

Co ułatwia, a co utrudnia podmiotowy dialog pomiędzy stronami (pomagaczami i potrzebującymi), prowadzący do korzystnego i wspólnie wypracowanego rozwiązania problemów zgodnie z prawami człowieka?

REKOMENDACJE



Niniejsze rekomendacje zostały opracowane w ramach projektu „Our Voices” /Nasze Głosy/, współfinansowanego przez Komisję Europejską. Uczestnikami projektu byli: osoby korzystające z pomocy społecznej, pracownicy socjalni, naukowcy oraz wolontariusze Ruchu ATD Czwarty Świat. Projekt trwa od lutego 2016 roku do czerwca 2017r. Jest realizowany równocześnie w trzech krajach UE: Polsce, Irlandii i Hiszpanii.

I. Budowanie relacji między pracownikiem socjalnym a osobą zgłaszającą się o pomoc jako proces oparty na zaufaniu.

1. Pierwszy kontakt: budowanie zaufania.

a) Już od pierwszego spotkania ważne jest, aby pracownik socjalny przekazał jasną informację o tym, czym jest i czemu służy rodzinny wywiad środowiskowy.

b) Ważne jest zwrócenie uwagi na to, że celem wywiadu nie jest kontrola, ale rzetelne rozpoznanie sytuacji osoby zgłaszającej się o udzielenie pomocy, a w związku z tym, pracownik socjalny jest zobowiązany do poinformowania jej, że może być konieczne szukanie informacji również wśród osób bliskich.

c) Wszelkie, a szczególnie początkowe, informacje kierowane od pracownika socjalnego powinny w jasny sposób dawać do zrozumienia osobie zgłaszającej się o pomoc, jakie są możliwości i ograniczenia pracownika socjalnego (brak wystarczającej ilości czasu, zbyt dużo pracy administracyjnej) wynikające z jego trudnej roli: bycia jednocześnie pracownikiem instytucji i osobą chcącą udzielić pomocy.

d) Ważny jest sposób porozumiewania się. Dlatego wszystko, o czym mówi pracownik socjalny powinno być przekazywane tak, aby nie było wątpliwości, że jest zrozumiałe dla osoby szukającej pomocy. Oznacza to, że pracownik socjalny powinien zwracać się z szacunkiem, empatią, upewniać się czy jest dobrze rozumiany, uważnie słuchać i odpowiadać na pytania lub zadawać pytania otwarte wskazujące na jego dobrą wolę pomocy w zaistniałej sytuacji. Pracownik socjalny nie jest osobą oceniającą, ale wspierającą.

e) Pracownik socjalny informuje o możliwościach składania skarg.

f) Klient podpisuje oświadczenie, że zapoznał się z przysługującymi mu prawami oraz że wszystkie informacje zostały mu przekazane w jasny i rzetelny sposób.

2. Dalszy proces współpracy: relacja między pracownikiem socjalnym i osobą zwracającą się o pomoc oparta o podmiotowy dialog i budowanie współpracy.

a) kolejne spotkania – tak aby najlepiej służyły zarówno trudnej pracy pracownika socjalnego jak i osobie szukającej pomocy - powinny odbywać się poprzez podmiotowy dialog. Szczególnie warto pamiętać o tym, że:

- należy zachować dyskrecję prowadzonych rozmów; nie mogą się one odbywać w pomieszczeniu gdzie pracują inne osoby.

- celem udzielanej pomocy są nie tylko świadczenia pieniężne, lecz także wsparcie osoby w jej trudnej sytuacji.

- ważna jest wymiana informacji o tym, jak obie osoby widzą kolejne możliwości wsparcia (wspólny plan działania). Klient najlepiej zna swoją historię, swoje problemy, ale także swoje możliwości. Pracownik socjalny z kolei jest rozeznany w najlepszych i najbardziej dostosowanych możliwościach wsparcia Klienta w jego konkretnej sytuacji z punktu widzenia instytucji pomocy społecznej. Dialog powinien prowadzić do wypracowania najbardziej optymalnego rozwiązania.

- podmiotowość dialogu powinna polegać m.in. na tym, że pracownik nie wymusza żadnych informacji ani dokumentów od klienta, tylko tłumaczy dlaczego i do czego są mu one potrzebne.

- potrzebna jest refleksja nad tym, czy i na ile pomocne są porady prawne (ewentualne włączenie prawnika).

b) może okazać się pomocne wsparcie innych specjalistów np.: włączenie psychologa, psychiatry, terapeuty, lekarza, spoza OPS czy możliwość szukania pomocy w organizacjach pozarządowych.

c) możliwy jest udział w formach specjalistycznej pomocy: grupach wsparcia (np. dla osób zależnych od alkoholu, ofiar lub sprawców przemocy).

d) można szukać innych form wsparcia np. poprzez udział w adekwatnych projektach i programach unijnych.

e) można rozważyć potrzebę przyjęcia pomocy asystenta rodziny (czasami jest to konieczność narzucona przez sąd).

f) Pracownicy socjalni powinni mieć więcej czasu na rozmowy i rozpatrywanie spraw osób zgłaszających się do nich.

g) Dialog oparty na zaufaniu wymaga tego, aby pewne szczególnie drastyczne tematy pozostały tylko między pracownikiem socjalnym a osobą której udziela pomocy. W innych wypadkach pracownik socjalny powinien informować osobę z którą pracuje o tym, że potrzebuje na jej temat rozmawiać (nie anonimowo) z innymi pracownikami socjalnymi oraz, że w razie konieczności musi udzielić na jej temat informacji innym organom władzy takim jak sąd, kurator czy policja.

h) Klient powinien wiedzieć o możliwości wsparcia ze strony jeszcze innej, wybranej przez siebie osoby przy rozmowie z pracownikiem socjalnym. Przed spotkaniem klient byłby zobowiązany do napisania oświadczenia, że taka osoba będzie przy nim. W sytuacji, gdyby pracownik socjalny odmówił tej trzeciej osobie możliwości towarzyszenia klientowi pomocy społecznej, trzeba by go zapytać o podstawę prawną tego typu odmowy.

i) Klient powinien zostać poinformowany podczas spotkania, że ocena „tu i teraz” nie jest ostateczna. Jest to ocena po danym spotkaniu, a ocena to nie diagnoza sytuacji. Diagnoza jest stawiana dopiero po kilku spotkaniach. Do budowania zaufania potrzebny jest czas, a wypracowanie diagnozy jest „procesem”. Czytając poprzednie wnioski, klient może o tym dyskutować z pracownikiem socjalnym i wprowadzać poprawki. Natomiast klient musi być poinformowany przez pracownika socjalnego, że diagnoza sytuacji musi być wystawiona.

UWAGA! Obecnie, zgodnie z procedurami, pracownik socjalny przedstawia kierownikowi działu w OPS propozycję planu działania w celu poprawy sytuacji klienta. Kierownik może jednak zdecydować o planie działania wobec sytuacji klienta, co oznacza, że może dodawać, zmieniać lub usuwać propozycje pracownika socjalnego. Po wprowadzeniu tych zmian, klient powinien zostać poinformowany o tych zmianach oraz złożyć wniosek o niewprowadzanie tych zmian lub wprowadzenie je w innym zakresie. Jeśli wniosek zostanie odrzucony przez kierownika, klient powinien mieć prawo odwołać się do wyższej instancji (zgodnie z hierarchią).

II. Propozycje innych rozwiązań w celu szerokiego zapewnienia dostępności informacji i wspieraniu osób zgłaszających się o pomoc do instytucji takich jak OPS:

1. Informator (osoba) / biuro porad obywatelskich:

a) Byłaby to pierwsza osoba, z którą klient mógłby porozmawiać po wejściu do instytucji. Jej rola polegałaby na podaniu spersonalizowanej informacji, co klient ma zrobić w swojej sytuacji. Doradzałyby i wyjaśniałyby, jakie są najbardziej właściwe działania w odpowiedzi na problem klienta, a także poszczególne kroki i czynności. Tłumaczyłyby też to, co byłoby dla klienta nie zrozumiałe, szczególnie przepisy, procedury itp.

b) Osoba ta powinna wiedzieć, jak udzielić profesjonalnej, skutecznej odpowiedzi klientowi, który szuka wsparcia. Funkcja ta mogłaby być pełniona przez pracowników socjalnych z OPS (na przykład na zasadzie dyżurów) lub emerytowanych pracowników socjalnych. Może to być też dodatkowe stanowisko pracy, opłacane z budżetu OPS. Można też rozważyć możliwość, żeby była to osoba, która ma doświadczenie w szukaniu pomocy w tego typu instytucjach.

c) funkcja ta byłaby opcjonalna, w zależności od możliwości finansowych samorządów.

2. Stworzenie bazy informacji (elektronicznie, papierowo, tematycznie):

a) regularnie aktualizowanej.

b) zawierającą mapy zasobów socjalnych w danym OPS .

c) zawierającą bezpłatną infolinię, email, dyżury instytucji, urzędów, organizacji pozarządowych.

d) wychodzącą z informacją do klienta.

e) napisaną zrozumiałym, nieoceniającym, neutralnym językiem.

f) zawierającą prezentację, jakie są kompetencje instytucji publicznych, oraz poszczególnych jednostek organizacyjnych w OPS.

g) również w wersji dźwiękowej.

3. Propozycja broszury zawierającej niezbędne informacje, kolejne kroki oraz prawa i obowiązki dla osób szukających pomocy.

a) Szeroka dostępność broszury: prosty język, przejrzystość, forma pisemna i dźwiękowa;

informacje w różnych językach obcych.

b) Powstawanie broszury: we współpracy z osobami szukającymi pomocy.

c) Treść broszury: informacja o prawach osoby zgłaszającej się o pomoc jak np. dostęp do akt, możliwość zmiany pracownika socjalnego, informacja o instytucjach wsparcia prawnego, ustawach, usługach, procesie udzielania pomocy. Broszura będzie składać się z różnych części. Pracownik socjalny daje te części, które będą przydatne dla klienta.

Dodatkowo gotowe wzory formularzy, informacje do kogo mogą być kierowane różnego rodzaju skargi i zastrzeżenia wynikające z hierarchii instytucji.

4. Obowiązki gmin:

a) tablica informacyjna.

Aby osoby zwracające się o pomoc mogły mieć dostęp do czytelnej informacji, w OPS powinny pojawić się widoczne tablice informacyjne z informacją:

- gdzie i kiedy można składać skargi.

- jak się można się zapisać na rozmowy i w jakich godzinach urzędują osoby takie jak kierownik, dyrektor.

- o przysługujących mu prawach, np. prawie wglądu do akt.

b) gminy powinny zapewnić miejsca, w których rozmowy pracowników socjalnych z klientami byłyby dyskretne. Takich pomieszczeń powinno być minimum dwa. Pomieszczenia te powinny gwarantować też bezpieczeństwo pracownika socjalnego (np. być wyposażone w przycisk alarmowy).

c) gminy powinny zadbać też o ochronę danych osobowych. Klienci nie powinni mieć dostępu do miejsc, gdzie dane te są przechowywane, a pracownicy instytucji powinni dbać o to, aby te dane nie zostały przekazane osobom nieuprawnionym.

d) Wydanie prezentaty (adnotacji poświadczającej o przyjęciu pisma) powinno być obowiązkowe w każdej sytuacji. Osoba zobowiązana do jej wydania nie ma prawa odmówić ani pytać, do czego ona ma służyć klientowi.

5. Określenie standardów jakości pomocy społecznej

a) Zgromadzenie w jednym akcie prawnym przepisów regulujących prawo do dobrej administracji w pomocy społecznej. Taki akt:

- zawierałby różne prawa istniejące już w innych ustawach.

- opierałby się o Kartę Praw Podstawowych, głównie o art 41: każdy ma prawo do bezstronnego i sprawiedliwego rozpatrzenia swojej sprawy w rozsądnym terminie przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii oraz ust. 2 ww. art.: prawo do bycia wysłuchanym, prawo dostępu do akt sprawy oraz obowiązek administracyjny uzasadniania swojej decyzji.

- uregulowałby kwestie dyskryminacji, praworządności i proporcjonalności.

- zostałby opracowany we współpracy z Ministerstwem ds. Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

b) Powołanie w gminach i urzędach funkcji rzecznika praw osób starających się o pomoc w OPS:

Taki rzecznik działałby na podobnych zasadach jak Rzecznik Praw Pacjenta w służbie zdrowia.

Do jego obowiązków należałoby:

- pełnienie nie tylko roli informatora, ale także, a może przede wszystkim mediatora w szczególnie trudnych sprawach i stawania w obronie osób starających się o pomoc w sprawach spornych z instytucjami.

- analizowanie skarg i prowadzenie statystyk dot. skarg, aby wykazać powtarzające się często problemy, a także żeby umożliwić pracę nad poprawą sytuacji odnośnie do tych problemów.

- prowadzenie skarg anonimowych.