

ZARZĄDZENIE nr 4/2015
Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Zbąszynku
z dnia 16 marca 2015 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardu świadczenia asysty rodzinnej
w Ośrodku Pomocy Społecznej w Zbąszynku**

Na podstawie § 11 ust 6 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zbąszynku stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 1/2010 Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Zbąszynku z dnia 02 stycznia 2010 r., zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się Standard świadczenia asysty rodzinnej w Ośrodku Pomocy Społecznej w Zbąszynku, w brzmieniu załącznika do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STANDARD ŚWIADCZENIA ASYSTY RODZINNEJ w Ośrodku Pomocy Społecznej w Zbąszynku

Standard świadczenia asysty rodzinnej odnosi się do Gminnego Programu Wspierania Rodziny w Gminie Zbąszynek na lata 2014 – 2016, uchwalonego przez Radę Miejską w Zbąszynku w dniu 27 lutego 2014r. (Uchwała nr XXXVIII/14/2014) – celeszczegółowe nr 3. Poprawa funkcjonowania rodziny oraz warunków rozwoju dziecka w środowisku rodzinnym i nr 4. Przeciwdziałanie marginalizacji społecznej rodzin dysfunkcyjnych.

Punktem odniesienia do opracowania Standardu są także doświadczenia innych ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych w pracy metodą asysty rodzinnej, które wskazują zaletę pełniejszego zdiagnozowania rodziny (zagrożonej wykluczeniem społecznym, z wieloma problemami) i prowadzenia pogłębionej pracy, bazującej na zaufaniu i częstszym, systematycznym kontakcie, owocującej wzmocnieniem klientów w ich aktywności rozwiązywania konkretnych problemów.

Podstawą w przygotowaniu Standardu jest Ustawa o wspieraniu rodziny i pieczy zastępczej z dnia 9 czerwca 2011¹

¹Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U 2011 nr 249 poz.887)

I. DEFINICJA ASYSTY RODZINNEJ

„Asysta rodzinna to pomoc świadczona na rzecz rodziny przez przygotowanego profesjonalistę, planowana i realizowana razem z rodziną we współpracy z innymi profesjonalistami takimi, jak np. pedagog, pracownik socjalny OPS, kurator, koordynator rodzin zastępczych etc. - stosownie do zidentyfikowanych potrzeb i problemów tej rodziny.”

II. CELE ASYSTY RODZINNEJ

Cel główny

Celem głównym pracy asystenta rodziny jest osiągnięcie przez rodzinę takiego poziomu stabilności życiowej i odpowiedzialności za własne życie, który pozwala jej, o ile to możliwe², na samodzielne funkcjonowanie i wychowywanie dzieci.

²Wyjątkiem mogą być rodziny, w których występuje długotrwała choroba lub niepełnosprawność dzieci lub/i rodziców, uniemożliwiająca pełną samodzielność (np. choroba psychiczna lub upośledzenie umysłowe rodziców wymagają wspomaganie rodziny, monitorowania, zwłaszcza w syt. kryzysowych związanych z narodzinami i rozwojem dziecka m. in. okresem przekory u 2-latka, okresem rozpoczynania edukacji, dorastania a także kryzysami wynikającymi z choroby rodziców/dziecka).

Cele szczegółowe pracy asystenta rodziny:

- 1) Pomoc we wzmacnianiu i wzbudzeniu motywacji członków rodziny do rozwiązywania problemów i realizacji celów;
- 2) Pomoc w rozwiązaniu podstawowych problemów socjalnych i zdrowotnych rodziny;
- 3) Wsparcie w rozwiązaniu dominujących problemów psychologicznych członków rodziny;
- 4) Tworzenie warunków do wzrostu umiejętności wychowawczych rodziców i rozwiązanie podstawowych problemów opiekuńczo-wychowawczych;
- 5) Tworzenie warunków do wzrostu umiejętności społecznych i aktywności społecznej rodziny;
- 6) Motywowanie do podnoszenia poziomu wykształcenia członków rodziny;

- 7) Motywowanie do podnoszenia kwalifikacji zawodowych dorosłych członków rodziny oraz ich aktywności zawodowej (poszukiwanie i podejmowanie pracy zarobkowej).

III. ODBIORCY ASYSTY RODZINY

Z asysty rodzinnej mogą korzystać:

Rodziny przeżywające trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo- wychowawczych:

- z wieloma problemami³, w których wychowują się małe dzieci,
- zagrożone wykluczeniem społecznym lub wykluczone społecznie⁴, w których wychowują się małe dzieci, lub których dzieci zostały okresowo umieszczone w pieczy zastępczej,

zamieszkałe w Gminie Zbąszynek, wskazane przez pracownika socjalnego, **wobec których grupa specjalistów (może być zespół interdyscyplinarny/grupa robocza w przypadku problemu przemocy w rodzinie) lub przynajmniej dwaj niezależni, ale współpracujący ze sobą na rzecz rodziny specjaliści uznali za wskazane prowadzenie aktywizującej, pogłębionej i systematycznej pracy środowiskowej w formie asysty rodzinnej.**

³**Rodziny z wieloma problemami** - doświadczające splotu co najmniej dwu spośród wymienionych w Ustawie o pomocy społecznej trudnych sytuacji życiowych (m.in. ubóstwa, sieroctwa, bezdomności, bezrobocia, niepełnosprawności, długotrwałej lub ciężkiej choroby, przemocy w rodzinie, bezradności w sprawach opiekuńczo- wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego, alkoholizmu lub narkomanii, zdarzenia losowego i sytuacji kryzysowej - por. Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. z późn. zmianami, art. 2

⁴**Wykluczenie społeczne rodziny** rozumiane jest jako sytuacja uniemożliwiająca lub znacznie utrudniająca prawidłowe funkcjonowanie rodziny i pełnienie przez jej członków ról społecznych, ich uczestnictwo w życiu społecznym, prowadząca (lub stwarzająca zagrożenie) do przenoszenia (dziedziczenia) statusu osoby wykluczonej na następne pokolenie - B. Balcerzak-Paradowska (2005): Rodzina wobec wykluczenia społecznego, [w:] Frąckiewicz L. (red.) Zapobieganie wykluczeniu społecznemu, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. K. Adamieckiego w Katowicach.

IV. ZAKRES PRZESTRZENNY ASYSTY RODZINNEJ

Asysta rodzinna jako forma profesjonalnej pomocy środowiskowej — udzielana jest w miejscu zamieszkania rodziny lub miejscu wskazanym przez rodzinę i uzgodnionym pomiędzy rodziną a asystentem rodziny.

V. ZAKRES RZECZOWY ASYSTY RODZINNEJ

1. Zakres czynnościowy asysty rodzinnej:

Zadania asystenta rodziny:

- 1) Przyjęcie przez asystenta rodziny zgłoszenia rodziny.
- 2) Wejście w środowisko wspólnie z pracownikiem socjalnym — prezentacja rodziny, rozmowa informacyjna;
- 3) Przeprowadzenie rozmowy motywującej z rodziną;
- 4) Wspólne z rodziną podjęcie decyzji o współpracy w ramach asysty rodzinnej i powiadomienie o tym lidera asysty rodzinnej;
- 5) **Opracowanie i realizacja planu pracy z rodziną, który zawiera diagnozę potrzeb, cele pracy, podejmowane zadania i działania, terminy realizacji oraz przewidywane efekty.**
- 6) Plan pracy z rodziną podlega weryfikacji podczas okresowej oceny sytuacji rodziny, dokonywanej przez asystenta nie rzadziej niż raz na pół roku, a u dzieci do 7 r. z nie nadziej niż raz na 3 miesiące. Okresowa ocena sytuacji rodziny może być dokonywana przez zespół interdyscyplinarny ds. okresowej oceny sytuacji rodziny, powołany przez Kierownika OPS na wniosek asystenta rodziny, składany w porozumieniu z liderem asysty rodzinnej.
- 7) Udzielanie pomocy i praca na rzecz rodzin (por. Załącznik nr 1 Obszary pracy asystenta rodziny);
- 8) W przypadku, gdy praca socjalna w OPS prowadzona jest metodą kontraktu socjalnego,

uczestniczenie asystenta rodziny jako osoby wspierającej rodzinę w zawierającym i monitorowanym przez pracownika socjalnego kontrakcie;

- 9) Zgłaszanie do lidera asysty rodzinnej potrzeby powołania spotkania grupy specjalistów pracujących z rodziną - zespołu interdyscyplinarnego, zaś w przypadku przemocy w rodzinie - grupy roboczej. W porozumieniu z liderem, ustalenie możliwości i sposobu poinformowania rodziny o spotkaniu zespołu/grupy roboczej i zaleceniach;
- 10) Zgodnie z zasadą interdyscyplinarności i zespołowości, stała współpraca w sprawie rodziny z liderem asysty rodzinnej oraz zespołem asystentów, specjalistami pracującymi z rodziną (w tym np. z pracownikiem socjalnym, innymi osobami świadczącymi pomoc specjalistyczną, pielęgniarką środowiskową, kuratorem sądowym, wychowawcą klasy, pedagogiem, psychologiem, logopedą, wychowawcą świetlicy, do której uczęszcza dziecko, specjalistą zatrudnionym w organizacjach pozarządowych udzielających pomocy rodzinie) w celu realizacji wspólnie uzgodnionych działań na rzecz klientów i rodziny;
- 11) Przygotowanie rodziny do zakończenia współpracy. Za zgodą rodziny osobiste przekazanie jej przez asystenta rodziny informacji zwrotnych dotyczących współdziałania, zrealizowanych, ale też pozostających do realizacji zadań, trudności i potrzeb oraz mocnych stron (w spotkaniu może uczestniczyć lider asysty rodzinnej);
- 12) W przypadku zrealizowania lub nie zrealizowania celów pracy z rodziną, kiedy spotkanie podsumowujące nie jest możliwe, zawiadomienie o tym lidera a następnie przekazanie im informacji o osiągniętych efektach oraz sugestie dotyczące dalszej pracy z rodziną;
- 13) Prowadzenie dokumentacji czasu pracy i zadań realizowanych z rodziną oraz na jej rzecz i na tej podstawie przygotowywanie kwartalnych raportów włączanych do dokumentacji OPS;
- 14) Monitoruje funkcjonowanie rodziny po zakończeniu pracy z rodziną;
- 15) Sporządza na wniosek sądu opinię o rodzinie i jej członkach;
- 16) Współpracuje z rodziną wspierającą, pomagając jej w: opiece i wychowaniu dziecka, prowadzeniu gospodarstwa domowego, kształtowaniu i wypełnianiu podstawowych ról społecznych.,
- 17) Współpracuje z wychowawcą dziecka przebywającego w placówce opiekuńczo-wychowawczej, w zakresie tworzenia planu pomocy dziecku;
- 18) Współpracuje z koordynatorem rodzinnej pieczy zastępczej w sytuacji, gdy dziecko zostało umieszczone w rodzinie zastępczej;
- 19) Uczestniczy jako konsultant przy ocenie sytuacji dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej;
- 20) Bierze udział w działaniach monitorujących jego pracę, tj. w zebraniach zespołu, w superwizjach, ewaluacji realizowanych zadań.

Uprawnienia asystenta rodziny:

- 1) Asystent rodziny, w związku z wykonywaniem swoich zadań, ma prawo:
 - a) wglądu do dokumentów rodziny zawierających dane osobowe członków rodziny, niezbędne do prowadzenia pracy z rodziną, gromadzonych przez OPS;
 - b) za zgodą rodziny, z którą pracuje – występowania do właściwych organów władzy publicznej, organizacji oraz instytucji o udzielenie informacji, w tym zawierających dane osobowe, niezbędnych do udzielenia pomocy rodzinie;
 - c) za zgodą rodziny, z którą pracuje - przedstawiania właściwym organom władzy publicznej, organizacjom oraz instytucjom ocen i wniosków zmierzających do zapewnienia skutecznej ochrony praw rodziny.
- 2) Asystent rodziny ma prawo i obowiązek do korzystania z poradnictwa i szkoleń, które mają na celu zachowanie i wzmocnienie jego kompetencji oraz przeciwdziałanie zjawisku wypalenia zawodowego.
- 3) Asystent rodziny udzielając profesjonalnej pomocy ponosi odpowiedzialność za jakość swoich działań. Natomiast nie odpowiada za decyzje podejmowane przez członków rodziny oraz wynikające z nich konsekwencje.
- 4) Asystent rodziny, wykonując czynności w ramach swoich obowiązków, korzysta z ochrony przewidzianej dla funkcjonariuszy publicznych.

Uprawienia rodziny korzystającej z asysty rodzinnej:

- 1) Prawo do uzyskania pełnej informacji nt. możliwości pomocy w ramach asysty rodzinnej;
- 2) Prawo do udzielania zgody bądź jej odwołania na działania proponowane przez asystenta rodziny;
- 3) Prawo wystąpienia do lidera asysty rodzinnej lub Kierownika OPS w sprawach spornych;
- 4) Prawo do zakończenia współpracy z asystentem rodziny.

2. Etapy udzielania asysty rodzinnej

1) Etap diagnozy i nawiązania współpracy - max. do 6 miesięcy.

Początkowe spotkania asystenta z rodziną poświęcone są nawiązaniu kontaktu i diagnozie problemów życiowych rodziny. W diagnozie asystent uwzględnia zarówno problemy i trudności jak też potrzeby i mocne strony rodziny tkwiące w niej samej jako systemie, w jej członkach, w jej otoczeniu.

a) Etap współpracy — od 3 do 6 m-cy do ok. 1,5 - 2 lat. W tym etapie wspólnie z członkami rodziny asystent tworzy indywidualny plan pracy z rodziną uwzględniający cele, zadania oraz działania służące realizacji celów. Pomoc dotyczy tutaj przede wszystkim trzech obszarów:

- a) zapewnienia bezpieczeństwa socjalnego rodzinie (w tym podstawowych potrzeb dzieci),
- b) rozwiązywania problemów zdrowotnych członków rodziny,
- c) zminimalizowania trudności psychologicznych.

Po rozwiązaniu najbardziej dotkliwych problemów socjalnych i zdrowotnych oraz ograniczeniu dominujących trudności psychologicznych następuje etap:

- d) rozwijania umiejętności wychowawczych rodziców
- e) oraz realizowania obowiązków na rzecz domu i rodziny.

2) Etap zaawansowanej współpracy - od ok. 1,5 roku do 2,5 lat.

W etapie tym, w ramach kontaktów indywidualnych asystenci motywują i przygotowują klientów do większej aktywności społecznej, uzupełniania swoich kwalifikacji oraz podejmowania pracy zawodowej.

3) Etap kończenia współpracy - ostatnie 3-6 m-cy. Po osiągnięciu zakładanej zmiany, asystent rodziny monitoruje jej stabilizowanie się i przygotowuje rodzinę do zakończenia współpracy.

Etapy i ich czas trwania jest płynny i nie należy sumować poszczególnych czasookresów, gdyż zachodzą na siebie. Jeden etap może trwać dłużej drugi krócej, jednak łącznie nie powinny przeciągnąć się poza podane ramy.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się możliwość udzielenia asysty rodzinnej na okres dłuższy niż podane ramy.

3. Przewidywany czas świadczenia asysty rodzinnej

Współpraca z rodziną jest długofalowa: w zależności od potrzeb rodziny prowadzona średnio przez 2 lata, w uzasadnionych przypadkach może być wydłużona do 3 lat. W przypadku braku współpracy rodziny w realizacji planu pracy możliwe jest podjęcie decyzji o wcześniejszym zakończeniu pracy asystenta.

4. Zasady pracy asystenta z rodziną:

- 1) Asystent rodzinny pracuje z rodzinami z poszanowaniem ich godności oraz prawa do samostanowienia.
- 2) Asysta rodzinna opiera się na zasadzie pomocniczości, partnerstwa i współpracy oraz dobrowolności. Decyzja odośnie zaangażowania się w tę formę wsparcia podejmowana jest wspólnie: przez rodzinę i asystenta rodzinny. Ani on, ani rodzina nie mogą być w żaden sposób przymuszeni do podjęcia współpracy, a wyjątkiem jest jedynie sytuacja zobowiązania rodziny do współdziałania z asystentem rodziny przez sąd, niemniej w takim przypadku - konieczna jest zgoda samego asystenta do pracy z konkretną, zobowiązaną sędownie rodziną.
- 3) Asystent rodziny podejmuje pracę z całą rodziną (dąży do nawiązania dobrego kontaktu i uzyskania

relacji współpracy ze wszystkimi członkami rodziny). W przypadku, gdy jest to niemożliwe, podejmuje współpracę z osobami skłonny do korzystania z jego pomocy i w miarę możliwości stara się włączyć pozostałe. Rażącem błędem jest wchodzenie w koalicje z określonymi członkami rodziny.

- 4) Udzielając pomocy rodzinie asystent rodziny ma na względzie przede wszystkim dobro rodziny i wychowujących się w niej dzieci.
- 5) Asysta rodzinna koncentruje się na wspomaganianiu klienta w rozwijaniu jego wewnętrznej motywacji do zmiany (fundamentalnego składnika procesu zmiany), która jak wskazują badania zdecydowanie częściej ma miejsce, gdy osoba pomagająca przyjmuje styl pracy oparty na aktywnym słuchaniu i oferowaniu wsparcia niż konfrontowaniu (por. Miller, Rollnick, 2010'). Zatem asystent rodziny szanując autonomię klienta nie zmusza i nie naciska ale proponuje i zachęca; nie wyręcza lecz wspiera i wspomaga, nie decyduje ² za osobę, z którą pracuje, lecz wydobywa ważne dla niej powody wprowadzenia zmiany i za jej zgodą udziela informacji pomocnych w podjęciu decyzji, a także ułatwia skorzystanie z innych źródeł informacji; za zgodą rodziny udziela informacji zwrotnych dot. istotnych dla niej spraw. Bywa dyrektywny i stawia wymagania wówczas, gdy określone zachowanie danego członka rodziny szkodzi jemu lub innym osobom. Wówczas, gdy bezpośrednio zagrożone jest zdrowie bądź życie klienta lub/i będących pod jego opieką osób, podejmuje działania zaradcze. Jeśli sytuacja nie jest nagląca, robi to we współpracy z innymi specjalistami pracującymi z rodziną.
- 6) Asystent rodziny edukuje, motywuje członków rodziny do podejmowania działań, wspiera w rozwiązywaniu istniejących problemów, pomaga w radzeniu sobie z sytuacjami kryzysowymi.
- 7) Uczy planowania oraz realizacji planu (urealniania możliwości podjęcia określonych działań, wspomaga rodzinę w tworzeniu planu spraw i zadań do realizacji, omawia sposób ich wykonania, modeluje, towarzyszy w trakcie wykonywania zadań (np. załatwiania spraw w instytucjach, placówkach) i wspomaga w sytuacji pojawienia się trudności.
- 8) Wspomaga rodzinę w reprezentowaniu jej potrzeb i spraw w instytucjach (jest rzecznikiem rodziny, wzmacnia jej „siłę przebicia”). Udziela pomocy rodzinie w korzystaniu z usług różnych instytucji oraz organizacji, które mogą ją wspomóc, w tym edukuje w zakresie przysługujących praw, ułatwia kontakty ze specjalistami i, jeśli jest taka konieczność, pomaga w umawianiu wizyt, docieraniu na nie, towarzyszy w załatwianiu spraw i wyjaśnia niezrozumiałe dla klienta zagadnienia, pomaga pisać pisma urzędowe.
- 9) W sytuacji gdy niemożliwe jest działanie samej rodziny (nawet przy pomocy polegającej na bezpośrednim towarzyszeniu przez asystenta), a istnieje taka konieczność, w porozumieniu z rodziną, kontaktuje się z instytucjami i placówkami (np. żłobkiem, przedszkolem, szkołą — np. w celu przyjęcia dziecka do placówki, udzielenia pomocy w nauce bądź uregulowania jego spraw).
- 10) Asystent współpracuje z rodziną w kierunku realizacji jej celów zgodnych z obowiązującym prawem. W sytuacji uzyskania informacji planowaniu lub popełnieniu przestępstwa przez kogoś z członków rodziny (w tym np. krzywdzenia dziecka) — powiadamia odpowiednie instytucje i służby.
- 11) Pracuje w oparciu o kontrakt zawierany z dorosłymi członkami rodziny określający: czas trwania i sposób współdziałania, sytuacje, w których asystent może ujawnić informacje na temat rodziny innym służbom, uwzględniający współpracę asystenta z innymi specjalistami. Kontrakt (który może być ważnym narzędziem edukacji rodziny w umiejętności planowania, uzgadniania i wywiązywania się ze zobowiązań) jest wypracowywany w okresie pierwszych kilku tygodni współpracy z rodziną. Początkowo, w okresie nawiązywania pomocowego kontaktu z rodziną, może to być umowa ustna — na realizację pierwszych wspólnych działań. Następnie, w miarę zacieśniania współpracy i wzrostu zdolności rodziny do wywiązywania się z umów - kontrakt może być zawarty w formie pisemnej. Jeśli to uzasadnione, kontrakt taki może być elementem kontraktu socjalnego - zawieranego i monitorowanego przez pracownika socjalnego.
- 12) Asysta rodzinna realizowana jest w głównej mierze poprzez bezpośrednie kontakty zarówno z całą rodziną jak też spotkania indywidualne — z każdym członkiem rodziny. Kontakty mają miejsce na gruncie bezpiecznym dla rodziny: w mieszkaniach klientów, jak też innym uzgodnionym pomiędzy rodziną a asystentem rodziny miejscu, w tym np. w przystosowanych do spotkań indywidualnych i rodzinnych pomieszczeniach OPS.
- 13) Asystent rodziny pracuje dopasowując się do rytmu życia rodziny (np. czasu odprowadzania dzieci

do przedszkola, przychodzenia dzieci ze szkół, itp.). W sytuacjach tego wymagających, wspomaga uregulowanie tego rytmu (umożliwiając tonp. przez pomoc dzieciom w docieraniu na czas do szkoły a rodzicom do instytucji, do pracy).

- 14) Współpraca jest systematyczna: spotkania z rodziną odbywają się z częstotliwością uzależnioną od potrzeb rodziny, nawet kilka razy w tygodniu (zwłaszcza w początkowym okresie współpracy, gdy istnieje potrzeba spotkań z pojedynczymi członkami rodziny a także w sytuacji kryzysu w rodzinie). W późniejszych etapach, gdy rodzina zyskuje samodzielność i sytuacja dzieci trwale poprawia się, współpraca ulega rozluźnianiu a spotkania mające na celu monitorowanie zmiany oraz doraźne wsparcie, mogą odbywać się rzadziej (np. raz na dwa tygodnie).

VI. KOMPETENCJE ZAWODOWE ASYSTENTA RODZINY

Asystentem rodziny może być osoba, która posiada:

- 1) Wykształcenie wyższe na kierunku pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie, praca socjalna i pożądane jest posiadanie min. rocznego stażu w pracy z rodzinami, rodzicami i dziećmi lub
- 2) wykształcenie wyższe na dowolnym kierunku uzupełnione szkoleniem z zakresu pracy z rodziną lub studiami podyplomowymi obejmującymi zakres programowy szkolenia określony w rozporządzeniu wykonawczym do ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, a także pożądane jest posiadanie co najmniej 3 - letniego stażu pracy z rodziną, rodzicami i dziećmi.

Warunki, które musi spełniać kandydat na asystenta rodziny:

- 1) Asystent rodziny jest osobą, która nie jest i nie była pozbawiona, ograniczona, zawieszona w pełnieniu władzy rodzicielskiej, wypełnia obowiązek alimentacyjny, nie była skazana prawomocnym wyrokiem.
- 2) Asystent rodziny jest osobą gotową do systematycznego superwizowania swojej pracy, współpracy w zespole z innymi asystentami rodzin oraz profesjonalistami na rzecz rodziny a także do podnoszenia własnych kwalifikacji w zakresie pracy z rodziną i dziećmi.
- 3) Asystent rodziny jest osobą samodzielną, odpowiedzialną, empatyczną, posiadającą wysokie kompetencje w zakresie komunikacji interpersonalnej oraz umiejętność rozwiązywania konfliktów i problemów.
- 4) Asystent rodziny posiada własne doświadczenie życiowe potwierdzające jego umiejętność realizacji ważnych celów życiowych i radzenie sobie z trudnościami.
- 5) Wskazane jest, by asystent rodziny posiadał doświadczenie w pracy na rzecz społeczności lokalnych, w tym np. wolontariat.

VII. USYTUOWANIE ASYSTY RODZINNEJ W SYSTEMIE WSPARCIA RODZINY (AFILIACJA INSTYTUCJONALNA)

1. Organizacja i monitoring asysty rodzinnej

Asysta rodzinna organizowana jest przez ośrodek pomocy społecznej, który na podstawie konsultacji z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie organizującym pieczę zastępczą dla dzieci i młodzieży z terenu powiatu, wydziałem oświaty, placówkami wsparcia dziennego dla dzieci i młodzieży, policją, wydziałem rodzinnym i nieletnich sądu rejonowego, organizacjami pozarządowymi pracującymi na rzecz rodzin i dzieci w dzielnicy, **tworzy ocenę potrzeb w zakresie asysty rodzinnej.**

Ocena ta określa:

- analizę potrzeby objęcia asystą rodzinną rodzin z dziećmi,
- skalę działań i zaangażowania środków niezbędnych do zabezpieczenia potrzeby,
- rejon/rejony, który/które wymaga/wymagają zintensyfikowanych działań w formie asysty rodzinnej.

2. Zgłaszanie i kwalifikacja rodzin do asysty rodzinnej oraz baza danych rodzin zgłoszonych do asysty

rodzinnej.

W związku z tym, że asysta rodzinna jest działaniem angażującym dodatkowe środki i osoby do pracy z rodziną, jej zapewnienie **powinno być poprzedzone wcześniejszą pracą o charakterze interdyscyplinarnym na rzecz rodzin**⁶.

O ile praca ta nie przynosi oczekiwanych rezultatów, **przedstawiciele przynajmniej dwu współpracujących ze sobą w sprawie rodziny organizacji i/lub instytucji mogą zgłosić rodzinę do asysty rodzinnej.**

⁶rodzin z wieloma problemami, w których wychowują się małe dzieci, rodzin wykluczonych społecznie ewentualnie zagrożonych wykluczeniem społecznym, w których wychowują się małe dzieci, lub których dzieci zostały okresowo umieszczone w pieczy zastępczej, rodzin zastępczych spokrewnionych, w których wychowują się małe dzieci

3. Koordynacja asysty rodzinnej - zespół ds. asysty

Liderem asysty rodzinnej jest osoba spełniająca wymagania niezbędne do pracy w charakterze asystenta rodziny i jednocześnie posiadająca duże doświadczenia w pracy z rodzinami z wieloma problemami, zagrożonymi wykluczeniem społecznym oraz w swoich bieżących zadaniach nie związana z udzielaniem pomocy materialnej (finansowej i pozafinansowej) rodzinom. *Lidera asysty rodzinnej wskazuje spośród zatrudnionych pracowników Kierownik OPS.*

Do zadań lidera asysty rodzinnej w Ośrodku Pomocy Społecznej należy:

- 1) obsługa zgłoszeń do asysty rodzinnej (przekazanie zgłoszenia asystentowi rodziny, przygotowanie pierwszego spotkania asystenta z rodziną i osobą wiodącą - zgłaszającą rodzinę do asysty rodzinnej,
- 2) organizacja cotygodniowych spotkań z zespołem asystentów poświęconych:
 - omówieniu diagnoz, planowanych i zrealizowanych działań, problemów w pracy,
 - podjęciu ustaleń dotyczących tygodniowej liczby godzin pracy z każdą z rodzin oraz możliwości przyjęcia kolejnej rodziny, **przydzielenia asystentowi innych prac, w tym np. wsparcia kolegi/koleżanki nadmiernie obciążonych pracą poprzez podejmowanie w ich zastępstwie niektórych działań (czy może być ten zapis, jeżeli wynagr. finansowane jest z zew.?)**
- 3) udział w superwizji zespołu,
- 4) przyjęcie od asystenta rodziny zgłoszenia o potrzebie powołania zespołu specjalistów lub w przypadku przemocy — Zespołu Interdyscyplinarnego, Grupy Roboczej oraz podjęcie stosownych działań w celu zorganizowania spotkania wszystkich osób i służb istotnych ze względu na charakter problemów i potrzeb rodziny,
- 5) monitoring działań asystentów rodziny, **w tym rozliczanie godzin pracy,**
- 6) nadzór nad prowadzoną przez nich dokumentacją (kart pracy, **rozliczenia godzin pracy** i działań z rodziną oraz na jej rzecz, innych),
- 7) przygotowanie zbiorczych raportów z asysty rodziny (obejmujących m.in. dane dotyczące liczby rodzin objętych asystą przez zespół, liczby asystentów rodziny, efektów działań podejmowanych wspólnie z rodzinami i na ich rzecz), do akceptacji Kierownika OPS
- 8) uczestniczenie w podsumowującym współpracę spotkaniu z rodziną,
- 9) udział w ewaluacji wewnętrznej prowadzonej przez ewaluatora spoza zespołu realizatorów zadania asysty rodzinnej — raz w roku wobec wszystkich rodzin objętych przez zespół asystą.

VIII. ZASADY ZATRUDNIENIA I FINANSOWANIA ASYSTENTA RODZINY

Asystenta rodziny zatrudniają ośrodki pomocy społecznej (preferowana forma zatrudnienia to umowa o pracę (w systemie zadaniowym). Dopuszczalne jest również zatrudnienie asystenta na podstawie umowy o świadczenie usług.

1. Zasady zatrudnienia i organizacji pracy asystenta rodziny:

- 1) Asystent rodziny nie może wykonywać na rzecz rodziny innych funkcji związanych np. z pełnieniem kurateli w tej rodzinie, zadań pedagoga, nauczyciela, wychowawcy, psychoterapeuty, przyznawania świadczeń realizowanych przez Ośrodek, pełnieniem obowiązków pracownika socjalnego itp.
- 2) W ramach zatrudnienia w wymiarze 40 godzin w tygodniu asystent rodziny pracuje **średnio z 10 - 15 rodzinami**. Liczba rodzin jest uzależniona od zdiagnozowanych potrzeb rodziny i niezbędnych, oszacowanych godzinowo, działań na jej rzecz oraz od etapu pracy z rodziną a także kwalifikacji zawodowych, w tym doświadczenia zawodowego i życiowego asystenta.
- 3) Godziny pracy asystenta rodziny w ramach zawartej umowy są elastyczne i dostosowane do potrzeb rodziny i zadań, które zostały z nią zaplanowane. Oznacza to pracę także w godzinach popołudniowych oraz w dni ustawowo wolne od pracy, również w weekendy.
- 4) W przypadku zatrudnienia na umowę o świadczenie usług stawka godzinowa wynosi **35–65 zł brutto**. Wysokość wynagrodzenia ustalana jest w oparciu o następujące kryteria:
 - kwalifikacje (wykształcenie, w tym szkolenia przygotowujące do pracy z rodziną, rodzicami i dziećmi; doświadczenie zawodowe),
 - liczbę rodzin i stopień trudności pracy z nimi a także osiągnięte efekty oceniane przez zespół ewaluacyjny nie częściej niż raz na 6m-cy i nie rzadziej niż raz w roku, indywidualnie w odniesieniu do zaplanowanych z daną rodziną celów i zrealizowanych działań.
- 5) Praca asystenta rodziny ma charakter zespołowy (zespół, który tworzy wraz z innymi asystentami, stanowi jego zaplecze wsparcia i pomocy merytorycznej) i interdyscyplinarny.
- 6) Z uwagi na zespołowy charakter pracy asystenta rodziny, OPS nie powinien zatrudniać mniej niż 2 asystentów.
- 7) Asystenci rodziny powinni pracować w 2-3 osobowych zespołach, które spotykają się 1 x w tygodniu w celu omówienia działań na rzecz rodzin. Każdy zespół jest wspierany i monitorowany przez lidera powołanego przez podmiot zatrudniający asystentów.
- 8) Praca asystenta rodziny podlega systematycznej superwizji (średnio raz w miesiącu).

IX. MONITORING I EWALUACJA ASYSTY RODZINNEJ

Ewaluacja asysty rodzinnej zostanie opracowana przez wyznaczone przez Kierownika OPS osoby.

Monitoring pracy asystentów rodziny realizowany jest poprzez:

- 1) Analizę kart pracy prowadzonych przez asystenta rodziny, potwierdzanych na koniec każdego miesiąca przez lidera zespołu asystentów rodziny (liczba godzin pracy z daną z rodziną, liczbę godzin pracy na rzecz rodziny, rodzaj wykonywanych działań z rodziną i na jej rzecz).
- 2) Analizę przygotowywanych okresowo (minimum kwartalnie) przez asystenta rodziny raportów pracy z rodziną włączanych do dokumentacji rodziny prowadzonej przez Ośrodek zawierających diagnozę potrzeb, cele pracy, podejmowane działania, uzyskane efekty.
- 3) Udział asystentów rodziny w cotygodniowych spotkaniach zespołu z liderem oraz w superwizjach.
- 4) Udział asystentów i lidera asysty rodzinnej w ewaluacji wewnętrznej prowadzonej przez ewaluatora spoza zespołu realizatorów zadania asysty rodzinnej — raz w roku wobec wszystkich rodzin objętych asystą.
- 5) Analizę i ocenę raportów z ewaluacji wewnętrznej (raz do roku).

Załącznik nr 1: Obszary pracy asystenta rodziny¹:

1. Pomoc w rozwiązaniu podstawowych problemów socjalnych i zdrowotnych

Podczas spotkań asystent wspólnie z klientem (korzystając także z diagnozy organizacji/institucji kierującej) **rozpoznają i określają podstawowe problemy socjalne** (mieszkaniowe, materialne, prawne i in.) oraz zdrowotne (bilanse zdrowia i szczepienia, problemy wymagające diagnozy medycznej i leczenia). Ustaliwszy ich ważność i pilność, planują kolejność realizacji i sposób współpracy w ich rozwiązywaniu.

Asystent udziela wsparcia m.in. pomagając w wyrobieniu dokumentów, pisaniu pism urzędowych, dopełnieniu formalności związanych z uzyskaniem zasiłku, ubezpieczenia zdrowotnego, edukując oraz wspomagając rodzinę w korzystaniu z przysługujących praw, form pomocy, leczenia, opieki nad dziećmi, wyrównywaniu zaległości szkolnych i pomocy w nauce itd., towarzysząc w kontaktach z instytucjami i służbami oraz organizacjami.

Ponadto, o ile to konieczne, udziela pomocy w wypełnianiu obowiązków na rzecz domu i rodziny (zachęca i wspomaga rodzinę w rozwijaniu nawyku wykonywania czynności gospodarczych, prac porządkowych, dbania o stan zdrowia i higienę osobistą własną oraz pozostałych domowników; pomaga w zarządzaniu czasem i regulowaniu rytmu dnia, zarządzaniu budżetem; jeśli jest to potrzebne, asystuje za zgodą rodziny w codziennych czynnościach życiowych, m.in.: w planowaniu zakupów, porządków, przygotowywaniu posiłków, prowadzi rozmowy nt. planowania wydatków).

W miarę potrzeby i za zgodą osób, z którymi pracuje zaprasza dopomocy dalszą rodzinę, o ile to możliwe proponuje wspólne spotkania, organizację np. konferencji rodzinnej.

Pomoc w rozwiązaniu najbardziej absorbujących i przytłaczających problemów socjalnych i zdrowotnych jest niezbędna do odblokowania możliwości rozwojowych klientów oraz podjęcia przez nich konstruktywnych form aktywności społecznej i zawodowej.

2. Pomoc w rozwiązywaniu problemów psychologicznych

Pozostając w relacji współpracy z członkami rodziny, asystent rodzinny wspomaga ich w rozwiązywaniu problemów emocjonalnych (pracuje na rzecz wzmocnienia ich poczucia wartości i sprawczości, wzmocnienia niezależności od oceny, pogłębienia wglądu w siebie we własne potrzeby i emocje, radzenia sobie z agresją, przyjmowania odpowiedzialności za siebie i osoby zależne, radzenia sobie z poczuciem krzywdy, rozwijania zaufania do siebie i innych, podjęcia leczenia uzależnień i in.), rozwijaniu umiejętności w zakresie podejmowania decyzji, planowania i realizacji celów, wywiązywania się z podjętych zobowiązań (omawia z rodziną zaniechane oraz podjęte działania i podsumowuje je - co się udało a co jeszcze jest do zrobienia), rozwiązywaniu problemów rodzinnych (mażeńskich/partnerskich, wychowawczych), problemy związanych z funkcjonowaniem społecznym (wspiera w rozwijaniu umiejętności wyrażania emocji, potrzeb, oczekiwań, sprzeciwu, radzeniu sobie z krytyką, zwracaniu się o pomoc, rozwiązywaniu konfliktów, w wychodzeniu z izolacji i destrukcji).

Udzielając pomocy w obszarze problemów psychologicznych — asystent rodzinny nie prowadzi terapii ani mediacji. Natomiast w razie potrzeby motywuje członków rodziny/ rodzinę do podjęcia terapii, do udziału w mediacji, w zajęciach o charakterze psychoedukacyjnym i pomaga w uzyskaniu tego rodzaju pomocy. W swojej pracy koncentruje się wówczas na wzmocnieniu i rozwijaniu w kontakcie z klientem umiejętności nabywanych w powyższych formach pomocy (modelując, omawiając, udzielając informacji, edukując itp.).

3. Pomoc w rozwijaniu umiejętności wychowawczych rodziców i rozwiązywaniu problemów z dziećmi

Asystent w kontakcie z rodzicami edukuje i wspomaga rodziców w rozwijaniu ich umiejętności

związanych z opieką i wychowaniem dziecka (m.in. umiejętność rozumienia dziecka, ustalania zasad wychowawczych i konsekwencji, stawiania dziecku granic i wymagań adekwatnych do jego możliwości rozwojowych, umiejętności reagowania na trudne zachowania dziecka, wspierania samodzielności dziecka i udzielania mu pomocy gdy jej potrzebuje) - omawia konkretne sytuacje i zachowania, wyjaśnia, proponuje, jeśli to możliwe — zachęca do korzystania z grupowych zajęć umiejętności wychowawczych oraz wdrażania nowej wiedzy i umiejętności.

Wspomaga w rozwijaniu zainteresowań, hobby małoletnich członków rodziny, przekazuje umiejętności korzystania z różnego rodzaju form wypoczynku i rozrywki, w zapewnieniu pomocy w nauce, wyrównywaniu zaległości szkolnych. W miarę potrzeby za zgodą rodziców kieruje dzieci do specjalistycznych placówek wsparcia dziennego, by zapewnić opiekę oraz intensywną pomoc w rozwiązywaniu problemów wychowawczych.

4. Rozwijanie umiejętności społecznych i wspieranie aktywności społecznej rodzin

Pracując z osobami izolującymi się lub izolowanymi przez otoczenie społeczne, często skonfliktowanymi z sąsiadami, rodziną, instytucjami, z którymi miały kontakt, asystent rodzinny pomaga im w złagodzeniu konfliktów i poprawie relacji z najbliższym otoczeniem. Poprzez wspólne spotkania omawia problemy w kontaktach z sąsiadami, pracownikami instytucji, dostarcza wiedzy nt. nawiązywania i utrzymywania dobrych relacji interpersonalnych, zachęca do przećwiczenia nowych umiejętności i wykorzystania w konkretnych sytuacjach, jeśli to niezbędne — towarzyszy podczas spotkań z trudnymi dla klienta osobami. Motywuje też i wspiera członków rodziny w rozszerzaniu kontaktów społecznych, udziału w różnych formach samopomocy, podejmowaniu działań na rzecz własnego środowiska.

5. Motywowanie do podnoszenia kwalifikacji zawodowych

Motywowanie do podnoszenia kwalifikacji zawodowych i kontynuowania nauki jest możliwe, jeśli w ocenie asystenta i innych specjalistów, z którymi współpracuje, funkcjonowanie psychologiczne, społeczne i zadaniowe klienta uległo poprawie (np. jest on w stanie podejmować zadania i wywiązywać się z nich). W toku kontaktów indywidualnych asystent omawia sprawy np. wyboru szkoły lub kursów zawodowych, przełamania kompleksów i uprzedzeń, zachęca do konsultacji z doradcą zawodowym, w sytuacji ewentualnych trudności i niepowodzeń w nauce pomaga w przełamywaniu kryzysów.

6. Pomoc w poszukiwaniu i podejmowaniu pracy zarobkowej

W trakcie spotkań indywidualnych asystent zachęca klienta do rozważania możliwości podjęcia zatrudnienia i traktowania pracy zawodowej jako aktywności możliwej w życiu osobistym. Wspomaga klienta w ocenie jego umiejętności i doświadczeń zawodowych, preferencji co do rodzaju wykonywanej pracy, oceny strat i zysków wynikających z podjęcia pracy itp., motywuje do korzystania z doradztwa zawodowego i pośrednictwa pracy, zachęca do rozwijania oraz wykorzystywania wiedzy i umiejętności z zakresu aktywnego poszukiwania pracy w próbach poszukiwania i podejmowania pracy. Zarówno w okresie poszukiwania pracy jak i w pierwszych miesiącach zatrudnienia omawia z klientem trudności i niepowodzenia, analizuje ujawniające się problemy psychologiczne i wspomaga w radzeniu sobie z problemami, rozwijaniu odporności na niepowodzenia oraz umiejętności uczenia się na próbach i błędach.

⁷ Por. „Druga Szansa”- „Model działania asystenta rodzinnego” (2006), Powiślańska Fundacja Społeczna

Załącznik nr 2:**Niektóre zagrożenia związane z realizacją asysty rodzinnej**

Możliwe problemy	Sposoby reagowania
Opór rodziny przejawiający się np. w reakcjach typu „tak, ale...”, unikaniem kontaktów, wycofywaniem się z podjętych ustaleń	Przyjęcie niekonfrontacyjnego stylu pracy (por. Miller, Rollnick, 2010 ¹)
Niejasność oczekiwań wobec asystenta (w tym np. dyskrecji we wszystkim)	Ustalenie kontraktu (zasad współpracy, Zakresupomocy, sytuacji, w których asystent może ujawnić informacje nt. rodziny innym służbom itp.)
Oczekiwanie przez rodzinę wyręczenia	Odwoływanie się do kontraktu. Wydobywanie i wzmacnianie mocnych stron rodziny, jej samoskuteczności
Możliwość pojawienia się nagłych sytuacji w rodzinie (np. sytuacji zagrożenia zdrowia i życia w związku z przemocą)	Uprzednie, wspólne z rodziną/ członkami rodziny przygotowanie działań i procedur zaradczych (np. kogo poinformować, w jaki sposób, co ze sobą zabrać itp.)
Przyjęcie do asysty rodzinnej rodzin, o których zespół posiada niewiele informacji	Zakwalifikowanie do współpracy z asystentem rodzinnym mniejszej liczby rodzin niż zaproponowana w Standardzie średnia; zaplanowanie większej liczby godzin na diagnozę i zawiązanie współpracy z rodziną.
Zbyt duże obciążenie asystenta pracą z uwagi na to, że np. rodzina wymaga więcej godzin pracy, niż to wynikało z wcześniejszego rozpoznania	Weryfikacja tygodniowego czasu pracy asystenta (czasu pracy z całą rodziną, z poszczególnymi jej członkami, specjalistami zaangażowanymi w pomoc rodzinie; czasu związanego z dojazdami do rodziny i placówek/instytucji udzielających pomocy rodzinie; czasu prowadzenia dokumentacji, udziału w zebraniach zespołu i superwizjach). Odciążenie asystenta z wykonywania innych zadań, zapewnienie mu pomocy w niektórych działaniach przez asystenta w mniejszym stopniu obciążonego pracą

¹ Miller W. R., Rollnick ś. (2010), Wywiad motywujący, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego