

STANDARDY JAKOŚCI PRACY PODMIOTÓW * PROWADZĄCYCH PUNKTY PORADNICTWA RODZINNEGO **

I. KONCEPCJA PRACY

Obszar: I.1 Zarządzanie.

Standard:

Podmiot posiada jasno określoną misję w zakresie poradnictwa, akceptowaną przez realizatorów poradnictwa, wytyczone kierunki i cele działań, które znają realizatorzy. Uczestniczą oni również w procesie planowania i modyfikowania programu poradnictwa rodzinnego.** Podmiot prowadzi rozpoznanie potrzeb środowiska w zakresie poradnictwa i uwzględnia je w planowaniu działań.

Wskaźniki:

1. Punkt poradnictwa posiada statut punktu poradnictwa lub podmiotu prowadzącego i regulamin, opracowany w porozumieniu z kierownictwem i specjalistami.
2. Statut i regulamin punktu znają wszyscy realizatorzy.
3. Podmiot planuje i realizuje statutowe zadania, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz wytycznymi zawartymi w ogłoszeniu konkursowym i umowie z Gminą Wrocław.
4. Realizacja zaplanowanych zadań poddawana jest ewaluacji.
5. Prowadzony jest monitoring zapotrzebowania na różne formy pomocy.

Obszar: I.3. Promocja.

Standard:

Podmiot dba o kształtowanie pozytywnego wizerunku punktu poradnictwa, upowszechnia informacje o formach działań i osiągnięciach. Podmiot potrafi pozyskać partnerów wspierających jego działania w zakresie różnych form pomocy.

Wskaźniki:

1. Podmiot wypracowuje na bieżąco system współpracy z instytucjami i organizacjami pozarządowymi mogącymi wspierać jego działania pomocowe.
2. Podmiot posiada stronę internetową i adres mailowy.
3. Podmiot opracowuje materiały informacyjne o zakresie prowadzonego poradnictwa według potrzeb.
4. Podmiot rozpowszechnia informacje o swojej działalności.

* zwanego dalej podmiotem

** zwanego dalej poradnictwem

II. ZARZĄDZANIE I ORGANIZACJA.

Obszar: II.1. Specjaliści/realizatorzy działań*:

Standard:

Podmiot gwarantuje wysoki poziom udzielanej pomocy w oparciu o posiadane kwalifikacje specjalistów/realizatorów zadań prowadzonych w ramach poradnictwa rodzinnego.

Wskaźniki:

1. Systematycznie analizowany jest stan kadry i potrzeby w tym zakresie.
2. Współpraca podejmowana jest z osobami posiadającymi wykształcenie i kwalifikacje, zgodne z przepisami dotyczącymi wymagań kwalifikacyjnych, pozwalające na realizację zadań w zakresie poradnictwa rodzinnego.
3. Obsada kadrowa zapewnia sprawną realizację zadań statutowych punktu/podmiotu w zakresie poradnictwa rodzinnego.
4. Przestrzegane są zasady zawierania i rozwiązywania umów o pracę i cywilnoprawnych z kadrami, zgodnie z obowiązującym prawem.
5. Kwalifikacje i doświadczenia zawodowe specjalistów są należycie wykorzystywane.

Obszar: II.2. Rozwój zawodowy specjalistów.

Standard:

Rozpoznawane są potrzeby specjalistów w zakresie doskonalenia zawodowego. Wszystkim pracownikom placówki stworzone są równe szanse rozwoju. Doskonalenie wewnętrzne w punkcie poradnictwa jest prowadzone w miarę potrzeb i możliwości.

Wskaźniki:

1. Rozpoznane są potrzeby doskonalenia specjalistów.
2. Dyrektor/koordynator* wspiera rozwój zawodowy specjalistów.
3. Realizatorzy działań poradnictwa rodzinnego wykorzystują w praktyce wiedzę i umiejętności zdobyte w trakcie doskonalenia.

Obszar: II.3. Warunki działania podmiotu.

Standard:

Podmiot dysponuje bazą lokalową, a także wyposażeniem odpowiednim do działań prowadzonych w ramach poradnictwa. Baza i wyposażenie zapewniają warunki do sprawnej realizacji zadań statutowych i możliwość osiągnięcia wysokiej jakości jego funkcjonowania.

* terminy używane zamiennie

Wskaźniki:

1. Podmiot dysponuje lokalem niezbędnym do realizacji zadań statutowych (związanych z poradnictwem rodzinnym), a jego wykorzystanie i zagospodarowanie jest dostosowane do form udzielanej pomocy:
 - a) pomieszczenia w bazie lokalowej zapewniają warunki dyskrecji w kontakcie z beneficjentem;
 - b) w miejscu realizacji zadań jest zapewnione pomieszczenie dla osób oczekujących;
 - c) podmiot dokłada wszelkich starań w celu umożliwienia korzystania z oferty poradnictwa rodzinnego osobom niepełnosprawnym;
 - d) lokal, którym dysponuje podmiot spełnia niezbędne wymagania sanitarne;
 - e) estetyka wszystkich pomieszczeń jest zadawalająca;
 - f) wszystkie pomieszczenia są czytelnie oznakowane;
 - g) dojście do miejsca realizowanych działań jest odpowiednio oznakowane.
2. Wyposażenie warsztatu pracy umożliwia realizację zadań statutowych placówki w zakresie poradnictwa:
 - a) podmiot w miarę możliwości posiada niezbędne testy diagnostyczne oraz inne materiały wykorzystywane w procesie pomocy specjalistycznej;
 - b) w miejscu realizacji zadań gromadzona jest w miarę możliwości, aktualna literatura fachowa z zakresu świadczonej pomocy.
3. Narzędzia diagnostyczne są właściwie przechowywane i zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.

Obszar: II.4. Zdrowie, higiena i bezpieczeństwo pracy.

Standard:

Podmiot zapewnia beneficjentom i realizatorom zadań warunki zgodne z wymogami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Wskaźniki:

1. Lokale i ich wyposażenie oraz organizacja pracy/działania odpowiadają wymogom bezpieczeństwa i higieny pracy.
2. Przestrzegane są przepisy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

Obszar: II.5. Koordynowanie działań, obieg informacji, dokumentacja

Standard:

Struktura kierownicza i administracyjna, sprawność organizacyjna oraz system komunikowania się zapewniają efektywne zarządzanie placówką, zgodne z oczekiwaniami klientów, realizatorów działań i instytucji zewnętrznych.

Wskaźniki:

1. Statut, regulamin i wewnętrzne uregulowania i procedury odpowiadają przepisom prawa.
2. Dokumentacja placówki, w tym dokumentacja beneficjentów, jest prowadzona, przechowywana, oznakowana i udostępniana zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane RODO).
3. Zasady prowadzenia dokumentacji rejestrowej są określone w ogłoszeniu konkursowym.
4. Zorganizowana jest i przestrzegana ochrona wszelkich danych osobowych, wymogi i zasady tej ochrony znane są wszystkim realizatorom.
5. Dyrektor/koordynator współpracuje z realizatorami działań w zakresie zarządzania i organizacji pracy.

III. PROCES UDZIELANIA POMOCY

Obszar: III.1. Równość szans.

Standard:

Pomoc specjalistyczna udzielana jest wszystkim beneficjentom bez jakiegokolwiek dyskryminacji.

Wskaźniki:

1. Zasady przyjmowania beneficjentów są ustalone i umożliwiają im równy dostęp do pomocy prowadzonej przez podmiot w zakresie poradnictwa.
2. Podmiot zapewnia wszystkim jej beneficjentom atmosferę bezpieczeństwa, dyskrecji, poszanowania ich praw.
3. Realizatorzy działań wykazują bezwarunkowo gotowość zrozumienia i chęć pomocy wszystkim beneficjentom.
4. Udzielana pomoc jest rzetelna i wolna od uprzedzeń.

Obszar: III.2. Zakres i formy pomocy w placówce prowadzącej poradnictwo rodzinne.

Standard:

Podmiot oferuje osobom, parom i rodzinom, szeroki zakres różnych form pomocy specjalistycznej, uwzględniającej ich potrzeby i oczekiwania oraz odpowiadającej kwalifikacjom posiadanym przez realizatorów poradnictwa.

Wskaźniki:

1. Podmiot planuje swoje działania w zakresie poradnictwa, pomocy, profilaktyki i terapii, uwzględniając potrzeby beneficjentów.
2. Podmiot udziela pomocy specjalistycznej w zakresie:
 - a. podejmowania ważnych decyzji życiowych, wyboru drogi życiowej i aktywnego przygotowania się do pełnienia różnych ról społecznych;
 - b. poprawy jakości funkcjonowania rodzin w różnych sferach;
 - c. wspomagania par w budowaniu wzajemnej więzi;
 - d. wspierania zasobów młodych małżeństw, rodzin, które chcą wzmacniać swój potencjał;
 - e. wzmacniania motywacji do prowadzenia zdrowego stylu życia;
 - f. poprawy komunikacji w rodzinie;
 - g. rozwiązywania konfliktów i przewycięzania kryzysów;
 - h. pomocy w funkcjonowaniu rodziny, w której występują problemy opiekuńczo-wychowawcze poprzez wzmocnienie więzi rodzinnych i kompetencji rodzicielskich;
 - i. wspierania dzieci i młodzieży w relacjach rodzinnych i społecznych oraz trudnościach rozwojowych i edukacyjnych;
 - j. pomocy rodzicom w rozpoznawaniu i rozwijaniu indywidualnych potrzeb rozwojowych i edukacyjnych oraz indywidualnych możliwości psychofizycznych dzieci i młodzieży;
 - k. wspierania rodziców samodzielnie wychowujących dzieci;
 - l. wsparcia kobiet w ciąży, w okresie okołoporodowym oraz ich rodzin;
 - m. wsparcia dla rodzin z doświadczeniem przemocy;
 - n. szeroko rozumianej profilaktyki uzależnień;

Zakres pomocy specjalistycznej może dotyczyć innych, niewymienionych powyżej obszarów, uzasadnionych potrzebami beneficjentów.
3. Realizatorzy działań udzielają pomocy w formie:
 - a. porady;
 - b. konsultacji;
 - c. mediacji;
 - d. psychoedukacji;
 - e. działalności informacyjnej;
 - f. działań profilaktycznych;
 - g. terapii (w formach i zakresie odpowiednim do posiadanych kwalifikacji);
 - h. warsztatów;

- i. grup wsparcia;
- j. innej, w zależności od potrzeb i posiadanych kwalifikacji.

Obszar: III.3. Diagnozowanie.

Standard:

Diagnozowanie jest profesjonalnie prowadzonym procesem będącym jednym z etapów pomocy i wsparcia, o określonych celach i przebiegu, opartym na specjalistycznej wiedzy, doświadczeniu i odpowiedzialności osób diagnozujących. W procesie diagnozy stosowane są metody i narzędzia mające na celu zdobycie obiektywnych informacji, pozwalających na rozwiązywanie problemów, trudnych sytuacji i zaprojektowanie właściwej formy pomocy.

Wskaźniki:

1. W procesie diagnozy wstępne informacje o kliencie są podstawą do sformułowania hipotez diagnostycznych, a następnie proponowania sposobów pomocy.
2. Jednym z elementów procesu diagnozowania mogą być testy i inne narzędzia diagnostyczne.
3. Podmiot według własnych możliwości zapewnia testy psychologiczne i pedagogiczne proponowane przez PTP, CMPPP i inne o potwierdzonej wartości diagnostycznej.
4. Standaryzowane testy psychologiczne i pedagogiczne są stosowane zgodnie z procedurami opisanymi w podręcznikach testowych, przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje uprawniające do ich wykorzystywania.
5. W celu utrzymania standaryzacji, metod i narzędzi diagnostycznych, sprawdzany jest ich stan pod kątem zniszczenia i dezaktualizacji.
6. Specjaliści stosując testy są odpowiedzialni za ich rzetelne przeprowadzenie i odczytanie, rejestrowanie, kodowanie i obliczanie wyników testowych.
7. O wyborze testu czy innych technik badania decydują każdorazowo wytyczone przez badającego zadania i hipotezy diagnostyczne.
8. Specjalista dokonuje diagnozy z użyciem testów i narzędzi diagnostycznych za zgodą beneficjenta, a w przypadku osoby niepełnoletniej za zgodą rodziców lub opiekunów prawnych.
9. W przypadku udziału w diagnozie kilku specjalistów proces diagnozowania wymaga konsultacji i uzgodnienia stanowiska przez zespół diagnozujący.
10. Podsumowanie procesu diagnozy jest podstawą doboru działań pomocowych i powinno zawierać:
 - a. w przypadku zastosowania standaryzowanych metod testowych opis wyników użytych technik diagnozy i ich interpretację adekwatną do stwierdzonego problemu;
 - b. w innym przypadku interpretację będącą sensownym powiązaniem zgromadzonych informacji o badanym, wyjaśnieniem przyczyn jego problemów;
 - c. wskazanie odpowiedniej formy pomocy wraz z zaleceniami do pracy terapeutycznej lub innej.

Obszar: III.4. Profesjonalizm pomocy.

Standard:

Pomoc z zakresu poradnictwa świadczoną przez podmiot charakteryzuje wysoki poziom profesjonalizmu to znaczy nastawienie na wysoką jakość pracy opartej na specjalistycznej wiedzy, doświadczeniu i odpowiedzialności.

Wskaźniki:

1. Specjaliści/realizatorzy działań udzielają jedynie tych formy pomocy, do których prowadzenia posiadają kwalifikacje oparte na odpowiednim przeszkoleniu i doświadczeniu.
2. Specjalista każdorazowo ustala, jakie są oczekiwania klienta, uzgadnia cel i zakres swoich oddziaływań, sposoby postępowania, zakres odpowiedzialności klienta. Stara się też uzyskać ze strony klienta akceptację planowanych działań.
3. Prowadzona jest dokumentacja działań z zakresu poradnictwa świadczonych przez podmiot.
4. Specjalista prowadzący terapię jest świadomy wpływu dynamiki relacji z klientem na skuteczność pomocy, dlatego stosuje w swojej pracy supervizję jako metodę monitorowania tej relacji oraz doskonalenia swojego warsztatu pracy, tym samym postępuje zgodnie z zasadami kodeksu etyki zawodowej.
5. Decyzja o podjęciu realizacji grupowych form wsparcia zawsze poprzedzona jest wyraźnym określeniem jej adresatów i diagnozą ich potrzeb umożliwiającą najlepsze dostosowanie do lokalnych warunków.
6. Plan grupowych działań wspierających powinien zawierać:
 - a. temat
 - b. liczbę i charakterystykę uczestników oraz zasady ich naboru;
 - c. informacje o realizatorze;
 - d. założenia programu;
 - e. cele programu;
 - f. przewidywane efekty programu;
 - g. sposób ewaluacji;
 - h. określenie rodzaju dokumentacji związanej z działaniem.
7. Beneficjenci każdorazowo wyrażają zgodę na udział w terapii i innych działaniach pomocowych. W przypadku uczestników niepełnoletnich wymaga jest zgoda rodziców.
8. Podmiot współpracuje przy prowadzeniu działań pomocowych z innymi instytucjami w swoim środowisku.

Obszar: III.5. Efekty pomocy specjalistycznej.

Standard:

Skuteczność różnych form pomocy z zakresu poradnictwa udzielanego przez podmiot jest systematycznie monitorowana i doskonalona.

Wskaźniki:

1. W każdej z podejmowanych w punkcie form pomocy określany jest wstępnie cel podejmowanych działań pomocowych i kryteria skuteczności lub adekwatności do potrzeb beneficjentów.
2. W badaniu rzetelności i skuteczności pomocy udzielanej przez podmiot wykorzystywane są: monitoring, różne formy badania opinii beneficjentów, badania ewaluacyjne realizowanych programów.
3. Realizacja prowadzonych przez podmiot grupowych działań pomocy zakończona jest ewaluacją oceniającą ich efektywność, umożliwiającą doskonalenie kolejnych edycji programu.