


REGULACJA ŚWIADCZENIA I REALIZOWANIA USŁUG POMOCY I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ – ZARYS STANDARDÓW USŁUG I ROZWIĄZAŃ MODELOWYCH OPRACOWANYCH W ZADANIU 2

Alina Karczewska

Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych





Faza diagnozy - dostarczenie wiedzy niezbędnej do opracowania Standardów Usług i Modeli Instytucji

Faza modelu – wypracowanie projektów Standardów Usług i Modeli Instytucji (Zespoły Ekspertkie – WRZOS, FORUM, CENTRUM)

Faza edukacyjno-szkoleniowa – przygotowanie instytucji do wdrażania Standardów Usług i Modeli Instytucji, które zostały wypracowane w fazie modelu

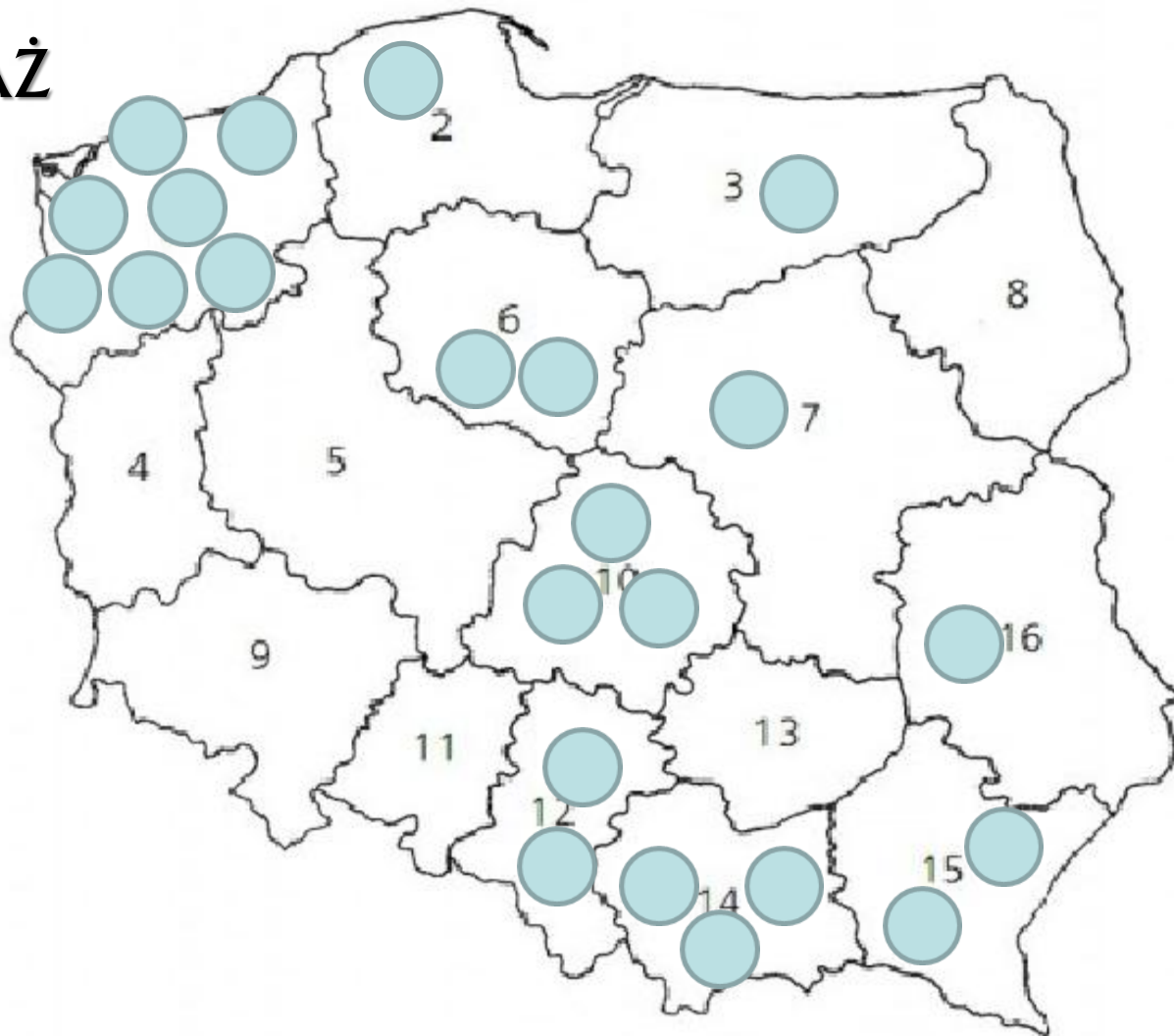
Faza pilotażu – zweryfikowanie Standardów Usług i Modeli Instytucji w celu wypracowania **rekomendacji metodologicznych, organizacyjnych i prawnych**

06.2012 – 12.2013

Faza rekomendacji - podsumowanie rezultatów pilotażu, opracowanie wniosków oraz rekomendacji metodologicznych, organizacyjnych i prawnych, a na ich podstawie propozycji aktów prawnych w zakresie min. 5 Standardów Usług

Faza upowszechniania efektów – przeszkolenie 3000 osób z całego kraju, odpowiedzialnych za kierowanie i nadzór nad instytucjami pomocy i integracji społecznej

PILOTAŻ



województwa:

1. zachodniopomorskie, 2. pomorskie, 3. warmińsko-mazurskie, 4. lubuskie, 5. wielkopolskie, 6. kujawsko-pomorskie, 7. mazowieckie, 8. podlaskie, 9. dolnośląskie, 10. łódzkie, 11. opolskie, 12. śląskie, 13. świętokrzyskie, 14. małopolskie, 15. podkarpackie, 16. lubelskie

Obecny podział Polski na województwa

Standardy opracowane w ramach fazy modelu



Standard poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi

Standard pracy socjalnej z osobami z niepełnosprawnością i ich rodzinami, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi



Standard specjalistycznego poradnictwa rodzinnego, dla rodziny z dziećmi

Standard pracy socjalnej z rodzinami z dziećmi



Standard interwencji kryzysowej

Standard pracy socjalnej z rodziną doświadczającą przemocy w rodzinie



Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania, dla osób starszych

Standard pracy socjalnej z osobą starszą



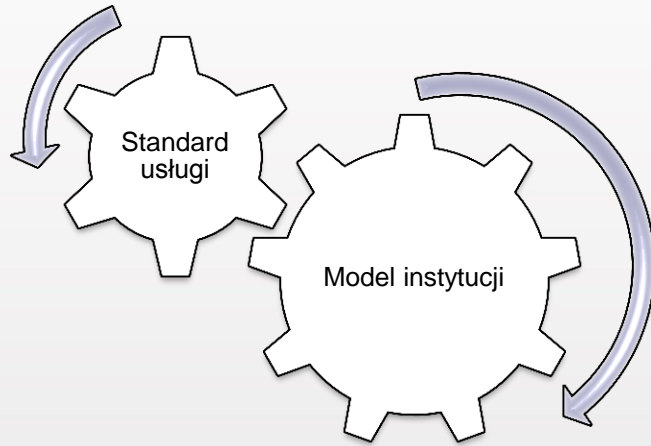
Standard Klubu integracji społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem treningu pracy

Standard pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy

Modele instytucji

- *Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie (model ops)*
- *Model realizacji o określonym standardzie w powiecie (model pcpr)*
- *Model realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu (model mops/mopr)*
- **Model Centrum Integracji Społecznej**

Standardy usług a modele instytucji - zależności



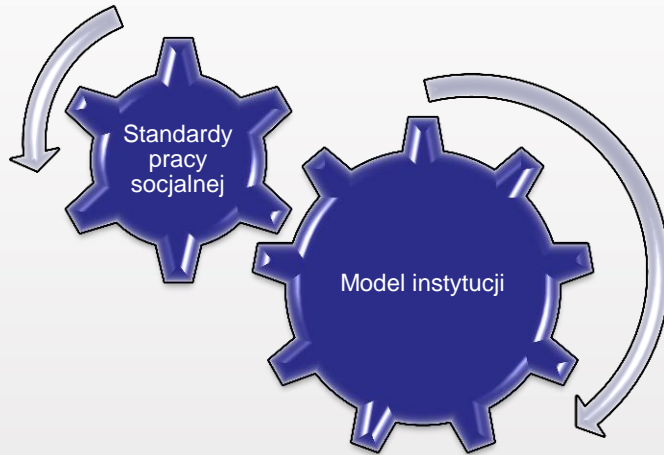
Modele instytucji (ops, mops/mopr, pcpr) zawierają regulacje dotyczące:

1. Rozwiązań organizacyjnych umożliwiających świadczenie usług o określonym standardzie.

Standardy usługi zawierają regulacje dotyczące:

1. Wartości i zasad towarzyszących realizacji usługi;
2. Adresatów usług (kto może być adresatem usługi?);
3. Celów i rezultatów usługi;
4. Sposobu świadczenia usługi przez praktyków;
5. Narzędzi pracy oraz do dokumentowania usługi;
6. Czasu wykonywania poszczególnych czynności;
7. (W przypadku usług innych niż praca socjalna) warunków jakie musi spełnić podmiot wykonujący usługi względem praktyków (np. wsparcie merytoryczne dla praktyków, wyposażenie niezbędne do pracy), warunki techniczne.

Modele instytucji w kontekście pracy socjalnej



Modele instytucji (ops i mops/mopr) – rozwiązania, w oparciu o które odbywa się wdrożenie standardów pracy socjalnej

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

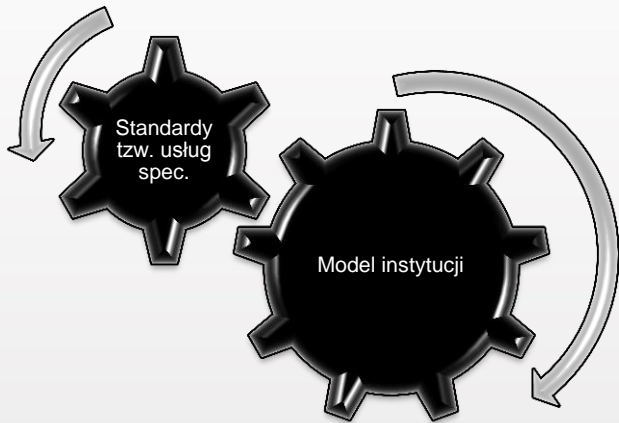
- ✓ *oddzielenie procedury administracyjnej przyznawania świadczeń pomocy społecznej od pracy socjalnej (wskaźnik zatrudnienia pracowników socjalnych – 20 środowisk, pracowników ds. świadczeń – 80 środowisk)*

✓ *warunki organizacyjne zapewniające doskonalenie pracy socjalnej - wymogi dot.:*

- *wprowadzenia systemu rekrutacji i wdrażania do pracy nowych pracowników*
- *zapewnienie dostępu pracowników do szkoleń, superwizji, konsultacji (uzupełniająco do grup wsparcia przeciwdziałających wypaleniu zawodowemu, seminariów, konferencji, wizyt studyjnych)*
- *określenia i realizowania indywidualnej ścieżki rozwoju zawodowego pracowników socjalnych*
- *wprowadzenia systemu oceny pracowniczej oraz premiowania i nagradzania pracowników*
- *prowadzenia analizy obciążenia pracą pracowników socjalnych*

Modele instytucji w kontekście usług „specjalistycznych”

Pojęcia konieczne do opisu realizacji usług pomocy społecznej



Realizacja usługi - to proces obejmujący wszystkie czynności składające się na **organizację usługi i jej wykonanie.**

Organizacja usługi

- proces związany z realizacją usług, z wyłączeniem czynności związanych z wykonywaniem usługi.

Wykonywanie usługi

- czynności związane z bezpośrednią realizacją usługi w odniesieniu do adresata usługi.

Forma realizacji usługi

- określa, kto, w jakim trybie i w jakiej postaci wykonuje usługi.

Modele instytucji (ops, mops/mopr, pcpr) – rozwiązania, w oparciu o które odbywa się wdrożenie standardów usług „specjalistycznych”:

- ✓ JOPS odpowiedzialna za organizację usługi w ramach 7 etapów (1. diagnoza potrzeb lokalnych; 2. ustalenie zakresu usługi; 3. wybór formy realizacji usług; 4. wybór sposobu finansowania; 5. wybór wykonawcy usług; 6. nadzór i monitoring nad realizacją usługi; 7. ewaluacja)
- ✓ projekt promuje, aby wystandaryzowana usługa „specjalistyczna” wykonywana była przez organizację pozarządową

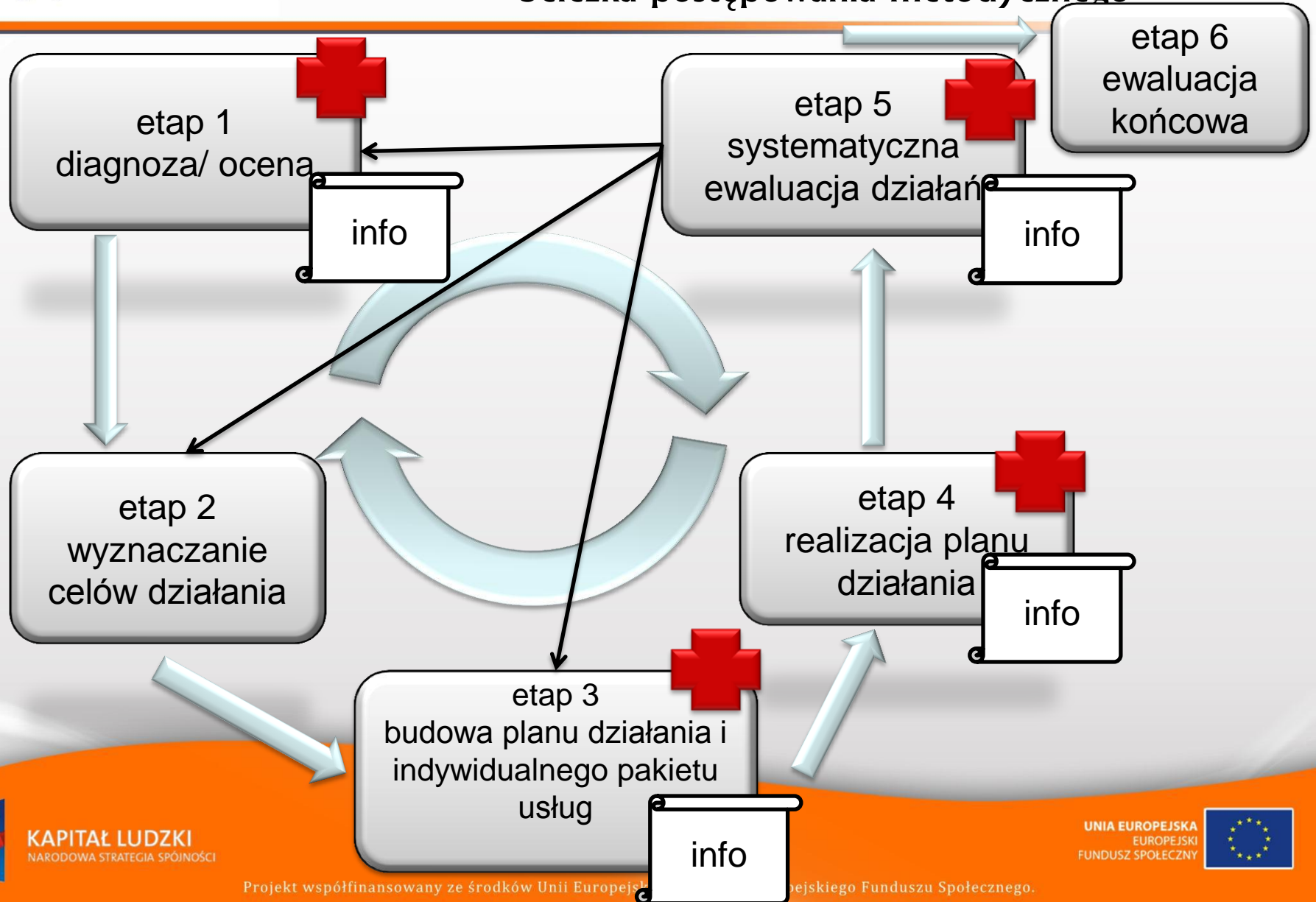
Pilotaż na przykładzie standardu pracy socjalnej i modelu instytucji (ops, mops/mopr)

Pracownik socjalny w pilotażu:

- ❖ Nie prowadzi postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń pomocy społecznej, choć posiada wpływ na ich wysokość, formę i rodzaj dzięki współpracy z pracownikiem ds. świadczeń;
- ❖ Prowadzi pracę socjalną metodą indywidualnego przypadku, opartą na etapach metodycznego działania, przy wykorzystaniu narzędzi pracy socjalnej. Fakultatywnie prowadzi pracę socjalną metodą grupową;
- ❖ Współpracę z klientem orientuje na rozwiązanie jego problemu, w tym celu opiera ją na zasobach klienta, a także zasobach środowiska;

- ❖ Dąży do **upodmiotowienia klienta**, w tym celu pracuje zgodnie z przyjętymi zasadami pracy socjalnej, w szczególności wciela ją w życie:
 - ❑ Zasadę podmiotowości, akceptacji, prawa do samostanowienia oraz współodpowiedzialności za proces zmiany – zapewnia aktywny udział klienta na każdym etapie postępowania metodycznego oraz uwzględnia jego zdanie i wolę w zakresie przewyciężania trudnej sytuacji życiowej w całym procesie pracy socjalnej;
 - ❑ Zasadę wzmacniania kompetencji i możliwości rozwojowych klienta – traktuje klienta jako eksperta w zakresie własnego życia, wierzy w możliwości klienta do przewyciężenia trudnej sytuacji, które przy jego pomocy mogą być wykorzystane; nie wyręcza go w działaniach, ale mobilizuje i wspiera w podejmowanych wysiłkach na rzecz przewyciężenia problemu,
 - ❑ Zasadę indywidualizacji – stosuje w pracy z klientem techniki odpowiednie dla danego profilu klientów określonych w standardach (sposób budowania relacji, motywowania, towarzyszenia) oraz dostosowuje działania na rzecz poprawy sytuacji życiowej klienta do jego indywidualnych potrzeb i możliwości;
 - ❑ Zasadę solidarności i udostępniania zasobów – w osiąganie celów pracy socjalnej z klientem angażuje inne podmioty oraz wspiera klienta w wyborze i korzystaniu z usług innych specjalistów;
 - ❑ Zasadę poufności – informuje klienta o działaniach podejmowanych w toku pracy socjalnej w stosunku do klienta (np. w zakresie przekazywania informacji o toku pracy socjalnej z klientem pracownikowi ds. świadczeń; kontaktów z innymi podmiotami w sprawie klienta, czy działań które będą podejmowane w przypadku niewywiązywania się klienta z działań)

Ścieżka postępowania metodycznego



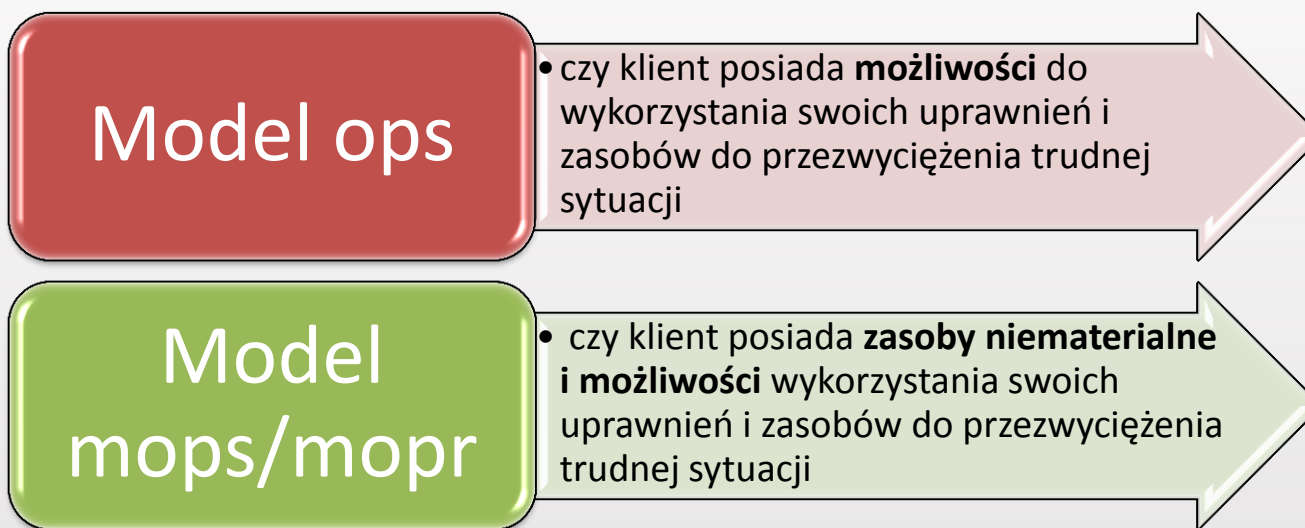
Narzędzia pracy socjalnej

- Na każdym etapie postępowania metodycznego pracownik socjalny wykorzystuje narzędzia pracy socjalnej:
 - **Obligatoryjne ogólne** – są obowiązkowo wykorzystywane na poszczególnych etapach metodycznego postępowania z każdą kategorią klientów;
 - **Obligatoryjne specjalistyczne** – są obowiązkowo wykorzystywane na etapie diagnozy w zależności od kategorii i problemu klienta (tzw. wywiady specjalistyczne);
 - **Fakultatywne specjalistyczne** – mogą być wykorzystywane na etapie diagnozy.

Karta pracy socjalnej – służy do dokumentacji wszystkich działań metodycznych, które prowadzi pracownik socjalny.

Współpraca z pracownikiem ds. świadczeń

- Współpraca pracownika socjalnego i pracownika ds. świadczeń następuje w przypadku, gdy klient korzysta równocześnie z pracy socjalnej oraz świadczeń pomocy społecznej i usług, które udzielane są w trybie postępowania administracyjnego.
- W takim przypadku pracownik ds. świadczeń potrzebuje pomocy pracownika socjalnego w ustaleniu:



- W zależności od wrażanego modelu (ops lub mops/mopr), współpraca między pracownikiem socjalnym a pracownikiem ds. świadczeń, odbywać się będzie na zasadzie *przekazywania informacji* (w formie opinii lub zaświadczenia) przez pracownika socjalnego do pracownika ds. świadczeń, w zakresie prowadzonej pracy socjalnej z klientem. Informacje te mogą mieć wpływ na wynik postępowania administracyjnego.

Doskonalenie zawodowe

W celu umożliwienia realizacji pracy socjalnej zgodnie ze standardem:

- ✓ Nowi pracownicy socjalni są wdrażani do pracy z pomocą doświadczonych pracowników
- ✓ Pracownik socjalny korzysta z profesjonalnego wsparcia, które zapewnia jops (np. szkolenia, superwizje, konsultacje), zgodnie z indywidualnymi potrzebami, określonymi w ramach indywidualnej ścieżki rozwoju
- ✓ Prowadzona jest ocena pracownicza, od której uzależnione są premie i inne nagrody dla pracowników
- ✓ Pracownik socjalny pracuje maksymalnie z 20 środowiskami
- ✓ W celach jak najlepszej organizacji pracy, jops prowadzi analizę obciążenia pracą pracowników socjalnych

Dziękuję za uwagę!

www.wrzos.org.pl