacje rodzinne •Konsultacje z psychiatrą	Forma realizacji usługi: **Partnerstwo publiczno-niepubliczne** **<u>Liderem</u> jest** *Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Toruniu* **<u>Partnerem</u> jest** *CISTOR Stowarzyszenie Partnerstwo Społeczne*

Sposób finansowania usług w MOPR w Toruniu

- Poradnictwo specjalistyczne finansowane ze środków MOPR
- Klub Integracji Społecznej finansowany ze środków przekazanych partnerowi Centrum Integracji Społecznej

- realizacja usług we własnym zakresie wykluczyła poszukiwanie zewnętrznego wykonawcy usług.

Sposób wdrożenia poszczególnych elementów modelu w MOPR w Toruniu

4. Warunki organizacyjne prowadzenia profesjonalnej pracy socjalnej w tym rozwiązania modelowe oddzielenia procedury administracyjnej przyznawania świadczeń od pracy socjalnej

Zgodnie z założeniem pilotażu powyższy element modelu został wdrożony w sposób bezpośredni.

W ramach pilotażowego wdrożenia standardu pracy socjalnej z rodzinami z dziećmi oraz standardu pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy została oddzielona procedura administracyjna przyznawania świadczeń od pracy socjalnej.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Oddzielenie procedury administracyjnej przyznawania świadczeń od pracy socjalnej

Całość postępowania związanego ze świadczeniami pomocy społecznej prowadzi pracownik ds. świadczeń. Jeden pracownik ds. świadczeń, pracuje z 80 osobami/rodzinami. Pilotażem objętych jest 160 osób/rodzin, dlatego zatrudnionych jest 2 pracowników ds. świadczeń.

Pracę socjalną prowadzi 8 pracowników socjalnych, każdy pracownik pracuje z 20 osobami/rodzinami.

Na pierwsze spotkanie z rodziną udaje się pracownik ds. świadczeń oraz pracownik socjalny. Rodzinie zostaje przedstawione oddzielenie pracy socjalnej od świadczeń z pomocy społecznej. W rezultacie rodzina wie z jakim pracownikiem ma się kontaktować w sprawie świadczeń z pomocy społecznej, a z jakim w sprawie prowadzonej pracy socjalnej.

Na pierwszym spotkaniu w miarę możliwości przeprowadzany jest wywiad środowiskowy (pracownik ds. świadczeń) oraz jeśli możliwości percepcyjne klienta na to pozwalają wywiad rozpoznanie sytuacji (pracownik socjalny).

Sposób wdrożenia poszczególnych elementów modelu w MOPR w Toruniu

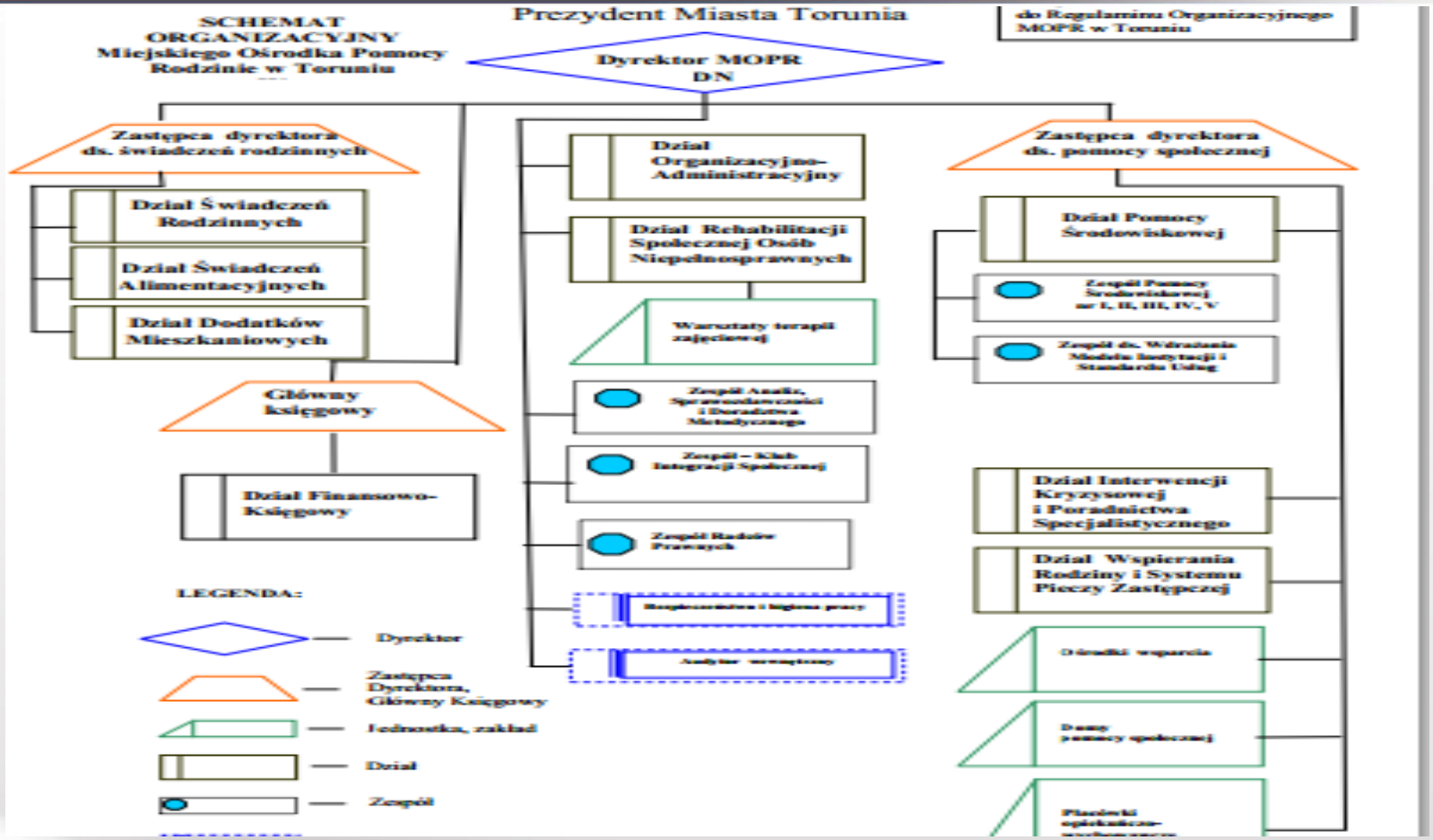
5. Struktura działania MOPR z uwzględnieniem usług o określonym standardzie i pracy socjalnej

Zgodnie z założeniem pilotażu powyższy element modelu został wdrożony w sposób bezpośredni

Struktura modelu:

1. Obszary działania organizacji
2. Kluczowe z punktu widzenia modelu stanowiska pracy
3. Kwalifikacje osób zatrudnionych na stanowiskach kluczowych dla modelu
4. Wskaźniki zatrudnienia

Obszar działania MOPR w Toruniu podczas pilotażowego wdrażania standardów usług



Pracownik udzielający informacji

W MOPR w Toruniu nie zostało wprowadzone stanowisko pracownika udzielającego informacji.
Z uwagi na organizację pracy w MOPR w Toruniu Dyrektor uznał, że na etapie pilotażowego wdrażania modelu nie jest konieczne wyodrębnienie stanowiska pracownika udzielającego informacji.
Kierownikowi Działu Pomocy Środowiskowej, Kierownikowi Zespołu Pomocy Środowiskowej NR V oraz Kierownikowi Projektu został powierzony dodatkowy zakres obowiązków tj. zapoznanie się z problemem, z którym przychodzi osoba, udzielanie ogólnych informacji o możliwości korzystania z pomocy społecznej i o rodzaju pomocy jaką można uzyskać od pracownika socjalnego, pracownika ds. świadczeń oraz innych specjalistów oraz informują o procedurze uzyskiwania świadczeń.
Ponadto w MOPR w Toruniu został zakupiony infomat . Urządzenie jest dostępne dla klientów MOPR zaraz przy wejściu do głównej siedziby Ośrodka. W dobie państwa informatycznego i postępu cyfryzacji, wyposażania osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w komputery i dostęp do Internetu, korzystanie
z infomatu nie stanowi żadnej bariery dla klienta. Zakup infomatu wraz z oprogramowaniem służy klientom MOPR w szybkim dostępie do informacji związanych z infrastrukturą pomocy społecznej, świadczonych usług na terenie miasta dla poszczególnych grup – klientów MOPR, sposobu wypełniania dokumentów, dostępu do przepisów prawa szczególnie z zakresu pomocy społecznej.

Pracownicy socjalni realizujący standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi podczas prowadzonej pracy z klientami napotkali na następujące trudności:

•Trudność w nakłonieniu klienta do współpracy - klienci są niechętni do współpracy z pracownikiem socjalnym, niektórzy klienci wykazują brak zaufania do pracownika, wykazują zdenerwowanie częstotliwością wizyt pracownika, zadawane pytania uznają za „niewygodne" w związku z otrzymywaniem zbyt niskiej pomocy finansowej odmawiają współpracy. Zaistniałą trudność pracownicy socjalni przezwyciężają rozmowami z klientami, tłumaczą założenia projektu, omawiają korzyści jakie mogą być efektem współpracy z pracownikiem.

•Brak możliwości pracy z klientem – sytuacje losowe np. śmierć członka rodziny, zmiana miejsca zamieszkania klienta, sytuacje interwencyjne. Zaistniałą trudność pracownicy socjalni przezwyciężają poprzez czasowe zawieszenie podejmowania kolejnych działań w pracy z rodziną.

•Brak czasu klienta, natłok zajęć, odwoływanie spotkań przez klienta. Zaistniałą trudność pracownicy socjalni przezwyciężają poprzez ustalenie nowych terminów spotkań.
Ww. trudności w pracy z klientami pracownicy socjalni wskazują na każdym etapie prowadzonej pracy socjalnej.

Pracownicy socjalni zapewniają klientom warunki do przeprowadzenia szczerej rozmowy m.in. na temat przyczyn sytuacji problemowej, stwarzają klimat zaufania oraz zapewniają klienta o zachowaniu poufności poprzez:

• danie mozliwości wyboru miejsca do rozmowy tj. w domu/mieszkaniu, czy w siedzibie Ośrodka.
•W siedzibie Ośrodka jest kącik dla dzieci z zabawkami, grami, kolorowankami itp.
•W miarę możliwości lokalowych pracownicy starają się stworzyć warunki do intymnej rozmowy zajmując czas dzieciom w innym pomieszczeniu.
•Pracownicy socjalni okazują empatię i zrozumienie do tego, o czym mówi klient.
•Każdy klient podczas rozmowy jest zapewniany o zachowaniu poufności.

Pracownicy socjalni analizują ramy czasowe wykonywania pracy socjalnej z uwzględnieniem każdego etapu, które są określone w standardzie pracy socjalnej z rodziną z dziećmi i wypowiadają się w następujący sposób:

Ramy czasowe zależne są od konkretnego klienta, problemów z którymi klient się zmierza, warunków do przeprowadzenia rozmowy. Nie ma możliwości ustalenia jednoznacznych ram czasowych. Efektywność działań zależy od poziomu intelektualnego klienta, jego zaangażowania, nastawienia do współpracy z pracownikiem, motywacji do podejmowania działań, problemów oraz osobowości zarówno klienta, jak i pracownika socjalnego.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Pracownicy socjalni jako barierę w prowadzeniu profesjonalnej pracy socjalnej wskazują;
Brak pokoju do przeprowadzenia indywidualnej rozmowy z klientem.

Korzyści klientów z wdrażania standardu.

•Większe zaangażowanie pracownika socjalnego w pomoc klientowi,
•Większe zrozumienie dla klienta,
•Lepsza dostępność do poradnictwa specjalistycznego,
•Większa ilość czasu jaką pracownik socjalny poświęca klientowi.

Korzyści pracowników socjalnych z wdrażania standardu.

•Poprawa wizerunku pracownika socjalnego,
•Samodoskonalenie pracowników,
•Poznanie nowych metod pracy z klientem,
•Brak obciążenia procedurą administracyjną,
•Poprawa wizerunku pomocy społecznej, większa skuteczność pracy socjalnej, pracownik ma więcej czasu na pomoc w rozwiązaniu problemów klienta,
• Możliwość częstszych kontaktów z klientem,
• Większe zainteresowanie klientem ze strony pracownika socjalnego,
• Nakierowanie uwagi pracownika na klienta, jego problem i przyczyny powstawania problemów,
• Możliwość skupienia się wyłącznie na pracy socjalnej.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

STANDARDY w POMOCY

Zagrożenia na jakie zwrócili uwagę pracownicy socjalni, które są związane z wdrażaniem standardów w pomocy:

Dla pracownika socjalnego:

•Nadmierne obciążenie pracą z jedną grupą klientów, co w konsekwencji może powodować wypalenie zawodowe,

•Trudności w zdiagnozowaniu prze pracownika najważniejszego problemu rodziny,

Dla pomocy społecznej:

•Etykietowanie klientów ze względu na to jakich problemów doświadczają, a nie skupienie się na całościowej pomocy klientowi,

•Brak przygotowania pracowników socjalnych do pracy konkretnymi standardami,

•Brak gotowości pracowników socjalnych do pracy w inny nich dotychczasowy sposób,

•Trudności w przygotowaniu warunków lokalowych i organizacyjnych do pracy zgodnie z modelem i standardami.

Dla klienta:

•Poczucie bycia gorszym, poczucie stygmatyzacji z uwagi na zakwalifikowanie do pracy konkretnym standardem

•odsyłanie rodziny wieloproblemowej z jednego standardu do drugiego, odsyłanie klienta od jednego do drugiego pracownika

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Zdaniem pracowników socjalnych oddzielenie procedury administracyjnej od pracy socjalnej nie wpłynęło na postrzeganie ośrodka pomocy społecznej jako instytucję rozdającą świadczenia pieniężne.

W przypadku niektórych klientów współpraca z pracownikiem socjalnym uzależniona jest od wysokości świadczeń jakie otrzymają od pracownika ds. świadczeń. Dla klientów nie ma znaczenia, który pracownik udzieli pomocy finansowej, ważne jest aby tę pomoc otrzymać.

Pracownicy socjalni realizujący standard pracy socjalnej z rodziną z dziećmi za swoje dobre praktyki w pracy z klientami uznają:

- Podmiotowe traktowanie klienta,
- Umawianie się na wizyty z klientem zgodnie z jego wolą w siedzibie Ośrodka lub w miejscu zamieszkania,
- Okazanie zainteresowania dzieciom klienta m.in. poprzez przynoszenie kolorowanek, zabawek, słodyczy co przyczynia się do uzyskania lepszych warunków do prowadzenia rozmowy,
- Towarzyszenie klientowi podczas załatwiania spraw urzędowych,
- Występowanie do fundacji o wsparcie dla klientów,
- Poszukiwanie sponsorów dla klientów,
- Nagłośnienie sytuacji rodziny w mediach w celu uzyskania pomocy w rozwiązaniu problemów,
- Pomoc w sporządzaniu pism urzędowych dla klientów,
- Stworzeni kącika dla dzieci w siedzibie Ośrodka,
- Organizowanie dla klienta poradnictwa psychologicznego, pedagogicznego, prawnego.

Pracownicy socjalni wypowiadają się w następujący sposób na temat zasadności pierwszego wspólnego wejścia w środowisko z pracownikiem ds. świadczeń:

Brak jest zasadności pierwszego wspólnego wejścia na wywiad pracownika socjalnego oraz pracownika ds. świadczeń. Klienci czują się zmęczeni po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego, bywa że są zniechęceni do rozmowy z drugim pracownikiem. Zdaniem pracowników informacje jakie uzyskuje pracownik ds. świadczeń mogą służyć pracownikom socjalnym do przygotowania się do rozmowy z klientem. W przypadku rozdzielenia postępowania administracyjnego od prowadzonej pracy socjalnej klienci nie powinni utożsamiać ze sobą pracowników.

Pracownicy socjalni wskazują na dołączenie do modelu instytucji dodatkowego obowiązkowego stanowiska kluczowego – kierownik/ koordynator pracy pracowników socjalnych:

Kierownik (koordynator pracowników socjalnych) - jego zadaniem byłoby koordynowanie działań w ramach pracy socjalnej. Osoba, która posiadałby wiedzę na temat rodzin i w przypadku trudnej sytuacji mógłby wesprzeć pracowników w podjęciu decyzji dotyczącej metodycznego postępowania z rodziną. Powinien posiadać wiedzę na temat standardów, modelu oraz narzędzi pracy socjalnej oraz powinien pełnić nadzór merytoryczny dotyczący wypełniania poszczególnych narzędzi. Zadaniem kierownika byłoby również koordynowanie spotkań zespołu interdyscyplinarnego. Obecnie kierownik projektu nie jest w stanie skupić się wyłącznie na merytorycznym wsparciu pracowników socjalnych i jednocześnie zarządzać całością projektu. Zbyt obszerny zakres działań i zadań do wykonania.

Pracownicy socjalni wskazują na duże obciążenie wypełnianiem dokumentacji, narzędzi pracy socjalnej:

W przypadku prowadzenia intensywnej pracy z klientem, towarzyszenia mu w rozwiązywaniu trudnej sytuacji, interweniowaniu w sytuacjach kryzysowych pracownik socjalny ma mało czasu na uzupełnianie druków narzędzi pracy socjalnej.

Zdaniem pracowników socjalnych narzędzie umowa współpracy winna być stosowana na etapie wybranym przez pracownika socjalnego, w szczególności w sytuacjach interwencyjnych:

W sytuacji interwencyjnej umowa współpracy powinna być spisywana na każdym etapie pracy z klientem, a po procesie diagnostycznym rozszerzona. Umowa współpracy powinna być zawarta wówczas na działania związane z interwencją.

Pracownicy socjalni wskazują, iż standard nie powinien wyznaczać liczby spotkań z klientem.

Praca powinna być zróżnicowana w zależności od potrzeby klienta.

Zdaniem pracowników na każdym etapie postępowania metodycznego powinna być możliwość aktualizacji sytuacji klienta bez konieczności cofania się do etapu 1a.

Na każdym etapie postępowania metodycznego pracownik winien mieć możliwość sformułowania krótkiej notatki służbowej dotyczącej aktualizacji sytuacji rodziny.

W przypadku braku zmian, krótka informacja mówiąca o tym, że w rodzinie nie zaszły istotne.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Celem pracy socjalnej w standardzie pracy z osobami pozostającymi bez pracy jest: wzmocnienie oraz stworzenie warunków sprzyjających odzyskaniu zdolności do funkcjonowania klientów na rynku pracy poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych i zawodowych. Pracownicy socjalni w następujący sposób dążą do osiągnięcia ww. celu:

- Poprzez wykorzystywanie narzędzi standardu,
- Współpraca z KIS,
- Zapoznanie klientów z Toruńską ofertą szkoleniową / w tym CISTOR, WUP, szkolenia systemowe MOPR, PUP/,
- Objęcie klienta kompleksową pracą socjalną w zależności od potrzeb danego klienta .

Pracownicy socjalni wskazują, iż osiągnięcie następujących celów szczegółowych pomaga w osiągnięciu ww. celu głównego pracy z klientem pozostającym bez pracy:

- zdobycie wyższych kwalifikacji zawodowych,
- zdobycie umiejętności obsługi komputera,
- poszerzenie wiedzy w zakresie : metod poszukiwania pracy, planowania kariery, tworzenie dokumentów aplikacyjnych, oferty lokalnych ofert pracy, warsztaty skutecznej komunikacji, trening kreatywności, autoprezentacja, zawody przyszłości,
- poprawa stanu zdrowia,
- poprawa funkcjonowania w środowisku,

Pracownicy socjalni podkreślają, iż w pracy z klientem pozostającym bez pracy doświadczają następujących trudności:

•brak chęci i motywacji do zmiany sytuacji (w tym strach przed zmianą),
•niskie kwalifikacje zawodowe klientów,
•brak wiary we własne możliwości,
•Roszczeniowość,
•niska samoocena,
•nawarstwienie się problemów (problemy wychowawcze, uzależnienia, problemy zdrowotne, karalność, brak wsparcia ze strony rodziny i środowiska, długotrwałe bezrobocie),
•brak dokumentów potwierdzających staż pracy,
•wyuczona/dziedziczona bezradność,

Powodem ww. trudności zdaniem pracowników socjalnych są:

•wzorce wychowawcze,
•miejsce zamieszkania,
•sytuacja ekonomiczna w kraju,
•osobiste uwarunkowania,
•wieloproblemowość,
•kumulacja rodzin wieloproblemowych w środowisku zamieszkania.

Pracownicy socjalni wskazane trudności przezwyciężają w następujący sposób:

•rozmowy wspierające, motywujące, edukujące,
•praca na zasobach,
•superwizja wewnętrzna (koleżeńska),
•spotkania z konsultantem pracy socjalnej,
•samokształcenie, korzystanie z literatury,
•perswazja.

Pracownicy socjalni wskazują na rozszerzenie pakietu usług o pomoc psychologiczną, psychiatryczną oraz prawną.

Analizując zapisy standardu pracy socjalnej z osobą pozostająca bez pracy pracownicy socjalni deklarują, iż klienci biorący udział w pilotażowym wdrażaniu standardów usług należą do następujących podkategorii klientów oraz podgrup problemowych:

Podkategorie:

- osoby bezrobotne,
- osoby poszukujące pracy,
- osoby nieaktywne zawodowo.

Podgrupy:

- osoby do 25 roku życia,
- kobiety powracające na rynek pracy po urodzeniu dziecka,
- kobiety samotnie wychowujące dzieci, mające pod opieką osoby zależne,
- osoby bez kwalifikacji zawodowych,
- osoby po opuszczeniu ZK,
- -osoby niepełnosprawne,
- osoby w wieku 50 +,

osoby posiadające problemy uniemożliwiające aktywizację zawodową na początku pracy socjalnej z klientem .

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Pracownicy socjalni deklarują, iż w realizacji swoich działań postępują zgodnie z diagramem przedstawiającym kompleksową diagnozę opracowanym w standardzie pracy socjalnej z osobą pozostającą bez pracy.

Ocena narzędzi pracy socjalnej ;

Etap 1a

– brak trudności

Etap 1b

-konstrukcja wywiadu z osobom pozostającą bez pracy,

-narzędzia fakultatywne są niedostosowane do możliwości poznawczych niektórych klientów

Etap 1c

-kwestionariusz diagnoza - ocena sytuacji, powinien być wykorzystany przed wywiadem z osobą pozostającą bez pracy, bądź połączony z wywiadem rozpoznanie sytuacji

Etap 2

-uproszczenie formularza, zlikwidowanie godzin rozliczenia umowy, wyznaczenie miejsca dla działań podejmowanych przez pracownika socjalnego

Etap 3, 4 ,5

- brak trudności

Pomimo zgłaszanych trudności narzędzia były wykonywane zgodnie z instrukcją.

Pracownicy socjalni deklarują, iż starają się zapewnić klientowi odpowiednie warunki do przeprowadzenia szczerej, rzeczowej rozmowy na temat przyczyn sytuacji problemowej? Dbają o stworzenie klimatu zaufania oraz zapewniają klienta o zachowaniu poufności.

Pracownicy starają się zapewnić warunki do przeprowadzenia szczerej i rzeczowej rozmowy w siedzibie MOPR, bądź w domu klienta poprzez prezentowanie postawy otwartości, asertywności do klienta, komunikowania swoich uwag, obaw, jasnego wyjaśniania procedur.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Budowanie przez pracowników socjalnych pakietu usług dla klientów pozostających bez pracy odbywa się poprzez wykorzystanie:

- KIS
- poradnictwa specjalistycznego,
- Informowanie na temat wsparcia instytucji rynku pracy,
- usługi doradcy zawodowego,
- proponowanie opieki nad osobami zależnymi,
- trening kompetencji społecznych,
- zapewnienie uczestnictwa w szkoleniu mającym na celu poszerzenie bądź zdobywanie kompetencji zawodowych,
- doradztwo edukacyjne,
- wyszukiwanie i udostępnianie ofert pracy,
- pomoc w tworzeniu dokumentów aplikacyjnych,
- informowanie o szkolenia i projektach na rzecz poszukujących zatrudnienia,
- aktywacja zawodowa,
- edukacja zdrowotna,
- propozycje terapii psychologicznej,

Pracownicy socjalni w następujący sposób oceniają zaproponowane w standardzie pracy socjalnej z osobą pozostającą bez pracy ramy czasowe wykonywanej pracy socjalnej:

Etap 1 - 2,5 – 3 m-ce
Etap 2 - brak propozycji zmian
Etap 3 – w zależności od treści umowy współpracy
Etap 4 – brak propozycji zmian
Etap 5 – brak propozycji zmian

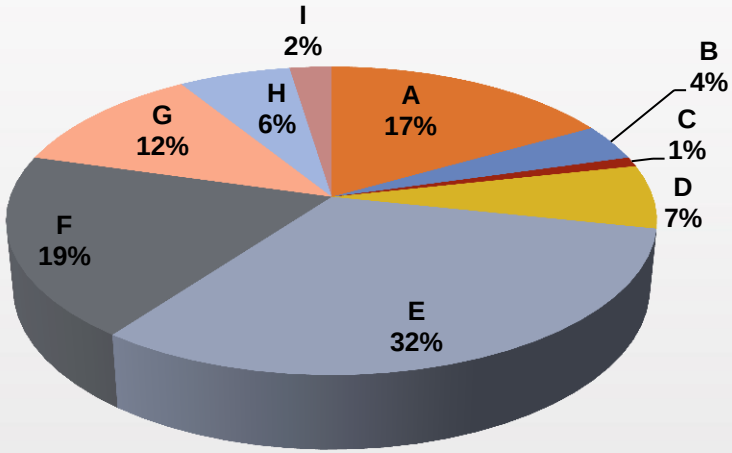
Podczas prowadzonej pracy socjalnej pracownicy współpracowali z innymi specjalistami takim jak:

prawnikiem, psychologiem, terapeutą uzależnień, konsultantem pomocy społecznej, superwizorem. Współpraca prowadzona była w zakresie terapii uzależnień, porady psychologicznej, prawnej, rozwiązywaniu problemów bieżących wynikających z realizacji standardu.

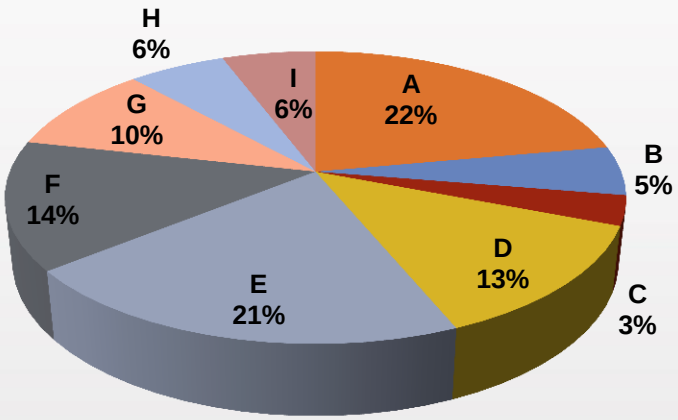
Pracownicy socjalni analizując zapis tabeli nr 24 modelu instytucji miasta na prawach powiatu wnioskują, iż skierowanie klienta przez pracownika ds. świadczeń do pracownika socjalnego nie musi być pisemną dyspozycją.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Osoby Pozostające Bez Pracy (OBOP) – pracownicy socjalni		**X-VIII – 2013/ GODZINY**	**% X-VIII 2013r**
Prowadzenie pracy socjalnej z osobą/rodziną w środowisku	A	1238,50	17
Prowadzenie pracy socjalnej z osobą/rodziną w siedzibie ośrodka	B	280,50	4
Zawarcie umowy współpracy	C	73,50	1
Realizacja działań w ramach pracy socjalnej bez udziału osoby/rodziny, np. reprezentowanie interesów klienta	D	491,50	7
Przygotowanie dokumentacji związanej z prowadzoną pracą socjalną, w tym dokumentacji na rzecz prowadzonego przez pracownika ds. świadczeń postępowania administracyjnego	E	2350,00	32
Doskonalenie zawodowe	F	1415,50	19
Urlopy, zwolnienia lekarskie	G	864,00	12
Wykonywanie zadań związanych z realizacją projektu	H	476,00	6
Dojazd do klienta i powrót do siedziby MOPR	I	179,00	2
		7392,00	100



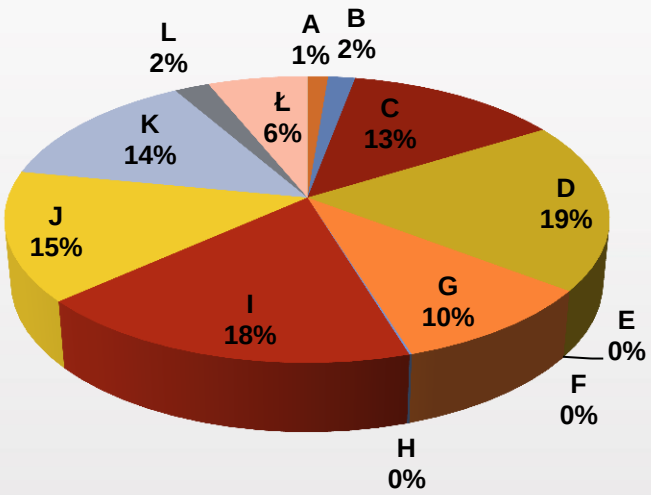
Rodziny z Dziećmi – pracownicy socjalni		X-VIII/2013	% X-VIII/2013
Prowadzenie pracy socjalnej z osobą/rodziną w środowisku	A	1600,5	22
Prowadzenie pracy socjalnej z osobą/rodziną w siedzibie ośrodka	B	392,5	5
Zawarcie umowy współpracy	C	236,5	3
Realizacja działań w ramach pracy socjalnej bez udziału osoby/rodziny, np. reprezentowanie interesów klienta	D	928,5	13
Przygotowanie dokumentacji związanej z prowadzoną pracą socjalną, w tym dokumentacji na rzecz prowadzonego przez pracownika ds. świadczeń postępowania administracyjnego	E	1484	20
Doskonalenie zawodowe	F	1027	14
Urlopy, zwolnienia lekarskie	G	704	10
Wykonywanie zadań związanych z realizacją projektu	H	434,5	6
Dojazd do klienta i powrót do sedziby MOPR	I	417,5	6

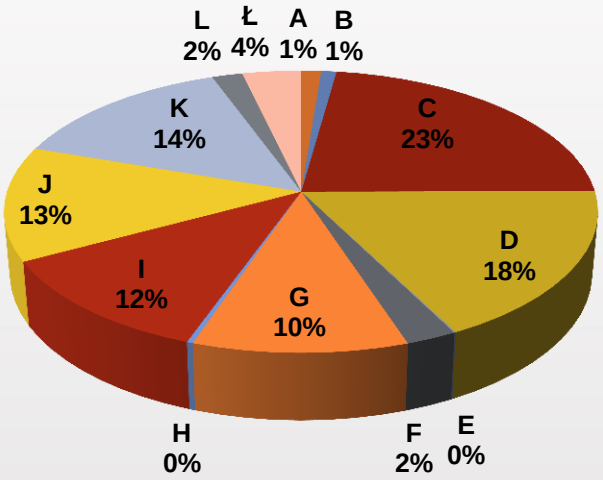


STANDARDY w POMOCY

Osoby Pozostające Bez Pracy – pracownik ds. świadczeń		SUMA GODZIN X-VIII	% X-VIII
Wywiad część I- wizyta w środowisku (od momentu wyjścia z siedziby Ośrodka do momentu powrotu)	A	23,5	1
Wywiad część I - opracowanie dokumentacji- praca w siedzibie Ośrodka	B	31	2
Wywiad część IV- wizyta w środowisku (od momentu wyjścia z siedziby Ośrodka do momentu powrotu)	C	245,5	13
Wywiad część IV- opracowanie dokumentacji- praca w siedzibie Ośrodka	D	353,5	19
Wywiad część II i III - wizyta w środowisku (od momentu wyjścia z siedziby Ośrodka do momentu powrotu)	E	0	0
Wywiad część II i III- opracowanie dokumentacji- praca w siedzibie Ośrodka	F	0	0
Wprowadzanie decyzji do systemu informatycznego	G	181,5	10
Przygotowanie decyzji odmawiającej przyznania pomocy	H	2	0
Prowadzenie innych postępowań (skargi, odwołania, postępowania wyjaśniające niezwiązane ze skargami)	I	334,5	18
Sporządzanie sprawozdań, prowadzenie baz danych	J	270,5	15
Urlopy, zwolnienia lekarskie	K	252	14
Wykonywanie zadań związanych realizacją projektu w tym: zadania związane z prowadzoną ewaluacją projektu, zebrania organizacyjne dotyczące wdrażanego modelu instytucji oraz standardów, inne NAKŁADKA	L	40	2
Doskonalenie zawodowe NAKŁADKA	Ł	114	6

Pracownik DS. świadczeń OPBP



Rodziny z Dziećmi – pracownik ds. świadczeń		SUMA X-VIII	% X-VIII
Wywiad część I- wizyta w środowisku (od momentu wyjścia z siedziby Ośrodka do momentu powrotu)	A	23	1
Wywiad część I - opracowanie dokumentacji- praca w siedzibie Ośrodka	B	17,5	1
Wywiad część IV- wizyta w środowisku (od momentu wyjścia z siedziby Ośrodka do momentu powrotu)	C	420	23
Wywiad część IV- opracowanie dokumentacji- praca w siedzibie Ośrodka	D	323	17
Wywiad część II i III - wizyta w środowisku (od momentu wyjścia z siedziby Ośrodka do momentu powrotu)	E	1,5	0
Wywiad część II i III- opracowanie dokumentacji- praca w siedzibie Ośrodka	F	45	2
Wprowadzanie decyzji do systemu informatycznego	G	189,5	10
Przygotowanie decyzji odmawiającej przyznania pomocy	H	5,5	0
Prowadzenie innych postępowań (skargi, odwołania, postępowania wyjaśniające niezwiązane ze skargami)	I	216	12
Sporządzanie sprawozdań, prowadzenie baz danych	J	242,5	13
Urlopy, zwolnienia lekarskie	K	261,5	14
Wykonywanie zadań związanych realizacją projektu w tym: zadania związane z prowadzoną ewaluacją projektu, zebrania organizacyjne dotyczące wdrażanego modelu instytucji oraz standardów, inne NAKŁADKA	L	35	2
Doskonalenie zawodowe NAKŁADKA	Ł	68	4

Pracownik DS. ŚWIADCZEŃ RZD