

# MGA KAILANGAN AT PATAKARAN SA PAGBIBIGAY NG TULONG

1. Ang “presenting problem” ay nakapaloob sa usapin ng pang-aabuso at karahasan sa kababaihan at kabataan.
2. Ang kliyente ay dapat nakatira at “bonafide” na residente ng Lungsod ng Muntinlupa
3. Ang kliyente ay handang makipagtulungan at walang problemang pangkaisipan. Sa ganitong mga kaso, kailangan natin ang pakikipagtulungan ng pamilya ng biktima.
4. Kung ang kliyente ay referred ng isang ahensiya, narito ang mga kailangan na dokumento;
  - Referral letter
  - Social case study report
  - Birth certificate of clients
  - Marriage contract (kung kasal)
  - Medico-legal report (kung meron)
  - Barangay or police report
  - Iba pang dokumento

## PROSESO NG PAGTANGGAP

---

**Walk-in Clients**- mga kliyenteng pumunta sa SAGIP upang humingi ng tulong

1. Ang case manager (CM) on-duty ay kakausapin ang kliyente, ila-log ang kanyang pangalan, address, problemang inilalapit at ang inisyal na impormasyon hinggil sa usapin na nais ihingi ng tulong.

*Note: Initial assessment ang tawag dito. Ang layunin nito ay alamin kung sa SAGIP ang kaso o hindi. Kung hindi dapat sa SAGIP inilapit ang kaso, bigyan ng payo ang kliyente kung saan dapat nila ilapit ang kaso. Maaari ring tawagan na ang tanggapan na maaaring i –refer ang kaso para sa initial coordination.*

2. Kung sa SAGIP ang kaso, magsagawa ng “Intake Interview” sa pamamagitan ng paggamit ng SAGIP Intake Form.
3. Pagkatapos ng Intake Interview, samahan ang kliyente sa tanggapan ng mga Social Workers na magsasagawa ng mas malalim na panayam. Ang Social Workers ang magtatakda kung anong mga nararapat na serbisyo ang maaaring ibigay agad sa kliyente, mga pagkilos at plano na isasagawa.

**Referred Clients** – ito ay ang mga kliyente na dinala sa SAGIP kasama ang ahensiyang unang tumugn sa kanyang problema.

1. Ang CM on-duty ay kakausapin ang representative ng ahensiya na kasama ng kliyente, ila-log ang pakay.
2. Magsagawa ng Intake Interview. Pagkatapos, ay samahan sa tanggapan ng mga Social Workers.

**Rescued Clients** – ito ay ang mga kliyente na kinuha ng Social Workers ng SAGIP sa pakikipagtulungan ng Social Workers ng DSWD mula sa mapang-abusong sitwasyon upang pansamantala ay ilagak sa mas ligtas na lugar.

1. Ang CM on-duty ay ila-log ang oras at petsa ng pagdating ng kliyente, pangalan ng kliyente, pangalan ng mga Social Workers na nagrescue, pisikal na anyo o kalagayan ng kliyente.
2. Ipaalala sa mga Social Workers na kailangan ipa-medikal ang kliyenteng ni-rescue.
3. Makinig at sundin ang mga instructions na ibibigay ng handling Social Workers patungkol sa kliyente.

***PAALALA: Lahat ng mga katanungan o magtatanong patungkol sa mga kliyente ng SAGIP, ang mga ito ay DAPAT na ibigay sa kaalaman ng Social Workers. Mahigpit na pinaaalalahanan ang lahat na maliban sa Social Workers, wala na pong iba ang magbibigay ng anumang impormasyon na may kinalaman sa ating mga kliyente.***

**Other Clients** – ito ay ang mga kliyente na pumunta sa SAGIP at humingi ng tulong. Ngunit, ang kanilang problemang inilalapit ay hindi sakop sa mga problemang tinutugunan ng SAGIP o ang tulong na kailangan ay hindi ayon sa programa at serbisyo ng SAGIP.

# ANG PROSESO NG PAGTULONG SA MGA KASO NA IDINULOG SA SAGIP

---

(Case Management Process of SAGIP)

Ang case management ay isan uri ng service delivery approach na gumagamit ng mga pagsusuri upang makabuo ng isang “case o service plan”. Ang service plan ay isinasagawa sa pamamagitan ng pakikipagtulungan sa kliyente na kung saan ang layunin ay magkaroon ng kakayahan na tugunan ang kanyang mga kagyat at iba pang pangngailangan at sa huli ay magkaroon ng kapangyarihan o kontrol ang kliyente sa kanyang sariling buhay at kabuhayan upangmakabahagi siya sa pagsiguro ng kanyang kapakanan at kagalingan.

Ang Proseso ng Pagtulong

1. **Problem and Needs Assessment** - ito ay ang apgsusuri upang ating malaman ang mga kagyat at tunay na suliranin at pangangailangan ng klilyente.

Ang Pagsusuri o “Assessment” ay isinasagawa sa pamamagitan ng pagkuha ng mga datos o impormasyon na may kinalaman sa problemang inilalapit sa SAGIP, sa kanyang sarili at pamilya at iba pa tulad ng kanyang buhay kasaysayan. Tinitingnan din natin ang kakayahan ng kliyente na makibahagi sa proseso ng pagtugon sa problemang inilapit sa SAGIP pati na ang kanyang kakayahan na magsagawa ng mga pagbabago sa kanyang kasalukuyang kalagayan. Dito nating ginagamit an gating “Intake Form” upang makakalap ng mga pangunahing datos. Sa stage na ito, ang gawain ng case managers at Social Workers ay:

- Develop rapport and trust with the client
- Establish the purpose, objectives and agenda of the meeting
- Clarify roles and responsibilities
- Facilitate discussion

Sa pakikiharap sa kliyente, ito ang mga kailangan nating gawin;

- Introduce yourself and your roles as SAGIP staff
- Create a non-threatening, confidential environment
- Make your client feel at ease and safe...engage in small talk (if necessary)
- Use appropriate body language, eye contact, and reflective listening skills
- Display empathic, non-judgemental attitudes
- Be open and honest about your roles and its limitations
- Do not promise anything that will be unrealistic and/or unachievable
- Discuss policy of SAGIP
- Discuss the complaint process.

Dito ay hinahayaan natin ang kliyente na magkuwento, ibahagi ang kanyang mga karanasan at damdaming kaakibat dito pati na ang pagtukoy ng mga posibleng balakid o hadlang na maaaring maging sagabal sa pagtugon at pagtulong.

2. **Planning** – ito ay proseso ng pagtukoy ng mga hakbang at pagkilos upang matamo ang isang layunin...solusyon sa suliraning inilapit at iba pang pagbabago na nais matamo paras a kabutihan ng kliyente. May apat na yugto ang “planning”

2.1 Goal Formulation – pagtukoy ng mga praktikal na layunin o pagbabago na nais matamo. Ang layunin o “goal” ay may 4 na katangian;

- Smart – indicates precisely what is going to happen
- Measurable - should be able to quantify the goal
- Achievable – confident that the goal is achievable
- Realistic – maintainable
- Time-Bound – can be achieved within a reasonable time frame

2.2 Setting Priorities – Pag-una sa mga bagay na dapat unahin. Tukuyin anong pangangailangan ang dapat maunang tugunan at ang mga iba pa ayon sa pagkakasunod-sunod.

2.3 Methods are chosen for achieving the goals – ito ay ang pagtukoy ng mga pamamaraan, uri ng pagkilos at hakbang, stratehiya na gagawin upang matamo ang nais na layunin o nais na pagbabago.

- 2.4 Identification of times and procedures for evaluation of progress –  
Pagtukoy kung ng mga pamamaraan at panahon ng pagtatasa kung gaano kalapit o kalayo pa o kung natamo na ang mga nais na layunin.

Kung may mga panahon na ang kliyente ay ayaw makipagplano, narito ang mga maaaring gawin;

- Empathy- unawain ang kanyang kalagayan upang malaman kung bakit ayaw niyang makilahok sa pagpapalano
  - Encouragement – unti-unting himukin sa pamamagitan ng pagpapakita ng pakinabang nito sa kanya.
  - A positive approach- positibong pananaw, pakiramdam, mainit na pakikiharap, pagtanim ng pag-asa.
  - Enlisting the support – ipakita sa kanya ang mga posibleng suporta niya sa mga balak niyang gawin.
3. **Service delivery/Plan Implementation** – ito ay ang pagsasakatuparan ng plano. Ang role ng Case Manager at Social Workers dito ay;
- Tulungan ang kliyente na makuha ang mga kinakailangang serbisyo ng SAGIP. Kung ang serbisyong kailangan ay wala sa SAGIP, ipaalam sa kliyente kung saan pang ahensiya at tanggapan maaaring makahingi ng tulong. Ipaunawa sa kliyente ang mga “requirements” at prosesong dadaanan upang makahingi ng serbisyo ng ibang tanggapan. Dito, importante na may kamalayan tayo na ang kliyente ang “lead” sa pag-access ng resources na kailangan niya, at ang ating papel ay gabayan at ugnay sa mga ahensiya sa pamamagitan ng pagtawag sa ahensiya o paggawa ng “Referral Letter”.
4. **Monitoring and Review** – ito ay mga gawain na ang layunin ay masubaybayan ang pagsulong ng pagsasakatuparan ng plano, ang pagbalik-suri at aral sa mga serbisyo at tulong na naibigay na sa kliyente at ang antas ng kasiyahang-loob ng kliyente.

Sa pagbabalik-suri o aral, narito ang mga katanungan na kailangan na isaalang-alang.

- Nabago ba ang natukoy na problema?
- Tama ba ang mga serbisyo na naibigay?

- Natamo ba ang mga layunin?
- Kailangan bang baguhin ang plano?
- Maaari na bang isara ang kaso?

5. **Case Closure** – ito ay ang pagsasara ng kaso at pagtulong sa kliyente. Kailangan ay matukoy ang mga ilang indikasyon na maaari nang isara ang kaso at usapin ng pagtulong sa kliyente. Ang ilan sa mga indikasyon na ito ay ang mga sumusunod;

- Mataas na antas na kakayahan na harapin ang buhay na wala ng suporta mula sa SAGIP.
- Nagpatuloy ang normal niyang buhay ng 6 na buwan na wala ng kontak o pakikipag-ugnayan sa SAGIP.
- Natapos na ang plano at natamo na ang layunin.
- Mataas na antas ng kakayahan na tugunan ang kanyang pansariling pangangailangan.
- Mas may kompiyansa sa sarili na gumawa ng mga desisyon at bigyang solusyon ang mga usapin.
- Pagbuo ng mga support systems.
- Kung ang umusbong na pangangailangan ay hindi na kayang tugunan ng SAGIP.