

Diagnoza – ocena sytuacji¹Przeznaczenie narzędzia: *Etap 1 (1c) – Diagnoza / Ocena (Opracowanie diagnozy)*Zastosowanie narzędzia: *obligatoryjne*Rodzaj narzędzia: *ogólne*Korzysta: *Pracownik socjalny we współpracy z Klientem*Sygnatura: *OO_2***1. Dane osoby, z którą podejmowana jest praca socjalna**

1.1. Nazwisko i imię _____

1.4. Miejsce przeprowadzenia rozmowy _____

Diagnozy – oceny sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny, dokonuje się w oparciu o wykorzystane techniki i narzędzia zbierania, opisu i analizy danych

/proszę zaznaczyć narzędzia, którymi posłużono się do tej pory w zakresie opisu i analizy sytuacji osoby / rodziny/

- ☐ – Wywiad – rozpoznanie sytuacji - z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą pozostającą bez pracy – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą niepełnosprawną – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z rodziną osoby niepełnosprawnej – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą starszą – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z rodziną z dziećmi – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą doświadczającą przemocy – Część I – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą doświadczającą przemocy – Część II – z dnia _____
- ☐ – Wywiad ze sprawcą przemocy – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą długotrwale chorą – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą uzależnioną od alkoholu – z dnia _____
- ☐ – Wywiad z osobą współuzależnioną – z dnia _____
- ☐ – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- ☐ – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- ☐ – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- ☐ – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- ☐ – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- ☐ – inne, jakie? _____ – z dnia _____
- ☐ – inne, jakie? _____ – z dnia _____

1. Kluczowe problemy ustalone w trakcie diagnozy – oceny sytuacji i uzasadnienie diagnozy

/proszę wpisać wspólne uzgodnienia z klientem na temat problemów, które będą rozwiązywane w ramach pracy socjalnej oraz informację o ewentualnych trudnościach dotyczących uzgodnień/

¹ Narzędzie zostało opracowane przez Zespół ds. narzędzi pracy socjalnej, w opracowywaniu wykorzystano prace Zespołu ds. osób pozostających bez pracy.

[illegible]

2. Przyczyny trudnej sytuacji klienta i ich źródła (proszę opisać punkt widzenia sytuacji przez klienta. Jeśli sytuacja jest odmiennie przez pracownika socjalnego, oprócz punktu widzenia klienta, proszę zapisać czym różnią się spostrzeżenia pracownika socjalnego)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

(należy wskazać wszystkie zidentyfikowane uprawnienia i zasoby, ograniczenia i bariery oraz możliwości związane z rozwiązywanym problemem, mając na względzie, że będą stanowiły podstawę indywidualnego planu działania dla klienta/ **należy opisywać w przyporządkowaniu do występujących problemów**)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Rodzaj i opis sytuacji	Możliwości wykorzystania posiadanych uprawnień i zasobów oraz możliwych obszarów działań odnoszących się do różnych rodzajów sytuacji	Ograniczenia i bariery osoby / rodziny
Rodzinna		
Zdrowotna		

3

Zawodowa		
Mieszkaniowa		
Środowiskowa		
Inna, nie uwzględniona powyżej		

4. Ustalony wspólnie obszar/zakres pracy nad pokonaniem trudności i rozwiązaniem problemu

/obszar dotyczy konkretnego problem/ów klienta np. zdrowotnej lub zawodowej – jednej lub różnych – której będą dotyczyły późniejsze cele klienta; z ustalonego obszaru pracy wynikać może także „zadanie domowe” dla klienta – co jest dla niego najważniejsze, co chce osiągnąć, nad jakim celem chce pracować?/

5. WSKAZÓWKI DO WYKORZYSTANIA STANDARDÓW PRACY SOCJALNEJ

Praca socjalna na dalszych etapach postępowania metodycznego prowadzona będzie z uwzględnieniem standardu pracy socjalnej z:

- ☐ - osobą pozostającą bez pracy
 - ☐ - bezrobotną
 - ☐ - poszukującą pracy
 - ☐ - nieaktywną zawodowo
- ☐ - osobą niepełnosprawną
 - ☐ - chorą somatycznie
 - ☐ - z zaburzeniami psychicznymi
 - ☐ - niepełnosprawną ruchowo
 - ☐ - głuchą
 - ☐ - niewidomą
 - ☐ - niepełnosprawną intelektualnie
- ☐ - z osobą starszą, która:
 - ☐ - może poruszać się swobodnie w domu i poza domem, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą, swobodnie pisać
 - ☐ - może poruszać się z trudnością poza domem, a swobodnie w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą, swobodnie pisać
 - ☐ - może poruszać się z trudnością poza domem a swobodnie w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą, swobodnie pisać; zarazem klient wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
 - ☐ - może poruszać się poza domem, ale może swobodnie poruszać się w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą
 - ☐ - nie może poruszać się poza domem, ale może swobodnie poruszać się w domu, może samodzielnie sporządzać posiłki zimne i ciepłe, a także sprzątać mieszkanie, może samodzielnie zadbać o higienę osobistą łącznie z manicure i pedicure; zarazem klient wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
 - ☐ - może poruszać się z trudnością w domu, może z trudem sporządzać posiłki zimne, a także w ograniczonym zakresie zadbać o higienę osobistą, nie może sprzątać mieszkania
 - ☐ może poruszać się z trudnością w domu, może z trudem sporządzać posiłki zimne, a także w ograniczonym zakresie zadbać o higienę osobistą, nie może sprzątać mieszkania; zarazem klient wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
 - ☐ - nie wstaje z łóżka
 - ☐ - nie wstaje z łóżka; zarazem wykazuje objawy demencji i/lub dolegliwości o podłożu psychicznym
- ☐ - z rodziną z dziećmi
 - ☐ - pełną z 1 lub 2 dzieci
 - ☐ - niepełną z 1 lub 2 dzieci
 - ☐ - pełną z 3 lub więcej dzieci
 - ☐ - niepełną z 3 lub więcej dzieci
- ☐ - z rodziną doświadczającą przemocy
 - ☐ - z osobą dotkniętą przemocą
 - ☐ - z osobą stosującą przemoc

Data _____

Podpis klienta _____

Podpis pracownika socjalnego _____

INSTRUKCJA

1. Cel narzędzia

- Diagnoza – ocena sytuacji klienta, czyli zebranie i podsumowanie wszystkich informacji, spostrzeżeń i wniosków uzyskanych na etapie opisu i analizy sytuacji klienta przy wykorzystaniu różnych technik i narzędzi diagnostycznych. Podsumowanie to ma przygotować klienta i pracownika do sformułowania obszaru / zakresu trudności, którymi należy się najpierw zająć a potem do realizacji celów klienta, których osiągnięcie ma służyć przezwyciężaniu trudności/problemów tego klienta i poprawie jakości życia.

2. Grupa docelowa

- Ma zastosowanie do wszystkich kategorii klientów, bez względu na rozpoznane trudności i problemy.

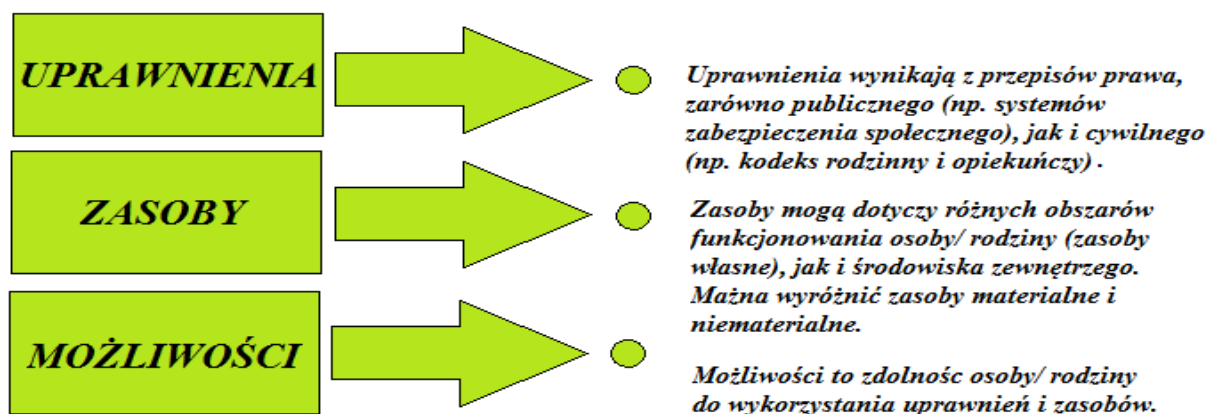
3. Sposób wykorzystania

a) okoliczności w jakich stosuje się narzędzie

- Narzędzie wykorzystuje się na końcu pierwszego etapu metodycznego postępowania, kiedy to dokonywana jest diagnoza sytuacji klienta (ocena diagnostyczna).
- Jest to punkt wyjścia do dalszej pracy z klientem nad sformułowaniem konkretnych celów. Rzetelne przeprowadzenie diagnozy pozwala na wspólne z klientem zidentyfikowanie przyczyn trudnej sytuacji życiowej oraz ich źródła i stosunku do nich klienta. Dzięki diagnozie ustalamy przede wszystkim jakie są uprawnienia i zasoby klienta, jego ograniczenia i bariery oraz możliwości klienta, w oparciu o te informacje ustalane będą cele oraz tworzony plan działań i budowany pakiet usług.
- Aktualizacja diagnozy następuje po ponownym rozpoznaniu sytuacji klienta (podetapy 1a, 1b).

b) zastosowanie pytań

- Punkt 1 – w punkcie tym należy opisać problemem klienta, który będzie rozwiązywany w ramach pracy socjalnej. Diagnoza problemu powinna być uzgodniona wspólnie z klientem. Jeśli w toku uzgodnień dotyczących diagnozy problemu, pojawiły się trudności, należy opisać czego dokładnie one dotyczyły.
- Punkt 2 – w punkcie 2 opisać należy opisać, ustalone przez pracownika socjalnego i klienta, przyczyny problemu. Jeśli w trakcie ustalenia przyczyny problemu, pojawiły się trudności, należy opisać czego one dotyczyły. W tym punkcie kluczowe jest rozpoznanie, jak na swoje trudności patrzy klient, albowiem jego subiektywne postrzeganie będzie miało wpływ na podejmowanie przez niego wszelkich działań lub ich zaniechanie. W przypadku, gdy klient czuje się bezradny i ma poczucie braku wpływu na swoją sytuację i możliwość jej zmiany wskazywać to będzie na bardzo istotny obszar oddziaływań pracownika socjalnego i takiego prowadzenia dalszej rozmowy (a raczej wielu rozmów), aby klient dostrzegał własne zasoby i możliwości oraz wpływ na wszystko (lub prawie wszystko) co się dzieje w jego życiu. Punkt widzenia klienta powinien być tu wprost skonfrontowany z punktem widzenia pracownika socjalnego wtedy, gdy różnią się one od siebie. Podkreślić należy także, że przyczyny trudnej sytuacji powinny być rozpatrywane z uwzględnieniem, że są to kwestie z przeszłości, które są stanem faktycznym, ale tu i teraz klient i jego otoczenie oraz pracownik socjalny mają na nie wpływ i mogą niwelować te przyczyny lub je zmniejszać.
- Punkt 3 – w punkcie 3 należy opisać wszystkie zidentyfikowane uprawnienia i zasoby, ograniczenia i bariery oraz możliwości związane z rozwiązywaniem problemem, mając na względzie, że będą stanowiły podstawę indywidualnego planu działania dla klienta/ proszę nazwa problemu.



Treść tego punktu powinna być odniesieniem się do sytuacji osoby i rodziny ze szczególnym uwzględnieniem jej możliwości i zasobów oraz ograniczeń i barier. Punkt ten nawiązuje bezpośrednio do *Analizy SWOT sytuacji klienta*³. Analiza SWOT dotyczy wszystkich kategorii klientów a nie tylko osób pozostających bez pracy i może

³ Analiza SWOT sytuacji klienta została wykorzystana przez Zespół Eksperckich ds. osób pozostających bez pracy, w ramach *Standardu pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy*. Technika analityczna SWOT polega na posegregowaniu posiadanej informacji o sytuacji klienta na cztery grupy (cztery kategorie czynników strategicznych):

- **S (Strengths) – mocne strony:** wszystko to co stanowi atut, przewagę, zaletę analizowanego obiektu,
- **W (Weaknesses) – słabe strony:** wszystko to co stanowi słabość, barierę, wadę analizowanego obiektu,
- **O (Opportunities) – szanse:** wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu szansę korzystnej zmiany,
- **T (Threats) – zagrożenia:** wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu niebezpieczeństwo zmiany niekorzystnej.

Nazwa SWOT jest akronimem angielskich słów *Strengths* (mocne strony), *Weaknesses* (słabe strony), *Opportunities* (szanse w otoczeniu), *Threats* (zagrożenia w otoczeniu). Analiza SWOT jest efektywną metodą identyfikacji słabych i silnych stron oraz

a nawet powinna stanowić element pracy ze wszystkimi klientami. Zastosowany podział uwzględnia dodatkowo podział na sytuację: rodzinną, zawodową, zdrowotną, mieszkaniową, środowiskową i inną (nie uwzględnioną w powyższych).

- Punkt 4 – w tym punkcie opisać należy wspólnie przez klienta i pracownika socjalnego ustalony zakres pracy socjalnej nad przezwyciężeniem problemu klienta.
- Punkt 5 – w zależności od zdiagnozowanych problemów klienta, pracownik dokonuje ostatecznego wyboru standardu, jak zastosuje do pracy socjalnej.

c) na co warto zwrócić uwagę

- Ostateczne, na danym etapie, zapisy kwestionariusza *Diagnoza-ocena sytuacji*, są ustalane wspólnie z klientem (w przypadku wystąpienia rozbieżności w ocenie sytuacji - odpowiedni zapis powinien znaleźć w kwestionariuszu tego narzędzia). Pracownik może przygotować się do konsultacji zapisów oceny poprzez przemyślenie sytuacji klienta, przeanalizowanie wszystkich danych zebranych w diagnozie oraz rozmów diagnostycznych (jeśli takie miały miejsce) oraz innych zewnętrznych informacji o kliencie, jego rodzinie i otoczeniu oraz na tej podstawie przygotować robocze wnioski z diagnozy (robocze wnioski są pomocą dla pracownika socjalnego, powinien on jednak zadbać o to, aby klient w żaden sposób nie poczuł się zobligowany do ich akceptacji).
- We wnioskach z diagnozy warto odnieść się do:
 - o co jest najważniejszym problemem/ problemami/ występującym w rodzinie i jakie są jego przyczyny?
 - o jakie (i czyje) są najważniejsze zasoby osoby/rodziny na których można oprzeć rozwiązywanie problemów (np. kluczowe zasoby klienta, osoby znaczące, instytucje) – w kontekście przyczyn trudnej sytuacji?
 - o jakie (i czyje) są najistotniejsze ograniczenia w rozwiązywaniu trudnej sytuacji (np. zaniedbana opiekuńczo-wychowawcza jako skutek braku wiedzy i umiejętności w tym zakresie, bezrobocie jako skutek uzależnienia albo braku kwalifikacji)?
 - o prognoza dotycząca czasu trwania pracy socjalnej z osobą/rodziną (krótkoterminowa lub długoterminowa)
 - o gotowość i zdolność osoby/rodziny do pracy socjalnej – ocena możliwości osoby/rodziny w rozwiązywaniu trudnej sytuacji (uwzględnienie różnic w postrzeganiu trudności przez klienta i pracownika socjalnego)
 - o obszary, które wymagają dalszej diagnozy pracownika socjalnego lub rozpoznania innego specjalisty (np. terapeuty, lekarza specjalistę, pedagoga).

d) informacje dodatkowe

- Przed wykorzystaniem niniejszego narzędzia należy poinformować klienta o potrzebie opracowania diagnozy i celu w jakim jest tworzona.

badania szans i zagrożeń jakie stoją przed przedsięwzięciem do realizacji. Analizę SWOT można z równym powodzeniem zastosować do organizacji oraz dowolnego przedsięwzięcia. W celu opracowania analizy SWOT należy przygotować odpowiedzi na następujące pytania.

Mocne strony: Jakie są zalety klienta? Co klient robi dobrze? Jakie zalety widzą w kliencie inni ludzie? Jakie są przewagi klienta? **Słabe strony:** Co może być usprawnione? Co jest robione niedobrze? Czego powinno się unikać? Czy pracownik spostrzega słabe strony, których klient nie spostrzega? **Szanse/okazje:** Gdzie są pola największych szans dla klienta? Jakie są dobre okazje, które na klienta czekają? Jakie są zasoby, których klient nie jest świadomy? Użyteczne okazje, które mogą z tego wynikać? **Zagrożenia:** Z jakim przeszkodami klient staje twarzą w twarz? Co w przyszłości może zagrozić realizacji działań klienta? Czy zmieniają się wymagania odnośnie kwalifikacji klienta? Co dla klienta stanowi problem?