

## Zarządzenie nr 56/2018

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
we Włocławku

z dnia 12 grudnia 2018 roku

---

w sprawie:

wdrożenia „Modelu rozdzielania pracy socjalnej od postępowania administracyjnego oraz standardu usług społecznych i realizacji pracy socjalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie” we Włocławku”.

Na podstawie § 7 ust. 4 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku nadanego Uchwałą Nr X/69/2015 Rady Miasta Włocławek z dnia 31 sierpnia 2015 r. zmienionego Uchwałą Nr XVII/30/2016 Rady Miasta Włocławek z dnia 21 marca 2016 r. oraz Uchwałą Nr XXVII/157/2016 Rady Miasta Włocławek z dnia 28 grudnia 2016 r.

zarządza się co następuje

### § 1.

Wdraża się „Model rozdzielania pracy socjalnej od postępowania administracyjnego oraz standard usług społecznych i realizacji pracy socjalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie” we Włocławku.” stanowiący załącznik Nr 1 do zarządzenia.

### § 2.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Zastępcy Dyrektora ds. Pomocy Środowiskowej.

### § 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

DYREKTOR  
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
we Włocławku  
  
Piotr Grudziński

Nie wnoszę zastrzeżeń  
pod względem prawnym  
RADCA PRAWNY  
Piotr Kzepka

Załącznik Nr 1  
do Zarządzenia Nr ..... Dyrektora  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
we Wrocławku z dnia .....



***Model rozdzielenia pracy socjalnej od postępowania  
administracyjnego oraz standard usług społecznych  
i realizacji pracy socjalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy  
Rodzinie” we Wrocławku.”***

***Wrocławek 2018***

# **Model pracy w obszarze zadań Działu Pomocy Środowiskowej w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku.**

Wdrożenie usprawnień organizacyjnych polegających na oddzieleniu pracy administracyjnej od świadczenia pracy socjalnej oraz usług społecznych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku obejmuje proces reorganizacji 4 funkcjonujących w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku Osiedlowych Sekcji Pomocy Społecznej.

W strukturze organizacyjnej Ośrodka w obszarze Działu Pomocy Środowiskowej w 4 Osiedlowych Sekcjach Pomocy Społecznej utworzono Zespoły/Stanowiska do spraw wykonywania niżej przypisanych zadań.

## **I. Dział Pomocy Środowiskowej:**

1. OSPS Nr 1 „Śródmieście” z siedzibą przy ul. Ogniowej 8/10
  - 1.1. Stanowisko ds. pierwszego kontaktu,
  - 1.2. Zespół ds. świadczeń przyznawanych decyzją,
  - 1.3. Zespół ds. pracy socjalnej,
  - 1.4. Zespół ds. usług społecznych,
2. OSPS Nr 2 „Zazamcze” z siedzibą przy ul. Wienieckiej 42
  - 2.1. Stanowisko ds. pierwszego kontaktu,
  - 2.2. Zespół ds. świadczeń przyznawanych decyzją,
  - 2.3. Zespół ds. pracy socjalnej,
  - 2.4. Zespół ds. usług społecznych,
3. OSPS Nr 3 „Wschód” z siedzibą przy ul. Żytnej 58
  - 3.1. Stanowisko ds. pierwszego kontaktu,
  - 3.2. Zespół ds. świadczeń przyznawanych decyzją,
  - 3.3. Zespół ds. pracy socjalnej,
  - 3.4. Zespół ds. usług społecznych,
4. OSPS Nr 4 „Południe” z siedzibą przy ul. Kaliskiej 7
  - 4.1. Stanowisko ds. pierwszego kontaktu,
  - 4.2. Zespół ds. świadczeń przyznawanych decyzją,
  - 4.3. Zespół ds. pracy socjalnej,
  - 4.4. Zespół ds. usług społecznych,

## **II. Katalog zadań dla poszczególnych Zespołów i Stanowisk w Osiedlowych Sekcjach Pomocy Społecznej.**

### **1. Stanowisko ds. pierwszego kontaktu**

Zadaniem pracowników zatrudnionych na Stanowisku ds. pierwszego kontaktu jest profesjonalne potraktowanie zgłaszającej się po pomoc osoby, osoby zgłaszającej przypadek wymagający pomocy. Zapoznanie się ze zgłaszanym problemem i skierowanie osoby zgłaszającej się do odpowiedniego Zespołu, celem zapewnienia adekwatnej pomocy do zgłaszanej potrzeby, a w szczególności:

- a) Przyjmowanie osób zgłaszających się po raz pierwszy do Ośrodka, dokonywanie wstępnej diagnozy zgłaszanych problemów i przeprowadzanie rodzinnego wywiadu środowiskowego.
- b) Udzielanie osobom i rodzinom informacji w sprawach pomocy społecznej, organizacji pracy ośrodka pomocy społecznej, prawach i uprawnieniach oraz instytucjach właściwych do załatwiania sprawy osoby zgłaszającej się do ośrodka.
- c) Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej.
- d) Przeprowadzanie wywiadów u osób zobowiązanych do alimentacji, na potrzeby Sekcji Świadczeń Rodzinnych, w zakresie odpłatności za pobyt dzieci w rodzinach zastępczych i placówkach opiekuńczo - wychowawczych, odpłatności za pobyt w DPS.
- e) Przeprowadzanie wywiadu środowiskowego w przypadku wystąpienia sytuacji trudnej do zdiagnozowania lub wymagającej natychmiastowego udzielenia pomocy.
- f) Przygotowywanie wstępnej dokumentacji niezbędnej do przyznania różnych świadczeń.
- g) Prowadzenie rejestru osób zgłaszających się i rodzaju zgłaszanych spraw oraz przekazywanie tych spraw do załatwienia według właściwości.
- h) Przyjmowanie dokumentów od klientów.
- i) Potwierdzenie sprawowania opieki faktycznej nad osobą uprawnioną do renty socjalnej na podstawie przepisów ustawy o rencie socjalnej.
- j) Przeprowadzanie wywiadów środowiskowych na rzecz innych ośrodków pomocy społecznej lub powiatowych centrów pomocy rodzinie.
- k) Kierowanie do innych Zespołów/Stanowisk właściwych do załatwienia określonej sprawy.
- l) Współpraca z pracownikami Zespołów/Stanowisk ds. pracy socjalnej, usług i świadczeń.
- m) Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczenia trudności w prawidłowym funkcjonowaniu osób i rodzin w szczególności łagodzenie skutków ubóstwa, umawianie na spotkania.
- n) Przygotowywanie dokumentacji do wniosku o pomoc pieniężną dla kombatantów i osób represjonowanych.
- o) Obsługa systemu TT POMOC.
- p) Wykonywanie innych zadań zleconych przez kierownika warunkujących poprawę obsługi klienta.

Pracą Stanowisk ds. pierwszego kontaktu kieruje Kierownik Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej.

## **2. Zespół ds. świadczeń przyznawanych decyzją**

Zespół ds. świadczeń przyznawanych decyzją odpowiada za pomoc osobom i rodzinom zgłaszającym się do ośrodka pomocy społecznej i potrzebującym pomocy w formie świadczenia przyznawanego decyzją administracyjną. Po wstępnym kontakcie z pracownikiem Stanowiska ds. pierwszego kontaktu, jeżeli z rozmowy wstępnej wynika, że jako pierwsza powinna być udzielona pomoc w postaci zasiłku lub innego świadczenia przyznawanego decyzją, pracownik socjalny zatrudniony w Zespole ds. świadczeń przyznawanych decyzją przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy (chyba, że wywiad ten jest już przeprowadzony przez pracownika pierwszego kontaktu i zawiera wszystkie informacje niezbędne do wypłaty świadczeń) i określa formę

świadczenia oraz jego wysokość (w przypadku świadczenia pieniężnego), zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, a w szczególności:

- a) Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawie przyznania świadczeń pieniężnych i niepieniężnych pomocy społecznej określonych w art. 36 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.
- b) Udzielanie osobom i rodzinom informacji w sprawach pomocy społecznej, organizacji pracy ośrodka pomocy społecznej, prawach i uprawnieniach oraz instytucjach właściwych do załatwienia sprawy osoby zgłaszającej się do ośrodka.
- c) Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej.
- d) Pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskaniu pomocy.
- e) Kierowanie do innych Zespołów/Stanowisk właściwych do załatwienia sprawy i ścisła współpraca w zakresie realizowanej pomocy, w szczególności z pracownikami Zespołu/Stanowiska ds. pracy socjalnej.
- f) Sporządzanie kontraktu socjalnego z osobą/rodziną nie wymagającą skierowania do Zespołu ds. pracy socjalnej.
- g) Przygotowywanie projektów pism wychodzących dotyczących realizowanej pomocy.
- h) Stała współpraca z pracownikami innych działów, sekcji i zespołów Ośrodka w zakresie realizowanych zadań.
- i) Monitorowanie realizacji pomocy w formie posiłków w szkole i jadłodajni.
- j) Monitorowanie wykorzystywania świadczeń zgodnie z ich przeznaczeniem i niedopuszczanie do ich marnotrawienia.
- k) Pomoc osobom mającym trudności w integracji ze środowiskiem, które otrzymały status uchodźcy, status ochrony uzupełniającej i status pobytu tolerowanego, Karta Polaka.
- l) Przygotowanie dokumentacji do wniosku o pomoc w formie przyznania prawa do ubezpieczenia zdrowotnego oraz decyzji dot. przyznania prawa do opieki zdrowotnej.
- m) Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania trudności w prawidłowym funkcjonowaniu osób i rodzin w szczególności łagodzenie skutków ubóstwa.
- n) Prowadzenie dokumentacji klientów.
- o) Wskazywanie na polecenie sądu opiekuńczego kandydata na opiekuna małoletniego lub ubezwłasnowolnionego całkowicie.
- p) Obsługa systemu TT POMOC.
- q) Zatwierdzanie planu pomocy i przygotowywanie projektów decyzji administracyjnych dot. prowadzonych postępowań w przedmiocie przyznania świadczeń należy do zadań Koordynatora Zespołu ds. świadczeń oraz Kierownika OSPS.

Pracą Zespołu ds. świadczeń kieruje Kierownik Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej.

### **3. Zespół ds. pracy socjalnej**

Do zadań Zespołu ds. pracy socjalnej należy prowadzenie pracy socjalnej z osobą/rodziną, która zgłasza się po pomoc do Ośrodka. Praca socjalna prowadzona jest przy wykorzystaniu metod pracy socjalnej wybranej przez pracownika socjalnego w wyniku pogłębionej diagnozy. Praca socjalna

prowadzona jest przy wykorzystaniu narzędzi i instrumentów pracy socjalnej, w tym kontraktu socjalnego, projektu socjalnego, a w szczególności do zadań zespołu ds. pracy socjalnej należy:

- a) Prowadzenie pracy socjalnej z osobą/rodziną.
- b) Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania trudności w prawidłowym funkcjonowaniu osób i rodzin, w szczególności łagodzenie skutków ubóstwa.
- c) Współdziałanie z grupami i społecznościami lokalnymi, mające na celu rozwijanie w nich zdolności do samodzielnego rozwijania własnych problemów, w szczególności poprzez pracę socjalną ze społecznością lokalną (organizowanie społeczności lokalnej).
- d) Organizowanie różnorodnych form pomocy, w szczególności z wykorzystaniem projektów socjalnych, odpowiadających zmieniającym się potrzebom społecznym.
- e) Pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy.
- f) Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej.
- g) Realizacja zadań w ramach procedury „Niebieska Karta”.
- h) Realizacja zadań wynikających z ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej poprzez pracę z rodziną przeżywającą trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej, prowadzenie monitoringu sytuacji dziecka z rodziny zagrożonej kryzysem lub przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej. Wnioskowanie o usługi asystenta rodziny i współpraca z asystentem.
- i) Realizacja zadań wynikających z ustawy o zatrudnieniu socjalnym, w szczególności przeprowadzanie wywiadów środowiskowych oraz zawieranie i realizacja kontraktu socjalnego z uczestnikami zajęć Klubu integracji społecznej.
- j) Realizacja zadań ośrodka pomocy społecznej z zakresu ustawy o ochronie zdrowia psychicznego.
- k) Udzielanie osobom i rodzinom informacji w sprawach pomocy społecznej, organizacji pracy ośrodka pomocy społecznej oraz prawach i uprawnieniach oraz instytucjach właściwych do załatwiania sprawy osoby zgłaszającej się do ośrodka.
- l) Dokumentowanie realizowanej pracy socjalnej i prowadzenie akt beneficjentów.(teczka klienta),
- m) Przeprowadzanie wywiadu środowiskowego i opracowanie planu pomocy dla osób i rodzin wymagających pomocy w ramach pracy socjalnej.
- n) Rejestrowanie podejmowanych działań na rzecz osoby/rodziny w zakresie pracy socjalnej poprzez prowadzenie karty klienta.
- o) Sporządzanie wywiadu/notatki służbowej na rzecz osób lub rodzin, z którymi realizowana jest praca socjalna, w wyniku której jest zasadne przyznanie pomocy finansowej (pomoc fakultatywna), a następnie przekazanie kompletnych dokumentów do Zespołu ds. świadczeń celem akceptacji pomocy finansowej.
- p) Monitorowanie realizowanego przez klienta planu pomocy lub kontraktu socjalnego.
- q) Monitorowanie wykorzystywania świadczeń zgodnie z ich przeznaczeniem i niedopuszczanie do ich marnotrawienia.
- r) Podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych, w przypadku nagłym, zagrażającym zdrowiu lub życiu osoby/rodziny.

- s) Współpraca pracowników Zespołu/Stanowisk ds. pracy socjalnej z pracownikami usług i świadczeń.
- t) Przygotowywanie projektów pism wychodzących dotyczących realizowanej pracy socjalnej.
- u) Sporządzanie sprawozdań oraz innych zestawień z realizowanych działań.
- v) Obsługa systemu TT POMOC.
- w) Wykonywanie innych zadań zleconych przez kierownika warunkujących poprawę obsługi klienta.

Pracą Zespołu ds. pracy socjalnej kieruje Kierownik Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej.

#### **4. Zespół ds. usług społecznych**

Zespół ds. usług społecznych odpowiada za zapewnienie odpowiednich do zgłaszanych potrzeb usług społecznych.

- a) Do zadań Zespołu ds. usług społecznych należy organizowanie, koordynowanie i nadzór nad realizacją usług, a w szczególności:
  - usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania,
  - specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi,
  - usług świadczonych w ośrodku wsparcia, w tym w środowiskowym domu samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz klubie samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi,
  - usług świadczonych w ośrodku dziennego pobytu dla osób starszych,
  - domów pomocy społecznej,
  - schroniskach dla osób bezdomnych,
  - mieszkaniach chronionych,
  - placówkach wsparcia dziennego.
- b) Udzielanie osobom i rodzinom informacji w sprawach pomocy społecznej, organizacji pracy ośrodka pomocy społecznej oraz prawach i uprawnieniach oraz instytucjach właściwych do załatwienia sprawy osoby zgłaszającej się do ośrodka.
- c) Przeprowadzanie środowiskowego wywiadu u osób i rodzin z terenu miasta Włocławek, ubiegających się o umieszczenie w domu pomocy społecznej i innych ośrodkach wsparcia.
- d) Prowadzenie postępowania w sprawie kierowania do domów pomocy społecznej.
- e) Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami i organizacjami w celu przeciwdziałania i ograniczenia trudności w prawidłowym funkcjonowaniu osób i rodzin.
- f) Przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych w sprawie przyznania usług opiekuńczych, miejsca w schroniskach dla osób bezdomnych na terenie miasta Włocławek.
- g) Sporządzanie zestawień dotyczących realizowanych zadań.
- h) Prowadzenie akt podopiecznych zawierające dane o świadczeniach i udzielonej pomocy.
- i) Gromadzenie informacji o realizowanych projektach i programach przez inne instytucje lokalne i współpraca z nimi na rzecz beneficjentów MOPR.
- j) Stała współpraca z pracownikiem Sekcji Realizacji Świadczeń Społecznych w zakresie realizowanych usług.
- k) Stała współpraca z organizacjami pozarządowymi realizującymi usługi na rzecz klientów.
- l) Organizowanie i monitorowanie realizacji pomocy w formie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania klienta.

- m) Organizowanie i monitorowanie realizacji pomocy w formie schronienia.
- n) Działania podejmowane celem sprawienia pogrzebu przy współpracy z Sekcją Realizacji Świadczeń Społecznych.
- o) Przeprowadzanie wywiadów u osób zobowiązanych do alimentacji w przypadku tylko tych osób, na rzecz których przyznane zostaną usługi.
- p) Pozyskiwanie informacji o realizowanych pakietach usług pomocy i integracji społecznej dla osób pozostających bez pracy, osób starszych, niepełnosprawnych, doświadczających przemocy, rodzin z dziećmi. Wykorzystywanie zasobów środowiska lokalnego. Współpraca z przedstawicielami organizacji pozarządowych działających w obszarze pomocy i integracji społecznej.
- q) Obsługa systemu TT POMOC.
- r) Wykonywanie innych zadań zleconych przez kierownika warunkujących poprawę obsługi klienta.

Pracą Zespołu ds. usług kieruje Kierownik Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej.

## **Procedura współpracy pomiędzy wyodrębnionymi w Osiedlowych Sekcjach Pomocy Społecznej stanowiskami i zespołami w zakresie obsługi klienta.**

### **§1**

W Osiedlowych Sekcjach Pomocy Społecznej wyodrębnione 4 Zespoły/Stanowiska realizują zadania z zakresu pomocy społecznej według podziału zadań ustalonego w Regulaminie organizacyjnym Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

### **§2**

#### **Stanowisko ds. pierwszego kontaktu**

1. Pracownik ds. pierwszego kontaktu wykonuje zadanie w zakresie obsługi klienta zgłaszającego się po raz pierwszy do Ośrodka w celu uzyskania wsparcia bez względu na rodzaj i formę lub w jakimkolwiek innym celu.
2. Dokonuje wstępnej diagnozy zgłaszanych potrzeb i problemów klienta, rozpoznania jego możliwości, uprawnień i zasobów.
3. Udziela informacji w sprawach pomocy społecznej, organizacji pracy Ośrodka oraz instytucjach właściwych do załatwienia sprawy osoby zgłaszającej się.
4. Informuje klienta o jego prawach i uprawnieniach wynikających z ustawy o pomocy społecznej, a także obowiązkach, zwłaszcza o obowiązku współpracy z pracownikiem socjalnym w celu przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej.
5. Pracownik ds. pierwszego kontaktu w przypadku stwierdzenia, iż:
  - a) klient posiada możliwości i zasoby, które powinien w pierwszej kolejności wykorzystać w celu rozwiązania swojej trudnej sytuacji życiowej - proponuje klientowi wsparcie w postaci pracy socjalnej realizowanej przez zespół ds. pracy socjalnej;
  - b) klient wymaga usług – kieruje klienta do pracownika ds. usług socjalnych;
  - c) klient nie posiada zasobów ani możliwości, a tylko uprawnienia do świadczeń pieniężnych- kieruje klienta do pracownika ds. świadczeń .
6. W przypadku stwierdzenia przez pracownika ds. pierwszego kontaktu, że klient wymaga udzielenia zarówno pomocy finansowej, jak również wsparcia w postaci pracy socjalnej – w pierwszej kolejności kieruje klienta do pracownika ds. świadczeń w celu przyznania pomocy finansowej.
7. W przypadku wystąpienia trudności z rozpoznaniem oczekiwań klienta lub wystąpienia okoliczności uzasadniających niezwłoczne udzielenie pomocy – pracownik ds. pierwszego kontaktu przeprowadza wywiad środowiskowy, a następnie przekazuje go pracownikowi ds. świadczeń przyznanych decyzją w celu wydania decyzji administracyjnej.
8. Pracownik socjalny ds. pierwszego kontaktu dokonuje zapisu w rejestrze osób zgłaszających się pomoc: danych klienta i celu jego zgłoszenia. Dokumenty dostarczone przez klienta opatruje pieczętką z datą przyjęcia i podpisem. Przekazanie sprawy właściwemu

pracownikowi socjalnemu lub do właściwego zespołu dokonuje najpóźniej następnego dnia, będącego dniem pracy Ośrodka. Pracownik przyjmujący sprawę – potwierdza jej przyjęcie w rejestrze przyjęć, o którym mowa powyżej.

9. Skierowanie klienta do innego Zespołu według wstępnego rozeznania odbywa się w formie pisemnej.
10. Kierownik Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej dokonuje bieżącej kontroli prawidłowości i terminowości przekazywanych i załatwianych spraw. Ostatniego dnia każdego miesiąca dokonuje rozliczenia wykonanej pracy.

### **§3**

#### **Zespół ds. świadczeń przyznanych decyzją**

1. Pracownik ds. świadczeń przyznanych decyzją po otrzymaniu od pracownika ds. pierwszego kontaktu lub pracownika innego zespołu zgłoszenia dot. konieczności przeprowadzenia wywiadu na okoliczność przyznania świadczenia – przeprowadza wywiad zgodnie z Rozporządzeniem MRPiPS w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego. W przypadku załatwiania innych spraw - kieruje się zasadami wynikającymi z KPA lub przepisów szczególnych wynikających z charakteru sprawy.
2. W przypadku stwierdzenia w wyniku przeprowadzonego wywiadu, iż osoba/rodzina posiada możliwości i zasoby, które powinny w pierwszej kolejności zostać wykorzystane w celu rozwiązania trudnej sytuacji życiowej, uzależnia przyznanie pomocy finansowej od stopnia współpracy osoby/rodziny w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej i jednocześnie zawiera kontrakt socjalny z klientem lub kieruje go do zespołu ds. pracy socjalnej. Klientowi wydaje skierowanie, natomiast pracownikowi ds. pracy socjalnej przekazuje notatkę służbową.
3. Pracownik kierujący klienta do pracownika ds. pracy socjalnej, pozostaje z tym pracownikiem w stałym kontakcie w celu monitorowania stopnia współpracy klienta w zakresie rozwiązania jego trudnej sytuacji życiowej. W przypadku uzyskania informacji o braku współpracy – podejmuje działania wynikające z art. 11 ustawy o pomocy społecznej. Informacja dot. braku współpracy przekazywana jest w formie pisemnej.
4. Koordynator OSPS dokonuje weryfikacji i akceptacji sporządzonego wywiadu i załączonej dokumentacji oraz podejmuje projekt decyzji.

### **§4**

#### **Zespół ds. pracy socjalnej**

1. Klient, który otrzymał skierowanie do pracownika ds. pracy socjalnej jest zobowiązany do zgłoszenia się w terminie wyznaczonym w skierowaniu.
2. Pracownik ds. spraw pracy socjalnej zobowiązany jest do nawiązania kontaktu z klientem w sytuacji szczególnej, wymagającej natychmiastowej interwencji tego samego dnia.
3. Po zgłoszeniu się klienta, pracownik ds. pracy socjalnej wspólnie z klientem podejmuje działania na rzecz poprawy jego sytuacji życiowej. Podjęte działania odnotowuje w „karcie prowadzenia pracy socjalnej z osobą lub rodziną” i/lub zawiera kontrakt socjalny.
4. W przypadku, kiedy skierowany przez pracownika ds. świadczeń przyznanych decyzją klient nie wyrazi zgody na współdziałanie w realizacji pracy socjalnej zmierzającej do rozwiązania jego trudnej sytuacji życiowej, pracownik ds. pracy socjalnej niezwłocznie informuje o tym fakcie właściwego pracownika ds. świadczeń przyznanych decyzją.

5. W przypadku braku kontaktu klienta z pracownikiem ds. pracy socjalnej w terminie określonym w skierowaniu oraz notatce sporządzonej przez pracownika ds. świadczeń przyznanych decyzją, pracownik ds. pracy socjalnej informuje o tym fakcie w formie pisemnej właściwego pracownika ds. świadczeń przyznanych decyzją.
6. Pracownik socjalny ds. pracy socjalnej przekazuje informacje o współdziałaniu lub braku współdziałania oraz inne informacje, które mogą być wykorzystane jako dowody postępowaniu administracyjnym na prośbę pracownika ds. świadczeń przyznanych decyzją.
7. Kierownik i Koordynator Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej udzielają pracownikom wsparcia metodycznego w zakresie wykonywanych zadań oraz na bieżąco monitorują ich pracę. W sytuacjach szczególnie trudnych organizują wsparcie zespołowe.

## **§5**

### **Stanowisko ds. usług społecznych**

1. Pracownik ds. usług społecznych dokonuje rozeznania w zakresie potrzeb klienta skierowanego przez pracownika ds. pierwszego kontaktu i udziela stosownego wsparcia.
2. W przypadku konieczności przeprowadzenia wywiadu, przeprowadza wywiad zgodnie z zasadami określonymi w Rozporządzeniu MRPiPS w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego.
3. Przeprowadzony wywiad środowiskowy wraz z kompletem dokumentów, przekazuje do zespołu ds. świadczeń przyznanych decyzją w celu wydania decyzji administracyjnej.
4. W przypadku oczekiwań klienta w formie usług nie wymagających przeprowadzenia wywiadu przez pracownika tut. Ośrodka, udziela klientowi odpowiedniego wsparcia, koordynuje procesem uzyskania tego wsparcia.
5. Pracownik ds. usług społecznych posiada aktualne dane dot. organizacji usług Ośrodka i współpracuje w tym zakresie z pracownikami pozostałych stanowisk/zespołów.
6. Pracownik ds. usług społecznych prowadzi kartę pracy z rodziną w której dokonuje zapisu poszczególnych etapów pracy z klientem.
7. Kierownik i Koordynator OSPS dokonuje weryfikacji i akceptacji sporządzonej dokumentacji oraz podejmuje projekt decyzji.

## **§6**

Pracę w zespołach Osiedlowych Sekcjach Pomocy Społecznej organizuje Kierownik OSPS.

## **Standard świadczenia usług społecznych i realizacji pracy socjalnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku.**

Celem wprowadzenia nowego modelu pracy w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku jest poprawa obsługi osób zgłaszających się do Ośrodka w zakresie umożliwienia im przezwyciężania trudnej sytuacji w której się znaleźli. Zmiana organizacji pracy Ośrodka, obejmuje wprowadzenie rozwiązań optymalizujących wykorzystanie kompetencji zatrudnionych pracowników socjalnych. Wprowadzony model pracy w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku ma na celu świadczenie standardu usług społecznych i realizacji pracy socjalnej. Do opracowania modelu i realizacji usług społecznych i pracy socjalnej o określonym standardzie opracowano kluczowe cele, zasady i wartości leżące u podstaw pracy socjalnej.

### **I. Cele usług społecznych i pracy socjalnej**

1. Wzmocnienie i poprawa funkcjonowania osoby i rodziny w środowisku społecznym oraz ograniczenie zjawiska marginalizacji i wykluczenia społecznego poprzez integrację i aktywizację tych osób z wykorzystaniem technik, metod i narzędzi adekwatnych do potrzeb osób i rodzin z wykorzystaniem ich zasobów i zasobów środowiska lokalnego.
2. Dostosowywanie oferty usług do zmieniających się potrzeb indywidualnych i lokalnych z zastosowaniem innowacyjnych metod, technik i narzędzi w szczególności poprzez korzystanie z dobrych praktyk.

### **II. Zasady usług socjalnych i pracy socjalnej**

1. Zasady, którymi kieruje się pracownik socjalny w pracy wobec wszystkich osób i rodzin:
  - **zasada pomocniczości** – wykorzystanie własnych zasobów i możliwości z wykorzystaniem możliwości lokalnego środowiska,
  - **zasada dostępności usług pomocy społecznej** – jednakowe traktowanie każdej osoby w uzyskaniu wsparcia,
  - **zasada indywidualizacji, typizacji i komplementarności świadczeń** – uznanie indywidualnych cech każdej osoby,
  - **zasada aktywizacji** - wzmocnianie kompetencji możliwości rozwojowych klienta,
  - **zasada samopomocy** - dążenie do rozwijania pomocy wzajemnej,
  - **zasada podmiotowości** – traktowanie osób i rodzin na równym poziomie z poszanowaniem praw i godności ludzkiej,

- **zasada dostępności informacji, jawności, przejrzystości i bezstronności działań** – respektowanie prawa do prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od osoby i rodziny bez ich wiedzy i zgody osobom trzecim,
- **zasada partnerstwa** – wykorzystanie współpracy partnerów realizujących usługi i świadczenia z pomocy społecznej,
- **zasada koordynacji** - współdziałanie instytucji w osiąganiu efektywnego systemu wsparcia klienta,
- **zasada innowacyjności** – wszechstronne działania oparte na profesjonalnej wiedzy,
- **zasada współodpowiedzialności za proces zmiany** – odpowiedzialność ponosi zarówno osoba i rodzina jak i pracownik socjalny .

### III. Wartości usług socjalnych i pracy socjalnej

Podstawowe wartości pracy socjalnej, którymi kieruje się pracownik socjalny wobec wszystkich osób i rodzin:

- poszanowanie godności osobistej,
- poszanowanie autonomii i samostanowienia osób i rodzin,
- stwarzanie równych szans osobom i rodzinom, również poprzez dostęp do świadczeń i usług.
- sprawiedliwość w działaniu na rzecz osób i rodzin.
- integracja społeczna na poziomie lokalnym.

### IV. Etyka w pracy socjalnej

Zasady postępowania pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie zostały określone w „Kodeksie etyki pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

### V. Realizatorzy usługi

1. Realizatorami usługi są pracownicy zespołów ds. pracy socjalnej zatrudnieni w :
  - a) Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej Nr 1 „Śródmieście” z siedzibą przy ul. Ogniowej 8/10,
  - b) Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej Nr 2 „Zazamcze” z siedzibą przy ul. Wienieckiej 42,
  - c) Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej Nr 3 „Wschód” z siedzibą przy ul. Żytniej 58,
  - d) Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej Nr 4 „Południe” z siedzibą przy ul. Kaliskiej 7.
2. Zatrudnieni pracownicy powinni posiadać I lub II stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny, w specjalnościach, które odpowiadają najczęściej występującym problemom.

### VI. Adresaci usług

Odbiorcami usługi pomocy społecznej są wszystkie osoby i rodziny znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, której nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości (doświadczające problemów, które są podstawą udzielania pomocy społecznej, w szczególności tych wymienionych w ustawie o pomocy społecznej art. 7). Podstawową usługą świadczoną przez Ośrodek, jest praca socjalna, której adresatami mogą być wszystkie kategorie osób i rodzin.

### VII. Sposób realizacji usługi

### 1. Podstawy prawne:

Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz.1508) z obowiązującymi aktami wykonawczymi. Ponadto pracownik socjalny realizujący pracę socjalną dba o zgodność usług z dokumentami strategicznymi tj.:

- a) Statut Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku,
- b) Regulamin Organizacyjny Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku,
- c) Polityka systemu zarządzania zgodnego z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2015,
- d) Strategia rozwiązywania problemów społecznych dla Miasta Włocławka,
- e) Strategia Rozwoju Miasta Włocławka,
- f) zarządzenia Dyrektora MOPR,
- g) prawo miejscowe – uchwały, zarządzenia.

### 2. Charakterystyka Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej:

Pracownik socjalny uwzględnia 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:
  - zasoby rodzinne (krewni)- możliwości uzyskania pomocy nie tylko materialnej, ale też innego wsparcia - wzmacnianie i wsparcie emocjonalne w trudnych sytuacjach życiowych;
  - możliwości pomocy i wsparcia bezpośrednio w środowisku zamieszkania, w tym pomoc sąsiadka,
  - lokalna infrastruktura - instytucje i organizacje pozarządowe, z których usług klient może skorzystać w procesie rozwiązywania swojej trudnej sytuacji życiowej.

Te elementy charakterystyki terenu pracy mają wpływ na doświadczenia życiowe klientów, na ich postawy dotyczące aktywności i zaangażowania w rozwiązywaniu własnych problemów, poczucie niesprawiedliwości i bezradności wobec sytuacji, w której się znaleźli.

### 3. Specyfika instytucji

Uwzględnianie specyfiki kultury organizacyjnej MOPR, w tym:

- a) Sposób zarządzania i podejmowania decyzji – specyfika procesu decyzyjnego dotyczącego przebiegu realizacji usługi: struktura zarządzania, procedury, czas podejmowania decyzji, mechanizmy kontroli, system obiegu informacji
- b) Współpraca i komunikacja z innymi pracownikami MOPR – warunki i jakość współpracy, drożność kanałów komunikacyjnych, znajomość procedur MOPR a także wytycznych programów specjalistycznych w tym zakresie

### 4. Specyfika działania pracownika socjalnego:

Pracownik socjalny prowadzący metodyczną pracę socjalną:

- a) jest 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, koordynatorami, a także instytucjami zewnętrznymi i określa ramy tej współpracy,
- c) tworzy i aktualizuje bazę zasobów środowiska lokalnego, które może wykorzystać w podejmowanych działaniach na rzecz klienta,

- d) może powoływać (wcześniejsze uzgodnienia z przełożonym) grupy robocze złożone z osób których wiedza i doświadczenie mogą służyć rozwiązaniu problemu.

Ramy współpracy określa pracownik socjalny, który prowadzi metodyczną pracę socjalną. Może się ona odbywać w formie grupy roboczej przy założeniu, że udział w niej biorą tylko osoby znające sprawę klienta, z jego otoczenia, które posiadają lub posiadały z klientem bezpośrednią styczność i mogą wpłynąć na rozwiązanie jego sytuacji. Dopuszcza się zaproszenie osób spoza bezpośredniego otoczenia osoby/rodziny, jeżeli ich wiedza lub doświadczenie mogą służyć rozwiązaniu problemu. Na spotkania grupy roboczej może być zapraszany klient, którego spotkanie dotyczy. Przewodniczącym grupy roboczej jest zawsze pracownik socjalny prowadzący metodyczną pracę socjalną danego klienta ( lub osoba okresowo go zastępująca) i w przypadku braku konsensusu wśród członków grupy to on podejmuje ostateczną decyzję odnośnie dalszej pracy z osobą/rodziną.

- 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) 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.

#### 5. Miejsce świadczenia usługi:

Standardy usługi pracy socjalnej, w tym przypadku dotyczą różnych aspektów organizacji przestrzeni, w której udzielane są usługi w ramach zasobów MOPR. Z drugiej strony są to również standardy dotyczące świadczenia usługi w miejscu zamieszkania osoby/rodziny. Pierwsze wrażenie, które powstanie u osoby/rodziny związane z pierwszym kontaktem z pracownikiem MOPR może zaważyć na zaufaniu do instytucji i dalszej współpracy. Często związane może być z jakością obsługi, zapewnieniem najlepszych możliwych warunków rozmowy, stworzenie klimatu intymności oraz rozmowy z poszanowaniem wartości i zasad leżących u podstaw pracy socjalnej. Dużą rolę odgrywa tutaj odpowiednia organizacja przestrzeni w trakcie kontaktu z osobą/rodziną. Kontakt z klientem może mieć miejsce zarówno w siedzibach Osiedlowych Sekcji Pomocy Społecznej, jak też w miejscu jego zamieszkania. Pierwsze wrażenie ma istotny wpływ na dalszy przebieg współpracy i proces realizacji usługi, dlatego:

- a) w siedzibie Osiedlowej Sekcji Pomocy Społecznej - pracownik socjalny zapewnia możliwie jak najlepsze warunki do rozmowy (rozmowa prowadzona bez udziału osób trzecich, życzliwe podejście, zachowanie szacunku, akceptacja, aktywne słuchanie, tworzenie atmosfery do swobodnej komunikacji, odpowiednie ustawienie krzesel i biurka dla dobrego kontaktu 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.

#### 6. 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.

#### 7. Zakres usług niebędących pracą socjalną:

a) do pracy niemetodycznej zaliczamy:

- działania interwencyjne, natychmiastowe i jednorazowe,
- działania z rodzinami, z którymi nie pracujemy według etapów postępowania, które nie są interwencją, a trwają przez dłuższy czas (dotyczy działań podejmowanych po interwencji).

b) działania niebędące 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 np.:

- udzielanie informacji osobie zwracającej się z zapytaniem o jej uprawnienia np.: do zasiłków rodzinnych, o zasadach korzystania ze świadczeń pomocy społecznej, dodatku mieszkaniowego, energetycznego,
- udzielanie porad i 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.

### VIII. Etapy metodycznego działania

Pracownik socjalny przez cały czas realizacji usługi pracy socjalnej odwołuje się do określonego etapu metodycznego działania. Jest to element samokontroli pracy. Niezwykle ważne dla profesjonalizmu pracy socjalnej jest stosowanie metodyki podczas całej pracy z osobą/rodziną oraz w odniesieniu do określonego procesu. Istotne jest także przyjęcie założenia, że etapy metodycznego działania nie są rozłączne wobec siebie i mogą współistnieć np. diagnoza jest dokonywana przez cały czas pracy z osobą/rodziną aż do jej zakończenia. Praca socjalna w Osiedlowych Sekcjach Pomocy Społecznej 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 zapoznaje 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:

Ocena opiera się na niepodważalnych faktach i bierze pod uwagę sytuację społeczną, w jakiej znajduje się klient. Skupia się na problemach, które należy rozwiązać. Jest procesem ciągłym i dynamicznym, podlega zmianom.

Zasady dotyczące formułowania diagnozy:

2.1. Diagnoza – ocena sytuacji osoby/rodziny powinna składać się z następujących elementów:

- a) przyczyny trudnej sytuacji życiowej oraz źródła tych przyczyn,
- b) mocne strony osoby/ rodziny i zasoby środowiska,
- c) słabe strony osoby/ rodziny oraz ograniczenia, przeszkody i bariery w środowisku.

2.2. Stanowi syntezę zebranych przez pracownika informacji, oszacowania zarówno wewnętrznych i zewnętrznych sił oraz czynników mających wpływ na projektowane działania względem jednostek rodzin i grup społecznych.

2.3. Aspekty diagnozy:

#### Przedmiotowa

- Jakie jest oczekiwanie klienta?
- Jakie problemy należy rozwiązać?
- Jakie są przyczyny problemów?
- Jakie problemy są najpilniejsze dla klienta?
- Jakie mają największe znaczenie?
- Czy chodzi o problemy jednostki czy całej rodziny i jak to wpływa na jej funkcjonowanie?
- Jakie fakty mają znaczenie dla wcześniej zdefiniowanego problemu?

#### Podmiotowa

- Kogo dotyczy problem lub zgłoszone oczekiwanie?
- Czy dotyczy pojedynczego członka rodziny czy kilku?
- Kto może odegrać rolę w rozwiązywaniu problemu?
- Jakie są oczekiwania kierowane pod adresem pracownika socjalnego?
- Jaki jest stopień motywacji klienta do zmiany swojej sytuacji?
- Jakiego rodzaju działanie podjął klient żeby zmienić swoją sytuację?
- Jakie są zasoby/możliwości i ograniczenia/bariery osoby/rodziny do osiągnięcia oczekiwanej zmiany?

3. Wyznaczenie celów działania:

a) cele powinny spełniać kilka podstawowych warunków zgodnie z zasadą SMART-muszą być:

- Skonkretyzowane – należy je określić 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 ustalony 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) planowane 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 i nieosiągalne. Wówczas pracownik socjalny powinien wrócić do diagnozy – oceny, jeszcze raz ją opracować oraz zmodyfikować cele działania. Korekty wymaga wtedy plan działań a czasami zmiana form realizacji zadań.

Pracownik socjalny umożliwi 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 częściowej podjętych działań, a jeśli zadania nie zostały wykonane poszukuje przyczyn i dokonuje modyfikacji celów i działań.

Na tym etapie może okazać się 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 rzeczywistej samooceny i dostrzegła zmiany w swojej sytuacji życiowej.

### IX. Narzędzia realizacji usług

#### 1. Rodzinny wywiad środowiskowy

Stosowanie rodzinnego wywiadu środowiskowego jest określone w ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz.1508) oraz rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 2016 r. poz.1406)

## 2. Kontrakt socjalny

Stosowanie kontraktu socjalnego w praktyce pracy socjalnej jest określone w ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej oraz w Obwieszczeniu Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 31 sierpnia 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu Rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1788).

## 3. Narzędzia realizacji usług w określonym standardzie

Numer narzędzia	Nazwa narzędzia	Zastosowanie-grupa osób lub obszar problemowy
1	Rejestr osób zgłaszających się o pomoc	Każda osoba lub rodzina
2	Skierowanie osoby do współpracy z pracownikiem określonego Zespołu	Każda osoba lub rodzina
3	Notatka w zakresie przekazania osoby/rodziny do zespołu pracy socjalnej	Każda osoba lub rodzina
4	Notatka dotycząca braku współpracy klienta z pracownikiem socjalnym w zakresie rozwiązywania jego trudnej sytuacji życiowej	Każda osoba lub rodzina
5	Karta prowadzenia pracy socjalnej z osobą lub rodziną	Każda osoba lub rodzina
6	Karta działań w pracy socjalnej	Każda osoba lub rodzina
7	Ocena sytuacji/funkcjonowania osoby lub rodziny	
8	Karta pracy z osobą/rodziną	Każda osoba lub rodzina
9	Program TT-Pomoc	Każda osoba lub rodzina

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

## X. Literatura

Tworząc proces standardów wykorzystano następującą literaturę:

1. R. Szarfenberg, Standaryzacja usług społecznych  
(<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf>)
2. Standardy Usług projektu systemowego 1.18 "Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej"  
(<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=54&m=30>)
3. Standardy Narzędzi projektu systemowego 1.18 "Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej"  
(<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=53&m=29>)
4. Zespół Ekspertki: Kazimiera Janiszewska, Ewa Kamińska, Lucyna Kozaczuk, Marek Lasota, Maria Remiezowicz, Jacek Sutryk Przewodnicząca Zespołów Ekspertkich: Barbara Kowalczyk (red.), Model realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu Projekt 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załączniki – 8 sztuk narzędzi pracy



Włocławek, dnia.....

**Skierowanie osoby  
do współpracy z pracownikiem określonego Zespołu**

Kieruję Pana/Panią .....

pesel: ....., zam. Włocławek, ul.....

do:

- Zespołu ds. pracy socjalnej
- Zespołu ds. usług socjalnych
- Zespołu ds. świadczeń \*

Termin zgłoszenia:.....

.....  
podpis osoby kierującej

\*niepotrzebne skreślić

## Notatka w zakresie przekazania osoby/rodziny do zespołu ds. pracy socjalnej

Przekazuję

Panią/Pana .....  
zam.....

do zespołu ds. pracy socjalnej.

DANE O RODZINIE (Imię, nazwisko, daty urodzenia, pesele osób dorosłych oraz nr telefonu):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

OPIS SYTUACJI RODZINY (przyczyna przekazania rodziny do zespołu ds. pracy socjalnej):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

CEL PRACY SOCJALNEJ:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
Podpis pracownika socjalnego

Włocławek, dnia.....

**Notatka dot. braku współpracy klienta  
z pracownikiem ds. pracy socjalnej w zakresie rozwiązywaniu jego trudnej  
sytuacji życiowej**

dot. Pana/i.....

zam. ....

Data skierowania klienta do zespołu ds. pracy socjalnej.....

Data zgłoszenia się klienta .....

Cel współpracy:.....

Powody skierowania do zespołu ds. pracy socjalnej:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Zaproponowane formy współpracy:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Opis braku współpracy klienta:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(data i podpis pracownika socjalnego)

## KARTA PROWADZENIA PRACY SOCJALNEJ Z OSOBĄ LUB RODZINĄ

Dane osoby, która zgłosiła potrzebę/problem w przypadku interwencji dane osoby (przedstawiciela rodziny), wobec której podejmowane są działania)

Dane osoby zgłaszającej	Dane osoby wobec której podejmowane zostaną działania

*(Imię i Nazwisko, adres zameldowania, adres czasowego pobytu, tel. kontaktowy, adres e-mail, obywatelstwo, pesel)*

### 2. Diagnoza i ocena sytuacji/funkcjonowania osoby lub rodziny.

2.1 Opis trudności przedstawiony przez osobę/rodzinę (w przypadku interwencji – informacje, powód podjęcia działań interwencyjnych)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2.2 Informacje o osobie/rodzinie, które mogą być powiązane ze zgłaszanymi trudnościami i wpływać na możliwość ich rozwiązania (uzyskane na podstawie rozmowy, ewentualnie okazanych dokumentów).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2.3 Wnioski – wstępne ustalenie skali i rozległości sytuacji problemowej, możliwości rozwiązania problemu



---

---

---

---

---

---

.....  
data i podpis osoby

.....  
data i podpis pracownika socjalnego

5.Ewaluacja końcowa – rezultat podjętych działań

---

---

---

---

---

---

---

.....  
data i podpis osoby

.....  
data i podpis pracownika socjalnego







---

---

---

---

---

**7. Ocena została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla osoby lub rodziny i pracownika socjalnego**

Data \_\_\_\_\_

Podpis osoby/ przedstawiciela/i rodziny \_\_\_\_\_

Podpis pracownika socjalnego \_\_\_\_\_

## Karta pracy z rodziną

1. Imię i nazwisko .....
2. PESEL .....
3. Nr dowodu osobistego .....
4. Miejsce zamieszkania

## Wstępna diagnoza

Sytuacja mieszkaniowa

.....  
.....

Sytuacja zdrowotna

.....  
.....

Sytuacja ekonomiczna

.....  
.....

Sytuacja zawodowa ...

.....  
.....

Aktywność społeczno – zawodowa członków rodziny

.....  
.....







