

1. Dane osoby, z którą podejmowana jest praca socjalna

1.1. Nazwisko i imię _____

1.4. Miejsce przeprowadzenia rozmowy _____

Diagnozy – oceny sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny, dokonuje się w oparciu o wykorzystane techniki i narzędzia zbierania, opisu i analizy danych*/proszę zaznaczyć narzędzia, którymi posłużono się do tej pory w zakresie opisu i analizy sytuacji osoby / rodziny/*

- – Wywiad – rozpoznanie sytuacji - z dnia _____
- – Wywiad z osobą pozostającą bez pracy – z dnia _____
- – Wywiad z osobą niepełnosprawną – z dnia _____
- – Wywiad z rodziną osoby niepełnosprawnej – z dnia _____
- – Wywiad z osobą starszą – z dnia _____
- – Wywiad z rodziną z dziećmi – z dnia _____
- – Wywiad z osobą doświadczającą przemocy – Część I – z dnia _____
- – Wywiad z osobą doświadczającą przemocy – Część II – z dnia _____
- – Wywiad ze sprawcą przemocy – z dnia _____
- – Wywiad z osobą długotrwale chorą – z dnia _____
- – Wywiad z osobą uzależnioną od alkoholu – z dnia _____
- – Wywiad z osobą współuzależnioną – z dnia _____
- – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- – inne, jakie? _____ – z dnia _____

1. Kluczowe problemy ustalone w trakcie diagnozy – oceny sytuacji i uzasadnienie diagnozy*/proszę wpisać wspólne uzgodnienia z klientem na temat problemów, które będą rozwiązywane w ramach pracy socjalnej oraz informację o ewentualnych trudnościach dotyczących uzgodnień/*

¹ Narzędzie zostało opracowane przez Zespół ds. narzędzi pracy socjalnej, w opracowywaniu wykorzystano prace Zespołu ds. osób pozostających bez pracy.

Zawodowa		
Mieszkaniowa		
Środowiskowa		
Inna, nie uwzględniona powyżej		

4. Ustalony wspólnie obszar/zakres pracy nad pokonaniem trudności i rozwiązaniem problemu

/obszar dotyczy konkretnego problem/ów klienta np. zdrowotnej lub zawodowej – jednej lub różnych – której będą dotyczyły późniejsze cele klienta; z ustalonego obszaru pracy wynikać może także „zadanie domowe” dla klienta – co jest dla niego najważniejsze, co chce osiągnąć, nad jakim celem chce pracować?/

5. WSKAZÓWKI DO WYKORZYSTANIA STANDARDÓW PRACY SOCJALNEJ

Praca socjalna na dalszych etapach postępowania metodycznego prowadzona będzie z uwzględnieniem standardu pracy socjalnej z:

- - osobą pozostającą bez pracy
 - bezrobotną
 - poszukującą pracy
 - nieaktywną zawodowo
- - osobą niepełnosprawną
 - chorą somatycznie
 - z zaburzeniami psychicznymi
 - niepełnosprawną ruchowo
 - głuchą
 - niewidomą
 - niepełnosprawną intelektualnie
- - z osobą starszą, która:
 - może poruszać się swobodnie w domu i poza domem, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą, swobodnie pisać
 - może poruszać się z trudnością poza domem, a swobodnie w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą, swobodnie pisać
 - może poruszać się z trudnością poza domem a swobodnie w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą, swobodnie pisać; zarazem klient wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
 - może poruszać się poza domem, ale może swobodnie poruszać się w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą
 - nie może poruszać się poza domem, ale może swobodnie poruszać się w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą łącznie z manicure i pedicure; zarazem klient wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
 - może poruszać się z trudnością w domu, może z trudem sporządzać posiłki zimne, a także w ograniczonym zakresie zadbać o higienę osobistą, nie może sprzątać mieszkania
 - może poruszać się z trudnością w domu, może z trudem sporządzać posiłki zimne, a także w ograniczonym zakresie zadbać o higienę osobistą, nie może sprzątać mieszkania; zarazem klient wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
 - nie wstaje z łóżka
 - nie wstaje z łóżka; zarazem wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
- - z rodziną z dziećmi
 - pełną z 1 lub 2 dzieci
 - niepełną z 1 lub 2 dzieci
 - pełną z 3 lub więcej dzieci
 - niepełną z 3 lub więcej dzieci
- - z rodziną doświadczającą przemocy
 - z osobą dotkniętą przemocą
 - z osobą stosującą przemoc

Data _____

Podpis klienta _____

Podpis pracownika socjalnego _____

INSTRUKCJA

1. Cel narzędzia

- Diagnoza – ocena sytuacji klienta, czyli zebranie i podsumowanie wszystkich informacji, spostrzeżeń i wniosków uzyskanych na etapie opisu i analizy sytuacji klienta przy wykorzystaniu różnych technik i narzędzi diagnostycznych. Podsumowanie to ma przygotować klienta i pracownika do sformułowania obszaru / zakresu trudności, którymi należy się najpierw zająć a potem do realizacji celów klienta, których osiągnięcie ma służyć przezwyciężaniu trudności/problemów tego klienta i poprawie jakości życia.

2. Grupa docelowa

- Ma zastosowanie do wszystkich kategorii klientów, bez względu na rozpoznane trudności i problemy.

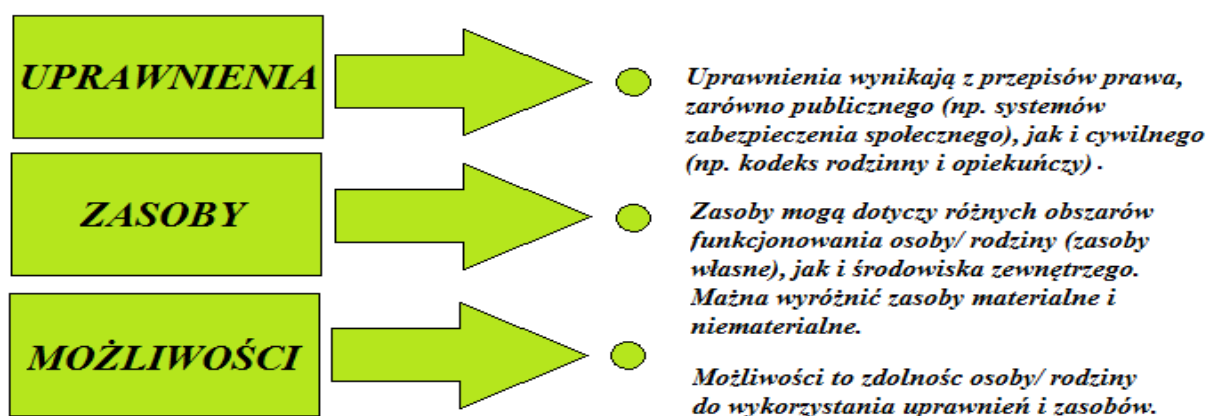
3. Sposób wykorzystania

a) okoliczności w jakich stosuje się narzędzie

- Narzędzie wykorzystuje się na końcu pierwszego etapu metodycznego postępowania, kiedy to dokonywana jest diagnoza sytuacji klienta (ocena diagnostyczna).
- Jest to punkt wyjścia do dalszej pracy z klientem nad sformułowaniem konkretnych celów. Rzetelne przeprowadzenie diagnozy pozwala na wspólne z klientem zidentyfikowanie przyczyn trudnej sytuacji życiowej oraz ich źródła i stosunku do nich klienta. Dzięki diagnozie ustalamy przede wszystkim jakie są uprawnienia i zasoby klienta, jego ograniczenia i bariery oraz możliwości klienta, w oparciu o te informacje ustalane będą cele oraz tworzony plan działań i budowany pakiet usług.
- Aktualizacja diagnozy następuje po ponownym rozpoznaniu sytuacji klienta (podetapy 1a, 1b).

b) zastosowanie pytań

- Punkt 1 – w punkcie tym należy opisać problemem klienta, który będzie rozwiązywany w ramach pracy socjalnej. Diagnoza problemu powinna być uzgodniona wspólnie z klientem. Jeśli w toku uzgodnień dotyczących diagnozy problemu, pojawiły się trudności, należy opisać czego dokładnie one dotyczyły.
- Punkt 2 – w punkcie 2 opisać należy opisać, ustalone przez pracownika socjalnego i klienta, przyczyny problemu. Jeśli w trakcie ustalenia przyczyny problemu, pojawiły się trudności, należy opisać czego one dotyczyły. W tym punkcie kluczowe jest rozpoznanie, jak na swoje trudności patrzy klient, albowiem jego subiektywne postrzeganie będzie miało wpływ na podejmowanie przez niego wszelkich działań lub ich zaniechanie. W przypadku, gdy klient czuje się bezradny i ma poczucie braku wpływu na swoją sytuację i możliwość jej zmiany wskazywać to będzie na bardzo istotny obszar oddziaływań pracownika socjalnego i takiego prowadzenia dalszej rozmowy (a raczej wielu rozmów), aby klient dostrzegał własne zasoby i możliwości oraz wpływ na wszystko (lub prawie wszystko) co się dzieje w jego życiu. Punkt widzenia klienta powinien być tu wprost skonfrontowany z punktem widzenia pracownika socjalnego wtedy, gdy różnią się one od siebie. Podkreślić należy także, że przyczyny trudnej sytuacji powinny być rozpatrywane z uwzględnieniem, że są to kwestie z przeszłości, które są stanem faktycznym, ale tu i teraz klient i jego otoczenie oraz pracownik socjalny mają na nie wpływ i mogą niwelować te przyczyny lub je zmniejszać.
- Punkt 3 – w punkcie 3 należy opisać wszystkie zidentyfikowane uprawnienia i zasoby, ograniczenia i bariery oraz możliwości związane z rozwiązywanym problemem, mając na względzie, że będą stanowiły podstawę indywidualnego planu działania dla klienta/ proszę nazwa problemu.



Treść tego punktu powinna być odniesieniem się do sytuacji osoby i rodziny ze szczególnym uwzględnieniem jej możliwości i zasobów oraz ograniczeń i barier. Punkt ten nawiązuje bezpośrednio do *Analizy SWOT sytuacji klienta*³. Analiza SWOT dotyczy wszystkich kategorii klientów a nie tylko osób pozostających bez pracy i może

³ Analiza SWOT sytuacji klienta została wykorzystana przez Zespół Ekspertkich ds. osób pozostających bez pracy, w ramach *Standardu pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy*. Technika analityczna SWOT polega na posegregowaniu posiadanej informacji o sytuacji klienta na cztery grupy (cztery kategorie czynników strategicznych):

- **S (Strengths) – mocne strony:** wszystko to co stanowi atut, przewagę, zaletę analizowanego obiektu,
- **W (Weaknesses) – słabe strony:** wszystko to co stanowi słabość, barierę, wadę analizowanego obiektu,
- **O (Opportunities) – szanse:** wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu szansę korzystnej zmiany,
- **T (Threats) – zagrożenia:** wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu niebezpieczeństwo zmiany niekorzystnej.

Nazwa SWOT jest akronimem angielskich słów *Strengths* (mocne strony), *Weaknesses* (słabe strony), *Opportunities* (szanse w otoczeniu), *Threats* (zagrożenia w otoczeniu). Analiza SWOT jest efektywną metodą identyfikacji słabych i silnych stron oraz

a nawet powinna stanowić element pracy ze wszystkimi klientami. Zastosowany podział uwzględnia dodatkowo podział na sytuację: rodzinną, zawodową, zdrowotną, mieszkaniową, środowiskową i inną (nie uwzględnioną w powyższych).

- Punkt 4 – w tym punkcie opisać należy wspólnie przez klienta i pracownika socjalnego ustalony zakres pracy socjalnej nad przezwycięzeniem problemu klienta.
- Punkt 5 – w zależności od zdiagnozowanych problemów klienta, pracownik dokonuje ostatecznego wyboru standardu, jak zastosuje do pracy socjalnej.

c) na co warto zwrócić uwagę

- Ostateczne, na danym etapie, zapisy kwestionariusza *Diagnoza-ocena sytuacji*, są ustalane wspólnie z klientem (w przypadku wystąpienia rozbieżności w ocenie sytuacji - odpowiedni zapis powinien znaleźć w kwestionariuszu tego narzędzia). Pracownik może przygotować się do konsultacji zapisów oceny poprzez przemyślenie sytuacji klienta, przeanalizowanie wszystkich danych zebranych w diagnozie oraz rozmów diagnostycznych (jeśli takie miały miejsce) oraz innych zewnętrznych informacji o kliencie, jego rodzinie i otoczeniu oraz na tej podstawie przygotować robocze wnioski z diagnozy (robocze wnioski są pomocą dla pracownika socjalnego, powinien on jednak zadbać o to, aby klient w żaden sposób nie poczuł się zobligowany do ich akceptacji).
- We wnioskach z diagnozy warto odnieść się do:
 - o co jest najważniejszym problemem/ problemami/ występującym w rodzinie i jakie są jego przyczyny?
 - o jakie (i czyje) są najważniejsze zasoby osoby/rodziny na których można oprzeć rozwiązywanie problemów (np. kluczowe zasoby klienta, osoby znaczące, instytucje) – w kontekście przyczyn trudnej sytuacji?
 - o jakie (i czyje) są najistotniejsze ograniczenia w rozwiązywaniu trudnej sytuacji (np. zaniedbana opiekuńczo-wychowawcza jako skutek braku wiedzy i umiejętności w tym zakresie, bezrobocie jako skutek uzależnienia albo braku kwalifikacji)?
 - o prognoza dotycząca czasu trwania pracy socjalnej z osobą/rodziną (krótkoterminowa lub długoterminowa)
 - o gotowość i zdolność osoby/rodziny do pracy socjalnej – ocena możliwości osoby/rodziny w rozwiązywaniu trudnej sytuacji (uwzględnienie różnic w postrzeganiu trudności przez klienta i pracownika socjalnego)
 - o obszary, które wymagają dalszej diagnozy pracownika socjalnego lub rozpoznania innego specjalisty (np. terapeuty, lekarza specjalistę, pedagoga).

d) informacje dodatkowe

- Przed wykorzystaniem niniejszego narzędzia należy poinformować klienta o potrzebie opracowania diagnozy i celu w jakim jest tworzona.

badania szans i zagrożeń jakie stoją przed przedsięwzięciem do realizacji. Analizę SWOT można z równym powodzeniem zastosować do organizacji oraz dowolnego przedsięwzięcia. W celu opracowania analizy SWOT należy przygotować odpowiedzi na następujące pytania.

Mocne strony: Jakie są zalety klienta? Co klient robi dobrze? Jakie zalety widzą w kliencie inni ludzie? Jakie są przewagi klienta? **Słabe strony:** Co może być usprawnione? Co jest robione niedobrze? Czego powinno się unikać? Czy pracownik spostrzega słabe strony, których klient nie spostrzega? **Szanse/okazje:** Gdzie są pola największych szans dla klienta? Jakie są dobre okazje, które na klienta czekają? Jakie są zasoby, których klient nie jest świadomy? Użyteczne okazje, które mogą z tego wynikać? **Zagrożenia:** Z jakimi przeszkodami klient staje twarzą w twarz? Co w przyszłości może zagrozić realizacji działań klienta? Czy zmieniają się wymagania odnośnie kwalifikacji klienta? Co dla klienta stanowi problem?