

Standardy poradnictwa realizowane w Stowarzyszeniu Moc Wsparcia

Wstęp

Niniejsze standardy określają podstawowe zasady prowadzenia poradnictwa w ramach działalności Stowarzyszenia Moc Wsparcia. Ich celem jest wspieranie osób udzielających porad w wykonywaniu tej pracy w sposób rzetelny, odpowiedzialny i zgodny z zasadami etycznymi, a także zapewnienie wysokiej jakości wsparcia osobom korzystającym z usług poradniczych.

Standardy stanowią również wskazówkę w zakresie organizowania pracy poradniczej, współpracy z osobami udzielającymi porad oraz tworzenia warunków sprzyjających profesjonalnemu i bezpiecznemu świadczeniu wsparcia.

Dokument odnosi się do wszystkich osób zaangażowanych w udzielanie porad w ramach działalności Stowarzyszenia – zarówno pracowników, współpracowników, jak i wolontariuszy. Obejmuje różne formy poradnictwa, w szczególności udzielanie informacji, konsultacji i wskazówek pomagających osobom zgłaszającym się lepiej zrozumieć swoją sytuację oraz podjąć dalsze działania.

Standardy mają charakter ogólny i odnoszą się do wspólnych zasad pracy poradniczej. Poszczególne obszary poradnictwa mogą jednocześnie podlegać dodatkowym regulacjom prawnym, zasadom zawodowym lub kodeksom etycznym właściwym dla danej specjalności.

W Stowarzyszeniu obowiązuje również Polityka etycznego i profesjonalnego zachowania personelu. Dokument ten określa zasady postępowania osób zaangażowanych w działalność Stowarzyszenia i obowiązuje wszystkich członków organizacji oraz osoby i podmioty współpracujące ze Stowarzyszeniem. Polityka ta, wraz z niniejszymi standardami, stanowi zbiór obowiązujących zasad dotyczących jakości, etyki i odpowiedzialności w świadczeniu poradnictwa.

1. Profesjonalizm

Poradnictwo w Stowarzyszeniu prowadzone jest przez osoby posiadające odpowiednie kompetencje, przygotowanie merytoryczne oraz umiejętności niezbędne do pracy z klientem. Osoba udzielająca porady odpowiada za przebieg konsultacji oraz sposób komunikacji z klientem, dostosowując formę wsparcia do jego potrzeb i możliwości.

Współpraca z klientem opiera się na jasnym określeniu celu poradnictwa oraz zasad kontaktu. W sprawach wymagających dodatkowej wiedzy doradca może korzystać z konsultacji z innymi specjalistami lub – za zgodą klienta – skierować go do właściwej instytucji lub eksperta.

Osoby udzielające porad dbają o rozwój swoich kompetencji, korzystają z możliwości podnoszenia kwalifikacji oraz dzielą się doświadczeniem z innymi współpracownikami. Są również gotowe do poddawania swojej pracy ocenie i współpracy w działaniach służących poprawie jakości usług.

2. Rzetelność

Porady udzielane są na podstawie analizy informacji przekazanych przez klienta oraz aktualnej wiedzy i obowiązujących przepisów. Informacje przekazywane klientowi powinny być jasne, konkretne i oparte na sprawdzonych źródłach.

Jeżeli kontynuowanie pracy z klientem nie jest możliwe, osoba udzielająca porady – za jego zgodą – przekazuje niezbędne informacje innemu specjalistcie, aby zapewnić ciągłość wsparcia.

3. Poufność

Wszystkie informacje przekazywane w trakcie poradnictwa traktowane są jako poufne. Dane dotyczące klientów i prowadzonych spraw nie są udostępniane osobom trzecim bez zgody zainteresowanej osoby, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych przepisami prawa.

Dokumentacja związana z poradnictwem przechowywana jest w sposób zapewniający ochronę danych i dostęp wyłącznie dla osób uprawnionych. W przypadku konsultacji ze specjalistami doradca dba o zachowanie anonimowości klienta.

Stowarzyszenie dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych i lokalowych, które gwarantują prywatność i komfort podczas korzystania z poradnictwa.

4. Bezstronność

Wszystkie osoby korzystające z poradnictwa traktowane są w sposób równy i z poszanowaniem godności. Doradca w swojej pracy kieruje się obiektywną oceną sytuacji i nie pozwala, aby osobiste przekonania lub uprzedzenia wpływały na udzielaną pomoc.

W przypadku konfliktu między stronami doradca nie prowadzi równoległe poradnictwa dla obu stron, chyba że wszystkie strony wyrażą na to zgodę.

5. Wspieranie samodzielności klienta

Poradnictwo prowadzone jest z poszanowaniem autonomii klienta. Rolą osoby udzielającej porady jest przedstawienie możliwych rozwiązań problemu oraz ich konsekwencji, natomiast decyzja o dalszych działaniach należy do osoby korzystającej z pomocy.

Osoba udzielająca porady zachęca klienta do aktywnego udziału w rozwiązywaniu swojej sytuacji oraz wspiera jego samodzielność.

6. Prawo odmowy prowadzenia sprawy

Osoba udzielająca porady może odmówić prowadzenia sprawy w przypadku konfliktu interesów, konfliktu sumienia lub gdy zachowanie klienta uniemożliwia prowadzenie konsultacji w sposób bezpieczny i zgodny z zasadami współżycia społecznego.

W miarę możliwości klient powinien zostać poinformowany o innych dostępnych formach pomocy.

7. Niekomercyjny charakter poradnictwa

Poradnictwo realizowane w Stowarzyszeniu ma charakter niekomercyjny. Osoby udzielające porad nie mogą przyjmować od klientów dodatkowego wynagrodzenia ani innych korzyści poza zasadami określonymi przez organizację.

Niedopuszczalne jest również oferowanie klientom prywatnych, odpłatnych usług w trakcie trwania relacji poradniczej.

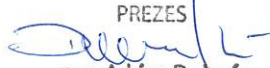
8. Monitorowanie jakości poradnictwa

Stowarzyszenie prowadzi działania mające na celu monitorowanie i podnoszenie jakości świadczonych usług poradniczych. Obejmuje to w szczególności analizę sposobu realizacji poradnictwa, możliwość zgłaszania uwag przez osoby korzystające z pomocy oraz wewnętrzną ocenę pracy osób udzielających porad.

Wnioski z monitorowania wykorzystywane są do doskonalenia sposobu organizacji poradnictwa, podnoszenia kompetencji osób udzielających porad oraz rozwijania oferty wsparcia dla klientów.

Niniejsze standardy stanowią podstawę organizacji i realizacji poradnictwa w Stowarzyszeniu oraz obowiązują wszystkie osoby zaangażowane w świadczenie usług poradniczych w jego ramach.

Stowarzyszenie Moc Wsparcia

PREZES

mgr Adrian Drdzeń

