

Diagnoza – ocena sytuacji
Przeznaczenie narzędzia: *Etap 1 (1c) – Diagnoza/Ocena (Opracowanie diagnozy)*
Zastosowanie narzędzia: *obligatoryjne*
Rodzaj narzędzia: *ogólne*
Korzysta: *pracownik socjalny we współpracy z Klientem*

1. Dane osoby, z którą podejmowana jest praca socjalna

1.1. Nazwisko i imię

1.2. Miejsce przeprowadzenia rozmowy

2. 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 z niepełnosprawnością – z dnia _____
- Wywiad z rodziną osoby z niepełnosprawnością – 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 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 _____

3. 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)

Zdrowotna		
Zawodowa		
Mieszkaniowa		
Środowiskowa		

- 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 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:

- 1) okoliczności w jakich stosuje się narzędzie:
 - a) narzędzie wykorzystuje się na końcu pierwszego etapu metodycznego postępowania, kiedy to dokonywana jest diagnoza sytuacji klienta (ocena diagnostyczna),
 - b) 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,
 - c) aktualizacja diagnozy następuje po ponownym rozpoznaniu sytuacji klienta (podetapy 1a, 1b);
- 2) zastosowanie pytań:
 - a) 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,
 - b) 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 oddziaływać 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,
 - c) 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*². Analiza SWOT dotyczy wszystkich kategorii klientów, a nie tylko osób pozostających bez pracy i może, 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),

- d) punkt 4 – w tym punkcie opisać należy wspólnie przez klienta i pracownika socjalnego ustalony zakres pracy socjalnej nad przewyciężeniem problemu klienta,
 - e) punkt 5 – w zależności od zdiagnozowanych problemów klienta, pracownik dokonuje ostatecznego wyboru standardu, jak zastosuje do pracy socjalnej;
- 3) na co warto zwrócić uwagę
- a) 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),
 - b) we wnioskach z diagnozy warto odnieść się do:
 - co jest najważniejszym problemem/problemami występującym/i 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,
 - jakie (i czyje) są najistotniejsze ograniczenia w rozwiązywaniu trudnej sytuacji (np. zaniedbania opiekuńczo-wychowawcze jako skutek braku wiedzy i umiejętności, w tym zakresie, bezrobocie jako skutek uzależnienia albo braku kwalifikacji),
 - prognoza dotycząca czasu trwania pracy socjalnej z osobą/rodziną (krótkoterminowa lub długoterminowa),
 - 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),
 - obszary, które wymagają dalszej diagnozy pracownika socjalnego lub rozpoznania innego specjalisty (np. terapeuta, lekarz specjalista, pedagog);
- 4) informacje dodatkowe:
przed wykorzystaniem niniejszego narzędzia należy poinformować klienta o potrzebie opracowania diagnozy i celu w jakim jest tworzona.

² 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 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? Jak 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?*