



Załącznik do Zarządzenia Nr 5/2016
Dyrektora Regionalnego Ośrodka
Polityki Społecznej w Poznaniu
z dnia 15 kwietnia 2016r.

STANDARDY WSPÓŁPRACY Z KLIENTEM

DLA PRACOWNIKÓW WIELKOPOLSKIEGO OŚRODKA ADOPCYJNEGO (WOA) W REGIONALNYM OŚRODKU POLITYKI SPOŁECZNEJ W POZNANIU (ROPS)

1.

Pracownicy WOA w swojej pracy kierują się misją ROPS „Zmieniamy na lepsze kawałek świata, którym jest Wielkopolska” oraz misją WOA „**Dla dobra dziecka odnajdujemy najlepszą rodzinę**”.

2.

„**Dobro dziecka**”. Pracownicy WOA podczas realizacji zadań kierują się zawsze dobrem dziecka. Oznacza ono w szczególności:

1. Bezpieczeństwo, stałość, dobrostan fizyczny i psychiczny dziecka oraz możliwość nawiązania silnej i trwałej więzi emocjonalnej z przyszłymi rodzicami.
2. Zapewnienie dziecku warunków do wszechstronnego i optymalnego rozwoju.
3. Możliwość doboru najlepszej rodziny dla konkretnego dziecka.
4. Szczególną troskę o ochronę danych, prywatności, bezpieczeństwa i wizerunku dziecka w prowadzonych działaniach.

3.

„**Najlepsza rodzina**” oznacza dla pracowników WOA zgodność z następującymi kryteriami ogólnymi:

1. Rokowanie na zbudowanie prawidłowej więzi emocjonalnej.
2. Możliwość zaspokojenia indywidualnych potrzeb dziecka.
3. Odpowiednie warunki do optymalnego i wszechstronnego rozwoju dziecka.
4. Gotowość do bezwarunkowej akceptacji dziecka.
5. Otwartość na deficyty dziecka.
6. Zdolność do elastycznego reagowania.
7. Świadomość i akceptacja specyfiki rodzicielstwa adopcyjnego.

Dodatkowe kryteria, szczegółowe dla konkretnego dziecka, ustalane są na podstawie szczegółowej diagnozy jego sytuacji.

4.

Pracownicy WOA posiadają wysoki poziom kompetencji merytorycznych i interpersonalnych zgodnych z wymaganiami ról zawodowych i opisami stanowisk pracy.



Załącznik do Zarządzenia Nr 5/2016
Dyrektora Regionalnego Ośrodka
Polityki Społecznej w Poznaniu
z dnia 15 kwietnia 2016r.

5.

Pracownicy WOA w celu podnoszenia jakości współpracy rozwijają swoje kompetencje i kwalifikacje zawodowe, z uwzględnieniem planów szkoleniowych i indywidualnych planów rozwojowych. Uczestniczą w szczególności w konferencjach, szkoleniach, warsztatach, superwizjach. Prowadzą też ustawicznie samokształcenie.

6.

Pracownicy WOA są odpowiedzialni za swoją pracę merytoryczną; efektywnie, na bieżąco oraz zgodnie z przepisami prawa realizują procedury adopcyjne, dbają o relacje z klientami i partnerami zewnętrznymi. Korzystają ze wsparcia współpracowników, zespołu, bezpośrednich przełożonych i specjalistów. Zadania realizują w sposób profesjonalny, z poszanowaniem zasad etyki zawodowej, w tym Kodeksu etyki i Domu Wartości ROPS.

7.

Pracownicy WOA w trakcie wykonywania zadań przestrzegają obowiązujących przepisów prawa oraz wewnętrznych procedur adopcyjnych.

8.

Pracownicy WOA aktywnie i z zaangażowaniem współpracują z klientami wykazując dbałość o

1. profesjonalizm swoich działań,
2. budowanie relacji opartych na zachowaniu neutralności i obiektywizmu,
3. prawo klientów do samostanowienia i podejmowania samodzielnych decyzji,
4. efektywną, jasną, otwartą komunikację,
5. dostarczanie rzetelnych, wyczerpujących informacji oraz informacji zwrotnych, w tym informacji o podejmowanych działaniach,
6. przestrzeganie zasad etykiety służbowej i netykiety,
7. przestrzeganie ustalonych z klientem zasad, zawartych w kontrakcie.

9.

Pracownicy WOA jako profesjonalści używają metodologii pracy psychologicznej i pedagogicznej, wykorzystują i nazywają używane przez siebie metody, narzędzia i etapy pracy, a także analizują ich skuteczność w poszczególnych sprawach.

Pracownicy WOA w swojej pracy metodycznej dotyczących ew. prowadzenia działań terapeutycznych, stosują metody uznawane przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne; prawo ich stosowania poświadczają uzyskanymi certyfikatami.

10.

Standard dotyczący rozmowy z klientami.

1. Rozmowę przeprowadza zawsze pedagog lub psycholog.
2. Podczas spotkania pracownicy WOA dbają szczególnie o warunki fizyczne, zapewniające kandydatom intymność i możliwość skupienia się na rozmowie. Podczas rozmowy pracownicy WOA ograniczają do minimum działanie dystraktorów.
3. Pracownicy WOA rozmowę prowadzą w atmosferze sprzyjającej otwartości i zadawaniu przez kandydatów pytań oraz wyjaśnianiu im niejasności. Obdarzają kandydatów szacunkiem, prawem do samostanowienia oraz do posiadania światopoglądu odmiennego niż pracownik.

11.

Standard postępowania w sytuacji rozbieżności opinii Komisji Kwalifikacyjnej ds. Adopcji.

Ostateczną decyzję o zakwalifikowaniu kandydatów do przysposobienia dziecka podejmuje Komisja Kwalifikacyjna ds. Adopcji. W przypadku rozbieżności zdań członków komisji, podejmują oni działania w celu wypracowania stanowiska akceptowanego przez cały jej skład (np. odroczenie decyzji i wskazanie zadań rozwojowych kandydatom, zaproszenie dodatkowego eksperta wewnętrznego lub zewnętrznego o głosie doradczym). Komisja może też zaprosić kandydatów na dodatkowe spotkanie, które moderuje koordynator wspólnie z psychologiem lub pedagogiem pracującym z rodziną. W przypadku kiedy wszystkie powyższe działania zostały przeprowadzone, a Komisja nadal nie jest jednomyślna, decyzję podejmuje się większością głosów. W przypadku zdania odrębnego, osoba podpisuje opinię kwalifikacyjną z adnotacją o zdaniu odrębnym.

12.

Standard dotyczący działań promocyjnych.

Pracownicy WOA, tworząc, kupując i upowszechniając materiały informacyjne i promocyjne, przestrzegają zapisów

1. Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Praw autorskich i ustawy o prawach pokrewnych.
2. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
3. Instrukcji Zamówień Publicznych ROPS.

Szczególnej ochronie podlega ochrona praw, w tym praw do ochrony wizerunku, dziecka.

13.

Kierownik i koordynatorzy, zarządzający zespołami WOA, stosują w sposób skuteczny metody i techniki zarządzania zespołem, w wyniku czego zespoły osiągają zamierzone rezultaty i cele. Stanowią oni dla pracowników źródło merytorycznej informacji zwrotnej i inspirację do rozwoju oraz tworzą środowisko wzajemnego wsparcia.

Dyrektor
Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej
w Poznaniu

Aleksandra Kowalska