

KODEKS ŚWIADCZENIE USŁUG PORADNICZYCH

PORADNIK



WWW.KACKMALYKACK.PL



PORT DLA RODZINY to miejsce, w którym świadczymy bezpłatne porady psychologa, prawnika, pedagoga oraz specjalistów w zakresie: finansów, doradztwa zawodowego i życia duchowego.

Ponadto organizujemy opiekę wolontariacką dla osób niepełnosprawnych, wykluczonych i nieporadnych życiowo.

W oparciu o nasze doświadczenia opracowaliśmy zasady oraz sposoby skutecznego działania w obszarze poradnictwa i pomocy, którymi chcemy się podzielić z innymi podmiotami o podobnym charakterze działalności.

SPIS TREŚCI

Miejsce	4
Dokumenty	5
Komunikacja	6
Organizacja pracy	7
Schemat organizacyjny działań opiekuńczych	8
Schemat organizacyjny działań poradniczych	9



[WWW.FACEBOOK.COM/PORTDLARODZINY](https://www.facebook.com/PORTDLARODZINY)

MIEJSCE

Tworząc miejsce, z którego będą korzystać potrzebujący wsparcia i pomocy, warto:

- **zadbać o przyjazny wizerunek, dobre pierwsze wrażenie, może to pomóc wyjść potrzebującemu ze swojej strefy komfortu i skorzystać z pomocy;**
- **usunąć bariery będące przeszkodą dla osób niepełnosprawnych;**
- **dobrze oznakować punkt na zewnątrz;**
- **dostosować miejsca świadczenia konkretnej pomocy do potrzeb wynikających z uwarunkowań korzystającego z pomocy, czyli do jego wieku, sprawności, rodzaju trudności z jakimi się boryka np. zadbać o odpowiedni wystrój pomieszczenia, gdzie udziela porad psycholog.**

Nasza praktyka

Wejście do Portu dla Rodziny mieści się bezpośrednio od strony chodnika, nie ma tu żadnych barier architektonicznych, które mogłyby być przeszkodą dla wózka dziecięcego czy inwalidzkiego. Punkt jest dobrze oznakowany podświetlaną witryną, widoczną w ciągu całej doby. Bezpośrednio przed placówką znajduje się parking, co również jest udogodnieniem. Chwalonym przez gości akcentem jest tabliczka na drzwiach „Dobrze że jesteś!”. To pierwszy sygnał dla odwiedzających, sygnał otwartości i życzliwości.

Do spotkania można się przygotować w przestronnej i przytulnej poczekalni. Do dyspozycji jest również duża łazienka, do której można wjechać wózkiem, zaś zaplecze socjalne umożliwia zaproponowanie kawy, herbaty czy wody.

Zadbano o przytulny wystrój pokoju spotkań, zaaranżowany w domowym stylu, z fotelem, sofą oraz kącikiem zabaw dla dzieci. Możliwy jest też różnorodny dobór oświetlenia w zależności od potrzeby konkretnej wizyty. Stwarza to poczucie bezpieczeństwa, spokoju i pomaga budować zaufanie między osobami przychodzącymi na spotkanie a specjalistą.

DOKUMENTY

Tworząc niezbędną dokumentację, warto:

- zadbać o bezpieczeństwo i poufność danych;
- opracować odpowiednie formularze, dostosowane do potrzeb prowadzonej działalności pomocowej, unikając gromadzenia danych niekoniecznych;
- poinformować korzystających o celowości i zasadach prowadzenia dokumentacji;
- prowadzić uporządkowaną ewidencję korzystających z pomocy z dbałością o czytelność zapisu danych dla ułatwienia ewentualnej kontynuacji działań pomocowych;
- w widocznym miejscu umieścić regulamin placówki oraz regulamin BHP, zaznajamiać korzystających z pomocy z tymi regulacjami prawnymi.

Nasza praktyka

Przed konsultacjami korzystający z pomocy są zapraszani do wypełnienia niezbędnych dokumentów:

- kwestionariusza osobowego koniecznego do rejestracji uczestników projektu;
- oświadczenia RODO zgodnego z aktualnymi przepisami prawa;
- pisemnego oświadczenia o zgodzie rodziców lub opiekunów prawnych na konsultację świadczoną nieletnim.

Ważne w sporządzaniu dokumentacji związanej z świadczonymi poradami jest zawarcie wszystkich wymaganych jej elementów – np. podpis i datowanie wymagane w kilku miejscach, pomaga w tym uproszczenie formularzy i oznakowanie miejsc wymagających podpisu.

Na ich podstawie jest sporządzany rejestr, zgodny z wymaganą dokumentacją projektową. Beneficjenci są informowani o sposobie przechowywania dokumentów, a także o celach, w jakich są gromadzone. Dokumenty są odpowiednio przechowywane i zabezpieczone.

Kolejnym elementem to dostępność regulaminu placówki, który został wyeksponowany w widocznym miejscu w poczekalni. Sprzyja to współpracy na z góry określonych warunkach, zapobiega nieporozumieniom.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami dostępny jest też regulamin BHP, porządkujący zasady bezpiecznego użytkowania przestrzeni i zawierający wskazówki postępowania w sytuacjach kryzysowych.

KOMUNIKACJA

Komunikując się z potencjalnymi i rzeczywistymi beneficjentami, warto:

- szeroko informować o działalności organizacji, wykorzystując Internet oraz placówki, organizacje i inne miejsca często odwiedzane przez mieszkańców jako nośniki informacji o działalności pomocowej;
- wykorzystać różne formy i kanały komunikowania się z potencjalnymi odbiorcami oferowanej pomocy np. plakaty, banery, ulotki, informacje publikowane w mediach społecznościowych itp.;
- w publikacjach zwrócić szczególną uwagę na czytelność i wyrazistość informacji na temat sposobów nawiązywania kontaktu z punktem udzielającym pomocy;
- dostosować sposób kontaktowania się z korzystającym do jego uwarunkowań i potrzeb, uwzględniając wszystkie dostępne formy komunikacji;
- zadbać o dostępność kontaktu w wygodnych dla potencjalnych potrzebujących porach.

Nasza praktyka

Informacje na temat działania Portu dla Rodziny były publikowane w Internecie, w lokalnych publikacjach gazetowych, na plakatach w dzielnicach, w instytucjach zajmujących się pomocą społeczną w mieście.

Instytucje i organizacje współpracujące z nami są również dysponentami informacji na temat działalności punktu pomocowego i przekazują je swoim beneficjentom. Podobnie służą

przekazywaniu informacji lokalne punkty informacyjne np. osiedlowe czy parafialne tablice informacyjne.

Potencjalni beneficjenci Portu dla Rodziny mogą zgłaszać się osobiście i telefonicznie w godzinach pracy punktu, czyli od 11.00 do 17.00, ponadto mailowo i listownie i z takich możliwości korzystają.

ORGANIZACJA PRACY

Organizując pracę punktu poradniczego, warto:

- **wybierając zakres udzielanej pomocy, kierować się bieżącymi potrzebami najbliższego środowiska;**
- **zadbać o różnorodność proponowanej pomocy w zakresie:**
 - **dziedzin udzielanej pomocy – wielu różnych specjalistów;**
 - **metod pracy z korzystającymi z oferty punktu poradniczego;**
- **zadbać o dostępność w odpowiednich dla potrzebujących godzinach;**
- **na bieżąco rozpoznawać zmieniające się potrzeby środowiska i korygować skład zespołu specjalistów udzielających pomocy;**
- **nawiązywać współpracę z innymi instytucjami i organizacjami pomocowymi o podobnym i uzupełniającym zakresie działania;**
- **stworzyć bazę sprawdzonych miejsc i placówek pomocowych jako kontynuację lub alternatywę dla konsultowanych podopiecznych punktu;**
- **opracować schemat drogi potrzebującego od zgłoszenia do rozwiązania problemu;**
- **połączyć potrzeby podopiecznych placówki z działaniami lokalnego wolontariatu.**

Nasza praktyka

W Porcie dla Rodziny zostali zatrudnieni specjaliści z najbardziej poszukiwanych dziedzin: psycholog, prawnik, pedagog. Skorzystano także ze współpracy z wolontariuszami o poszukiwanych kwalifikacjach – np. ekonomista, doradca rodzinny, duchowny.

Diagnostując potrzeby podopiecznych i środowiska, zorganizowano warsztaty w zakresie psychoedukacji oraz konferencję online dot. zdrowia i odżywiania.

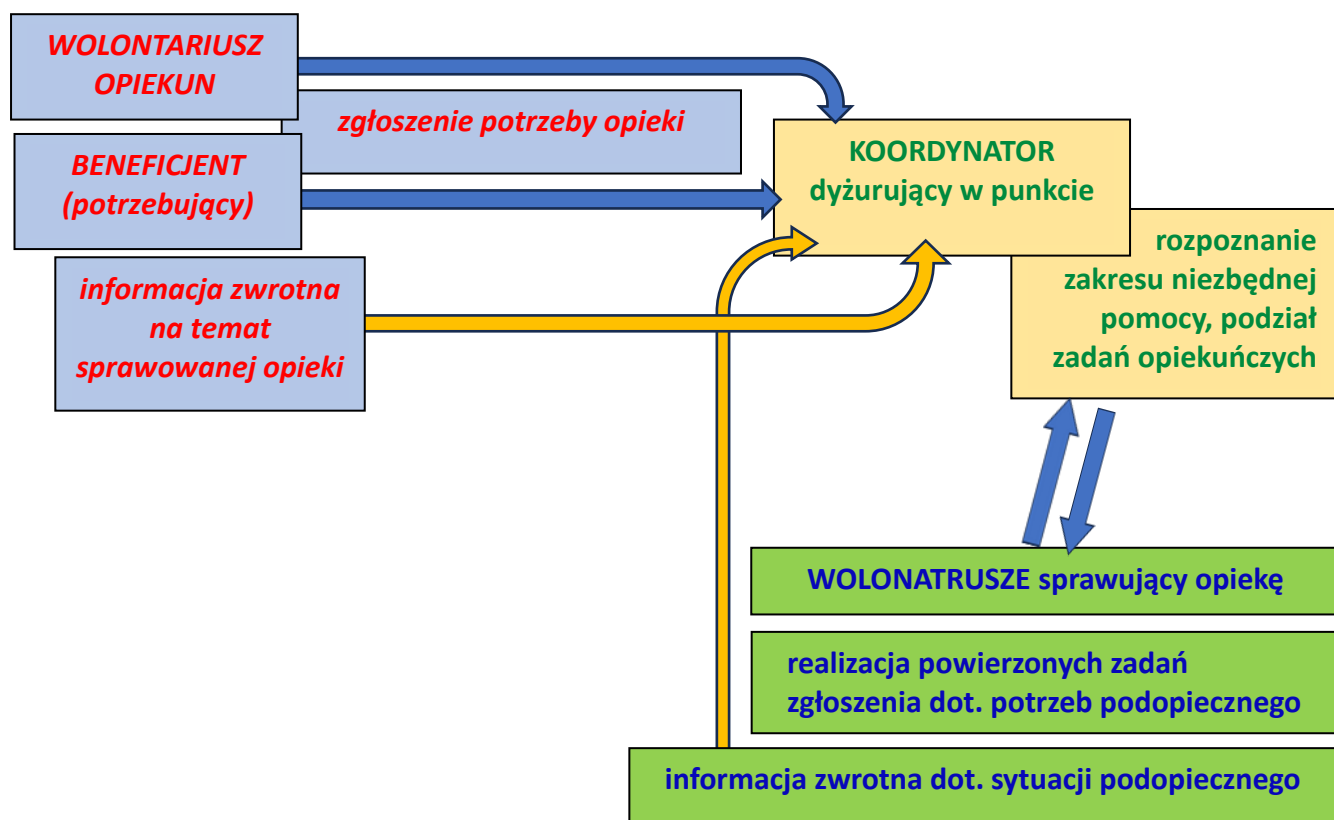
Wolontariusze opiekujący się osobami niepełnosprawnymi, samotnymi, chorymi i nieporadnymi mają wsparcie organizacyjne dla swoich działań oraz doradcze dla podopiecznych.

Nawiązano współpracę z lokalnymi oddziałami MOPSu, radą dzielnicy, parafią, a także innymi organizacjami pozarządowymi, np. Stowarzyszeniem Gaudium Vitae, Fundacją Dwie Kreski – obie organizacje towarzyszą samotnym matkom lub rodzinom z trudnościami w codziennym funkcjonowaniu, zabezpieczając pomoc materialną, prawną i psychologiczną.

W ramach wzajemnego porozumienia, podopieczni byli konsultowani w organizacjach i instytucjach współpracujących z punktem, a pracownicy wymieniali się doświadczeniem i stosowanymi praktykami w realizacji swoich działań pomocowych.

Opracowano schematy sposobów prowadzenia podopiecznego w zakresie udzielania porad, rozwiązywania problemów i sprawowania opieki.

SCHEMAT ORGANIZACYJNY DZIAŁAŃ OPIEKUŃCZYCH



SCHEMAT ORGANIZACYJNY DZIAŁAŃ PORADNICZYCH

