

**Procedura postępowania pracownika socjalnego  
świadczącego pomoc w formie pracy socjalnej na rzecz rodzin przeżywających trudności  
w wypełnianiu funkcji opiekuńczo - wychowawczych**

**§ 1**

**Podstawowe pojęcia**

W odniesieniu do **przepisów ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej** przez **rodzinę** rozumie się rodziców przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo - wychowawczych, niezależnie od tego czy mieszkają wspólnie i razem wychowują dzieci.

**Rodzina przeżywająca trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo -wychowawczych** to taka, która wykazuje poważne nieprawidłowości w funkcjonowaniu oraz zaspokajaniu podstawowych potrzeb dziecka. Oznacza rodzinę, w której:

- wychowuje się co najmniej jedno dziecko w wieku do 18 roku życia lub,
- rodzinę, z której niepełnoletnie dzieci zostały umieszczone w pieczy zastępczej.

**Wspieranie rodziny** - to zespół planowanych działań mających na celu przywrócenie rodzinie zdolności do wypełniania funkcji opiekuńczo - wychowawczych wobec dzieci. Wspieranie rodziny jest prowadzone w formie:

- pracy z rodziną,
- pomocy w opiece i wychowaniu dziecka.

**Praca socjalna z rodziną** jest zespołem zaplanowanych w określonym celu i określonych w czasie metodycznych działań, obejmujących wszystkie niezbędne i możliwe w danej sytuacji formy pomocy z zakresu profilaktyki, ratownictwa, opieki i kompensacji wobec rodziny. Świadczona jest na rzecz poprawy funkcjonowania rodzin i dzieci w środowisku społecznym, jak również na rzecz zapobiegania pogorszeniu się ich sytuacji.

Procedura określa postępowanie pracownika socjalnego przy wykonywaniu czynności związanych z realizacją pracy socjalnej na rzecz rodziny przeżywającej trudności w opiekowaniu się i wychowywaniu dzieci.

**§ 2**

**Podstawa prawna**

- ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (tj. Dz.U. z 2015 r., poz. 332 z późn. zmianami),
- ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 163 z późn. zmianami).

## § 3

### **Adresaci wsparcia:**

- rodziny wychowujące małoletnie dzieci, w których pojawiły się przejściowe trudności uniemożliwiające zaspokojenie podstawowych potrzeb dzieci.
- rodzice, którym władza rodzicielska została ograniczona, a dzieci zostały czasowo umieszczone w pieczy zastępczej.

### **Cele pracy z rodziną**

**Celem głównym** jest poprawa funkcjonowania rodziny z dziećmi przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych lub stworzenie warunków umożliwiających powrót dziecka do rodziny naturalnej.

### **Cele szczegółowe:**

1. Wzmocnienie lub nabycie przez rodziców umiejętności opiekuńczo – wychowawczych w zakresie:
  - pełnienia ról rodzicielskich,
  - stosowania właściwych metod wychowawczych,
  - konstruktywnego rozwiązywania konfliktów,
  - prawidłowej komunikacji w rodzinie,
  - kształtowania norm i wartości rodzinnych,
  - rozpoznawania problemów i potrzeb rozwojowych dziecka,
  - organizacji czasu wolnego dla rodziny i dziecka.
2. Wzmocnienie lub nabycie przez rodziców umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego i gospodarowania budżetem domowym,
3. Wzmocnienie lub nabycie umiejętności społecznego funkcjonowania w zakresie:
  - korzystania z zasobów środowiska lokalnego,
  - korzystania z własnych możliwości i uprawnień,
  - załatwiania spraw urzędowych,
  - komunikacji społecznej.

## § 4

### **Tryb postępowania metodycznego w przypadku pracy z rodziną przeżywającą trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo - wychowawczych**

#### **1. Przyjmowanie zgłoszeń o rodzinie przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo – wychowawczych**

**1.1** Pracownik socjalny zobowiązany jest do reagowania na każdy sygnał - ustny lub pisemny, mogący świadczyć o trudnościach w wypełnianiu przez rodzinę funkcji opiekuńczo – wychowawczych. Informacje mogą pochodzić z następujących źródeł:

- od samej rodziny wymagającej wsparcia,
- od pracownika socjalnego, który w czasie wykonywania czynności służbowych związanych z przyznawaniem świadczeń dostrzeże problem(y) w rodzinie,
- od pracowników Działu Opieki i Wychowania oraz innych komórek organizacyjnych MOPR,
- ze strony podmiotów (instytucji i osób fizycznych) zewnętrznych np.:
  - sądu, policji, prokuratury,
  - placówek oświatowych (szkoły, przedszkola),
  - służby zdrowia, np. przychodni rejonowej, szpitala,
  - Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, ośrodków leczenia uzależnień,
  - placówek wsparcia dziennego,
  - instytucji, do której rodzina zwróciła się o pomoc, np. fundacji, stowarzyszeń, mediów,
  - organizatora rodzinnej pieczy zastępczej (PCPR, ORPZ) lub instytucjonalnej pieczy zastępczej (w przypadku informacji o rodzicach naturalnych dzieci czasowo umieszczonych w pieczy zastępczej),
- od przedstawicieli rodziny, krewnych, znajomych,
- od przedstawicieli środowiska lokalnego, np. sąsiadów,
- od osób anonimowych (telefony, pisma, e-maile), które należy zawsze sprawdzić, w trosce o dobro dziecka.

**1.2** W przypadku zgłoszeń ustnych, pracownik przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół zgłoszenia, podpisany przez osobę zgłaszającą oraz przyjmującą zgłoszenie, a w przypadku zgłoszenia telefonicznego - notatkę z adnotacją, kto zgłasza, (stanowiące Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury).

## **2. Przeprowadzenie wywiadu środowiskowego z rodziną, której dotyczy zgłoszenie**

**2.1** Po przyjęciu zgłoszenia pracownik socjalny składa wizytę w miejscu zamieszkania rodziny w celu przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego:

- w przypadku gdy rodzina nie korzystała z pomocy - cz. I (wywiad pełny),
- w przypadku, gdy rodzina jest objęta wsparciem MOPR:
  - jeśli od ostatniego wywiadu upłynęło pół roku - cz. IV (aktualizacja),
  - jeśli od ostatniego wywiadu nie upłynęło pół roku - na dodatkowych kartkach dopiętych do ostatniego wywiadu pracownik tworzy pkt III: "Ocena sytuacji rodziny. Wnioski pracownika socjalnego" oraz pkt IV "Plan pomocy i działań na rzecz osoby lub rodziny".

**2.2** Jeżeli rodzice dziecka/i zamieszkują oddzielnie wywiad środowiskowy przeprowadza się z tym rodzicem, pod opieką, którego pozostaje dziecko/i.

**2.3.** W przypadku braku możliwości przeprowadzenia wywiadu środowiskowego z powodu odmowy ze strony rodziny, należy wystąpić do klientów z pisemnym wezwaniem na spotkanie do siedziby Ośrodka. Jeśli, mimo wezwania, rodzina nie nawiąże kontaktu z pracownikiem socjalnym - należy skierować wniosek do Sądu Rodzinnego o wgląd w sytuację dziecka w rodzinie.

**2.4** Wywiad środowiskowy powinien być uzupełniony poprzez wgląd do posiadanej przez rodzinę dokumentacji, takiej jak:

- dokumentacja medyczna dziecka (książeczka zdrowia dziecka - obowiązkowo!!! w przypadku dziecka małego do 3 roku życia, karty leczenia szpitalnego, orzeczenie o niepełnosprawności, opinie i orzeczenia poradni psychologiczno - pedagogicznej oraz inne dokumenty dotyczące leczenia specjalistycznego dziecka),
- dokumentacja medyczna rodziców (orzeczenia o niepełnosprawności, karty leczenia szpitalnego, dokumenty świadczące o kontynuowaniu lub ukończeniu terapii uzależnienia od alkoholu i inne dotyczące specjalistycznego leczenia),
- postanowienia sądu dot. władzy rodzicielskiej, wyroki rozwodowe i alimentacyjne,
- inne ważne dokumenty dot. np. źródła dochodu, wszelkich obciążeń finansowych, w tym mieszkaniowych, alimentów.

**2.5** W przypadku, gdy wywiad środowiskowy przeprowadzany jest z jednym z rodziców, pracownik socjalny powinien zebrać informacje również od rodzica zamieszkałego oddzielnie na temat relacji z dzieckiem, zapewnienia kontaktu czy oceny funkcjonowania dziecka.

**2.6** Zasadna jest obserwacja funkcjonowania dziecka w rodzinie - jeśli podczas wywiadu środowiskowego dziecko jest nieobecne w domu - pracownik socjalny obowiązany jest ponowić wizytę. W razie potrzeby, za zgodą rodzica, pracownik socjalny może przeprowadzić rozmowę z dzieckiem.

**2.7** Uzyskane od rodziny informacje pracownik socjalny uzupełnia/poszerza/pogłębia, poprzez

kontakt lub korespondencję z instytucjami, które współpracują z rodziną, takimi jak:

- przychodnia rejonowa (obowiązkowo w przypadku dzieci małych do 7 roku życia),
- placówki oświatowe, odpowiednio: żłobek, przedszkole lub szkoła - w zależności od wieku dziecka,
- komisariat policji (dzielnicowy),
- sąd rodzinny (kurator sądowy),
- organizator rodzinnej pieczy zastępczej lub odpowiednio placówka opiekuńczo - wychowawcza (w przypadku rodziców biologicznych dzieci umieszczonych w pieczy, obowiązkowy jest kontakt pracownika socjalnego z koordynatorem r.p.z. lub opiekunem/wychowawcą dziecka z placówki).

**2.8** Na podstawie zgromadzonych informacji, pracownik socjalny dokonuje analizy sytuacji rodziny, ustala faktyczny zakres zapewnienia opieki i wychowania dzieciom w podstawowych obszarach życia, zasoby rodziny oraz określa czy rodzina wykazuje cechy rodziny ryzyka (zgodnie z Załącznikiem nr 3 do niniejszej Procedury).

Obszary, w których dokonywana jest ocena sytuacji rodziny:

- sytuacja rodzinna,
- sytuacja mieszkaniowa,
- sytuacja ekonomiczna,
- sytuacja zawodowa,
- prowadzenie gospodarstwa domowego,
- sytuacja zdrowotna, w tym problemy psychologiczne,
- sytuacja opiekuńczo - wychowawcza,
- sytuacja społeczna.

(Wskaźniki do oceny sytuacji rodziny stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Procedury).

Dokonaną ocenę pracownik socjalny dokumentuje w pkt VII cz. I wywiadu środowiskowego (pełnego) "Ocena sytuacji rodziny. Wnioski pracownika socjalnego" lub analogicznie w pkt III cz. IV wywiadu środowiskowego (aktualizacji).

**2.9** W przypadku, gdy analiza sytuacji rodziny nie wykazała problemu/ów (np. sygnał był nieuzasadniony), pracownik socjalny dokumentuje ten fakt w treści rodzinnego wywiadu środowiskowego i zamyka sprawę.

**2.10** W przypadku stwierdzenia problemu(ów) - pracownik socjalny:

- rozmawia z rodzicami w celu wspólnego ustalenia możliwości i potencjału, czyli zasobów rodziny w zakresie rozwiązania problemów (wykaz zasobów zawiera Załącznik nr 4 do niniejszej Procedury),

- może skonsultować z przełożonym możliwości Ośrodka pod kątem pomocy rodzinie (zasobów finansowych, pomocy specjalistów, w tym asystenta rodziny) oraz instytucji współpracujących w zakresie rozwiązania problemu(ów) rodziny,
- może skonsultować sytuację rodziny ze specjalistami Zespołu Profilaktyki Rodzinnej (ZPR), lub w zależności od zdiagnozowanych problemów, innych komórek organizacyjnych MOPR, np. Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie (SOW), Zespołu Oparcia Społecznego (ZOS),
- może skontaktować się z instytucjami współpracującymi w zakresie rozwiązania problemu/ów rodziny (Miejski Zespół Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych, placówka wsparcia dziennego, szkoła, przedszkole, sąd, itp.).

**2.11** Na podstawie podjętych ustaleń pracownik socjalny formułuje wnioski do planu pomocy w pkt VII cz. I wywiadu środowiskowego (pełnego) lub analogicznie w pkt III cz. IV wywiadu środowiskowego (aktualizacji) „Ocena sytuacji osoby/rodziny, wnioski pracownika socjalnego” oraz do pracy z rodziną, tj. czy:

- będzie w stanie samodzielnie wspierać rodzinę w rozwiązaniu jej problemów,
- będzie prowadził pracę z rodziną przy udziale specjalistów ZPR i w tym przypadku zgłoszenia dokonuje na druku pn. „Karta zgłoszenia rodziny do ZPR” (stanowiącego Załącznik nr 7 do niniejszej Procedury),
- złoży wniosek do Dyrektora Ośrodka o przydzielenie rodzinie asystenta, jeżeli z analizy sytuacji rodziny wynika taka konieczność.

**2.12** Pracownik socjalny samodzielnie lub w porozumieniu z przełożonym dokonuje doboru właściwych form pomocy oraz opracowuje wspólnie z rodziną plan pracy socjalnej, a następnie dokumentuje powyższe w pkt VIII cz. I wywiadu środowiskowego (pełnego) „Plan pomocy i działań na rzecz osoby lub rodziny” lub analogicznie w pkt IV cz. IV wywiadu środowiskowego (aktualizacji).

### **3. Realizacja planu pracy socjalnej**

**3.1** W przypadku podjęcia decyzji o samodzielnym prowadzeniu pracy socjalnej z rodziną - pracownik socjalny zawiera pisemny **kontrakt socjalny, który jest dobrowolną umową o współpracy pomiędzy pracownikiem socjalnym a rodziną** (w przypadku nowych środowisk kontrakt może zostać zawarty na jednym z kolejnych kontaktów z rodziną, nie później jednak niż w ciągu dwóch miesięcy od pierwszego kontaktu z rodziną).

**3.2** Następnie pracownik socjalny systematycznie monitoruje sytuację rodziny i dokonuje ewaluacji działań oraz oceny działań zawartych w kontrakcie socjalnym, zgodnie z procedurami określonymi w Zarządzeniu Nr 50/2013 z dnia 22 listopada 2013 roku Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy

Rodzinie w Kielcach w sprawie wprowadzenia Instrukcji dotyczącej zawierania i monitorowania kontraktów socjalnych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Kielcach, zmienionego Zarządzeniem Nr 11/2015 z dnia 4 maja 2015 r.

**3.3** W przypadku odmowy zawarcia kontraktu socjalnego lub nie realizowania jego postanowień, w sytuacji rażących zaniedbań w opiece nad dzieckiem, pracownik socjalny przekazuje dokumentację rodziny do ZPR w celu sporządzenia do Sądu Rodzinnego wniosku o wgląd w sytuację rodziny.

**3.4** Jeżeli z analizy sytuacji rodziny wynika konieczność przydzielenia rodzinie asystenta rodziny, (np. z uwagi na duży stopień zaniedbań wobec dziecka, wysoki stopień niezaradności życiowej rodziców, złożoność problemów występujących w rodzinie, konieczność częstego kontaktu,) pracownik socjalny uzyskuje zgodę na współpracę według zasady: „wspieranie rodziny jest prowadzone za jej zgodą i aktywnym udziałem, z uwzględnieniem zasobów własnych oraz źródeł wsparcia zewnętrznego”. Zgodę należy sporządzić w formie oświadczenia złożonego przed pracownikiem socjalnym (wzór zgody zawiera Załącznik nr 5 do niniejszej Procedury).

**3.5** Następnie pracownik socjalny sporządza wniosek do Dyrektora MOPR (na druku stanowiącym załącznik nr 6 do niniejszego Zarządzenia) oraz dokonuje odpowiedniego zapisu o tym fakcie w pkt VII cz. I wywiadu środowiskowego (pełnego) „Ocena sytuacji osoby/rodziny i wnioski pracownika socjalnego” lub analogicznie w pkt III cz. IV wywiadu środowiskowego (aktualizacji), a następnie odnotowuje złożenie wniosku o asystenta w pkt VIII cz. I wywiadu środowiskowego (pełnego) „Plan pomocy i działań na rzecz osoby lub rodziny” w rubryce „Praca socjalna” lub analogicznie w pkt IV cz. IV wywiadu środowiskowego (aktualizacji).

**3.6** Po zatwierdzeniu wniosku przez Dyrektora MOPR lub osoby przez niego upoważnionej ciężar pracy socjalnej z rodziną przejmuje wyznaczony asystent rodziny i realizuje swoje zadania zgodnie z trybem pracy określonym w Regulaminie funkcjonowania Zespołu Profilaktyki Rodzinnej przyjętym Zarządzeniem Nr 37/2013 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Kielcach z dnia 1 sierpnia 2013r. (z późniejszymi zmianami).

**3.7** W przypadku, gdy rodzicem wychowującym dziecko jest małoletni opuszczający młodzieżowy ośrodek wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii, schronisko dla nieletnich lub zakład poprawczy, pracownik socjalny przeprowadza u tego rodzica wywiad, a następnie Dyrektor przydziela temu rodzicowi asystenta rodziny.

**3.8** W przypadku objęcia rodziny wsparciem ZPR, monitorowanie działań na rzecz rodziny oraz dokumentowanie pracy z rodziną przebiega zgodnie z trybem pracy ZPR, określonym w Regulaminie funkcjonowania Zespołu Profilaktyki Rodzinnej przyjętym Zarządzeniem Nr 37/2013 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Kielcach z dnia 1 sierpnia 2013r. (z późniejszymi zmianami).

#### **4. Końcowa ewaluacja i wspólna z przełożonym lub koordynatorem ZPR - decyzja o zakończeniu pracy z rodziną**

Zakończenie pracy z rodziną następuje wtedy, kiedy plan pomocy na rzecz poprawy sytuacji rodziny został zrealizowany, wszystkie czy też większość przyjętych do realizacji celów zostało osiągniętych, a problemy dotyczące rodzinę zostały na tyle rozwiązane, że nie stanowią zagrożenia dla zaspokojenia podstawowych potrzeb dziecka.

Definitywne zakończenie pracy z rodziną powinno być poprzedzone stopniowym „oddalaniem się” pracownika socjalnego poprzez zmniejszenie częstotliwości kontaktów, które mają na celu utrwalenie i utrzymanie osiągniętej zmiany.

Jeśli w rodzinie, zwykle wieloproblemowej, wypracowane efekty nie utrzymują się, wówczas pracownik socjalny podejmuje wspólnie z rodziną decyzję o kierunku dalszej współpracy.

**5.** W przypadku pracy socjalnej z rodzicem biologicznym dziecka, umieszczonego czasowo w pieczy zastępczej, pracownik socjalny podejmuje działania wspierające rodzinę w odzyskaniu dzieci, tj. na rzecz zapewnienia dziecku godnych warunków życia (w tym: mieszkaniowych, właściwego żywienia i ubrania, warunków do rozwoju i edukacji), oraz zaspokojenia potrzeb psychologicznych, jak również respektowania zasad kontaktów z dzieckiem.

**6.** W przypadku podejmowanych w rodzinie działań interwencyjnych związanych z koniecznością zabezpieczenia dziecka poza rodziną - obowiązują procedury zawarte w Zarządzeniu Nr 34/2014 Dyrektora MOPR z dnia 01.07.2013 r. w sprawie wprowadzenia procedury interwencji w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia małoletnich dzieci i konieczności umieszczenia ich poza rodziną oraz w Zarządzeniu Nr 21/2014 z dnia 8 maja 2014 r. Dyrektora MOPR w Kielcach w sprawie wprowadzenia procedury interwencji w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dziecka w związku z przemocą w rodzinie.

**7.** W przypadku interwencyjnego zabezpieczenia dziecka poza rodziną w Placówce Opieki Doraźnej „Azyl” lub u osób bliskich (dalsza rodzina, sąsiedzi, znajomi), jeśli z rodzicami dziecka nie pracował dotychczas asystent rodziny, pracownik socjalny obowiązkowo składa rodzinie propozycję podjęcia współpracy z asystentem.

#### § 5

#### **Obowiązkowa dokumentacja**

1. Prowadzenie wszelkich działań z zakresu pracy socjalnej **powinno być dokumentowane**



w oparciu o:

- protokoły/notatki przyjęcia zgłoszenia,
- wywiady środowiskowe,
- sprawozdania miesięczne z pracy socjalnej,
- kontrakty socjalne,
- notatki służbowe,
- korespondencję z instytucjami lokalnymi,
- opinie ze szkoły oraz Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej,
- dokumentację dot. stanu zdrowia członków rodziny (np. orzeczenia o niepełnosprawności, zaświadczenia o leczeniu uzależnień, o stanie zdrowia dzieci lub oceniające sprawowanie opieki nad niemowlęciem przez lekarza, opinie psychiatryczne).

2. Ponadto w każdym Rejonie Opiekuńczym obowiązkowe jest prowadzenie:

- rejestru rodzin objętych pracą socjalną oraz,
- rejestru wniosków o przydzielenie rodzinie asystenta rodziny, w którym umieszcza się również oświadczenia rodziny o wyrażeniu zgody na współpracę z asystentem rodziny.