Standard

„Pośrednictwo pracy i realizacja staży dla osób z niepełnosprawnościami”

Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego
Rzeczpospolita Polska
Dofinansowane przez Unię Europejską

Spis treści

Słowniczek 5

I. Wstęp 15

Zawartość standardu: 15

II. Cel wprowadzania standardu w NGO 19

Zakres standardu 21

Kluczowe role i odpowiedzialności realizacji standardu 22

Kompetencje osób zaangażowanych przy realizacji usługi 23

Oczekiwane efekty 28

Schemat wdrażania standardu 28

III. Korzyści wynikające z wdrożenia standardu 32

Korzyści z wdrożenia standardu dla NGO 33

Korzyści z wdrożenia standardu dla osób z niepełnosprawnościami. 35

Korzyści z wdrożenia standardu dla otoczenia społecznego - gospodarczego oraz edukacyjnego. 36

IV. Procedury wdrożenia standardu w obszarze „Pośrednictwo pracy i realizacja staży dla osób z niepełnosprawnościami” 39

Procedura nr 1. Wybór pośrednika pracy 40

Procedura nr 2. Szkolenie wewnętrzne pośrednika pracy w zakresie obsługi OzN 46

Procedura nr 3. Przygotowanie usługi pośrednictwa pracy 49

Procedura nr 4. Nawiązanie i utrzymanie kontaktu pośrednika pracy z OzN 53

Procedura nr 5. Zdefiniowanie potrzeb OzN związanych z funkcjonalnymi aspektami niepełnosprawności w kontekście podjęcia aktywności zawodowej 56

Procedura nr 6. Określenie możliwości wykonania czynności zawodowych z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niepełnosprawności 60

Procedura nr 7. Dostosowanie stanowiska stażu/pracy 62

Procedura nr 8. Realizacja stażu 65

Procedura nr 9. Podjęcie zatrudnienia i wsparcie w jego utrzymaniu 72

Procedura nr 10. Ewaluacja i monitorowanie 78

V. Załączniki 81

Załącznik nr 1 Lista kontrolna spełniania standardu dostępności, w zakresie wymaganym ustawą o dostępności 81

Załącznik nr 2 Formularz przekierowania 86

Załącznik nr 3 Wytyczne dotyczące tworzenia dokumentów dostępnych (np. w MS Word) 87

Załącznik nr 4 Kontrakt o współpracy 90

Załącznik nr 5 Formularz wywiadu 94

Załącznik nr 6 Indywidualny Plan Działania 99

Załącznik nr 7 Raport Końcowy dotyczący określenia możliwości wykonania czynności zawodowych z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niepełnosprawności 103

VI. Materiały dodatkowe 104

1. Kwalifikacje i przygotowanie pośrednika pracy do realizacji usługi dla OzN 105
2. Zadania i zasady pracy pośrednika pracy w realizacji usługi skierowanej do OzN . 107
3. Podstawy prawne dotyczące świadczenia usług pośrednictwa pracy 111
4. Różnice zadań realizowanych przez doradcę zawodowego i pośrednika pracy 113
5. Współpraca pośrednika pracy i doradcy zawodowego 116
6. Kontrakt pomiędzy pośrednikiem pracy i OzN 119
7. Zasady komunikowania się pośrednika pracy z osobą z niepełnosprawnością 120
8. Organizacja miejsca do spotkań pośrednika pracy i osoby niepełnosprawnej 139
9. Narzędzia pracy pośrednika pracy 142
10. Dokumentacja pracy pośrednika pracy 145
11. Trudności w pracy pośrednika pracy przy realizacji usługi dla OzN 148

12. Sposoby rozwiązywania potencjalnych problemów pojawiających się w pracy pośrednika pracy 150

13. Istota organizacji staży zawodowych dla osób z niepełnosprawnościami. 153

14. Wsparcie pośrednika pracy podczas odbywania stażu zawodowego 154

15. Mity i fakty o pracy osób niepełnosprawnych..... 155

VII. Program szkolenia z zakresu wdrażania standardu 157

Słowniczek

1. **Adobe Reader, Adobe Acrobat Reader**

   Bezpłatny program firmy Adobe Systems, udostępniany na większość platform komputerowych oraz mobilnych, służący do czytania publikacji elektronicznych w formacie PDF.

2. **Alfabet Braille'a**

   Stworzony przez Louisa Braille'a system Braille'a, którego podstawą jest sześciopunkt nazywany znakiem tworzącym. System składa się ze znaków będących kombinacją sześciu wypukłych punktów ułożonych w dwóch kolumnach po trzy punkty w każdej. Lewa kolumna zawiera umownie oznaczone punkty: 1,2,3, zaś prawą stanowią punkty: 4,5,6. Wzajemna kombinacja i rozmieszczenie punktów daje możliwość zapisu sześćdziesięciu trzech znaków.

3. **Aplikacja mobilna**

   Aplikacja mobilna – publicznie dostępne oprogramowanie z interfejsem dotykowym zaprojektowane do wykorzystania na przenośnych urządzeniach elektronicznych, z wyłączeniem aplikacji przeznaczonych do użytku na przenośnych komputerach osobistych.

4. **Alternatywa tekstowa (Alt text)**

   Tekstowy opis obrazów, filmów lub innych treści nietekstowych, który pomaga osobom niewidomym lub niedowidzącym zrozumieć zawartość.

5. **Audiodeskrypcja**

   Opis dźwiękowy treści wizualnych, np. w filmach czy spektaklach, który jest czytany na głos i pomaga zrozumieć to, co dzieje się na ekranie lub scenie. Audiodeskrypcja to alternatywna ścieżka dźwiękowa stworzona z myślą o osobach niewidomych i słabowidzących. Stanowi ona werbalny opis treści przekazanej za pomocą obrazu. Audiodeskrypcja pozwala osobom niewidomym na możliwość odbioru sztuki wizualnej, np. malarstwa czy gry aktorskiej, dlatego też stosowana jest m.in. w muzeach, produkcjach audiowizualnych, teatrze oraz podczas widowisk sportowych.

6. **Audiotekst**

   Usługa polegająca na odczytywaniu przez lektora wyświetlających się na ekranie napisów. Audiodeskrypcja opisuje wszystkie elementy obrazu.

7. **Bariera**

   Przeszkoda lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi potrzebami udział w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

8. **Biała laska**

   Biała laska pełniąca funkcję znaku drogowego stała się najlepszym przyrządem służącym niewidomym do sprawnego przemieszczania się w przestrzeni. Każda laska wyposażona jest w elementy odblaskowe ułatwiające kierowcom i innym użytkownikom dróg identyfikacje.

9. **Czytnik ekranu**

   Oprogramowanie odczytujące na głos tekst wyświetlany na ekranie komputera lub smartfona, co jest kluczowe dla osób niewidomych lub niedowidzących. Czytnik ekranowy (po angielsku screen reader) – program komputerowy, który rozpoznaje i interpretuje informacje wyświetlane na monitorze komputera, a następnie przedstawia je użytkownikowi w postaci głosowej lub zostaje wysłany do brajlowskiego urządzenia wyjściowego. Czytniki ekranowe są formą technologii asystujących, wykorzystywaną m.in. przez osoby niewidome i niedowidzące, lub prowadzące samochody czy obsługujące szereg komputerów jednocześnie.

10. **Dostęp alternatywny**

    Jeżeli zapewnienie pełnej dostępności (architektonicznej, cyfrowej czy informacyjnej) nie jest możliwe w danym momencie, instytucja publiczna ma obowiązek zagwarantowania tzw. dostępu alternatywnego. Może to być np. obsługa osoby z niepełnosprawnością w innym miejscu, przekazanie dokumentów w formacie łatwym do czytania lub kontakt telefoniczny. Dostęp alternatywny jest rozwiązaniem tymczasowym lub wyjątkowym, nie powinien jednak zastępować trwałego wdrażania

zasad dostępności. Instytucje mają obowiązek dążyć do likwidowania barier systemowo, a nie wyłącznie za pomocą doraźnych rozwiązań.

11. Dostępność

Dostępność to właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów, usług), która pozwala osobom z trudnościami funkcjonalnymi (fizycznymi, poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi. Dostępność to cecha przestrzeni, produktów, usług i informacji, która umożliwia ich efektywne, bezpieczne i samodzielne użytkowanie przez wszystkie osoby – niezależnie od ich wieku, sprawności fizycznej, sensorycznej czy intelektualnej. W kontekście polskiego prawa, dostępność obejmuje trzy główne obszary: architektoniczną, cyfrową oraz informacyjno-komunikacyjną.

Celem dostępności jest eliminacja barier, które mogą wykluczać osoby ze szczególnymi potrzebami z uczestnictwa w życiu społecznym, zawodowym czy edukacyjnym. Dostępność nie dotyczy wyłącznie osób z niepełnosprawnościami – obejmuje również osoby starsze, osoby chwilowo ograniczone (np. po operacjach), a także z trudnościami językowymi czy technologicznymi.

Dostępność jest osiągana przez zastosowanie projektowania uniwersalnego, a w przypadku braku takiej możliwości – przez zastosowanie racjonalnych usprawnień, o których mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 oraz z 2018 r. poz. 1217);

12. Dostępność architektoniczna

Odnosi się do fizycznych cech budynków i przestrzeni publicznych, które umożliwiają poruszanie się i korzystanie z nich przez wszystkich użytkowników – również tych z ograniczoną mobilnością. Obejmuje m.in. windy, podjazdy, szerokie drzwi, kontrastowe oznaczenia i czytelne tablice informacyjne.

Standardy dostępności architektonicznej określone są m.in. w normie PN-ISO 21542, a także w przepisach budowlanych. Instytucje publiczne mają obowiązek zapewnić odpowiednią infrastrukturę – w tym możliwość wejścia do budynku, przemieszczania się wewnątrz oraz korzystania z toalet.

13. **Dostępność cyfrowa**

    Dotyczy projektowania i funkcjonowania stron internetowych, aplikacji mobilnych oraz systemów informatycznych w taki sposób, by mogły z nich korzystać także osoby z niepełnosprawnościami (np. osoby niewidome, niesłyszące, z niepełnosprawnością poznawczą). W Polsce obowiązuje standard WCAG 2.1 (na poziomie AA), wprowadzony ustawą z 2019 roku.

    Dostępność cyfrowa obejmuje m.in. stosowanie tekstów alternatywnych do grafik, odpowiedni kontrast kolorów, nawigację klawiaturą, czy strukturalne oznaczenie nagłówków. Strony publiczne są zobowiązane do publikacji deklaracji dostępności i do realizacji wniosków o zapewnienie dostępności w ciągu 7 dni.

14. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

    Oznacza możliwość skutecznego przekazywania i odbierania informacji przez wszystkie osoby, niezależnie od ich ograniczeń sensorycznych czy językowych. Obejmuje m.in. tłumaczenia na Polski Język Migowy (PJM), napisy do filmów, materiały w formacie łatwym do czytania (ETR), czy możliwość kontaktu za pomocą alternatywnych metod (np. e-mail, czat, SMS).

    Instytucje publiczne zobowiązane są do udostępniania informacji w sposób zrozumiały i dostępny. Dotyczy to zarówno obsługi interesanta, jak i dokumentów urzędowych, treści internetowych czy komunikatów głosowych.

15. **Dostępność stron internetowych:**

    Dostępność WWW (po angielsku web accessibility) – dziedzina wiedzy z zakresu interakcji człowieka z komputerem zajmująca się problematyką tworzenia stron i serwisów internetowych dostępnych dla jak najszerszego grona odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem osób narażonych na wykluczenie cyfrowe (niepełnosprawnych, starszych, gorzej wykształconych, pozbawionych dostępu do szerokopasmowego internetu).

    Dostępność serwisu internetowego oznacza stopień w jakim może być on postrzegany, rozumiany i przeglądany przez wszystkich użytkowników, niezależnie od ich cech lub upośledzeń, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu.

16. **Deklaracja dostępności**

    To obowiązkowy dokument publikowany przez każdą jednostkę sektora publicznego na swojej stronie internetowej. Ma na celu poinformowanie użytkowników o stanie dostępności cyfrowej danej strony lub aplikacji oraz umożliwienie im zgłaszania uwag lub wniosków. Deklaracja musi być aktualizowana przynajmniej raz w roku i powinna zawierać opis barier dostępności oraz plan ich usuwania. Jej brak lub nieprawidłowa treść może skutkować interwencją organów nadzorczych, np. Ministerstwa Cyfryzacji lub Rzecznika Praw Obywatelskich.

17. **ETR Tekst łatwy do czytania i zrozumienia**

    Skrót od angielskich słów easy-to-read. Oznaczenie tekstu do łatwego do czytania i zrozumienia przeznaczonego dla osób dorosłych z niepełnosprawnością intelektualną, potrafiących czytać.

18. **Funkcjonalność**

    Funkcjonalność – właściwość strony internetowej lub aplikacji mobilnej umożliwiająca użytkownikowi skorzystanie ze wszystkich oferowanych przez nie funkcji.

19. **Komunikacja alternatywna i wspomagająca**

    Metody komunikacji dla osób z zaburzeniami mowy, np. systemy symboli, urządzenia generujące mowę lub komunikatory tekstowe.

20. **Klawiatura adaptacyjna/alternatywna**

    Klawiatury o specjalnej budowie, dostosowane do potrzeb osób z ograniczoną sprawnością ruchową, np. z większymi klawiszami lub ich rozstawem.

21. **Koordynator ds. dostępności**

    To osoba wyznaczona w każdej instytucji publicznej (obowiązkowo w jednostkach zatrudniających powyżej 50 osób), której zadaniem jest wspieranie działań na rzecz dostępności. Koordynator pełni rolę doradczą, monitorującą oraz kontaktową dla osób ze szczególnymi potrzebami. Do jego zadań należy m.in. przygotowywanie raportów, opiniowanie projektów inwestycyjnych pod kątem dostępności, a także promowanie wiedzy o dostępności wśród pracowników. Funkcja ta została wprowadzona Ustawą z 2019 roku.

22. Monitor brajlowski

Monitory brajlowskie to elektroniczne urządzenia służące do prezentowania w notacji brajlowskiej tekstu wyświetlanego na tradycyjnym monitorze komputerowym. Potoczna nazwa monitora brajlowskiego, dziś już rzadko stosowana, to „brajlowska linijka", co wynika z faktu, iż zasadniczym elementem tego urządzenia są specjalne, piezoelektryczne moduły, prezentujące osobom niewidomym dotykowe znaki, składające się z wypukłych punktów.

Są one ułożone właśnie wzdłuż prostej, poziomej linii. Brajlowski monitor błyskawicznie przetwarza na postać dotykową tekst czarnodrukowy, przesyłany np. z komputera.

W wierszu monitora brajlowskiego pojawia się jedynie od kilkunastu do kilkudziesięciu znaków, co sprawia, że tekst brajlowski jest automatycznie przesuwany i odczytywany fragment po fragmencie.

23. OCR

Optyczne rozpoznawanie znaków, OCR (ang. optical character recognition) – zestaw technik lub oprogramowanie służące do rozpoznawania znaków i całych tekstów w pliku graficznym o postaci rastrowej.

Zadaniem OCR jest zwykle rozpoznanie tekstu w zeskanowanym dokumencie (na przykład papierowym formularzu lub stronie książki).

24. Osoby ze szczególnymi potrzebami

To każda osoba, która z powodu niepełnosprawności, wieku, choroby, trudnej sytuacji życiowej lub innych okoliczności napotyka trudności w dostępie do usług, informacji czy przestrzeni. Ustawa z 2019 r. nie ogranicza tej definicji wyłącznie do osób posiadających orzeczenie o niepełnosprawności – dzięki temu możliwe jest objęcie wsparciem znacznie szerszej grupy. Podejście to odpowiada nowoczesnemu rozumieniu niepełnosprawności jako interakcji między cechami jednostki a barierami środowiskowymi. Przykładowo, osobą ze szczególnymi potrzebami może być również kobieta w ciąży, senior czy osoba z czasowym urazem kończyny.

Osoby ze szczególnymi potrzebami to takie osoby, które ze względu na swoje cechy lub okoliczności, w których się znajdują muszą podjąć dodatkowe działania w celu

przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z pozostałymi osobami.

25. **OzN**

    Skrót od słów - osoba z niepełnosprawnością / osoba z niepełnosprawnościami / osoby z niepełnosprawnością / osoby z niepełnosprawnościami.

26. **Pies przewodnik osoby niewidomej**

    Pies asystujący jest to pies, który towarzyszy osobie z niepełnosprawnością i wykonuje dla niej specjalne zadania. Mówiąc w skrócie, jest to pies na co dzień mieszkający z osobą z niepełnosprawnością, różniący się od zwykłego, domowego psa tym, że jest specjalnie wyszkolony i potrafi pomóc swojemu opiekunowi w codziennych czynnościach.

    Pies przewodnik a prawo: Art. 2 pkt. 11 Ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych definiuje psa asystującego jako "odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym".

27. **Pętla indukcyjna**

    System wspomagający słyszenie, który przesyła sygnał dźwiękowy bezpośrednio do aparatów słuchowych w formie pola magnetycznego, eliminując dźwięki tła. Pętla indukcyjna to system wspomagający słyszenie, który przekazuje dźwięk bezpośrednio do aparatów słuchowych wyposażonych w cewkę indukcyjną (tryb "T"). Urządzenie to eliminuje szumy otoczenia i pozwala osobie niedosłyszącej zrozumieć mowę z większą precyzją. Pętle indukcyjne stosuje się m.in. w salach konferencyjnych, urzędach, kinach, aptekach czy przy okienkach informacyjnych. Ich obecność powinna być oznaczona specjalnym piktogramem (symbol ucha z literą T). Wymóg ich stosowania pojawia się m.in. w wytycznych dostępności dla projektów unijnych.

28. **PJM – polski język migowy**

Polski język migowy (PJM) jest językiem wizualno-przestrzennym używanym w codziennej komunikacji przez społeczność Głuchych w Polsce.

29. Plik PDF

PDF (Portable Document Format) – format plików służący do prezentacji, przenoszenia i drukowania treści tekstowo-graficznych, stworzony i promowany przez firmę Adobe Systems, regulowany standardem ISO 32000-1:2008 .pdf – rozszerzenie nazwy pliku w formacie PDF.

PDF/UA (PDF powszechnej dostępności) – format utworzony przez Komitet Standardów AIIM z myślą o osobach niewidomych lub niedowidzących.

30. Prawo żądania dostępności

Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo do złożenia wniosku o zapewnienie dostępności konkretnej usługi, informacji, przestrzeni lub funkcji w instytucji publicznej. Wniosek taki może dotyczyć zarówno dostępności architektonicznej (np. brak windy), jak i cyfrowej (np. nieczytelna strona internetowa).

31. Racjonalne usprawnienie

Racjonalne usprawnienie oznacza konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nie nakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami.

32. RGAA

Ogólne wytyczne dostępności dla administracji (Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations - RGAA) to kompleksowy zestaw procedur oceniania dostępności zgodnie z Wymogami dla dostępności treści internetowych (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) opracowany przez rząd francuski.

Polskie tłumaczenie Ogólnej specyfikacji technicznej dostępności dla administracji RGAA 3 2017

33. Redukcja barier

To proces systematycznego usuwania fizycznych, komunikacyjnych i cyfrowych przeszkód, które utrudniają lub uniemożliwiają korzystanie z przestrzeni, usług i informacji. Może dotyczyć modernizacji infrastruktury, wprowadzenia nowych narzędzi technologicznych, jak również zmian organizacyjnych i procedur obsługi klienta. Redukcja barier jest obowiązkiem instytucji publicznych wynikającym z ustawy o zapewnianiu dostępności. Jest to również proces ciągły, który wymaga audytów, szkoleń, konsultacji z osobami z niepełnosprawnościami oraz aktualizacji standardów.

34. SKOGN

SKOGN – system komunikacji osób głuchoniewidomych

35. Technologie asystujące (AT)

Z języka angielskiego oznaczane skrótem AT (assistive technology). Uniwersalne technologie, dostępne dla osób sprawnych i niepełnosprawnych, prowadzą często do lepszych rozwiązań inżynieryjnych.

Szeroka klasa technologii umożliwiających większą niezależność osób z niepełnosprawnościami. Ogólne określenie urządzeń, oprogramowania i narzędzi, które ułatwiają codzienne życie osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Obejmują one szerokie spektrum rozwiązań, od prostych przedmiotów (np. piankowa nakładka na długopis) po skomplikowane oprogramowanie (np. czytniki ekranu), a także sprzęt rehabilitacyjny (np. wózki inwalidzkie, aparaty słuchowe).

36. Technologie wspomagające

Często używane zamiennie z technologiami asystującymi.

37. Tłumacz języka migowego (PJM)

Tłumacz PJM przekłada treści mówione na Polski Język Migowy i odwrotnie, umożliwiając osobom głuchym i słabosłyszącym aktywny udział w życiu społecznym i obywatelskim. Zgodnie z Ustawą o języku migowym z 2011 r., osoby głuche mają prawo do bezpłatnej pomocy tłumacza PJM w kontaktach z instytucjami publicznymi. Tłumaczenia mogą być realizowane stacjonarnie, zdalnie (np. przez wideotłumacza) lub w formie materiałów audiowizualnych. Obowiązek ich zapewnienia dotyczy m.in. sądów, urzędów, policji, służby zdrowia i systemów edukacyjnych.

38. Uniwersalne technologie

Rozwiązania, które są korzystne zarówno dla osób z niepełnosprawnościami, jak i dla osób sprawnych, np. podjazdy dla wózków inwalidzkich, które ułatwiają też przemieszczanie się z wózkiem dziecięcym.

39. Uniwersalne projektowanie

Uniwersalne projektowanie oznacza projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Rozwiązania przestrzenne uniwersalnego projektowania przewidują, że podstawowe działania będą z założenia odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników.

40. Usługa asystencka / wspierająca

To forma wsparcia osobistego dla osób z niepełnosprawnościami lub ograniczeniami funkcjonalnymi. Przykładami są: asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością, tłumacz języka migowego, przewodnik dla osoby niewidomej czy pomoc w transporcie. Usługi te mają na celu zwiększenie niezależności i samodzielności w życiu codziennym oraz dostęp do usług publicznych. Mogą być świadczone przez samorządy, organizacje pozarządowe lub instytucje w ramach programów PFRON lub Funduszy Europejskich.

41. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Zbiór dokumentów opublikowany przez Web Accessibility Initiative (WAI) zawierający zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych. Od 15 października 2012 roku wytyczne WCAG w wersji 2.0 zyskały status międzynarodowej normy ISO/IEC 40500:2012.

I. Wstęp

Wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy stanowi jeden z fundamentów sprawiedliwego i zrównoważonego społeczeństwa. Dostęp do zatrudnienia nie tylko umożliwia samorealizację, ale także wpływa na jakość życia, poczucie godności i niezależność osób z niepełnosprawnościami. W tym kontekście pośrednictwo pracy oraz organizacja staży stanowią kluczowe elementy integracji społeczno-zawodowej tej grupy.

Celem niniejszego standardu jest określenie zasad i procedur w zakresie profesjonalnego wsparcia OzN w ich drodze do aktywności zawodowej. Dokument ten ma służyć zarówno organizacjom pozarządowym, instytucjom rynku pracy, jak i pracodawcom oraz jednostkom samorządu terytorialnego. jako praktyczne narzędzie skutecznie wspierające włączanie osób z niepełnosprawnościami w rynek pracy poprzez indywidualnie dopasowane formy pośrednictwa oraz dobrze zaprojektowane programy stażowe.

Standard uwzględnia zróżnicowane potrzeby i możliwości osób z niepełnosprawnościami z uwzględnieniem ich rodzaju i stopnia, promując podejście oparte na podmiotowości, równości szans i dostępności.

Zakłada również aktywną współpracę pomiędzy wszystkimi interesariuszami, co jest warunkiem skutecznego wdrażania działań w obszarze aktywizacji zawodowej.

Zawartość standardu:

Procedury składające się na standard odnoszą się do:

1) kompetencji, wykształcenia, doświadczenia i umiejętności pośrednika pracy, określają sposób realizacji usługi, regulują sposób komunikacji z OzN, w tym zawarcie umowy na realizację usługi, omawiają sposób diagnozy potrzeb i ograniczeń OzN, które stanowią istotny element profesjonalnego i efektywnego działania pośrednika pracy;
2) sposoby realizacji staży, w tym przygotowania zespołu, określenia karty stanowiska stażu, określenia sposobu monitorowania usługi.

Dlaczego standaryzacja pracy pośredników pracy i realizacji staży dla OzN warunkuje podniesienie jakości świadczenia tej usługi?

Obserwacja i doświadczenie wskazują na dość swobodne podejście do usługi pośrednictwa pracy dla OzN, niewystarczające diagnozowanie potrzeb i możliwości realizacji zadań zawodowych przez OzN, brak wiedzy na temat konieczności zapewnienia dostępności usługi wynikającej z ustawy o dostępności.

Staże zazwyczaj są organizowane dla osiągnięcia wskaźnika w projekcie, w miejscach przypadkowych, bez wnikliwej analizy możliwości zatrudnienia po jego zakończeniu, co ogranicza możliwość aktywizacji zawodowej.

Wprowadzenie standardu tej usługi jest ściśle związane z podniesieniem świadomości w obszarze zależności pomiędzy OzN, pracodawcą i pośrednikiem. Dopiero ścisła współpraca tych trzech podmiotów może istotnie wpłynąć na podniesienie wskaźnika poziomu zatrudnienia OzN.

Najważniejszym celem opracowania i wdrożenia standardu jest poprawa jakości świadczonych usług ukierunkowanych na aktywizację zawodową OzN w zakresie szeroko rozumianej dostępności. Obejmuje on pośrednictwo pracy i organizację staży skierowanych do tych osób.

Konieczność sprostania oczekiwaniom reguluje ustawa o dostępności oraz Polski Akt Dostępności, które nakładają obowiązek zapewnienia dostępności usług i produktów. Standaryzacja koncentruje uwagę na konieczności takiej ich organizacji i realizacji usług, aby były one dostępne dla każdego, bez względu na rodzaj i natężenie następstw funkcjonalnych niepełnosprawności.

Ujednolicenie procedur i kontrola jakości ich wykonywania eliminuje błędy i zmniejsza odchylenie od obowiązujących norm, co bezpośrednio przekłada się na jakość końcowego efektu świadczonej usługi.

Bardzo istotne w procesie realizacji standardu jest zrozumienie, że dostępność dotyczy każdego z nas – każdy z nas bowiem może czasowo zderzyć się z sytuacją, która spowoduje, że stanie się osobą ze specjalnymi potrzebami – czasowe unieruchomienie z powodu złamania kończyny, ciąża, dolegliwości bólowe, co na jakiś moment utrudni lub uniemożliwi wykonywanie dotychczasowych zadań życiowych. Każdy z nas wskutek naturalnego procesu starzenia dozna sytuacji deprywujących zabezpieczenie podstawowych potrzeb życiowych.

Zapewnienie dostępności jest obowiązkiem w realizacji usług, ponieważ wynika zarówno z przepisów prawa, jak i z podstawowych zasad etycznych, równości i poszanowania godności wszystkich obywateli.

Poniżej przedstawione zostały kluczowe kryteria realizacji usługi dostępnej

1. Obowiązek prawny

W Polsce i Unii Europejskiej obowiązują akty prawne, które nakładają obowiązek zapewniania dostępności usług:

- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych
- Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r.
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze
- Europejski Akt o Dostępności (EAA) - dyrektywa Unii Europejskiej przyjęta 17 kwietnia 2019 roku, mająca na celu ujednolicenie standardów dostępności produktów i usług dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób z ograniczeniami funkcjonalnymi na terenie UE
- Polski Akt Dostępności Dyrektywa EAA – weszła w życie dnia 28 czerwca 2025 roku
- Ustawa o Państwowej Inspekcji Pracy z dnia 13 kwietnia 2007 r. (Dz.U. 2024.1712 tj. artykuł 10 tej ustawy określa zadania PIP, w tym nadzór i kontrolę przestrzegania przepisów prawa pracy, w tym przepisów BHP
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy
- przepisy Kodeksu Pracy, dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, stanowią podstawę do oceny dostosowania stanowisk pracy.

Brak zapewnienia dostępności może skutkować karami finansowymi oraz odpowiedzialnością instytucji.

2. Równość i włączenie społeczne

Każdy człowiek, niezależnie od sprawności, wieku, stanu zdrowia czy technologii, z której korzysta, powinien mieć równy dostęp do informacji, usług i przestrzeni publicznej.

Dostępność umożliwia OzN pełne uczestnictwo w życiu społecznym, zawodowym i obywatelskim.

3. Jakość i zasięg usług

Usługi dostępne są bardziej użyteczne i zrozumiałe dla szerszego grona odbiorców, w tym osób starszych, osób czasowo niepełnosprawnych (np. z kontuzją), czy korzystających z urządzeń mobilnych.

Wysoki poziom dostępności podnosi jakość obsługi i wzmacnia reputację organizacji jako odpowiedzialnej i nowoczesnej.

4. Efektywność i oszczędność

Dobrze zaprojektowane, dostępne systemy i przestrzenie zmniejszają potrzebę kosztownych dostosowań w przyszłości.

Ułatwiają samodzielne korzystanie z usług, zmniejszając obciążenie działów obsługi klienta.

Zapewnienie dostępności to nie tylko spełnienie obowiązku – to inwestycja w lepsze, bardziej sprawiedliwe społeczeństwo.

II. Cel wprowadzania standardu w NGO

Celem opracowania standardu „Pośrednictwo pracy i realizacja staży dla osób z niepełnosprawnościami" jest stworzenie spójnych, kompleksowych wytycznych, które będą odpowiadały na specyficzne potrzeby OzN, zapewniały równe szanse na rynku pracy i przyczyniały się do ich pełniejszej integracji społecznej i zawodowej. Istotne jest, aby proces ten był jak najbardziej skuteczny, dostępny i dostosowany do ich potrzeb.

Standard ma pomóc w ujednoliceniu działań, poprawie jakości usług oraz zwiększeniu efektywności wsparcia, tak aby OzN mogły łatwiej znaleźć zatrudnienie, rozwijać swoje kompetencje i czuć się pewniej w środowisku pracy poprzez wspieranie ich w wejściu na rynek pracy w sposób sprawiedliwy i dostosowany do ich możliwości.

Cel ten odnosi się szczególnie do:

1. Zapewnienia wysokiej jakości wsparcia w procesie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami poprzez wdrażanie jednolitych, sprawdzonych i skutecznych procedur działania.
2. Zwiększenia efektywności pośrednictwa pracy i programów stażowych, uwzględniających specyficzne potrzeby, możliwości i ograniczenia OzN.
3. Promowania równego dostępu do rynku pracy, likwidowania barier i przeciwdziałania wykluczeniu zawodowemu OzN.
4. Podniesienia kompetencji instytucji i organizacji, które realizują usługi pośrednictwa pracy i staży, poprzez wprowadzenie jednolitych wytycznych.
5. Zacieśniania współpracy międzysektorowej, szczególnie pomiędzy instytucjami publicznymi, NGO, pracodawcami i środowiskiem OzN.

Wdrożenie standardu umożliwi:

1. Ujednolicenie działań – zapewnienie, że wszystkie instytucje i osoby zaangażowane w proces wsparcia będą działały według tych samych, jasno określonych zasad. Pozwoli to na lepszą koordynację i skuteczność podejmowanych działań i świadczonych usług.
2. Dostosowanie usług do potrzeb OzN – standard ma na celu wypracowanie rozwiązań, które będą uwzględniały specyfikę barier funkcjonalnych różnorodnych grup osób

z niepełnosprawnościami i ich indywidualne potrzeby. Dzięki temu. osoby te, będą mogły korzystać z usług w sposób najbardziej dla nich odpowiedni.

3. Podniesienie jakości usług – poprzez określenie najlepszych praktyk i standardów, które będą stosowane podczas pośrednictwa pracy i organizacji staży, zapewnione zostanie otrzymanie wsparcia na wysokim poziomie.
4. Zwiększenie dostępności rynku pracy – standard ma na celu eliminację barier, które mogą utrudniać osobom z niepełnosprawnością dostęp do zatrudnienia. To obejmuje zarówno kwestie formalne, jak i praktyczne, np. dostosowanie miejsc pracy czy wsparcie w procesie rekrutacji.
5. Wspieranie rozwoju kompetencji i samodzielności – poprzez organizację staży OzN będą rozwijały umiejętności i kompetencje zawodowe, zdobywały różnorodne doświadczenie, co zwiększy ich pewność siebie i umiejętność poruszania się po rynku pracy.
6. Promowanie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami – standard ma na celu zachęcanie pracodawców do zatrudniania OzN, poprzez wskazywanie korzyści i możliwości.
7. Zapewnienie monitorowania i ewaluacji działań - działanie pomaga ocenić, czy wdrażany standard jest skuteczny i przynosi oczekiwane rezultaty; są podstawą do podejmowania decyzji dotyczących dalszego wdrażania i ulepszania standardu/ modyfikacji działań.
8. Ułatwienie współpracy między różnymi instytucjami – standard promuje współpracę między NGO, pracodawcami i innymi podmiotami zaangażowanymi w proces aktywizacji zawodowej OzN, co przyczynia się do budowania bardziej spójnego i skutecznego systemu wsparcia.
9. Zwiększenie motywacji i zaangażowania OzN – poprzez zapewnienie jasnych ścieżek rozwoju, wsparcia i możliwości zdobywania doświadczenia, standard ma na celu zwiększenie ich motywacji do aktywnego poszukiwania pracy i uczestnictwa w stażach.
10. Zapewnienie równości szans – standard ma na celu eliminację barier, zarówno tych fizycznych, jak i organizacyjnych, które mogą utrudniać OzN dostęp do rynku pracy. Istotne jest, aby każdy miał równą możliwość rozwoju i zatrudnienia, niezależnie od rodzaju niepełnosprawności.

11. Wspieranie integracji społecznej – zatrudnienie i udział w stażach, to nie tylko kwestia ekonomiczna, ale także społeczna. Standard ma pomóc w integracji OzN w społeczeństwie, poprawiając ich samopoczucie, poczucie przynależności i niezależności.

Przygotowane procedury są propozycją standardu ułatwiającego organizacjom pozarządowym przeprowadzenie pośrednictwa pracy dla osób z niepełnosprawnością w sposób ujednolicony i oparty na tych samych zasadach niezależnie od tego przez kogo będzie ono realizowane. Standardy powinny zostać dostosowane do specyfiki i możliwości organizacji, która je wdraża oraz odpowiadać na rzeczywiste potrzeby OzN.

Wdrażając standard pośrednictwa pracy dla osób z niepełnosprawnością należy korzystać z materiałów opracowanych w ramach Standardu technologii wspomagających i kompensacyjnych.

Zakres standardu

Opracowany standard odnosi się do całokształtu działań związanych z:

- Indywidualnym pośrednictwem pracy obejmującym diagnozę potrzeb, przygotowaniem do zatrudnienia, kontaktem z pracodawcami, zatrudnieniem oraz wsparciem w adaptacji i utrzymaniu zatrudnienia przez OzN.
- Organizacją i realizacją staży zawodowych kierowanych do OzN, rozumianych jako etap praktycznego przygotowania do pracy w warunkach zbliżonych do rzeczywistych, przy wsparciu doradczym i mentorskim.
- Współpracą z pracodawcami, ukierunkowaną na promowanie zatrudnienia OzN oraz dostosowanie miejsc pracy.
- Monitorowaniem i ewaluacją efektów działań, pozwalającą na doskonalenie stosowanych metod i narzędzi.
- Stosowaniem zasad dostępności w odniesieniu do przestrzeni, komunikacji, dostępności dokumentów i dostosowań technologicznych w miejscu realizacji stażu oraz miejscu pracy OzN.

Kluczowe role i odpowiedzialności realizacji standardu

Skuteczna realizacja standardu „Pośrednictwo pracy i realizacja staży dla osób z niepełnosprawnościami" wymaga ścisłej współpracy i jasnego podziału ról między zaangażowanymi podmiotami. Poniżej opisano główne role oraz zakresy odpowiedzialności kluczowych uczestników procesu:

1. NGO

- Planowanie, wdrażanie i nadzorowanie całości działań związanych z pośrednictwem pracy i realizacją staży.
- Zapewnienie zgodności działań z obowiązującymi przepisami oraz ze standardem.
- Koordynowanie współpracy między partnerami (pracodawcy, pośrednicy pracy, doradcy zawodowi, instytucje wspierające).
- Udzielanie wsparcia merytorycznego, doradczego.
- Zapewnienie dostępnych narzędzi i zasobów.
- Współtworzenie i konsultowanie programów aktywizacyjnych.
- Monitorowanie i ewaluacja przebiegu oraz rezultatów programu.

2. Pośrednik pracy

- Indywidualna diagnoza potrzeb i możliwości OzN.
- Opracowanie Indywidualnego Planu Działania (IPD).
- Dobór odpowiednich ofert staży oraz wsparcie OzN w nawiązywaniu kontaktu z potencjalnymi pracodawcami.
- Wsparcie OzN na każdym etapie procesu – od przygotowania dokumentacji aplikacyjnej, przez podjęcie i ukończenie stażu do zatrudnienia i jego utrzymania.
- Wsparcie OzN w realizacji czynności zawodowych związanych z uczestnictwem w stażu lub podjętym zatrudnieniem.
- Ułatwianie komunikacji z otoczeniem, wsparcie w adaptacji w miejscu pracy.

- Reagowanie na bieżące potrzeby uczestnika stażu.

3. Pracodawca / opiekun stażu

- Zapewnienie dostępnego, bezpiecznego i przyjaznego środowiska pracy/stażu.
- Wprowadzenie uczestnika w strukturę firmy, obowiązki i kulturę organizacyjną.
- Monitorowanie postępów i udzielanie informacji zwrotnej.
- W miarę możliwości/ posiadanych zasobów zatrudnienie OzN po zakończeniu stażu.

4. Osoba z niepełnosprawnością

- Aktywny udział w zaplanowanych działaniach.
- Współpraca z pośrednikiem pracy i innymi specjalistami.
- Przestrzeganie zasad obowiązujących podczas realizacji usługi (wsparcia doradczego, stażu lub zatrudnienia).
- Przekazywanie informacji zwrotnej poprzez wyrażanie własnych potrzeb, oczekiwań i ewentualnych trudności.

Kompetencje osób zaangażowanych przy realizacji usługi

Wiodącym specjalistą realizującym usługę jest pośrednik pracy.

Zaangażowany do realizacji usługi pośrednik pracy ma obowiązek zapewniać dostępność swoich usług zgodnie z przepisami dotyczącymi dostępności.

Pośrednik pracy musi w zakresie:

1. **Dostępności architektonicznej**
   - Organizować usługę w miejscu dostępnym.
2. **Dostępności cyfrowej**

   Zgodnie z Ustawą o dostępności cyfrowej (Dz.U. 2019 poz. 848), pośrednik pracy powinien:

   - Udostępniać alternatywne formy kontaktu (np. czat, e-mail, telefon tekstowy).

3. **Dostępności informacyjno -komunikacyjnej**

    - Możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego (na miejscu lub online).
    - Możliwość załatwienia spraw przez pełnomocnika lub asystenta osoby z niepełnosprawnością.
    - Zapewnienie informacji w formach alternatywnych (np. dokumenty w tekście łatwym do czytania – ETR, nagrania audio).
    - Zapewnienie dostępności tekstu odczytywanego maszynowo.

4. **Zgodności z Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.** Zgodnie z tą ustawą (Dz.U. 2019 poz. 1696), specjalista ds. technologii asystującej powinien:

    - Zapewniać możliwość zgłoszenia potrzeby zapewnienia dostępności przez interesanta.

5. **Równości i niedyskryminacji**

    Zgodnie z Kodeksem Pracy i ustawą o równym traktowaniu:

    - Pośrednik pracy nie może dyskryminować osób ze względu na złożoność potrzeb wynikających z niepełnosprawności. Pośrednik nie może dyskryminować kandydatów z niepełnosprawnościami.
    - Musi zapewnić równe szanse dostępu do ofert pracy i szkoleń.

Wspieranie OzN w procesie aktywizacji zawodowej jest procesem niezwykle trudnym, czego dowodem jest nadal bardzo niewielki procent podejmujących i utrzymujących zatrudnienie. W pracy pośrednika pracy dla OzN duże doświadczenie jest niezwykle istotne, ponieważ przekłada się na skuteczność, empatię i zdolność radzenia sobie z różnorodnymi wyzwaniami.

Realizacja pośrednictwa pracy kierowanego do OzN jest procesem wielopłaszczyznowym i złożonym, wymagającym szerokiej wiedzy i znajomości rynku pracy, oraz umiejętności diagnozowania potrzeb OzN.

Główne argumenty:

1. **Zrozumienie specyfiki niepełnosprawności.**

Doświadczenie pozwala lepiej rozumieć różne rodzaje niepełnosprawności – zarówno fizyczne, jak i intelektualne czy psychiczne – oraz ich wpływ na funkcjonowanie w pracy. To umożliwia:

- właściwe dopasowanie ofert pracy do możliwości kandydata,
- unikanie błędów wynikających z niewiedzy,
- bardziej trafne doradztwo.

2. **Budowanie zaufania i relacji.**

   OzN często potrzebują wsparcia psychicznego i motywacji. Doświadczony pośrednik:

   - potrafi nawiązać relację opartą na zaufaniu,
   - okazuje empatię i zrozumienie bez nadmiernego protekcjonalizmu,
   - potrafi właściwie reagować na niepokój, lęki lub zniechęcenie kandydata.

3. **Znajomość rynku pracy i pracodawców.**

   Wieloletnia praktyka umożliwia:

   - lepsze rozeznanie w branżach otwartych na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami,
   - rozwiniętą sieć kontaktów z pracodawcami,
   - skuteczniejsze negocjowanie warunków pracy, np. elastycznego czasu, dostosowania stanowiska.

4. **Umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.** Doświadczony pośrednik lepiej radzi sobie z:

   - odmową zatrudnienia,
   - dyskryminacją lub uprzedzeniami,
   - sytuacjami konfliktowymi między pracodawcą a pracownikiem.

   Potrafi przygotować osobę z niepełnosprawnością na realia rynku pracy i wspierać ją w adaptacji.

5. **Lepsza skuteczność działań aktywizacyjnych.**

6. **Wieloletnie doświadczenie uczy, które działania dają najlepsze efekty w aktywizacji zawodowej danej grupy.** Doświadczenie przekłada się więc bezpośrednio na efektywność zawodową pośrednika pracy.

Osoby realizujące usługę pośrednictwa pracy powinny spełniać obligatoryjne wymogi z zakresu wykształcenia i doświadczenia zawodowego, a także posiadać minimalne kompetencje i umiejętności przedstawione poniżej:

1. **Wykształcenie:**

   Wymogi pożądane wobec specjalisty technologii asystujących:

   Wykształcenie wyższe na kierunku pedagogika, doradztwo zawodowe, pedagogika pracy, socjologia, psychologia, z danego zakresu niepełnosprawności;

2. **Obowiązkowe umiejętności i kompetencje:**

   a) znajomość specyfiki określonych rodzajów niepełnosprawności,

   b) kompetencje diagnostyczne, polegające na umiejętności dokonywania wstępnej i bieżącej diagnozy potrzeb osób z niepełnosprawnościami w oparciu o klasyfikację ICF,

   c) kompetencje dotyczące umiejętności dostosowania i dopasowania technologii asystujących do indywidualnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami,

   d) wysokie kompetencje interpersonalne,

   e) dobra umiejętność obsługi standardowych urządzeń elektronicznych i korzystania z aplikacji komputerowych,

   f) gotowość do podnoszenia kompetencji i kwalifikacji zawodowych,

   g) bardzo dobra znajomość aplikacji asystujących,

   h) umiejętność obsługi specjalistycznych urządzeń wspomagających,

   i) umiejętność wspierania OzN w zakresie komunikacji z wykorzystaniem alternatywnych metod komunikacji: pisma Braille'a, języka migowego, AAC.

Kompetentny pośrednik pracy zajmujący się realizacją usługi skierowanej do OzN zapewnia:

- wysoki poziom zrozumienia specyfiki niepełnosprawności gwarantujący właściwe dostosowanie usługi do potrzeb i możliwości OzN,
- unikanie błędów wynikających z braku wiedzy na temat dostępnych rozwiązań prawnych, organizacyjnych i technologicznych, ułatwiających OzN wykonywanie czynności zawodowych,
- skuteczne realizowanie usługi w oparciu o posiadaną wiedzę i doświadczenie,
- umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami związanymi z włączaniem OzN na rynek pracy
- przygotowanie OzN na realia rynku pracy i wspieranie jej w procesie aktywizacji zawodowej.

Kryteria jakości usługi

Wdrożenie wysokiej jakości standardu w zakresie pośrednictwa pracy i realizacji staży dla OzN wymaga systematycznego monitorowania procesów oraz mierzenia rezultatów. Poniżej przedstawiono zestaw kluczowych kryteriów jakości oraz oczekiwanych efektów, które umożliwiają ocenę skuteczności usługi.

Kryteria jakości

a) Indywidualizacja działań

Każdy odbiorca usługi (OzN) zostanie objęty Indywidualną Diagnozą Potrzeb OzN w zakresie doposażenia w technologię asystującą dostosowaną do jego potrzeb, możliwości i celów zawodowych.

3. Dostępność i adekwatność usług

Wszystkie działania realizowane będą w sposób dostępny (komunikacyjnie, architektonicznie i cyfrowo). Staże i oferty pracy będą odpowiednio dobrane do kompetencji i stanu zdrowia uczestników.

4. Kompetencje kadry

Osoby realizujące działania posiadają wiedzę i doświadczenie w pracy z OzN, wysokie kompetencje merytoryczne dotyczące realizacji usługi zgodnie z potrzebami wynikającymi z danego rodzaju niepełnosprawności.

5. **Współpraca międzysektorowa**

Działania podejmowane będą we współpracy z pracodawcami, instytucjami publicznymi (PUP, PFRON, PCPR, MOPR, CUS) oraz organizacjami wspierającymi np. NGO, OWiT.

6. **Ciągłość wsparcia**

Osoby objęte usługą będą miały zapewnione wsparcie w trakcie i po zakończeniu stażu lub procesu zatrudnienia, jak i okresu monitorowania zasadności wdrożonych rozwiązań.

7. **System ewaluacji i monitoringu**

Realizacja usługi będzie obejmowała systematyczne zbieranie danych, ocenę postępów i wprowadzanie usprawnień.

Oczekiwane efekty

Wdrożenie standardu wpłynie na:

1. Wzrost poziomu aktywności OzN.
2. Wzrost kompetencji osób wspierających aktywność zawodową, poprzez nabycie nowych umiejętności w zakresie posługiwania się technologią asystującą.
3. Podniesienie poziomu samodzielności i pewności siebie poprzez wzrost poczucia sprawczości i motywacji w kontekście zawodowym i społecznym.
4. Wzrost gotowości pracodawców do organizacji staży i zatrudniania OzN.

Schemat wdrażania standardu

Warunkami brzegowymi realizacji standardu są:

1. Zapis w statucie NGO o prowadzeniu działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami.
2. Zgłoszenie przez OzN do NGO potrzeby realizacji usługi.
3. Weryfikacja czy osoba zgłaszająca jest uprawniona do otrzymania usługi w danej organizacji (z uwzględnieniem specyfiki działalności adresowanej do określonej grupy niepełnosprawności).
4. Możliwość realizacji usługi przez NGO.

Poniższy schemat przedstawia sposób postępowania warunkujący logiczną i uporządkowaną realizację opracowanego standardu. Zapewnia wraz z wdrażanymi procedurami kompleksowość podejścia do tematu doboru technologii asystującej dla osób z niepełnosprawnościami.

Krok 1: Podjęcie przez Zarząd NGO uchwały o „Wdrożeniu standardów realizacji usług z zakresu doradztwa zawodowego, pośrednictwa pracy i realizacji staży, organizacji szkoleń oraz doboru technologii wspomagających i kompensacyjnych”.

Krok 2: Przygotowanie organizacyjne do wdrożenia Standardów

Wdrożenie standardu wymaga przygotowania NGO, szczególnie w zakresie możliwości zapewnienia dostępności, na co najmniej minimalnym poziomie tak, aby zlikwidować lub zniwelować wszystkie bariery, które mogą ograniczać dostęp do usług.

Krok 3: Analiza lokalnych zasobów i potrzeb

- Diagnoza potrzeb OzN w zakresie wsparcia w procesie wejścia na rynek pracy.
- Analiza lokalnego rynku pod kątem ofert staży i możliwości zatrudnienia OzN.
- Rozpoznanie potencjalnych partnerów do współpracy (m.in.: NGO, OPS, PUP, PCPR, pracodawcy, instytucje edukacyjne).

Krok 4: Budowa zespołu wdrażającego standardy

- Zabezpieczenie potencjału kadrowego, stanowiącego interdyscyplinarny zespół, w którego skład wchodzą m.in.: koordynator, pośrednicy pracy, doradcy zawodowi, specjaliści rehabilitacji, specjaliści dostępności).
- Weryfikacja wiedzy i umiejętności zespołu i ewentualne uzupełnienie wiedzy z zakresu dostępności i pracy z osobami z niepełnosprawnościami.
- Przeszkolenie kadry NGO z wprowadzanego standardu.

Krok 5: Upowszechnienie informacji na temat pośrednictwa pracy oraz organizacji staży dla OzN oraz przyjmowanie zgłoszeń potencjalnych odbiorców usługi

- Umieszczenie informacji o ofercie na stronie organizacji i w mediach społecznościowych, oraz rozesłanie informacji do innych organizacji, oraz instytucji realizujących działania na rzecz OzN.
- Przeprowadzenie otwartego naboru lub rekrutacji odbiorców usługi spełniających kryterium uprawniające do korzystania z usługi.
- Zapewnienie dostępności procesu rekrutacyjnego (formy zgłoszeń, rozmowy kwalifikacyjne, tłumacze PJM, itp.).

Krok 6: Realizacja usługi „Dobór i realizacja staży i pośrednictwa pracy OzN”

Wdrażanie procedur:

Procedura nr 1 Wybór pośrednika pracy.

Procedura nr 2 Szkolenie wewnętrzne pośrednika pracy w zakresie obsługi OzN.

Procedura nr 3 Przygotowanie usługi pośrednictwa pracy.

Procedura nr 4 Nawiązanie i utrzymanie kontaktu pośrednika pracy z OzN.

Procedura nr 5 Zdefiniowanie potrzeb OzN związanych z funkcjonalnymi aspektami niepełnosprawności w kontekście podjęcia aktywności zawodowej.

Procedura nr 6 Określenie możliwości wykonania czynności zawodowych z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niepełnosprawności.

Procedura nr 7 Dostosowanie stanowiska stażu/pracy

Procedura nr 8 Realizacja stażu

Procedura nr 9 Podjęcie zatrudnienia i wsparcie w jego utrzymaniu

Procedura nr 10 Ewaluacja i monitorowanie

Krok 7: Upowszechnianie efektów

Promocja dobrych praktyk oraz przykładów sukcesów odbiorców usługi i pracodawców.

III. Korzyści wynikające z wdrożenia standardu

Wprowadzenie standaryzacji świadczonych usług pozwala obserwować procesy, mierzyć je, zauważać rozbieżności i ujawniać problemy. Przykładem takiej standaryzacji może być wdrożenie ISO 9001:2015, która jest międzynarodową normą dotyczącą systemów zarządzania jakością. Norma ISO 9001 określa wymagania jakie organizacja musi spełnić, aby wykazać zdolność do konsekwentnego dostarczania produktów i usług spełniających wymagania klientów oraz obowiązujące przepisy. Norma ta ma na celu poprawę efektywności procesów, zwiększanie zadowolenia klientów i konkurencyjności organizacji.

Wprowadzenie standardów, czyli „standaryzacja" bardzo często kojarzona jest z usztywnieniem metod pracy, zamrożeniem zmian, czy też nadmierną biurokracją, co niewątpliwie jest bezpośrednim skutkiem doświadczeń wynikających z przykładów traktowania standaryzacji jako celu samego w sobie, bez zrozumienia, że jej wprowadzenie wiąże się z ciągłym doskonaleniem, i jest narzędziem do budowania stabilności organizacji.

Standaryzacja zastosowana jako metoda organizacji pracy umożliwiająca wprowadzenie zmian na lepsze, jest niewątpliwie procesem dynamicznym, mobilizującym organizację do ciągłego doskonalenia świadczonych usług.

Standaryzacja jest rodzajem klina, wkładanego pod koło stojącego na wzniesieniu pojazdu, który pozwala na utrwalenie zmiany do czasu kolejnego usprawnienia. Klina, która zapobiega stoczeniu się pojazdu, który zapewnia mu punkt chwilowego oparcia do momentu, aż będzie mógł kontynuować jazdę ku górze „na szczyt". Standaryzacja, czyli ten „klin" pozwala na chwilowe podparcie, jednakże każdy klin pod ciężarem może się skruszyć.

Standard, którego znaczenie, treść i zasadność stosowania nie będą stale uświadamiane użytkownikom, który nie będzie audytowany (sprawdzany), a w razie potrzeby aktualizowany, przestanie pełnić swoją rolę utrwalającą zmianę i nie powstrzyma powrotu, czyli cofnięcia się do stosowania poprzednich schematów, norm, czy też gorszych praktyk.

Człowiek, zmierzając do doskonałości i uporządkowania otaczającego go świata od dawna stosuje standaryzację, często nie uświadamiając sobie tego faktu. Przykładem takiej standaryzacji może być np. organizacja miejsca pracy.

Stosowanie standardów i określonych norm ułatwia porozumienie, unifikację urządzeń i wyposażenia, redukuje koszty poprzez zastosowanie ekonomii skali, pozwala także na wychwycenie wszelkich zaburzeń i błędów. Standaryzacji można poddawać wszystkie procesy, które spełniają podstawowe dwa warunki, tzn. są powtarzalne i dają się opisać.

Korzyści, osiągane dzięki wdrożeniom standardów opracowanych, można podzielić na trzy obszary: dla NGO, dla OzN, szeroko pojmowanego otoczenia (społecznego, gospodarczego, edukacyjnego).

Korzyści z wdrożenia standardu dla NGO

Wdrażanie standardów w organizacjach pozarządowych (NGO) niesie za sobą szereg korzyści. Zaliczają się do nich:

- budowanie zaufania i poprawa reputacji oraz wizerunku NGO
- efektywniejsze zarządzanie zasobami i procesami w NGO
- większa przejrzystość działania
- ułatwienie pozyskiwania funduszy
- ułatwienie nawiązywania współpracy z partnerami
- rozwój i podnoszenie kompetencji
- długoterminowe korzyści organizacyjne
- zapobieganie problemom.

Zwiększenie zaufania i poprawa reputacji NGO:

Wprowadzenie standardów prowadzonych działań i usług dotyczących doradztwa zawodowego i pośrednictwa pracy, organizacji i realizacji staży zawodowych, szkoleń, dostosowania stanowiska pracy dla OzN. Standaryzacja wpływa na zwiększenie transparentności działań w tym zakresie, odpowiedzialności za realizowane działania, które pomagają budować zaufanie wśród interesariuszy, w szczególności grantodawców, darczyńców, adresatów usług (OzN) i partnerów NGO.

Ujawnianie informacji o działalności organizacji, sposobie zarządzania jej finansami, procesami i sposobami realizacji celów wzmacnia wiarygodność działania NGO.

Działanie zgodnie ze standardami, szczególnie w obszarze CSR (społecznej odpowiedzialności biznesu), buduje zaufanie społeczności lokalnej, beneficjentów, innych instytucji i organizacji, kontrahentów, pracodawców i potencjalnych inwestorów, a tym samym poprawia wizerunek firmy.

Efektywniejsze zarządzanie zasobami NGO:

Wprowadzenie standardów, w szczególności dotyczących zarządzania procesami i zasobami ludzkimi prowadzi do bardziej efektywnego wykorzystania dostępnych środków i zasobów NGO oraz optymalizacji procesów w organizacji.

Przejrzystość działania:

Standardy formalno-organizacyjne, jasno zdefiniowane cele, misja, zasady działania i procedury, pomagają w budowaniu przejrzystości w organizacji. Pozwala to uniknąć **niejasności i nieporozumień, a także ułatwia kontrolę i ocenę efektywności działania.**

Ułatwienie pozyskiwania funduszy:

Wdrożenie standardów, może być kluczowe przy ubieganiu się o granty i dotacje w ramach ogłaszanych konkursów na zlecanie zadań publicznych.

Ułatwienie nawiązywania współpracy:

Organizacje NGO działające zgodnie z uznanymi standardami są bardziej atrakcyjne dla potencjalnych partnerów, zarówno w sektorze pozarządowym, jak i publicznym czy biznesowym. Współpraca z NGO, która przestrzega standardów, jest postrzegana jako mniej ryzykowna, bardziej efektywna i wiarygodna.

Rozwój i podnoszenie kompetencji:

Wdrażanie standardów, a także ich przestrzeganie, wiąże się z koniecznością podnoszenia kompetencji pracowników/personelu zaangażowanego do realizacji usług. Prowadzi to do rozwoju ich umiejętności i wiedzy, a także do bardziej profesjonalnego podejścia do realizacji celów organizacji, co ma bezpośredni wpływ na wzrost kompetencji całej organizacji.

Długoterminowe korzyści organizacyjne:

Poprawa efektywności, przejrzystości i reputacji, a także łatwiejszy dostęp do funduszy i partnerów, przekłada się na stabilność i rozwój organizacji w dłuższej perspektywie. Zwiększa to możliwość nawiązania długoterminowej współpracy z instytucjami rynku pracy, JST oraz pracodawcami.

Zapobieganie problemom:

Wdrożenie standardów świadczenia usług i obsługi beneficjentów (OzN) pomaga w zapobieganiu wielu potencjalnym problemom, takim jak nadużycia, konflikty interesów czy naruszenia praw beneficjentów.

Wdrażanie standardów to proces, który wymaga zaangażowania całego zespołu NGO: zarządu, pracowników, współpracowników oraz ich odpowiedniego przygotowania. Ten początkowo, wydawać by się mogło trudny proces, w dłuższej perspektywie niesie za sobą szereg korzyści płynących z ich wdrożenia, które wymiernie przyczyniają się do trwałego rozwoju i wzmocnienia pozycji organizacji pozarządowej w społeczeństwie.

Korzyści z wdrożenia standardu dla osób z niepełnosprawnościami.

Wdrożenie standardów, w szczególności dotyczących obsługi i udzielania wsparcia OzN przynosi liczne korzyści, nie tylko dla NGO, ale również dla osób z niepełnosprawnościami. Korzyści te dotyczą w szczególności poprawy jakości życia, zwiększania niezależności i samodzielności, a także wspierania rozwoju zawodowego i społecznego OzN, poprzez planowanie i realizację adekwatnych i dostępnych form wsparcia.

Ponadto wdrożenie standardów przyczynia się do zwiększania dostępności i budowania bardziej inkluzyjnego społeczeństwa, włączającego OzN na równych zasadach.

a) Poprawa jakości życia.

Zwiększanie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej umożliwia osobom z niepełnosprawnością korzystanie z usług oferowanych w NGO, co przełoży się na wzrost aktywności zawodowej i poziomu uczestnictwa w życiu społecznym.

b) Zwiększanie niezależności i samodzielności.

Ułatwienia w dostępie do usług realizowanych przez NGO, wpłynie na wzrost samodzielności i niezależności w aktywnym uczestnictwie w usługach oferowanych przez organizację.
Co otworzy OzN na samodzielne poruszanie się po rynku pracy i wpłynie na wzrost niezależności w podejmowaniu decyzji i wyborów.

c) Równość szans.

Wdrożenie standardów świadczonych usług pod względem dostosowania ich do standardów dostępności, eliminuje bariery i zapewnia osobom z niepełnosprawnościami równe szanse w dostępie do usług, na poziomie oferowanym dla osób pełnosprawnych.

d) Realizacja praw człowieka.

Wdrażanie standardów dostępności jest wyrazem poszanowania praw człowieka i godności osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Konwencją ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych.

Korzyści z wdrożenia standardu dla otoczenia społecznego - gospodarczego oraz edukacyjnego.

Wdrażanie standardów w organizacji pozarządowej przynosi korzyści nie tylko dla samej NGO, ale również dla jej otoczenia, w tym społeczności lokalnej, środowiska i partnerów biznesowych. Korzyści te obejmują:

a) Budowanie społeczeństwa inkluzyjnego.

Dostępność ułatwia integrację osób z niepełnosprawnościami z resztą społeczeństwa, tworząc bardziej otwarte i tolerancyjne środowisko dla wszystkich.

b) Poprawa jakości życia dla wszystkich.

Dostępność przestrzeni publicznej i usług dla osób z niepełnosprawnościami często przekłada się na poprawę jakości życia dla wszystkich mieszkańców, np. poprzez ułatwienia w poruszaniu się z wózkiem dziecięcym czy przez osoby starsze lub będące czasowo osobami o szczególnych potrzebach (np. poruszające się o kulach z powodu złamanej nogi).

Wdrożenie standardów dostępności jest więc inwestycją w poprawę jakości życia osób z niepełnosprawnościami, a także w rozwój i dobrobyt całego społeczeństwa.

c) Poprawa warunków pracy.

Wdrożenie standardów może przyczynić się do stworzenia bezpieczniejszego i zdrowszego środowiska pracy, co przekłada się na mniejszą liczbę wypadków i chorób zawodowych, w szczególności wśród osób z niepełnosprawnościami. Odpowiednie przystosowanie stanowiska pracy, jego ergonomii, dodatkowego wyposażenia i urządzeń do wykonywania obowiązków zawodowych sprzyja poprawie warunków pracy dla OzN i zapobieganiu pogłębianiu się niepełnosprawności. Wzrost świadomości pracodawców przekłada się na adekwatną organizację warunków pracy, uwzględniającą potrzeby i ograniczenia wynikające z niepełnosprawności.

d) Wzrost gospodarczy.

Aktywność zawodowa osób z niepełnosprawnościami, które wcześniej mogły być wykluczone z rynku pracy, przyczynia się do wzrostu gospodarczego.

e) Zwiększenie i wykorzystanie potencjału twórczego.

Osoby z niepełnosprawnościami, aktywne zawodowo wnoszą do społeczeństwa unikalne perspektywy i umiejętności, co może prowadzić do innowacji i rozwoju w różnych dziedzinach życia.

f) Wsparcie rozwoju lokalnej społeczności.

Wdrażanie standardów wiąże się z zaangażowaniem firmy w projekty społeczne i działania na rzecz lokalnej społeczności, co przyczynia się do jej rozwoju.

g) Wzrost efektywności i innowacyjności.

Ustandaryzowane procesy i procedury prowadzą do optymalizacji wykorzystania zasobów, redukcji kosztów i zwiększenia efektywności, co z kolei może sprzyjać innowacyjności.

h) Zwiększenie konkurencyjności.

Posiadanie certyfikatów zgodnych ze standardami może być wymagane, ale również pomocne w przetargach publicznych i stanowić przewagę konkurencyjną na rynku.

i) Ułatwienie współpracy z partnerami biznesowymi.

Wdrożenie standardów ułatwia współpracę z firmami, które również działają w oparciu o te same normy i standardy.

j) Zwiększenie motywacji i zaangażowania pracowników.

Standardy przyczyniają się do poprawy komunikacji wewnętrznej, jasności celów i procesów, co może zwiększać motywację i zaangażowanie pracowników.

Podsumowując, wdrażanie standardów w organizacji jest korzystne dla otoczenia społecznego, środowiska i partnerów biznesowych, a także dla samej firmy, prowadząc do poprawy efektywności, konkurencyjności i wizerunku.

IV. Procedury wdrożenia standardu w obszarze „Pośrednictwo pracy i realizacja staży dla osób z niepełnosprawnościami”

Procedury opracowane w ramach standardu „Pośrednictwo pracy i realizacja staży dla osób z niepełnosprawnościami” szeroko omawiają zakres i sposób realizacji usługi pośrednika pracy, ale nie są materiałem dydaktycznym, który uczy, jak być pośrednikiem pracy. Materiał nie umożliwia nabycia kompetencji zawodowych pośrednika pracy. Materiał wskazuje, jak podczas realizacji usługi zapewnić jej dostępność.

Wchodzące w skład standardu procedury stanowią konkretne i wyczerpujące wytyczne jak je wdrażać.

Przedstawiony Standard to opis jedenastu kluczowych procedur związanych z wdrażaniem usługi pośrednictwa pracy i organizacji stażu dla OzN, przeznaczonych dla organizacji pozarządowych (NGO).

W niektórych przypadkach należy uszczegółowić i wyjaśnić wchodzące w ich skład treści. Wyjaśnienia i uszczegółowienia umieszczone zostały w dodatkowych materiałach.

Procedura nr 1. Wybór pośrednika pracy

Uwaga: Powierzenie realizacji usługi może polegać na oddelegowaniu pracownika zatrudnionego przez organizację lub zaangażowaniu osoby z zewnątrz organizacji. W obu przypadkach pośrednicy pracy powinni spełniać warunki określone poniżej.

Cel:

Celem procedury jest wybór pośrednika pracy[1] legitymującego się odpowiednim wykształceniem, doświadczeniem i umiejętnościami, który będzie świadczył usługi dla OzN na jak najwyższym poziomie. Kluczowe jest, aby pośrednik posiadał kompetencje w zakresie diagnozy potrzeb, określenia możliwości aktywizacji zawodowej OzN oraz wiedzy w zakresie funkcjonowania osoby z różnymi niepełnosprawnościami.

Schemat działania:

1. Określenie wymagań dotyczących kwalifikacji, umiejętności i doświadczenia osób wykonujących usługę pośrednictwa pracy

Przykładowe kwalifikacje i umiejętności niezbędne do objęcia stanowiska, np.:

Wykształcenie wyższe (preferowane kierunki: psychologia, praca socjalna, doradztwo zawodowe, pedagogika, socjologia) lub podyplomowe na powyższych kierunkach.

Osoba powinna posiadać doświadczenie w realizacji usługi pośrednictwa pracy:

a) wykształcenie wyższe i co najmniej 3 lata stażu pracy

   lub

b) wykształcenie wyższe i ukończyła studia podyplomowe z zakresu pośrednictwa pracy lub poradnictwa zawodowego i posiada co najmniej 12 miesięcy stażu pracy,

   lub

[1]W Publicznych Służbach Zatrudnienia zadania pośrednictwa pracy reguluje *Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia z 20.03.2025 r.* **Art. 89.** 1. Zadania z zakresu pośrednictwa pracy w PUP realizują: 1) młodszy doradca do spraw zatrudnienia; 2) doradca do spraw zatrudnienia; 3) starszy doradca do spraw zatrudnienia. Natomiast, zadania z zakresu pośrednictwa pracy określa **Art. 81.**

c) wykształcenie wyższe z zakresu pośrednictwa pracy lub poradnictwa zawodowego i posiada co najmniej 12 miesięcy stażu pracy.

Doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami.

Doświadczenie może dotyczyć pracy w charakterze psychologa/pedagoga/doradcy zawodowego/pracownika socjalnego/socjologa /asystenta OzN lub wolontariusza zdobyte w bezpośredniej pracy z OzN w różnego typu placówkach, instytucjach, organizacjach w wymiarze co najmniej 1 roku nieprzerwanej pracy lub 2000 godzin w łącznym wymiarze w okresie ostatnich 3 lat. Sposób dokumentowania doświadczenia: świadectwa pracy, rekomendacje/referencje co najmniej 3 podmiotów, protokoły odbioru usługi.

Umiejętności

Pośrednik pracy powinien posiadać wysoki poziom umiejętności społecznych i kompetencji zawodowych, szczególnie w zakresie:

- kreatywnego rozwiązywania problemów, radzenia sobie z „trudnym klientem”,
- komunikowania się,
- negocjacji, przekonywania i argumentowania oraz uzasadniania swojego stanowiska,
- pracy w zespole,
- stosowania Międzynarodowej Klasyfikacji Funkcjonowania Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF) w zakresie określania celów, możliwości aktywności i uczestnictwa OzN w procesie planowania działań,
- wykorzystania informacji dotyczących wyników oceny możliwości zawodowych kandydata do zatrudnienia przeprowadzonych przez różnych specjalistów dla ustalenia prawidłowej diagnozy zawodowej i wykorzystania ich do znalezienia odpowiedniej pracy dla osoby jej poszukującej,
- analizowania różnych zawodów i stanowisk pracy z punktu widzenia wymagań oraz możliwości wykonywania ich przez pracownika z niepełnosprawnością,
- współdziałania z pracodawcami oraz ze specjalistami z zakresu rehabilitacji, zwłaszcza specjalistami uczestniczącymi w procesie planowania aktywizacji i oceny przydatności zawodowej OzN,

- znajomość przepisów dotyczących zatrudniania osób z niepełnosprawnościami oraz dostępnych narzędzi wsparcia.

Weryfikacji kompetencji można dokonać poprzez:

- Rozmowę kwalifikacyjną zawierającą pytania nawiązujące do CV, wywiad behawioralny, pytania sytuacyjne.
- Formularz oceny kandydata pod kątem znajomości narzędzi i metod wsparcia zawodowego.
- Analizę opinii zewnętrznych: referencje od poprzednich pracodawców, zleceniodawców.
- Analizę planu rozwoju zawodowego.

2. Wyłonienie osoby realizującej usługę pośrednictwa pracy

Przed przygotowaniem dokumentacji ogłoszeniowej należy zapoznać się z procedurami wewnętrznymi zamówień i zakupów obowiązującymi organizacji.

Powierzenie realizacji usługi pośrednictwa pracy pracownikowi Organizacji

W sytuacji powierzenia realizacji usługi własnemu pracownikowi należy sporządzić dokument oddelegowania do realizacji usługi. Należy również pamiętać o przeprowadzeniu szkolenia stanowiskowego i ocenie ryzyka zawodowego na stanowisku pośrednik pracy.

Wyłonienie pośrednika pracy w oparciu o procedury obowiązujące w instytucji lub procedury wymagane przez donatorów (projekty finansowane m.in. w ramach środków unijnych, PFRON) z uwzględnieniem ustawy o zamówieniach publicznych.

Sposób wyłonienia pośrednika pracy jest zawsze ściśle określony w dokumentach programów, z których zostało pozyskane dofinansowanie.

Możliwe formy zakupu usługi pośrednictwa pracy:

- Rozeznanie rynku – zbieranie dostępnych ofert np. na stronach www
- Rozesłanie zapytania ofertowego do wybranych instytucji/osób
- Umieszczenie ogłoszeń o naborze pośrednika pracy wraz z dokumentami na stronie www NGO

- Umieszczenie zapytania w bazie konkurencyjności w przypadku projektów finansowanych ze środków unijnych.

Ogłoszenie o otwartej rekrutacji na stanowisko pośrednika pracy, w oparciu o procedury wewnętrzne w przypadku, gdy nie ma konieczności stosowania dodatkowych warunków określonych przez donatorów.

Możliwe formy zakupu usługi pośrednictwa pracy:

- Rozesłanie zapytania ofertowego do wybranych instytucji/osób
- Umieszczenie ogłoszeń o naborze doradcy zawodowego wraz z dokumentami na stronie www Organizacji
- Zgłoszenie wolnego miejsca pracy do PUP osobiście w urzędzie lub przez Internet (za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie praca.gov.pl lub formularza konkretnego urzędu).

Treść ogłoszenia rekrutacyjnego powinna zawierać:

- Nagłówek: np. „Zatrudnimy pośrednika pracy do pracy z osobami z niepełnosprawnościami”
- Opis organizacji: krótka informacja o misji i działaniach
- Zakres zadań: np. prowadzenie konsultacji, tworzenie indywidualnych planów działania, prowadzenie warsztatów
- Wymagania: np. wykształcenie kierunkowe, doświadczenie w pracy z OzN, znajomość przepisów rynku pracy
- Warunki zatrudnienia: rodzaj umowy, zakres godzin, wynagrodzenie, oferowane szkolenia
- Sposób aplikowania: termin, wymagane dokumenty (CV, list motywacyjny), adres e-mail.

Przykładowe kanały publikacji ogłoszenia: strona internetowa NGO, portale pracy, media społecznościowe, współpraca z uczelniami i innymi NGO.

W materiałach dodatkowych w punkcie „1. Kwalifikacje i przygotowanie pośrednika pracy do realizacji usługi kierowanej do OzN”, zamieszczono szczegółowy opis kwalifikacji pośrednika pracy.

3. Zatrudnienie pośrednika pracy – określenie wytycznych realizacji usługi

W sytuacji oddelegowania pracownika Organizacji lub zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę należy przeprowadzić wewnętrzne szkolenie stanowiskowe weryfikujące i uzupełniające wiedzę i umiejętności niezbędne do zabezpieczenia optymalnie wysokiego poziomu usługi.

W sytuacji powierzenia realizacji usługi Wykonawcy zewnętrznemu (umowa cywilnoprawna) Organizacja/Zamawiający określa szczegółowe warunki realizacji usługi.

Nieodłącznym elementem wytycznych jest zakres czynności na stanowisku pośrednika pracy.

W materiałach dodatkowych w punkcie „2. Zadania i zasady pracy pośrednika pracy w realizacji usługi skierowanej do OzN”, zamieszczono szczegółowy zakres czynności i zasady pracy pośrednika pracy.

Zakres szkolenia/warunków realizacji usługi:

a. zasady dokumentowania realizowanej usługi
b. instrukcja obiegu dokumentów
c. zasady realizacji Standardu Świadczenia usługi pośrednictwa pracy.

Szkolenie może być przeprowadzone przez przygotowanego do tej czynności pracownika Organizacji lub powierzone podmiotowi zewnętrznemu.

Rezultat:

- Wyłonienie pośrednika pracy z potwierdzonymi kwalifikacjami i doświadczeniem w pracy z osobami z niepełnosprawnościami
- Zapewnienie jakości i dostosowania usług pośrednictwa pracy do potrzeb OzN
- Identyfikacja ewentualnych obszarów do rozwoju zawodowego pośrednika pracy.

Wykaz dokumentów:

- Ogłoszenie o rekrutacji

- Formularz aplikacyjny (CV, list motywacyjny, kopie certyfikatów)
- Formularz oceny kandydata
- Protokół rozmowy kwalifikacyjnej
- Referencje
- Plan rozwoju zawodowego (jeśli dotyczy).

Współpraca:

- Koordynator wdrażania standardu
- Specjaliści ds. kadr/HR w organizacji
- Ewentualni partnerzy rekrutacyjni (np. uczelnie, NGO).

Procedura nr 2. Szkolenie wewnętrzne pośrednika pracy w zakresie obsługi OzN

Cel:

Podniesienie kompetencji pośrednika pracy w zakresie obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności – w szczególności w kontekście występujących barier komunikacyjnych, społecznych i środowiskowych oraz zasad dostępności i równego traktowania.

Schemat działania:

1. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych pośrednika pracy na podstawie samooceny, analizy wcześniejszych doświadczeń oraz konsultacji z kadrą zarządzającą i specjalistami ds. dostępności.
2. Przeprowadzenie szkolenia wewnętrznego, obejmującego m.in.:
    - rodzaje niepełnosprawności i ich wpływ na sytuację zawodową OzN
    - zapoznanie ze specyficznymi potrzebami wynikającymi z funkcjonalnych aspektów niepełnosprawności
    - zaznajomienie z zasadami stosowania Klasyfikacji ICF (Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia)
    - zasady skutecznej komunikacji i wspierania OzN, znajomość sposobów komunikowania się z OzN z uwzględnieniem rodzaju niepełnosprawności
    - podstawy dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami
    - podstawy prawne równego traktowania kobiet i mężczyzn
    - dobre praktyki w pracy z OzN
    - współpracę z innymi specjalistami (doradcy zawodowi, asystenci, tłumacze PJM, trenerzy pracy, psychologowie)
    - znajomość technologii asystujących w różnych rodzajach niepełnosprawności.

3. Realizacja szkolenia prowadzonego przez koordynatora dostępności/koordynatora wdrażania standardu/ eksperta NGO.

   Uwaga: Szkolenie może być przeprowadzone przez przygotowanego do tej czynności pracownika Organizacji lub powierzone podmiotowi zewnętrznemu.

   W materiałach załączono przykładowy program takiego szkolenia dla pośredników pracy.

   Zaleca się udział w szkoleniach podnoszących kompetencje pośrednika pracy w zakresie wspierania OzN. Pośrednicy pracy są zobowiązani do stałego podnoszenia swoich kompetencji i umiejętności.

4. Ewaluacja efektywności szkolenia poprzez test wiedzy.

Rezultat:

Pośrednicy pracy są przygotowani do obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, wykazują się większą świadomością nt. barier i ograniczeń w aktywności zawodowej wynikających z niepełnosprawności, potrafią stosować Klasyfikację ICF w ocenie zdolności i możliwości wykonywania pracy zawodowej, znają wytyczne dotyczące stosowania zasad dostępności, równości i indywidualnego podejścia w stosunku do OzN oraz osób ze szczególnymi potrzebami.

Wykaz dokumentów:

- Formularz analizy potrzeb szkoleniowych
- Program szkolenia
- Lista obecności
- Materiały szkoleniowe (prezentacje, studia przypadków,, klasyfikacja ICF, listy sprawdzające dostępność)
- Ankieta ewaluacyjna
- Raport ze szkolenia

Współpraca:

- Doradcy zawodowi

- Specjalista ds. dostępności lub edukacji włączającej
- Eksperci i trenerzy z organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami
- Zarząd organizacji/koordynator działań doradczych.

Procedura nr 3. Przygotowanie usługi pośrednictwa pracy

Procedura obejmuje czynności związane z organizacją miejsca realizowania usługi, trybu jej realizacji, sposobu przygotowywania dokumentów i materiałów dla OzN – jest to określenie niezbędnych warunków technicznych i lokalowych. Procedura wskazuje, gdzie pośrednik pracy może szukać wiedzy i wsparcia w zakresie dostosowania i realizacji standardu, wskazuje na możliwe rozwiązania technologiczne.

Cel:

Celem procedury jest dostosowanie warunków do możliwości udziału na optymalnym poziomie wszystkim OzN, z uwzględnieniem ich specyficznych potrzeb wynikających z funkcjonalnych aspektów niepełnosprawności. Zastosowanie procedury zapewni stworzenie komfortowego i dostępnego środowiska, które pozwoli na skuteczną komunikację, a także zapewnia bezpieczeństwo odbiorcom usługi.

Schemat działania:

1. Przygotowanie miejsca realizacji usługi

Warunkiem koniecznym jest przeprowadzenie audytu dostępności miejsca realizacji usługi.

Działanie to ma na celu sprawdzenie, czy na miejsce można dotrzeć bez przeszkód (np. czy miejsce oznakowano znacznikiem np. totupoint) czy zapewniono dostęp do toalet osobom ze specjalnymi potrzebami, czy pomieszczenia są odpowiednio doświetlone i wyposażone w rolety zabezpieczające przed olśnieniami, czy zapewniono równy dostęp osobom z problemami w poruszaniu się, czy zapewniono możliwość korzystania z pętli indukcyjnej, czy istnieje możliwość korzystania z tłumacza PJM.

Usługa może być realizowania w siedzibie organizacji, w miejscu wskazanym przez organizację bądź w miejscu wskazanym przez OzN w sytuacji pojawienia się realnych utrudnień.

W sytuacji, kiedy usługa jest realizowana w miejscu wskazanym przez OzN nie ma obowiązku audytowania tego miejsca.

Miejsce musi zapewnić komfort rozmowy z zapewnieniem dyskrecji, w warunkach eliminujących ryzyko nieopatrznego udziału osób trzecich.

Pomieszczenie powinno być schludne, przytulne, zapewniać dostęp świeżego powietrza, wyposażone w ergonomiczne meble biurowe, typu biurko elektrycznie regulowane, krzesło ergonomiczne, względnie kanapa, fotel.

Należy zabezpieczyć urządzenia do samodzielnego odczytu dokumentów/materiałów przez osoby z niepełnosprawnością wzroku (dostęp do technologii asystujących - zagadnienie to zostało szeroko omówione w Standardzie Technologie Asystujące).

Przygotowując miejsce należy przestrzegać standardu dostępności architektonicznej oraz informacyjno – komunikacyjnej. W załącznikach zamieszczono listę kontrolną dotyczącą spełniania standardu dostępności, w zakresie wymaganym ustawą o dostępności. (Zał. nr 1)

2. Przygotowanie dokumentów oraz materiałów informacyjnych i dydaktycznych

Materiały powinny być przygotowywane indywidualnie dla odbiorców usługi, zawsze jednak należy uwzględnić możliwość skorzystania z technologii asystujących[2] takich jak lupy, powiększalniki, czytniki ekranu, oprogramowanie i aplikacje odczytujące teks odczytywany maszynowo, urządzenia i oprogramowanie do komunikacji alternatywnej (AAC), tekst ETR.

Materiały powinny być tak przygotowane, aby każdy odbiorca usługi był w stanie samodzielnie się z nimi zapoznać (druk powiększony, tekst ETR, tekst odczytywany maszynowo, plik audio).

Rozwój technologii umożliwia każdemu, bez specjalistycznego przygotowania, korzystanie z tego sprzętu. Wymagany jest prosty instruktaż z jego obsługi. Technologia ta jest zazwyczaj intuicyjna i łatwa w obsłudze. Dobrą praktyką jest nawiązanie współpracy z organizacją mogącą udzielić wsparcia technologicznego. Rolę taką pełnią powszechnie dostępne Centra Informacyjno-Doradcze dla Osób z Niepełnosprawnością (CIDON) działające przy oddziałach PFRON na terenie każdego województwa oraz Ośrodki Wsparcia i Testów prowadzone przez organizacje i instytucje na zlecenie PFRON. Wsparcia w rzeczonym zakresie mogą także udzielać lokalne organizacje pozarządowe działające na rzecz określonych grup niepełnosprawności.

[2]Opis technologii asystujących został szeroko omówiony w *Standardzie Technologie asystujące.*

W sytuacji zdiagnozowania przez pośrednika pracy braku umiejętności korzystania z technologii wspomagających przez OzN, która wykazuje potrzebę opanowania tej umiejętności kompensacyjnej należy zastosować formularz przekierowania do instytucji/organizacji, które są kompetentne do udzielenia tego rodzaju wsparcia.

W materiałach załączono przykładowy *Formularz przekierowania* (Zał. nr 2).

W sytuacji korzystania z gotowych formularzy lub materiałów, których format uniemożliwia zastosowanie technologii asystującej należy zapewnić odbiorcy możliwość zapoznania się poprzez osobę towarzyszącą/asystenta lub odczytać je samodzielnie.

Wytyczne dotyczące tworzenia dostępnych dokumentów omawiają umieszczone w materiałach „Wytyczne dotyczące tworzenia dokumentów dostępnych" (Zał. nr 3).

3. Tryb realizacji usługi

Realizacja usługi może odbywać się stacjonarnie w miejscu wskazanym przez Organizację, zdalnie za pomocą komunikatorów, telefoniczne lub hybrydowo.

Czas realizacji usługi (częstotliwość spotkań, czas ich trwania oraz pora) powinny uwzględniać możliwości uczestnictwa odbiorców.

Należy wziąć pod uwagę takie przesłanki jak możliwość dotarcia na miejsce (problemy z lokomocją, utrudniony transport), uwzględnienie czasu dającego optymalny poziom zaangażowanego uczestnictwa (z uwzględnieniem ewentualnej rehabilitacji, przyjmowania leków, możliwości psychofizycznych OzN).

Rezultat:

Usługa pośrednictwa pracy jest przygotowana w sposób umożliwiający pełne i komfortowe uczestnictwo osób z różnymi niepełnosprawnościami, bez barier architektonicznych, komunikacyjnych i cyfrowych.

Wykaz dokumentów:

- Lista kontrolna dostępności architektonicznej, komunikacyjno-informacyjnej i cyfrowej
- Formularz przekierowania
- Wytyczne dotyczące tworzenia dokumentów dostępnych

Współpraca:

- Pośrednicy pracy
- Koordynator projektu / placówki
- Specjalista / Koordynator ds. dostępności
- Informatycy.

Procedura nr 4. Nawiązanie i utrzymanie kontaktu pośrednika pracy z OzN

Cel:

Celem procedury jest rozpoznanie potrzeb OzN i jej kondycji psychofizycznej warunkujących efektywność realizacji usługi. Ustalenie celu korzystania ze wsparcia z perspektywy OzN oraz zapoznanie OzN z ofertą wparcia realizowanego w ramach usługi.

Schemat działania:

Uwaga! Należy stosować się do zasad komunikowania się z OzN zamieszczonych w materiałach dodatkowych.

1. Zapewnienie komfortowych warunków przeprowadzenia rozmowy zabezpieczających potrzeby OzN.

   Szczegóły omówiono w procedurze nr 3.

2. Przeprowadzenie rozmowy wstępnej (z zachowaniem uprzejmości i neutralnego języka, bez uprzedzeń i stereotypów), podczas której pośrednik pracy przedstawi i omówi rodzaj wsparcia, które jest realizowane w ramach usługi oraz ustali oczekiwania i potrzeby OzN.

   Uwaga!

   Rozmowa wstępna powinna przebiegać zgodnie z zasadami komunikacji zgodnie z potrzebami OzN. Szczegółowy materiał został zamieszczony w materiałach dodatkowych.

3. Jeżeli w wyniku analizy danych ustalono potrzebę i problem OzN, których zabezpieczenie wymaga przekierowania do innej instytucji/usługi należy zastosować *Formularz przekierowania* (Zał. nr 2).

4. Po zakończeniu rozmowy wstępnej OzN może podjąć decyzję o:

   a. rezygnacji z dalszego kontaktu

   b. dalszej współpracy i umówieniu kolejnego spotkania.

5. W przypadku zainteresowania OzN usługą, podpisanie dokumentów warunkujących korzystanie z usługi, jeżeli takie są wymagane.
    a. dokumenty wypełnia OzN
    b. w przypadku braku możliwości dokumenty wypełnia pośrednik pracy lub osoba towarzysząca OzN. Sytuacja ta może wynikać z braku możliwości czytania czarnodruku i umiejętności posługiwania się technologiami wspomagającymi (np. w sytuacji niedawnej utraty wzroku i braku wystarczających kompetencji cyfrowych).
6. Sporządzenie i podpisanie „Kontraktu o współpracy" oraz „Zasad współpracy" stanowiących integralny załącznik do Kontraktu (w materiałach umieszczono przykładowy wzór – Zał. nr 4).
    a. ustalenie i omówienie etapów postępowania, potrzeb OzN oraz zasad współpracy
    b. ustalenie formalnych warunków spotkań.

    Uwaga!

    Ze względu na możliwość realizowania usługi w ramach różnych projektów, a także poza nimi umowa powinna ściśle określać zakres usługi, możliwość rezygnacji i jej formę.

    Zasady współpracy określają sposób utrzymywania kontaktu, co pomaga monitorować realizację usługi.

    OzN zostanie poinformowana o możliwości realizowania usługi w formie stacjonarnej, on-line lub hybrydowej. Wybór formy uzależniony będzie od stanu zdrowia OzN oraz możliwości dotarcia do instytucji, w której jest udzielane wsparcie.

    Pośrednik wspólnie z OzN określi tryb i częstotliwość spotkań oraz sposób potwierdzania odbytych spotkań w przypadku trybu on-line.
5. Utrzymywanie kontaktu z OzN – monitorowanie aktywności OzN poprzez ustalony sposób kontaktowania się (telefoniczny, mailowy)

Rezultat:

- Ustalenie potrzeb OzN w zakresie pośrednictwa pracy
- Podpisanie umowy o korzystanie z pośrednictwa pracy

- Monitorowanie aktywności i postępów realizacji działań OzN.

Wykaz dokumentów:

- Formularz przekierowania
- Wzór umowy
- Zasady współpracy
- Karta realizacji usługi.

Współpraca:

Ta procedura powinna być realizowana w ścisłej współpracy ze specjalistami:

- Doradca zawodowy
- Psycholog
- Lekarz specjalista
- Terapeuci/ Specjaliści rehabilitacji społecznej i medycznej
- Koordynator projektu/ placówki
- Specjalista/ Koordynator ds. dostępności
- Specjalista z zakresu dostępności (np. tłumacz PJM).

Procedura nr 5. Zdefiniowanie potrzeb OzN związanych z funkcjonalnymi aspektami niepełnosprawności w kontekście podjęcia aktywności zawodowej

Cel:

Głównym celem jest identyfikacja dotychczasowej aktywności zawodowej i edukacyjnej, **stworzenie jak najlepszych warunków do wykorzystania potencjału zawodowego OzN**, przy jednoczesnym minimalizowaniu efektów występowania rzeczywistych barier funkcjonalnych.

Schemat działania:

Uwaga! Należy stosować się do zasad komunikowania się z OzN zamieszczonych w materiałach dodatkowych.

1. Zapewnienie komfortowych warunków przeprowadzenia spotkania zabezpieczających potrzeby OzN.

Sposób organizacji miejsca omówiono w procedurze nr 3.

2. Przeprowadzenie diagnozy wstępnej.

Podczas diagnozy wstępnej strukturyzowanej kwestionariuszem wywiadu pośrednik pracy zbiera informacje dotyczące wcześniejszych doświadczeń zawodowych, poziomu wykształcenia, zainteresowań, identyfikuje preferencje branżowe i stanowiskowe, określa poziom gotowości do podjęcia pracy, dokonuje analizy kompetencji miękkich i twardych. Jeżeli OzN korzystał ze wsparcia doradcy zawodowego, to należy uwzględnić diagnozę przygotowaną przez niego. W przypadku problemów z określeniem preferencji i planów zawodowych pośrednik pracy proponuje OzN skorzystanie z usługi doradcy zawodowego – należy zastosować Formularz przekierowania (Załącznik nr 2).

Usługa doradztwa zawodowego może być realizowana w ramach tego samego zadania lub poza nim – w zależności od aktualnej sytuacji. Pośrednik pracy może przekierować OzN do PUP, do innej instytucji lub organizacji, jeżeli nie ma możliwości skorzystania ze wsparcia doradcy zawodowego w miejscu realizacji usługi pośrednictwa pracy.

Na etapie wstępnej diagnozy istotne będzie uzyskanie informacji zwrotnej, czy problem zdiagnozowany przez pośrednika pracy jest problemem również dostrzeganym przez OzN. Konieczne będzie także:

- uzyskanie informacji o problemach dostrzeganych przez OzN
- ustalenie zakresu problemów będących podstawą do określania celów i działań
- rozpoznanie potrzeb i oczekiwań samej osoby
- ustalenie zakresu potrzeb OzN – czy tylko przekazanie informacji zawodowej, czy zaplanowanie cyklu spotkań zakończonych skonstruowaniem IPD
- ustalenie problemu zawodowego OzN oraz hierarchii jego innych problemów.

Po zakończeniu rozmowy pośrednik pracy dokonuje analizy zgromadzonych danych, analizy dokumentacji OzN (np. orzeczenia, zaświadczenia, diagnozy), jeżeli taka zostanie mu dostarczona.

Następnie pośrednik pracy sporządza raport z diagnozy wstępnej i omawia go z OzN.

Jeżeli w wyniku analizy danych ustalono potrzebę i problem OzN, których zabezpieczenie wymaga przekierowania do innej instytucji – zastosowanie Formularza przekierowania (Załącznik nr 2).

Wspólnie z OzN pośrednik pracy ustala ewentualną konieczność włączenia innych specjalistów /podmiotów zewnętrznych w celu przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki.

W materiałach załączono przykładowy formularz wywiadu (Załącznik nr 5).

3. Przeprowadzenie diagnozy funkcjonalnej

Diagnoza funkcjonalna pozwoli określić zakres ograniczeń uwarunkowanych funkcjonalnymi następstwami niepełnosprawności.

Celem tego etapu jest określenie ograniczeń wynikających z rodzaju, stopnia oraz innych funkcjonalnych następstw niepełnosprawności w odniesieniu do zdolności do wykonywania pracy.

Zakres diagnozy:

a) Rozpoznanie ograniczeń funkcjonalnych — np. w poruszaniu się, komunikacji, percepcji, koordynacji ruchowej, przetwarzaniu informacji

b) Zidentyfikowanie zasobów funkcjonalnych, czyli obszarów, w których osoba radzi sobie dobrze mimo ograniczeń

c) Ocena środowiskowych barier i dostępnych zasobów

d) Analiza potencjału środowiska domowego i lokalnego — dostęp do transportu, opieki, wsparcia społecznego

e) Ocena dostępności technologii wspomagających i możliwych udogodnień w miejscu pracy (ergonomia stanowiska, programy wspierające komunikację, technologie asystujące i wspomagające itp.)

f) Ocena preferencji dotyczących formy zatrudnienia (pełen etat, praca zdalna, elastyczne godziny, praca hybrydowa)

g) Identyfikacja obszarów wymagających wsparcia lub adaptacji

h) Określenie niezbędnych dostosowań i form wsparcia

i) Dostosowania organizacyjne: ograniczenia nadmiernych bodźców – hałas, stres, kontakt z dużą liczbą osób; dostosowanie tempa pracy i zakresu obowiązków.

Na podstawie zebranych informacji formułowane są konkretne potrzeby i zalecenia.

Przy sporządzaniu diagnozy funkcjonalnej należy wykorzystać Załącznik nr 1 „Formularz oceny poziomu funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością w kontekście podjęcia aktywności zawodowej" załączony do standardu „Technologie wspomagające i kompensacyjne"

4. Opracowanie Indywidualnego Planu Działania (IPD)

Na podstawie zebranych informacji pośrednik pracy wspólnie z OzN opracowuje dokument „Indywidualny Plan Działania" uwzględniający:

a) Potrzeby funkcjonalne.

b) Rekomendowane adaptacje środowiskowe i organizacyjne niezbędne do wykonywania czynności zawodowych.

c) Propozycje działań aktywizujących.

d) Etapy dochodzenia do zatrudnienia:

- propozycję rozwoju zawodowego (dokształcania, dodatkowych szkoleń);

- propozycję zdobycia doświadczenia (wolontariat, praktyki, staż);
- propozycję rozwiązań dotyczących zatrudnienia (np. praca zdalna, zmieniony czas pracy, stanowisko specjalne, zatrudnienie wspomagane).

Przykładowy IPD zamieszczono w materiałach (Załącznik nr 6).

Rezultat:

Pośrednik pracy poprzez pełne rozpoznanie posiadanych zasobów indywidualnych OzN (kwalifikacje, posiadane doświadczenie, predyspozycje) przygotowuje adekwatny plan rozwoju zawodowego OzN - Opracowanie IPD, co sprzyja efektywnej i profesjonalnej realizacji usługi.

Wykaz dokumentów:

- Formularz przekierowania
- Formularz wywiadu
- Formularz oceny poziomu funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością w kontekście podjęcia aktywności zawodowej
- Formularz IPD
- Karta realizacji usługi.

Współpraca:

Ta procedura powinna być realizowana w ścisłej współpracy ze specjalistami:

- Doradca zawodowy
- Psycholog
- Lekarz specjalista
- Terapeuci/ Specjaliści rehabilitacji społecznej i medycznej
- Koordynator projektu/ placówki
- Specjalista/ Koordynator ds. dostępności.

Procedura nr 6. Określenie możliwości wykonania czynności zawodowych z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niepełnosprawności

Cel:

Celem procedury jest ustalenie, w jakim zakresie OzN może wykonywać określone czynności zawodowe, z uwzględnieniem jej stanu zdrowia, ograniczeń funkcjonalnych oraz możliwości adaptacyjnych.

Procedura umożliwia dopasowanie warunków pracy i zakresu czynności na stanowisku pracy w sposób zapewniający bezpieczeństwo i efektywność.

Schemat działania:

1. Zapewnienie komfortowych warunków przeprowadzenia spotkania zabezpieczających potrzeby OzN. Szczegóły omówiono w procedurze nr 3.
2. Analiza formularza poziomu funkcjonowania z niepełnosprawnością (na podstawie wywiadu i dokumentacji opracowanej przez specjalistę rehabilitacji – załącznik nr 1 w standardzie „Technologie asystujące i kompensacyjne”).
3. Analiza profilu zawodowego (na podstawie wywiadu i dokumentacji opracowanej przez doradcę zawodowego).
4. Analiza i ocena możliwości zawodowych i potrzebnych dostosowań - oceny dokonuje pośrednik pracy z udziałem OzN na podstawie zaleceń opracowanych przez specjalistę technologii asystujących).
5. Zidentyfikowanie czynności zawodowych możliwych do wykonania w sposób bezpieczny i efektywny przez OzN.
6. Opracowanie raportu końcowego zawierającego:
    - wskazanie czynności dozwolonych i czynności niezalecanych
    - informacji dotyczących koniecznych adaptacji środowiskowych lub organizacyjnych

- zaleceń rehabilitacyjnych pod kątem ergonomii pracy i wyposażenia stanowiska w technologie wspomagające.

Raport przekazywany osobie zainteresowanej oraz (w razie potrzeby) instytucjom wspierającym i przyjmującym na staż.

W materiałach załączono przykładowy formularz takiego raportu (Załącznik nr 7)

Monitoring i aktualizacja

Monitoring procedury pozwoli na ewaluację podejmowanych działań związanych z opracowanym profilem zawodowym. Procedura powinna podlegać przeglądowi co 6 miesięcy lub w przypadku zmiany stanu zdrowia OzN (w każdej chwili można dokonać ponownej oceny). Pozwoli to na aktualizację koniecznych dostosowań wynikających np. z pogłębiającej się niepełnosprawności.

Rezultat:

Pośrednik pracy poprzez pełne rozpoznanie zakresu czynności możliwych do wykonywania przez OzN adekwatnie określa warunki pracy, jej formę, zakres czynności oraz konieczne dostosowania na stanowisku pracy.

Wykaz dokumentów:

- Formularz oceny poziomu funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością
- Określenie profilu zawodowego
- Formularz raportu końcowego

Współpraca:

Ta procedura powinna być realizowana w ścisłej współpracy ze specjalistami:

- Lekarz specjalista/ medycyny pracy
- Terapeuci/ Specjaliści rehabilitacji społecznej i medycznej
- Doradca zawodowy
- Koordynator projekt / placówki
- Specjalista/ Koordynator ds. dostępności.

Procedura nr 7. Dostosowanie stanowiska stażu/pracy

Cel:

Celem realizacji procedury jest umożliwienie realizacji zadań zawodowych przez OzN poprzez odpowiednie dostosowanie stanowiska pod względem jego ergonomii, architektonicznym, komunikacyjno-informacyjnym i cyfrowym oraz zastosowanie koniecznych technologii wspomagających, modyfikację czynności i zadań wykonywanych przez stażystę.

Schemat działania:

Procedura dostosowania stanowiska pracy dla OzN zaczyna się od oceny potrzeb wynikających z jej stanu zdrowia zgodnie z potrzebami OzN określonymi w procedurach nr 5 i nr 6. Następnie, w zależności od rodzaju i stopnia niepełnosprawności, podejmuje się działania mające na celu zapewnienie bezpiecznych i odpowiednich warunków pracy, np. modyfikację stanowiska, dostosowanie sprzętu lub narzędzi, zmianę organizacji pracy.

Wykonanie procedury jest ściśle związane z wybranym miejscem stażu. Obejmuje ona:

1. **Ocenę dostępności miejsca stażu** pod kątem architektonicznym, informacyjno – komunikacyjnym oraz cyfrowym. Lista sprawdzająca została zamieszczona w standardzie „Technologie wspomagające i kompensacyjne” – (Zał. nr 4 Lista kontrolna oceny ergonomicznej stanowiska pracy osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności)

2. **Dostosowanie stanowiska stażu/pracy**

   Uwaga: Dostosowania należy dokonać, zgodnie z indywidualnymi potrzebami zdiagnozowanymi w procedurze nr 5 i nr 6. Dostosowując stanowisko należy kierować się zasadą racjonalnych usprawnień, ponieważ nie każda OzN wymaga specjalnego dostosowywania stanowiska.

   Organizując staż dla OzN należy kierować się faktyczną możliwością dostosowania miejsca, bez konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów finansowych przez NGO lub pracodawcę. Zastosowanie dodatkowych instrumentów finansujących dostosowanie stanowiska pracy jest możliwe zazwyczaj tylko w sytuacji zatrudniania OzN.

A. Modyfikacja fizyczna

Może obejmować zmiany w sprzęcie, wyposażeniu, oświetleniu, temperaturze, architekturze otoczenia. Dotyczy:

a. Poprawy ergonomii - dostosowania stanowiska do fizycznych potrzeb pracownika, aby zminimalizować ryzyko urazów i schorzeń związanych z pracą, takich jak:

- Dla wszystkich rodzajów OzN: możliwość regulacji wysokości stołu, fotela, podłokietników, zagłówka, podnóżka, odpowiedniej przestrzeni roboczej itp.,
- Dla osoby z problemami ze wzrokiem: dostosowanie oświetlenia, zastosowanie odpowiedniej dla dysfunkcji wzroku kolorystyki, dostosowanie wielkości ekranu do preferencji pracownika
- Dla osoby z problemami z poruszaniem: zapewnienie specjalistycznej klawiatury, myszki komputerowej, sprzętu pomocniczego, zgodnie z indywidualną potrzebą, zapewnienie przestrzeni manewrowej dla wózka inwalidzkiego, uchwytu do kul inwalidzkich
- Dla osób z problemami słyszenia: zastosowanie pętli indukcyjnej przy stanowisku pracy lub indywidualnej/ wzmacniacza słuchu, zapewnienie tłumacza języka migowego
- Dla osób z niepełnosprawnością psycho-społeczną: zapewnienie przyjaznego i wygodnego środowiska pracy, ograniczenie czynników ryzyka, takich jak hałas, drgania, nadmierne lub zbyt jaskrawe oświetlenie, co sprzyja koncentracji i efektywności, np. pokój wyciszeń.

Modyfikacje fizyczne mogą być również związane z:

- Zmienioną strukturą firmy: Przeniesienie działu lub umożliwienie realizacji stażu w miejscu poza firmą np. lokalu lub budynku, spełniającym wymogi dostępności
- Nowymi technologiami: Zastosowanie nowoczesnych narzędzi i sprzętu, które wymagają nowych konfiguracji stanowiska pracy

- Zmiennymi warunkami pracy: Przykładowo, praca zdalna, która wymaga stworzenia zdalnego stanowiska pracy z odpowiednim sprzętem i oprogramowaniem.

B. Zastosowanie technologii asystujących lub sprzętu wspomagającego i narzędzi:

- Wyposażenie stanowiska w odpowiednie urządzenia i narzędzia
- Dostosowanie oprogramowania do potrzeb (np. czytniki ekranu)
- Adaptacja systemu sygnalizacji do potrzeb komunikacyjnych OzN.

Rezultat:

Pośrednik pracy, poprzez pełne rozpoznanie zakresu czynności możliwych do wykonywania przez OzN, adekwatnie dopasowuje warunki pracy, jej formę, zakres czynności oraz konieczne dostosowania na stanowisku pracy.

Wykaz dokumentów:

- Formularz diagnozy funkcjonalnej
- Formularz IPD
- Określenie profilu zawodowego
- Formularz raportu końcowego
- Karta realizacji usługi

Współpraca:

Ta procedura powinna być realizowana w ścisłej współpracy ze specjalistami:

- Lekarz specjalista
- Terapeuci/ Specjaliści rehabilitacji społecznej i medycznej
- Koordynator projektu/ placówki
- Pracodawca/specjalista HR
- Specjalista BHP
- Specjalista/ Koordynator ds. dostępności.

Procedura nr 8. Realizacja stażu

Cel:

Celem procedury jest realizacja stażu przez OzN z uwzględnieniem jej stanu zdrowia, ograniczeń funkcjonalnych i możliwości adaptacyjnych oraz dopełnienie niezbędnych warunków formalnych.

Schemat działania:

1. Wybór miejsca stażu zgodnie z analizą zastosowaną w procedurach 4, 5, 6

   Uwaga: Wyboru miejsca stażu należy dokonać, zgodnie z indywidualnymi potrzebami zdiagnozowanymi w procedurze nr 5 i nr 6, kierując się zasadą racjonalnych usprawnień.

   Organizując miejsce stażu dla OzN należy kierować się faktyczną możliwością jego dostosowania, bez konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów finansowych przez NGO lub pracodawcę. Nie każda OzN wymaga szczególnych dostosowań.

   Zastosowanie dodatkowych instrumentów finansujących dostosowanie stanowiska pracy jest możliwe zazwyczaj tylko w sytuacji zatrudniania OzN.

2. Podpisanie umowy trójstronnej na realizację stażu

   Umowa na realizację stażu powinna być zawierana pomiędzy organizatorem stażu (np. NGO), realizatorem stażu (pracodawcą) i uczestnikiem stażu (OzN).

   Umowa powinna być przygotowana w wersji dostępnej i zawierać:

   - Numer umowy i datę jej podpisania, miejsce podpisania
   - Dane podmiotów zawierających umowę
   - Nazwę instytucji finansującej z nawą projektu (jeżeli dotyczy)
   - Postanowienia ogólne: nazwę stanowiska, okres, wymiar i miejsce realizacji stażu
   - Zasady organizacji stażu: obowiązki organizatora, realizatora stażu i obowiązki stażysty
   - Koszty udziału w stażu (jeżeli dotyczy)

- Zasady rezygnacji ze stażu/ odpowiedzialność
- Postanowienia końcowe dotyczące warunków formalnych, regulowanych przepisami prawa
- Dane do korespondencji
- Informacje nt. uregulowań prawnych umowy
- Załączniki: zgoda na przetwarzanie danych osobowych, program stażu.

3. Przygotowanie programu stażu

   Program stażu powinien być przygotowany w wersji dostępnej i zawierać:

   1) Nazwa zawodu (zgodnie z klasyfikacją zawodów i specjalności)
   2) Nazwa stanowiska
   3) Dane opiekuna stażysty:
      a) imię i nazwisko
      b) zajmowane stanowisko
      c) telefon służbowy
   4) Zakres zadań zawodowych wykonywanych przez OzN na stażu:
   5) Rodzaj uzyskiwanych kwalifikacji lub umiejętności zawodowych:
   6) Sposób potwierdzenia nabytych kwalifikacji lub umiejętności zawodowych (o ile dotyczy)
   7) Informację o warunkach wprowadzania zmian do programu
   8) Opinię pracodawcy po zakończeniu stażu
   9) Pieczęć i podpis organizatora (NGO)
   10) Pieczęć i podpis realizatora (pracodawcy)
   11) Oświadczenie o zapoznaniu się z programem stażu i podpis stażysty.

4. Badanie lekarskie medycyny pracy

   Stażysta zostaje skierowany na badania przed rozpoczęciem stażu przez organizatora stażu, którym może być NGO lub pracodawca.

Koszty tych badań pokrywa organizator stażu. Wystawia skierowanie na badanie medycyny pracy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa pracy.

Badania medycyny pracy są wymagane dla stażysty, aby potwierdzić brak przeciwwskazań do wykonywania pracy na danym stanowisku.

Ważne:

W sytuacji, kiedy staż zakończy się podpisaniem umowy o pracę, stażysta może być zobowiązany do ponownego przejścia badań lekarskich, tym razem jako pracownik.

5. Ocena ryzyka na stanowisku stażu

   Ocena ryzyka zawodowego na stażu jest obowiązkowa i polega na zidentyfikowaniu, oszacowaniu i dokumentowaniu zagrożeń związanych z wykonywaną pracą przez stażystę. Pracodawca, przyjmujący stażystę musi zapewnić bezpieczne warunki pracy i poinformować stażystę o zagrożeniach oraz środkach ochrony na danym stanowisku.

   Dokument powinien zawierać:

   a) Identyfikację zagrożeń

      Ocena ryzyka powinna obejmować zidentyfikowanie wszystkich potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy, takich jak czynniki fizyczne, chemiczne, biologiczne, ergonomiczne, psychologiczne i organizacyjne.

   b) Oszacowanie ryzyk:

      Dla każdego zidentyfikowanego zagrożenia należy oszacować prawdopodobieństwo wystąpienia i potencjalne skutki, co pozwala określić poziom ryzyka.

   c) Środki profilaktyczne

      Na podstawie oceny ryzyka pracodawca musi wdrożyć odpowiednie środki profilaktyczne, mające na celu minimalizację lub eliminację zagrożeń.

   d) Informowanie stażysty

      Pracodawca jest zobowiązany poinformować stażystę o zidentyfikowanych zagrożeniach, oszacowanym ryzyku oraz zastosowanych środkach ochrony, w tym środkach ochrony indywidualnej.

e) Dokumentacja

Wyniki oceny ryzyka powinny być udokumentowane i przechowywane, a stażysta powinien potwierdzić zapoznanie się z dokumentacją, na przykład poprzez podpisanie protokołu.

f) Szczególna ochrona

Należy zwrócić szczególną uwagę na stażystów, którzy mogą być bardziej narażeni na ryzyko, np. kobiety w ciąży, młodociani, osoby z niepełnosprawnościami lub osoby nie znające języka.

Pracodawca jest zobowiązany zadbać o to, aby proces oceny ryzyka zawodowego był przeprowadzony rzetelnie i aby stażysta miał pełną świadomość zagrożeń i zasad bezpieczeństwa na stanowisku pracy.

6. Wdrożenie do czynności zawodowych - instruktaż na stanowisku stażu

Szkolenie stanowiskowe, zwane również instruktażem stanowiskowym, to obowiązkowe szkolenie wstępne dla pracowników, które ma na celu zapoznanie ich z zasadami BHP w zakresie danego stanowiska pracy. Instruktaż stanowiskowy jest przeprowadzany przed dopuszczeniem pracownika do pracy i ma na celu zapoznanie go z czynnikami środowiska pracy, ryzykiem zawodowym, sposobami ochrony przed zagrożeniami oraz metodami bezpiecznego wykonywania pracy.

Instruktaż stanowiskowy przeprowadza pracodawca lub osoba przez niego wyznaczona, np. kierownik, mistrz, brygadzista.

Instruktaż stanowiskowy powinien obejmować:

- Zapoznanie z ryzykiem zawodowym: związanym z pracą na danym stanowisku
- Omówienie czynników środowiska pracy: (np. hałas, drgania, oświetlenie)
- Wskazanie środków ochrony indywidualnej i instrukcje dotyczące ich stosowania
- Przedstawienie procedur postępowania w sytuacjach awaryjnych
- Praktyczne zapoznanie z procesem pracy i sposobami jej wykonywania w sposób bezpieczny.

Instruktaż stanowiskowy powinien być udokumentowany i podpisany przez stażystę.

7. Zastosowanie adaptacji i udogodnień na stanowisku stażu

   Należy zastosować zgodnie z raportem opracowanym w ramach procedury nr 7.

8. Realizacja stażu

   Realizacja stażu to proces zdobywania doświadczenia zawodowego w konkretnym zawodzie, pod nadzorem opiekuna, w celu nabycia praktycznych umiejętności i kwalifikacji oraz pośrednika pracy wspierającego OzN w procesie aktywizacji zawodowej.

   W czasie realizacji stażu wsparcie nad jego przebiegiem sprawuje pośrednik pracy - z ramienia Organizatora oraz opiekun stażu - z ramienia pracodawcy.

   Podczas stażu pośrednik zapewnia wsparcie stażyście i pracodawcy. To wsparcie obejmuje pomoc w organizacji stażu, wspieranie w komunikowaniu się, rozwiązywanie ewentualnych problemów.

   Opiekun stażysty, wyznaczony przez pracodawcę, odpowiada za bezpośrednie wsparcie i kierowanie stażystą w codziennej pracy. Pełni rolę mentora, udziela wskazówek, przekazuje wiedzę branżową i pomaga w adaptacji do środowiska pracy.

   Opiekun ocenia postępy stażysty, udziela informacji zwrotnej i wspiera jego rozwój zawodowy.

9. Ocena realizacji stażu

   Po zakończeniu stażu opiekun stażu/pracodawca sporządza opinię w odniesieniu do programu stażu, zawierającą:

   - Dane pracodawcy i opiekuna stażu
   - Dane stażysty
   - Skrócony opis programu stażu i główne założenia
   - Czas trwania stażu
   - Obszar biznesowy/dział/ komórka organizacyjna, w której odbywa się program stażu
   - Osiągnięte cele i zrealizowane treści edukacyjne

- Efekty uczenia się
- Zadania zrealizowane w trakcie programu.

Rezultat:

W efekcie odbytego stażu OzN rozwija umiejętności zawodowe, zdobywa doświadczenie w konkretnej branży i na stanowisku, nawiązuje kontakty zawodowe oraz zwiększa swoje szanse na zatrudnienie, poprzez:

- Rozwijanie umiejętności komunikacyjnych
- Rozwijanie umiejętności zawodowych charakterystycznych dla danej branży
- Rozwijanie umiejętności pracy w zespole
- Nabywanie doświadczenia w poruszaniu się po rynku pracy
- Nawiązywanie kontaktów zawodowych.

Wykaz dokumentów:

- Umowa stażowa
- Program stażu
- Ocena ryzyka zawodowego
- Skierowanie na badanie
- Protokół instruktażu stanowiskowego
- Opinia pracodawcy z realizacji stażu.

Współpraca:

Ta procedura powinna być realizowana w ścisłej współpracy ze specjalistami:

- Zarząd/ Dyrektor NGO
- Lekarz medycyny pracy
- Pracodawca
- Opiekun stażysty
- kadry/Specjalista HR

- Specjalista BHP
- Specjalista/ Koordynator ds. dostępności.

Procedura nr 9. Podjęcie zatrudnienia i wsparcie w jego utrzymaniu

Cel:

Celem procedury jest wsparcie w podjęciu zatrudnienia oraz jego utrzymaniu przez OzN.

I. Podjęcie zatrudnienia

Szczegółowe cele obejmują:

1. Ułatwienie dostępu do rynku pracy:
    - Pomoc w znalezieniu odpowiedniego stanowiska pracy, dostosowanego do umiejętności i ograniczeń wynikających z niepełnosprawności.
    - Wsparcie w procesie adaptacji zawodowej.
    - Zapewnienie wsparcia w procesie adaptacji do nowego środowiska pracy, w tym szkolenia, doradztwo zawodowe i wsparcie emocjonalne.
2. Dostosowanie stanowiska pracy:

    Dostosowanie stanowiska pracy do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością, w tym ergonomia miejsca pracy, sprzęt i technologie wspomagające.
3. Redukcja barier w zatrudnieniu:

    Eliminacja barier architektonicznych i organizacyjnych, które mogą utrudniać dostęp do pracy i efektywne wykonywanie obowiązków zawodowych.
4. Promowanie różnych form zatrudnienia, m.in zatrudnienia wspomaganego:

    Wykorzystanie zatrudnienia wspomaganego jako skutecznej metody reintegracji zawodowej, opartej na ciągłym wsparciu i dostosowaniu do potrzeb pracownika i pracodawcy.
5. Zapewnienie stabilności zatrudnienia:

Wspieranie osób z niepełnosprawnościami w utrzymaniu zatrudnienia, poprzez monitorowanie sytuacji w miejscu pracy, interwencje w przypadku problemów i pomoc w rozwiązywaniu konfliktów.

6. Edukacja i podnoszenie świadomości:

   Promowanie wiedzy na temat potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami, zarówno wśród pracodawców, jak i społeczeństwa.

7. Dostęp do świadczeń i dofinansowań:

   Zapewnienie wsparcia finansowego dla osób z niepełnosprawnościami i pracodawców, w tym dofinansowania wynagrodzeń, kosztów adaptacji stanowisk pracy oraz szkoleń.

8. Rehabilitacja zawodowa i społeczna:

   Dążenie do wszechstronnego rozwoju osoby z niepełnosprawnością, poprzez działania rehabilitacyjne, wspierające aktywność zawodową i społeczną czego efektem finalnym jest poprawa jakości życia i zwiększenie poziomu niezależności OzN.

   Wsparcie to obejmuje zarówno działania ze strony państwa, jak i organizacji pozarządowych, a także bezpośrednią pomoc ze strony innych osób (rodziny, przyjaciół, współpracowników).

   Warunkiem realizacji procedury jest przejście wszystkich poprzedzających procedur; wyjątek stanowi realizacja procedury nr 8 – realizacja stażu. OzN może podjąć zatrudnienie bez realizacji stażu.

   OzN mogą podjąć zatrudnienie korzystając z różnych form wsparcia, zarówno na etapie poszukiwania pracy, jak i w trakcie zatrudnienia.

Schemat postępowania:

1. Znalezienie miejsca zatrudnienia

   Ważne jest, aby pracodawcy byli świadomi przysługujących im uprawnień i możliwości dofinansowania, a osoby z niepełnosprawnością znały swoje prawa i dostępne formy pomocy. Rolą pośrednika pracy jest udzielenie obydwu stronom wyczerpujących informacji, zachęcających je do podjęcia współpracy pomiędzy pracodawcą

i pracownikiem z niepełnosprawnością. Na tym etapie zakres działania pośrednika pracy dotyczy przekazywania informacji o następujących aspektach zatrudnienia:

- dofinansowanie do wynagrodzenia (SODiR - System Obsługi Dofinansowań i Refundacji w PFRON)
- przystosowanie stanowiska pracy do potrzeb osoby z niepełnosprawnością, co może obejmować np. zakup specjalistycznego sprzętu lub dostosowanie przestrzeni (środki PFRON, za pośrednictwem PUP)
- wsparcie trenera pracy (jeśli osoba korzysta z zatrudnienia wspomaganego)
- rehabilitacja zawodowa - osoby z niepełnosprawnością mogą korzystać z różnego rodzaju form rehabilitacji zawodowej, np. szkoleń, kursów, terapii, które pomagają w podnoszeniu kwalifikacji zawodowych i utrzymaniu zatrudnienia
- pomoc pracownika pomagającego osoby niepełnosprawnej – pracodawcy zatrudniający osoby z niepełnosprawnością mogą korzystać ze wsparcia PUP w zatrudnieniu pracownika pomagającego osoby niepełnosprawnej, który udziela wsparcia w wykonywaniu codziennych obowiązków w pracy (dofinansowanie do zatrudnienia pracownika pomagającego finansowane jest ze środków PFRON będących w dyspozycji PUP)
- wsparcie ze strony PFRON (poradnictwo w zakresie zatrudniania, dofinansowań i działań doradczych, doboru technologii asystującej i wyposażenia stanowiska pracy – Centra Informacyjno-Doradcze przy Oddziałach PFRON, Ośrodki Wsparcia i Testów)
- wsparcie ze strony organizacji pozarządowych - wiele organizacji pozarządowych oferuje wsparcie w zatrudnieniu, poradnictwo i pomoc w adaptacji do środowiska pracy).

2. Udzielenie wsparcia w procesie rekrutacyjnym:
   - Przygotowanie dokumentów aplikacyjnych
   - Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej
   - Wsparcie w przejściu procesu kwalifikacyjnego

3. Podjęcie zatrudnienia – podpisanie umowy o pracę.

   Umowa o pracę osoby z niepełnosprawnością zawiera standardowe elementy umowy o pracę, takie jak: dane pracownika i pracodawcy, rodzaj umowy, data jej zawarcia i rozpoczęcia pracy, warunki pracy (w tym stanowisko i miejsce pracy), wynagrodzenie, wymiar czasu pracy oraz okres wypowiedzenia. Dodatkowo, umowa powinna zawierać informacje o przysługujących pracownikowi z niepełnosprawnością uprawnieniach wynikających z jego stopnia niepełnosprawności, zgodnie z zapisami w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych i Kodeksu Pracy.

4. Przygotowanie zespołu pracowniczego do współpracy z OzN.

   Przygotowanie zespołu do współpracy z osobami z niepełnosprawnościami (OzN) wymaga edukacji, budowania świadomości i wspierania kultury otwartości. Kluczowe jest stworzenie atmosfery akceptacji i wzajemnego szacunku, a także zapewnienie odpowiednich warunków pracy i komunikacji. Można to zrobić poprzez szkolenie świadomościowe zespołu, przekazanie materiałów edukacyjnych, wprowadzenie opiekuna/mentora, bieżące monitorowanie jakości współpracy.

   Szkolenie świadomościowe może zostać przeprowadzone przez pracodawcę/ wskazanego przez niego pracownika lub przez pośrednika pracy/ firmę zewnętrzną lub organizację NGO.

5. Badanie lekarskie wstępne

   Przed rozpoczęciem pracy, pracodawca kieruje kandydata na badania lekarskie wstępne do lekarza medycyny pracy, który ocenia zdolność do wykonywania konkretnych obowiązków na danym stanowisku pracy, z uwzględnieniem ograniczeń zdrowotnych i niezbędnych dostosowań ułatwiających wykonywanie pracy.

   Badanie wstępne wykonywane jest na koszt pracodawcy zatrudniającego OzN, na podstawie skierowania zawierającego następujące informacje:

   - określenie/nazwę stanowiska pracy
   - opis warunków pracy uwzględniający informacje o występowaniu w pracy czynników niebezpiecznych, szkodliwych dla zdrowia lub czynników uciążliwych i innych

wynikających ze sposobu wykonywania pracy, z podaniem wielkości narażenia oraz aktualnych wyników badań i pomiarów czynników szkodliwych dla zdrowia, wykonanych na tym stanowisku (fizycznych, pyłów, chemicznych, biologicznych i niebezpiecznych).

6. Szkolenie stanowiskowe/ Instruktaż stanowiskowy

   Pracownik powinien być przeszkolony przed dopuszczeniem do samodzielnej pracy na danym stanowisku. Instruktaż stanowiskowy przeprowadza pracodawca lub wyznaczony pracownik z ramienia pracodawcy, posiadający odpowiednie kwalifikacje. W przypadku zmiany stanowiska lub zakresu obowiązków, instruktaż powinien być powtórzony.

   Szkolenie wstępne składa się z dwóch części: instruktażu ogólnego (BHP) oraz instruktażu stanowiskowego.

   - Szkolenie wstępne BHP – ma na celu zaznajomienie pracownika z zagrożeniami i zasadami bezpieczeństwa na jego konkretnym stanowisku pracy. Powinno zawierać informacje o czynnikach szkodliwych, ryzyku zawodowym, sposobach ochrony przed zagrożeniami oraz metodach bezpiecznego wykonywania pracy, udzielaniu pierwszej pomocy przedmedycznej.
   - Charakterystykę stanowiska pracy – obejmuje omówienie warunków pracy, zakresu obowiązków, celów i wymagań stanowiska, instrukcje i procedury postępowania. Instruktaż stanowiskowy powinien być udokumentowany i podpisany przez pracownika.

7. Zastosowanie adaptacji i udogodnień na stanowisku pracy

   Należy zastosować zgodnie z raportem opracowanym w ramach procedury 7.

8. Wsparcie osób z niepełnosprawnością w utrzymaniu pracy

   Zapewnienie wsparcia osobom z niepełnosprawnością w miejscu pracy poprzez działania pośrednika pracy zmierzające do utrzymania zatrudnienia przez okres co najmniej 6 m-cy, obejmujące:

   - monitorowanie sytuacji zawodowej osoby z niepełnosprawnością
   - pomoc w rozwiązywaniu trudności w miejscu pracy

- rozwiązywanie trudności adaptacyjnych
- rozmowy motywujące z osobą z niepełnosprawnością
- wspieranie w rozwoju umiejętności zawodowych i kompetencji miękkich
- współpracę z pracodawcą i zespołem współpracowników – w przypadku uzyskania zgody pracodawcy i zespołu (np. mediacje, szkolenia świadomościowe).

Rezultaty:

- Osoba z niepełnosprawnością podejmuje zatrudnienie
- Osoba z niepełnosprawnością utrzymuje zatrudnienie i efektywnie funkcjonuje w miejscu pracy
- Zwiększenie świadomości i otwartości środowiska pracy na potrzeby pracowników z niepełnosprawnościami
- Zwiększenie wiedzy nt. dostępnych narzędzi wspierających zatrudnianie OzN
- Zwiększenie wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

Wykaz dokumentów:

- Umowa o pracę

Współpraca:

- Pracodawca
- Zespół pracowniczy
- Psycholog, trener pracy, job coach (jeśli wymaga tego sytuacja).
- Specjaliści BHP, HR lub ds. dostępności.

Procedura nr 10. Ewaluacja i monitorowanie

Cel:

Celem procedury ewaluacji i monitoringu wdrażania standardu jest ocena postępów i efektywności wdrażania standardu poprzez bieżące śledzenie postępów w jego wdrażaniu i identyfikowanie pojawiających się problemów, wprowadzenie ewentualnych korekt.

Procedura pomaga ocenić, czy wdrażany standard jest skuteczny i przynosi oczekiwane rezultaty. Procedura jest podstawą do podejmowania decyzji dotyczących dalszego wdrażania i ulepszania standardu/ modyfikacji działań.

Schemat postępowania:

1. Określenie celów i zakresu monitorowania i ewaluacji

   Należy jasno zdefiniować co ma być przedmiotem ewaluacji i monitorowania w odniesieniu do wdrażanego standardu.

   Uwaga! Należy pamiętać o rozróżnieniu terminów monitoring i ewaluacja.

   Monitoring to systematyczne, regularne śledzenie postępów w realizacji planu, zbieranie danych w określonych odstępach czasu.

   Ewaluacja to ocena, dokonywana w określonych punktach czasowych lub po zakończeniu etapu, mająca na celu ocenę wartości, efektywności i wpływu wdrażanego standardu.

2. Określenie wskaźników

   Należy określić wskaźniki, które pozwolą mierzyć postępy i efekty wdrażania standardu.

3. Opracowanie metodologii zbierania danych

   Należy określić metody i źródła danych, harmonogram zbierania danych oraz opracować narzędzia, np. kwestionariusze ankiet, wywiadów.

   Przykładowe metody ewaluacji:

   - Analiza dokumentów: Sprawdzanie dokumentacji związanej z wdrażaniem standardu, np. raportów, protokołów.

- Ankiety: Zbieranie danych od osób zaangażowanych w proces wdrażania.
- Wywiady: Prowadzenie rozmów z osobami, które mają wiedzę na temat wdrażanego standardu.
- Obserwacja: Bezpośrednia obserwacja procesu wdrażania standardu.

4. Zbieranie i analiza danych

   Należy systematycznie zbierać dane zgodnie z zaplanowanym harmonogramem, dokonywać na bieżąco ich analizy w celu identyfikacji zagrożeń i monitorowania postępów.

5. Ocena i raportowanie

   Efektem analizy postępów i prawidłowości wdrażania standardu jest sporządzenie raportu podsumowującego wyniki.

6. Wykorzystanie raportu

   Raport ewaluacji należy wykorzystać do wprowadzania ewentualnych korekt w procesie wdrażania standardu oraz do planowania przyszłych działań.

   Uwaga! Wnioski z raportu powinny:

   - być konkretne i oparte na zebranych danych
   - wskazywać na mocne i słabe strony
   - sugerować konkretne działania naprawcze lub ulepszenia
   - być użyteczne dla decydentów i kierownictwa projektu.

Rezultaty:

- Wiarygodna ocena efektywności i skuteczności wdrażanych działań
- Identyfikacja mocnych i słabych stron realizowanej usługi
- Wsparcie w podejmowaniu adekwatnych decyzji dotyczących dalszej realizacji usługi i wprowadzaniu usprawnień.

Wykaz dokumentów:

- Wzór raportu – zał. nr 7

Współpraca:

- Pracodawca, pracownik pomagający OzN, zespół pracowniczy
- Psycholog, doradca zawodowy, trener pracy, pośrednik pracy (jeśli wymaga tego sytuacja)
- Specjaliści BHP, HR, koordynator dostępności.

V. Załączniki

Załącznik nr 1

Lista kontrolna spełniania standardu dostępności, w zakresie wymaganym ustawą o dostępności

I. Lista sprawdzająca dostępność architektoniczną

1. Czy wejście do obiektu jest wolne od barier, drzwi mają przynajmniej 90 cm szerokości i można je otworzyć bez użycia znacznej siły (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
2. Czy w obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie wizualnej (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
3. Czy w obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie dotykowej (tyflomapy, plan pomieszczeń) lub głosowej (infokiosk, nagranie audio, beacony, ewentualnie jest upoważniony pracownik, do którego obowiązków należy udzielanie informacji klientom) (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
4. Czy w obiekcie zapewniono wolne od barier przestrzenie komunikacyjne poziome i pionowe (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
5. Czy w obiekcie jest zapewniony dostęp dla osób poruszających się na wózku do wszystkich pomieszczeń z wyłączeniem technicznych (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
6. Czy w obiekcie znajduje się przynajmniej jedna dostępna toaleta na każdej kondygnacji (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
7. Czy procedury wstępu do obiektu pozwalają na poruszanie się po nim osobie z psem asystującym (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
8. Czy w obiekcie obowiązuje szczegółowa procedura ewakuacji, wskazująca w jaki sposób prowadzona jest ewakuacja lub ratowanie osób o szczególnych potrzebach, przebywających na terenie budynku (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
9. Czy przed wejściem do obiektu znajdują się przeszkody utrudniające wejście do niego (zakreśl właściwe)? TAK/NIE

10. Czy w przestrzeniach komunikacyjnych obiektu (korytarze, przejścia, schody) występują różnice wysokości, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają osobie poruszającej się na wózku lub osobie z niepełnosprawnością wzroku bezpieczne poruszanie się po obiekcie (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
11. Czy w przestrzeniach komunikacyjnych (korytarze, przejścia, schody) obiektu występują inne bariery mogące utrudniać poruszanie się (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
12. Czy szerokość korytarzy i przejść mierzona po uwzględnieniu przestrzeni zajmowanej przez meble, wyposażenie, urządzenia itp. wynosi co najmniej 90 cm (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
13. Czy schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 50 cm o szerokości przynajmniej 120 cm wyposażone są w obustronne poręcze, a w przypadku braku możliwości zapewnienia minimalnej, wynikającej z przepisów szerokości drogi ewakuacyjnej, przynajmniej jednostronną poręcz (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
14. Czy schody posiadają oznaczenia krawędzi (co najmniej pierwszy i ostatni stopień) (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
15. Czy posadzka korytarzy jest antypoślizgowa (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
16. Czy w obiekcie wielokondygnacyjnym, każda kondygnacja jest oznaczona numerem umieszczonym w widocznym miejscu (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
17. Czy w obiekcie wielokondygnacyjnym jest działająca winda lub inne urządzenie umożliwiające bezpieczny transport osoby na wózku na wyższe kondygnacje (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
18. W przypadku zastosowania w obiekcie urządzeń wspomagających poruszanie się osób na wózku, czy personel obiektu jest przeszkolony z obsługi tych urządzeń (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
19. W przypadku stosowania bramek dostępu – czy zapewniona jest przynajmniej jedna bramka kontroli dostępu z możliwością otwarcia, o szerokości przejścia przynajmniej 90 cm (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
20. Czy obiekt posiada zadaszenie nad wejściem chroniące przed opadami(zakreśl właściwe)? TAK/NIE

21. Jeśli drzwi są wykonane w przynajmniej 75 proc. powierzchni z przezroczystego materiału (np. tafla szkła), to czy są czytelnie oznaczone? (np. mają pasy ostrzegawcze w kontrastowych kolorach, naklejone na co najmniej dwóch poziomach) (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
22. Czy drzwi do pomieszczeń posiadają czytelne oznaczenia, z zachowaniem odpowiedniego kontrastu kolorystycznego (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
23. Czy we wnętrzach obiektu zapewniono kontrast kolorystyczny ścian, podłogi i drzwi (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
24. Czy miejsca kluczowe dla obiektu, z punktu widzenia funkcji jaką on pełni, są odpowiednio oświetlone, tj. zgodnie z normą PN-EN 12464-1:2012 (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
25. Czy schody są odpowiednio oświetlone (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
26. Czy źródła światła we wnętrzach obiektu nie oślepiają użytkowników lub nie powodują olśnienia (np. zastosowano źródła rozproszonego światła, zastosowano odpowiednie osłony, światło nie jest kierowane w stronę oczu użytkowników) (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
27. Czy miejsca kluczowe dla obiektu, z punktu widzenia funkcji jaką on pełni, są odpowiednio dostosowane akustycznie (nie występuje pogłos/echo) (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
28. Czy w obiekcie umieszczono oznaczenia wskazujące drogę ewakuacji (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
29. Czy personel obiektu odpowiedzialny za ewakuację jest przeszkolony z zasad ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
30. Czy personel obiektu jest przeszkolony z zasad postępowania z psem przewodnikiem i psem asystującym (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
31. Czy obiekt posiada czytelne oznaczenie co się w nim znajduje (zakreśl właściwe)? TAK/NIE
32. Czy w obiekcie jest możliwość udzielenia informacji lub obsługi klientów w pobliżu wejścia do budynku (recepcja, punkt obsługi itp.) (zakreśl właściwe)? TAK/NIE

33. Czy przynajmniej jedno stanowisko obsługujące klientów jest dostępne dla osób poruszających się na wózkach (zakreśl właściwe)? TAK/NIE

II. Lista sprawdzająca dostępność informacyjno-komunikacyjną

Dostępność informacyjno-komunikacyjna (obsługa klienta, materiały, komunikacja)

1. Pracownicy są przeszkoleni w zakresie obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami.
2. W miejscu obsługi dostępne są materiały w różnych formatach (druk powiększony, Braille, audio).
3. Na stronie internetowej i w miejscu obsługi dostępne są informacje o dostępności obiektu i usług.
4. Zapewniono możliwość komunikacji alternatywnej (np. tłumacz języka migowego, pismo Braille'a, czat online).
5. Materiały informacyjne są napisane prostym, zrozumiałym językiem.
6. Komunikaty dźwiękowe i wizualne są czytelne i dostępne równocześnie.
7. Wszystkie formularze i ankiety są dostępne i czytelne dla osób korzystających z technologii wspomagających.
8. Istnieje możliwość zgłoszenia potrzeb w zakresie dostępności (np. przed wizytą lub online).
9. W przypadku wydarzeń zapewniono tłumaczenie na język migowy lub napisów na żywo.
10. W materiałach graficznych nie polega się wyłącznie na kolorze – są też opisy i symbole.

III. Lista sprawdzająca dostępność cyfrową (strony www, dokumenty, aplikacje)

1. Strona internetowa spełnia wymagania WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA.
2. Wszystkie multimedia (wideo, audio) mają napisy i/lub transkrypcję.
3. Obrazy posiadają opisy alternatywne (alt text) opisujące ich funkcję.

4. Formularze są oznaczone odpowiednimi etykietami (label) i poprawnie działają z czytnikami ekranu.
5. Kolory tekstu i tła mają kontrast minimum 4.5:1.
6. Wszystkie linki mają zrozumiałe, opisowe teksty (bez "kliknij tutaj").
7. Strona jest w pełni dostępna i możliwa do obsługi za pomocą klawiatury (bez myszki).
8. Dokumenty udostępniane (PDF, DOCX) są dostępne (poprawne nagłówki, tekst alternatywny, struktura).
9. Elementy animowane lub migające mają możliwość wyłączenia.
10. Struktura nagłówków jest logiczna i hierarchiczna.
11. Testowano stronę za pomocą narzędzi do sprawdzania dostępności (np. WAVE, Axe, Lighthouse).
12. Strona i aplikacje są kompatybilne z popularnymi czytnikami ekranu (NVDA, JAWS).

Załącznik nr 2

Formularz przekierowania

Formularz przekierowania

Imię i nazwisko OzN (uzupełnij): .....

Rozpoznana potrzeba/problem (uzupełnij): .....

Informujemy o możliwości realizacji powyższej potrzeby/rozwiązania problemu/otrzymania wsparcia poprzez (uzupełnij): .....

Powyższe wsparcie/informację można otrzymać w (uzupełnij): .....

.....

Dane kontaktowe do instytucji, w której można otrzymać powyższe wsparcie/informację (uzupełnij): .....

.....

Data i miejsce udzielenia informacji (uzupełnij): .....

....

Podpis pośrednika pracy Podpis OzN

Uwaga: Przekierowanie nie gwarantuje realizacji w/w potrzeby we wskazanej instytucji. Stanowi jedynie informację, gdzie można ubiegać się o wsparcie inne, niż to udzielane w ramach usługi pośrednictwa pracy.

Załącznik nr 3

Wytyczne dotyczące tworzenia dokumentów dostępnych (np. w MS Word)

1. Czcionki i styl tekstu

- Używaj prostych czcionek bezszeryfowych, takich jak Arial, Calibri lub Verdana. Są one bardziej czytelne dla osób z dysleksją lub niedowidzących.
- Unikaj używania kursywy i podkreślenia, ponieważ mogą być trudne do odczytania. Zamiast tego użyj pogrubienia.
- Rozmiar czcionki powinien wynosić co najmniej 12 punktów. Dla osób z dysfunkcją wzroku zaleca się 14–16 pkt.
- Nie używaj tekstu zapisanego WIELKIMI LITERAMI — czytniki ekranu mogą odczytywać je jako skróty, a dla użytkownika taki tekst jest trudniejszy do przyswojenia.

2. Struktura dokumentu (nagłówki, akapity, listy)

- Zawsze stosuj style nagłówków Worda (Nagłówek 1, Nagłówek 2 itd.). Dzięki temu czytniki ekranu potrafią poruszać się po dokumencie.
- Dziel dokument na czytelne sekcje, używając odpowiednich nagłówków.
- Używaj list punktowanych i numerowanych – nie twórz ich ręcznie za pomocą myślników czy liczb.
- Unikaj ręcznego dodawania odstępów przez wielokrotne wciśnięcie Enter. Zamiast tego ustaw odstępy w opcjach akapitu.

3. Obrazy, wykresy, grafiki

- Każdy obraz lub wykres powinien mieć przypisany tekst alternatywny (alt text), który opisuje jego zawartość i cel.
- Unikaj używania obrazów jako nośnika tekstu (np. zrzuty ekranu zawierające ważne informacje).

- Jeśli obraz pełni tylko funkcję dekoracyjną, oznacz to w jego właściwościach.

4. Kolory i kontrast

- Zapewnij odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – minimum 4.5:1 (czarny tekst na białym tle to dobry wybór).
- Nie polegaj wyłącznie na kolorze, aby przekazać informacje (np. „zielony oznacza poprawnie”) – dodaj etykietę tekstową.
- Unikaj jaskrawych kolorów (np. czerwony na niebieskim tle) i wzorzystego tła.

5. Linki i nawigacja

- Stosuj zrozumiałe opisy linków, np. „Formularz kontaktowy” zamiast „kliknij tutaj”.
- Dla długich dokumentów warto dodać spis treści z hiperłączami do poszczególnych sekcji.
- Upewnij się, że wszystkie linki są aktualne i działające.

6. Tabele

- Używaj tabel wyłącznie do przedstawiania danych, a nie do tworzenia układu strony.
- Dodaj nagłówki kolumn i wierszy, i zaznacz je jako nagłówki w opcjach tabeli.
- Unikaj scalania komórek i zagnieżdżania tabel – to utrudnia odczyt przez czytniki ekranu.

7. Zapis jako dostępny PDF

- Aby wyeksportować dokument Word do dostępnego PDF:
  Plik → Zapisz jako → PDF → Opcje → Zaznacz "Znaczniki struktury dokumentu dla ułatwienia dostępu".
- Nie używaj opcji „Drukuj do PDF” – nie zachowuje struktury dostępności.
- Sprawdź PDF za pomocą narzędzi takich jak PDF Accessibility Checker (PAC).

8. Weryfikacja dostępności

- W Wordzie użyj funkcji: Recenzja → Sprawdź dostępność – wyświetli raport błędów i sugestii.
- Przetestuj dokument za pomocą czytnika ekranu (np. NVDA, JAWS), by upewnić się, że wszystkie treści są czytelne.

Podsumowanie

Tworzenie dokumentów zgodnych z zasadami dostępności, to nie tylko wymóg prawny (zgodnie z ustawą o dostępności cyfrowej), ale też wyraz dbałości o równość i włączenie. Dobrze przygotowany dokument jest czytelny, uporządkowany i dostępny dla każdego odbiorcy — niezależnie od jego umiejętności czy ograniczeń.

Załącznik nr 4 Kontrakt o współpracy

Kontrakt na realizację usługi pośrednictwa pracy

Zawarty pomiędzy (imię i nazwisko OzN): .....

a pośrednikiem pracy (imię i nazwisko): .....

1. **Osoba objęta wsparciem zobowiązuje się do:**
    - Przestrzegania postanowień niniejszej umowy
    - Przestrzegania ustalonych terminów spotkań z pośrednikiem pracy
    - Potwierdzania podpisem obecności na spotkaniach
    - Informowania o braku możliwości uczestniczenia w spotkaniu w zaplanowanym terminie
    - Aktywnego uczestniczenia w spotkaniach z pośrednikiem pracy
    - Informowania pośrednika pracy o realizacji wszystkich działań zmierzających do rozwiązania problemu zawodowego
    - Uczestniczenia w formach wsparcia proponowanych przez pośrednika pracy (m.in.: odbyciu stażu zawodowego, odbyciu szkolenia zawodowego)
    - Poinformowania o decyzji zakończenia lub rezygnacji ze wsparcia
    - Uczestniczenia w ewaluacji skuteczności wsparcia w okresie do 6 miesięcy po jego zakończeniu.
2. **Osoba objęta wsparciem ma prawo do:**
    - Otrzymania wsparcia pośrednika pracy zgodnie z indywidualnym zapotrzebowaniem OzN) obejmującego: .....
    - Rezygnacji z dalszego korzystania ze wsparcia bez podania przyczyny.
    - Utrzymywania kontaktu z pośrednikiem pracy zgodnie z ustalonymi zasadami.
3. **Pośrednik pracy zobowiązuje się do:**
    - Przestrzegania ustalonych zasad współpracy

- Przestrzegania ustalonych terminów spotkań
- Zapewnienia dostępności zgodnie ze zgłoszonym przez OzN zapotrzebowaniem
- Zapewnienia kontaktu bezpośredniego, telefonicznego lub on-line
- Udzielania wsparcia zmierzającego do utrzymania/podjęcia aktywności zawodowej
- Wypełniania obowiązków związanych z udzielaniem wsparcia w sposób uczciwy i rzetelny, dostępny i niedyskryminacyjny, zgodnie z posiadaną wiedzą
- Zachowania w tajemnicy wszystkich informacji i dokumentów ujawnionych lub opracowanych w trakcie realizacji usługi
- Użycia informacji przekazanych przez osobę objętą wsparciem oraz opracowanych dokumentów tylko do celów związanych z udzielonym wsparciem i nie ujawniania ich osobom trzecim.

Data i miejsce zawarcia kontaktu (uzupełnij): .....

....

Podpis pośrednika pracy Podpis OzN

Załącznik nr 1 do Kontraktu

Zasady współpracy osoby z niepełnosprawnością i pośrednika pracy

1. Ustalenie oczekiwań OzN wobec realizacji usługi.
2. Ustalenie miejsca i trybu spotkań: stacjonarnie, on-line, w miejscu zamieszkania.
3. Ustalenie sposobu potwierdzania uczestnictwa w spotkaniach (w przypadku spotkań on-line).
4. Ustalenie sposobu komunikowania się pośrednika pracy i OzN.
5. Ustalenie częstotliwości spotkań – przerwa między spotkaniami nie powinna być dłuższa niż 2 tygodnie.
6. Wprowadzenie zasady, że brak kontaktu z OzN przez okres 4 tygodni oznacza rezygnację z dalszej współpracy/zakończenie uczestnictwa we wsparciu.
7. Uprzedzanie o nieobecności na zaplanowanym spotkaniu minimum na 24h przed spotkaniem.
8. Realizacja spotkań w atmosferze otwartości i szczerości.
9. Przestrzeganie zasady dyskrecji, poufności informacji, dostępności i niedyskryminacji.
10. Prawo do odmowy odpowiedzi na pytanie pośrednika pracy, jeżeli w odczuciu OzN narusza granicę prywatności - zasada STOP, oznaczająca zakończenie rozmowy na temat drażliwy dla OzN i przejście do innego pytania.
11. Wprowadzenie zasady poszukiwania rozwiązania problemu i ograniczenia stosowania odpowiedzi „nie wiem”.
12. Określenie przez OzN rodzaju wsparcia w sytuacji pojawienia się trudnych emocji.
13. Określenie przez pośrednika pracy zakresu wsparcia podczas procesu doradczego.
14. Określenie potrzeb w zakresie dostępności usługi w odniesieniu do rodzaju niepełnosprawności (w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej).

Data i miejsce sporządzenia dokumentu (uzupełnij): .....

....

Podpis pośrednika pracy Podpis OzN

Załącznik nr 5

Formularz wywiadu

I. Dane osobiste OzN

1. Nazwisko i imię(imiona) OzN (uzupełnij): .....
2. Telefon (uzupełnij): .....
3. Adres email (uzupełnij): .....

II. Orzeczenie o niepełnosprawności lub tożsame

1. Organ wydający orzeczenie (uzupełnij): .....
2. Data ważności orzeczenia (uzupełnij): .....
3. Przyczyna niepełnosprawności lub niezdolności do pracy (uzupełnij): .....
   .....

III. Status na rynku pracy /na dzień przeprowadzania wywiadu

Podkreśl właściwe:

1. osoba pracująca
2. osoba bezrobotna
   a. zarejestrowana w PUP
   b. nie zarejestrowana w PUP
3. osoba poszukująca pracy:
   a. zarejestrowana w PUP
   b. nie zarejestrowana w PUP
4. osoba nieaktywna zawodowo i nie poszukująca pracy

IV. Wykształcenie i kwalifikacje zawodowe

1. **Wykształcenie (wybierz właściwe)**

a) podstawowe

b) gimnazjalne

c) zasadnicze zawodowe/ branżowe (nazwa szkoły): .....

d) średnie (nazwa szkoły): .....

(podkreśl właściwe)

a. matura,

b. brak matury

e) policealne (nazwa szkoły): .....

f) wyższe

a. tytuł: .....

b. nazwa uczelni: .....

c. kierunek: .....

d. specjalizacja: .....

g) inne: .....

2. Znajomość języków obcych – kopiuj dla kolejnych

Język: .....

Poziom (podkreśl właściwe):

a) podstawowy,

b) komunikacyjny,

c) biegła znajomość

3. Znajomość obsługi komputera

Podkreśl właściwe:

a) nie pracowałem/pracowałam na komputerze

b) korzystam z komputera - stopień zaawansowania w obsłudze:

a. poziom podstawowy,

b. poziom średnio zaawansowany,

c. biegła znajomość

4. **Znajomość obsługi programów komputerowych – kopiuj dla kolejnych**

Program (uzupełnij): .....

Poziom (podkreśl właściwe):

a) podstawowy,

b) średniozaawansowany,

c) biegła znajomość

V. Przebieg kariery zawodowej (dotychczasowy staż pracy i doświadczenie zawodowe, także nieformalne)

1. **Miejsce pracy (kopiuj dla kolejnych miejsc pracy): .....**

a. Okres zatrudnienia (od do) lub liczba lat (miesięcy) pracy: .....

b. Zajmowane stanowisko/charakter pracy (czynności wykonywane): .....

.....

c. Przyczyna ustania zatrudnienia (W jaki sposób były rozwiązywane umowy? Czym były spowodowane przerwy w zatrudnieniu?) .....

.....

2. **Stan obecny (Czy obecnie Pan/Pani pracuje? Proszę podać charakter i miejsce pracy, wymiar czasowy, czy wynagrodzenie jest zadowalające. Inne informacje):**

.....

.....

VI. Diagnoza sytuacji zawodowej

1. Zainteresowania zawodowe i pozazawodowe w kierunku dalszego kształcenia lub zmiany kwalifikacji/zawodu.

2. Określenie minimalnych i optymalnych warunków pracy (rodzaj pracy, stanowisko i zakres zadań, wymiar czasu pracy, zakres godzinowy, oczekiwane wynagrodzenie, inne oczekiwania)
3. Informacja nt. ewentualnego poszukiwania pracy (Czy obecnie poszukuje Pan/Pani pracy? Jakiej? W jaki sposób poszukuje Pan/Pani pracy?)
4. Przyczyny braku aktywności zawodowej (Co Pana/Pani zdaniem jest przyczyną pozostawania bez pracy lub problemów z utrzymaniem pracy i dlaczego)?
    a. brak wykształcenia,
    b. brak kwalifikacji zawodowych
    c. brak dokumentów potwierdzających kwalifikacje
    d. stan zdrowia
    e. brak odpowiednich ofert pracy
    f. brak chęci / motywacji do pracy
    g. brak sprecyzowanych preferencji zawodowych (nie wiem czym chcę zajmować się zawodowo)
    h. nieumiejętność określenia predyspozycji i umiejętności (nie wiem jakie mam możliwości i umiejętności zawodowe)
    i. brak znajomości metod poszukiwania pracy
    j. konieczność sprawowania opieki nad osobą zależną /osoba starsza, dziecko – właściwe podkreślić
    k. inne, jakie? .....
5. Uzasadnienie wyboru najważniejszych przyczyn (Które ze wskazanych przyczyn są Pana/Pani zdaniem najważniejsze i dlaczego?)
6. Sposoby na rozwiązanie w/w/ problemów (Jak można zmniejszyć te ograniczenia?) – kopiuj dla kolejnych

    Czynnik: .....

    Co może Pan/Pani zrobić sama, żeby go ograniczyć: .....

W czym potrzebuje Pan/Pani pomocy:

7. Określenie aktualnego celu zawodowego/planu zawodowego (Proszę krótko o nich opowiedzieć.)
8. Analiza dotychczasowych działań zmierzających do zmiany sytuacji zawodowej (Co w ciągu ostatnich 6 miesięcy zrobił/a Pan/Pani, by ten cel/plany zrealizować?)
9. Działalność gospodarcza (Czy podejmował(a) Pan(i) próby prowadzenia działalności gospodarczej na własny rachunek?
    a. Tak (jakiej?)
    b. Nie
10. Czy rozważa Pan/Pani rozpoczęcie działalności gospodarczej? Jeśli tak, to w jakim zakresie/branży
11. Czy niepełnosprawność jest przyczyną i problemem w uzyskaniu i utrzymaniu pracy
12. Co Pana/Pani zdaniem zwiększyłoby szansę znalezienia oczekiwanej pracy?
    a. lepsze/inne kwalifikacje
    b. wyższy poziom wykształcenia
    c. dłuższy staż pracy
    d. inne/jakie? .....
13. Określenie gotowości do podjęcia pracy (Gdyby otrzymał/a Pan(i) dziś propozycję jakiejkolwiek pracy, to podjąłby/jęłaby ją?)
    a. tak/na jakich warunkach?: .....
    b. nie/dlaczego?: .....

Data i miejsce przeprowadzenia wywiadu (uzupełnij): .....

....

Podpis OzN Podpis pośrednika pracy

Załącznik nr 6

Indywidualny Plan Działania

I. Dane osobiste

1. Imię i nazwisko: .....
2. Telefon: .....
3. E-mail: .....

II. Opis funkcjonowania w kontekście specyfiki potrzeb i ograniczeń związanych z niepełnosprawnością (należy uwzględnić dostępną dokumentację np. medyczną – medycyna pracy, lekarze specjaliści, specjalisty rehabilitacji oraz potrzeby funkcjonalne)

III. Analiza zasobów indywidualnych i zawodowych

1. Główne cechy charakteru (krótki opis): .....
2. Zainteresowania, zdolności i preferencje (krótki opis): .....
3. Analiza mocnych stron oraz umiejętności (krótki opis): .....
4. Analiza obszarów wymagających pracy (krótki opis): .....
5. Analiza ograniczeń (krótki opis sytuacji społeczno-ekonomicznej): .....
6. Przygotowanie zawodowe do podjęcia pracy (poziom i rodzaj wykształcenia, ukończone kursy i szkolenia, umiejętności zawodowe i pozazawodowe)
7. Doświadczenie zawodowe (w tym staże, praktyki, wolontariat itp.)
8. Oczekiwania zawodowe
9. Zidentyfikowane obszary deficytu wiedzy, umiejętności, kwalifikacji oraz barier i trudności

10. Rekomendowane adaptacje środowiskowe i organizacyjne niezbędne do wykonywania czynności zawodowych.
11. Propozycje działań aktywizujących.
12. Etapy dochodzenia do zatrudnienia:
    a. propozycja rozwoju zawodowego (dokształcania, dodatkowych szkoleń);
    b. propozycja zdobycia doświadczenia (wolontariat, praktyki, staż);
    c. propozycja rozwiązań dotyczących zatrudnienia (np. praca zdalna, zmieniony czas pracy, stanowisko specjalne, zatrudnienie wspomagane).

IV. Cele zawodowe

1. Określenie głównego celu zawodowego (praca, zawód)

Moim głównym celem zawodowym jest: .....

Aby to osiągnąć muszę zdobyć:

a. kwalifikacje: .....
b. kompetencje: .....
c. inne zasoby: .....
d. sojuszników: .....

Punkty krytyczne realizacji planu: .....

2. Określenie alternatywnego celu zawodowego (praca, zawód)

Moim alternatywnym celem zawodowym jest: .....

Aby to osiągnąć muszę zdobyć:

a. kwalifikacje: .....
b. kompetencje: .....
c. inne zasoby: .....
d. sojuszników: .....

Punkty krytyczne realizacji planu: .....

3. Określenie głównego celu edukacyjnego (szkoła, szkolenie, kurs)

Moim głównym celem edukacyjnym jest: .....

Aby go zrealizować muszę zrealizować następujące cele etapowe: .....

Punkty krytyczne realizacji celu/przeszkody: .....

4. Określenie ważnego celu działania o charakterze osobistym

Moim głównym celem osobistym jest: .....

Aby go zrealizować muszę zrealizować następujące cele etapowe: .....

Punkty krytyczne realizacji celu/przeszkody w realizacji: .....

Przeszkody, które mogą utrudnić lub uniemożliwić realizację wyznaczonych celów oraz sposoby ich niwelowania:

a. brak wiary we własne siły

b. nieumiejętne planowanie działań

c. niepodejmowanie ryzyka

d. wycofanie się z realizacji celów

e. bezczynność

f. negatywne, nieprzyjemne reakcje otoczenia

g. brak umiejętności społecznych

h. inne _____

5. Opisz, w jaki sposób będziesz sobie radzić z wybranymi powyżej przeszkodami

Określenie celów i sposobów ich realizacji – kopiuj dla kolejnych

Cel nr 1: .....

Działanie: .....

Termin realizacji: .....

Data i miejsce sporządzenia dokumentu: .....

.....	.....
Podpis OzN	Podpis pośrednika pracy

Załącznik nr 7

Raport Końcowy dotyczący określenia możliwości wykonania czynności zawodowych z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niepełnosprawności

Imię i nazwisko OzN (uzupełnij): .....

Data urodzenia (uzupełnij): .....

Stopień i rodzaj niepełnosprawności (uzupełnij): .....

1. **Ocena zdolności funkcjonalnych:**

   Zdolności fizyczne (mobilność, siła, koordynacja): .....

   Zdolności poznawcze (pamięć, koncentracja, logiczne myślenie): .....

   Zdolności psychospołeczne (relacje, odporność na stres): .....

2. **Ograniczenia zdrowotne:**

   a. Możliwe do wykonania czynności zawodowe: .....

   b. Czynności przeciwwskazane: .....

3. **Zalecenia dotyczące dostosowania środowiska pracy: .....**

4. **Potrzebne dostosowania stanowiska pracy (w tym pod kątem ergonomii i wyposażenia stanowiska w technologie wspomagające): .....**

5. **Propozycje rozwoju zawodowego: .....**

6. **Wnioski, rekomendacje i zalecenia: .....**

Data i miejsce sporządzenia dokumentu (uzupełnij): .....

Podpisy osoby sporządzającej Raport: .....

VI. Materiały dodatkowe

1. Kwalifikacje i przygotowanie pośrednika pracy do realizacji usługi kierowanej do OzN
2. Zdania i zasady pracy pośrednika pracy w realizacji usługi skierowanej do OzN
3. Podstawy prawne dotyczące świadczenia usług pośrednictwa pracy
4. Różnice zadań realizowanych przez doradcę zawodowego i pośrednika pracy
5. Współpraca pośrednika pracy i doradcy zawodowego
6. Kontrakt pomiędzy pośrednikiem pracy a OzN
7. Zasady komunikacji pomiędzy pośrednikiem i OzN
8. Organizacja miejsca spotkań pośrednika pracy i OzN
9. Narzędzia pracy pośrednika pracy
10. Dokumentacja pracy pośrednika pracy
11. Trudności w pracy pośrednika pracy realizującego usługi kierowane do OzN
12. Sposoby rozwiązywania potencjalnych problemów pojawiających się w pracy pośrednika pracy
13. Istota organizacji staży zawodowych dla OzN
14. Wsparcie pośrednika pracy podczas odbywania stażu zawodowego przez OzN
15. Mity i fakty o pracy OzN

1. Kwalifikacje i przygotowanie pośrednika pracy do realizacji usługi dla OzN

Pośrednik pracy dla osób z niepełnosprawnościami to specjalista, którego zadaniem jest wspieranie tej grupy w znalezieniu i utrzymaniu zatrudnienia. Taka rola wymaga zarówno odpowiedniego przygotowania zawodowego, jak i określonych kompetencji miękkich. Kluczowe kwalifikacje i przygotowanie, jakie powinien posiadać pośrednik pracy dla osób z niepełnosprawnością:

1. **Wykształcenie:**
    - Minimum średnie, preferowane wyższe – zwłaszcza w kierunkach takich jak:
        - pedagogika specjalna
        - psychologia
        - doradztwo zawodowe
        - socjologia
        - praca socjalna
        - zarządzanie zasobami ludzkimi.
2. **Doświadczenie zawodowe:**
    - Praktyka w pracy z osobami z niepełnosprawnościami (np. w NGO, urzędach pracy, PFRON, Zakładach Aktywności Zawodowej, WTZ itp.)
    - Znajomość rynku pracy i realiów zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami
    - Doświadczenie w rekrutacji, doradztwie personalnym lub HR
3. **Znajomość przepisów prawa:**
    - Prawo pracy (szczególnie regulacje dotyczące zatrudniania osób z niepełnosprawnościami)
    - Przepisy ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób z niepełnosprawnościami
    - Systemy wsparcia z PFRON, ZUS, urzędów pracy.

4. **Kompetencje miękkie:**

   - Empatia i cierpliwość
   - Umiejętność aktywnego słuchania
   - Komunikatywność i umiejętność budowania zaufania
   - Asertywność i motywowanie innych
   - Umiejętność pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności (ruchowymi, intelektualnymi, psychicznymi).

5. **Umiejętności praktyczne:**

   - Prowadzenie rozmów doradczych i motywacyjnych
   - Tworzenie Indywidualnych Planów Działania (IPD)
   - Współpraca z pracodawcami i instytucjami rynku pracy
   - Obsługa dokumentacji i narzędzi cyfrowych (np. systemy rekrutacyjne, ePUAP, PFRON)
   - Znajomość metod komunikacji alternatywnej.

6. **Szkolenia i certyfikaty (opcjonalne):**

Wskazane jest odbycie szkoleń lub kursów lub studiów podyplomowych z zakresu funkcjonowania OzN z różnymi typami niepełnosprawności, aktywizacji OzN, pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, rehabilitacji zawodowej i społecznej OzN - rehamanager, stosowania klasyfikacji ICF.

   - Szkolenia organizowane przez PFRON, OHP, centra integracji społecznej, fundacje
   - certyfikaty doradcy zawodowego, trenera pracy i trenera pracy wspomaganej, rehamanagera.

2. Zadania i zasady pracy pośrednika pracy w realizacji usługi skierowanej do OzN

Standard pracy pośrednika pracy określa zestaw zadań, zasad oraz jakości świadczonych usług, których celem jest skuteczne pośrednictwo pracy.

Prawidłowe realizowanie pośrednictwa pracy dla OzN wymaga podejścia dostosowanego do ich indywidualnych potrzeb oraz przestrzegania przepisów prawa i dobrych praktyk.

Standard pracy pośrednika pracy – kluczowe elementy:

1. **Indywidualne podejście do klienta - OzN**
    - Podpisanie kontraktu pomiędzy pośrednikiem a OzN określającego zasady współpracy
    - Ocena kompetencji zawodowych, wykształcenia, doświadczenia i ograniczeń zdrowotnych, z uwzględnieniem rodzaju i stopnia niepełnosprawności
    - Ocena sytuacji zawodowej i potrzeb OzN
    - Ustalenie oczekiwań co do warunków pracy (np. czas pracy, dostępność miejsca, adaptacje stanowiska)
    - Konstruowanie indywidualnego planu działania
    - Przekazywanie informacji o możliwościach uzyskania wsparcia wykraczającego poza kompetencje pośrednika (np. dobór technologii asystującej, szkoleń, kursów podnoszących kompetencje)
    - Motywowanie i budowanie poczucia sprawczości osoby poszukującej pracy
    - Wsparcie w aktywizacji zawodowej poprzez pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych i przygotowaniu do rozmów kwalifikacyjnych, pomoc w znalezieniu miejsca stażu/pracy oraz wsparcie w jego utrzymaniu
    - Przestrzeganie zasad partnerstwa.
2. **Gromadzenie i analiza ofert pracy**
    - Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z lokalnymi pracodawcami

- Pozyskiwanie i aktualizowanie ofert pracy.

3. **Dobór ofert do profilu klienta**

   - Dopasowywanie ofert stażu/pracy do kwalifikacji, kompetencji. doświadczenia, stanu zdrowia, preferencji i możliwości OzN w tym z uwzględnieniem dostosowań stanowisk.

4. **Kontakt z pracodawcami**

   - Wpieranie pracodawców poprzez udzielanie informacji i doradztwo nt. możliwości zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami i korzyści z tym związanych (np. dofinansowania z PFRON, PUP)
   - Wspieranie w tworzeniu miejsc stażu/pracy dostosowanych do potrzeb OzN (ergonomia, oprogramowanie, dostępność)
   - Budowanie sieci pracodawców gotowych na zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

5. **Współpraca z innymi specjalistami**

   - Koordynacja działań z doradcą zawodowym, psychologiem, asystentem osoby niepełnosprawnej, rehamanagerem, specjalistą ds. technologii asystującej.

6. **Szkolenia i aktywizacja**

   - Organizowanie szkoleń zawodowych i przekwalifikowania
   - Wsparcie w zdobywaniu umiejętności miękkich (komunikacja, zarządzanie stresem)
   - Wspieranie w adaptacji do nowego środowiska pracy.

7. **Monitorowanie zatrudnienia i wsparcie po zatrudnieniu**

   - Pomoc w procesie wdrożenia pracownika do zadań na stanowisku pracy
   - Wspieranie pracownika i pracodawcy w rozwiązywaniu ewentualnych trudności
   - Monitorowanie przebiegu zatrudnienia
   - Utrzymywanie kontaktu z klientem i pracodawcą po zatrudnieniu

8. **Znajomość przepisów prawa**

- Przestrzeganie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych
- Korzystanie z instrumentów rynku pracy (np. dofinansowania, refundacje kosztów przystosowania stanowiska)
- Współpraca z urzędami pracy i PFRON

Jeśli pośrednictwo pracy prowadzi np. organizacja pozarządowa, agencja zatrudnienia lub instytucja rynku pracy, ważne jest również:

- zatrudnianie wykwalifikowanych doradców zawodowych
- zachowanie zasady równego traktowania,
- prowadzenie działań zgodnie z etyką zawodową i ochroną danych osobowych.

9. **Dokumentowanie działań**

- Prowadzenie dokumentacji kontaktów z klientem i pracodawcą
- Monitorowanie efektów pośrednictwa (np. zatrudnienia, utrzymania pracy).

10. **Etyka zawodowa i poufność**

- Przestrzeganie zasad etyki zawodowej
- Poszanowanie prywatności OzN
- Zachowanie poufności danych osobowych i zawodowych klientów zgodnie z ustawą RODO.

3. Podstawy prawne dotyczące świadczenia usług pośrednictwa pracy

Podstawy prawne regulujące standard:

Szczegółowe regulacje dotyczące pośrednictwa pracy dla osób z niepełnosprawnościami można znaleźć w następujących aktach prawnych:

- **Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. 2008 nr 14, poz. 73)**

Ustawa jest podstawowym akt prawnym określającym zasady rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, w tym zatrudniania w otwartym rynku pracy.

- **Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia**

Ustawa reguluje kwestie związane z promocją zatrudnienia, łagodzeniem skutków bezrobocia oraz aktywizacją zawodową osób poszukujących pracy. Ustawa określa zadania państwa w tym zakresie oraz zasady działania służb zatrudnienia. Nowe przepisy dotyczące rynku pracy, w tym ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, weszły w życie 1 czerwca 2025 roku.

- **Kodeks Pracy**

Dokument reguluje ogólne zasady zatrudnienia, w tym czas pracy, urlopy, oraz inne prawa i obowiązki pracodawców i pracowników.

- **Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy.**

Rozporządzenie stanowi kluczowy akt prawny regulujący funkcjonowanie rynku pracy w Polsce, zapewniając szczegółowe ramy działania dla publicznych służb zatrudnienia i innych podmiotów działających na rzecz aktywizacji zawodowej osób poszukujących pracy.

- **Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 maja 2017 r. w sprawie wzorów dokumentów dotyczących działalności agencji zatrudnienia.**

Rozporządzenie określa wzory dokumentów związane z funkcjonowaniem agencji zatrudnienia, co ma wpływ na proces pośrednictwa pracy.

Oprócz powyższych aktów prawnych istotne również są poniższe dokumenty:

- **Wytyczne Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).**

PFRON oferuje dofinansowania i wsparcie dla pracodawców zatrudniających osoby z niepełnosprawnościami, co również wpływa na proces pośrednictwa.

- **Rozporządzenie Ministra Rodziny i Polityki Społecznej w sprawie refundacji składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych.**

Rozporządzenie reguluje zasady refundacji składek na ubezpieczenia społeczne, co jest istotne dla pracodawców.

- **Międzynarodowe regulacje i dokumenty prawne ONZ, UE i MOP dotyczące praw osób z niepełnosprawnościami, szczególnie w kontekście zatrudnienia.**

4. Różnice zadań realizowanych przez doradcę zawodowego i pośrednika pracy

Wsparcie doradcy zawodowego i pośrednika pracy dla osób z niepełnosprawnością różni się zakresem działań i celem wsparcia. Doradca zawodowy to bardziej wszechstronny specjalista zajmujący się planowaniem kariery, podczas gdy pośrednik pracy to osoba koncentrująca się na bezpośrednim kojarzeniu pracodawców i pracowników.

Oba stanowiska mają na celu pomoc w aktywizacji zawodowej, ale różnią się zakresem wykonywanych zadań.:

1. **Doradca zawodowy:**

   Cel: Pomaga w zaplanowaniu ścieżki zawodowej i rozwoju osobistego.

   Zakres wsparcia:

   - Diagnoza predyspozycji zawodowych (testy kompetencji, zainteresowań, stylów pracy)
   - Pomoc w określeniu celów zawodowych i planowaniu kariery
   - Wskazanie możliwych ścieżek kariery lub przekwalifikowania
   - Doradztwo edukacyjne i szkoleniowe (np. kursy, studia)
   - Motywowanie i budowanie pewności siebie.

2. **Pośrednik pracy:**

   Cel: Pomaga znaleźć konkretne zatrudnienie.

   Zakres wsparcia:

   - Wyszukiwanie ofert pracy dostosowanych do możliwości i potrzeb osoby z niepełnosprawnością
   - Pośredniczenie w nawiązywaniu kontaktu OzN z pracodawcami
   - Wsparcie w tworzeniu CV, listu motywacyjnego, przygotowaniu do rozmowy kwalifikacyjnej
   - Udzielanie informacji o dostępnych ofertach i warunkach zatrudnienia

- Wspieranie w ustalaniu warunków pracy
- Monitorowanie procesu zatrudnienia (czasami również adaptacji w miejscu pracy).

5. Współpraca pośrednika pracy i doradcy zawodowego

Współpraca pośrednika pracy i doradcy zawodowego jest kluczowa w procesie wspierania osób poszukujących pracy, w szczególności OzN, które mogą potrzebować zarówno pomocy w znalezieniu zatrudnienia, jak i wskazówek dotyczących rozwoju kariery zawodowej. Współpraca powinna uwzględniać następujące aspekty:

1. **Wymianę informacji o rynku pracy**

Pośrednik pracy zbiera dane dotyczące ofert pracy, pracodawców i wymaganych kwalifikacji. Doradca zawodowy natomiast skupia się na indywidualnych zasobach i potrzebach OzN – jego kwalifikacjach, kompetencjach, doświadczeniu, aspiracjach, predyspozycjach i celach zawodowych. Wspólnie analizują aktualne potrzeby rynku pracy i dopasowują strategie wspierające OzN poszukujące zatrudnienia.

2. **Dopasowanie ofert pracy do możliwości OzN**

Pośrednik pracy przedstawia OzN oferty pracy, które mogą odpowiadać ich kwalifikacjom. Doradca zawodowy, mając pełniejsze informacje o predyspozycjach, wspiera pośrednika w adekwatnym dopasowaniu ofert do możliwości wykonywania czynności zawodowych, wskazuje na konieczny zakres uzupełnienia kwalifikacji OzN, by mogła podjąć i utrzymać zatrudnienie w danej branży.

3. **Szkolenia i rozwój kompetencji**

Doradca zawodowy wskazuje, jakie szkolenia i kursy mogą pomóc OzN w zdobyciu nowych umiejętności lub podniesieniu kwalifikacji, co zwiększy jej szanse na rynku pracy.

Pośrednik pracy współpracując z różnymi instytucjami edukacyjnymi wyszukuje odpowiednie oferty szkoleń.

4. **Wsparcie w przygotowaniach do rozmów kwalifikacyjnych**

Doradca zawodowy podnosi kompetencje komunikacyjne poprzez uświadomienie mocnych stron OzN, udziela wskazówek, jak odpowiadać na pytania rekrutacyjne, jak zarządzać stresem podczas spotkań z pracodawcami.

Pośrednik pracy przygotowuje do rozmów rekrutacyjnych, pomaga w tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, przekazuje informacje o pracodawcach, ich wymaganiach oraz procesie rekrutacyjnym, wspiera podczas spotkania z pracodawcą.

5. **Planowanie kariery i wsparcie długoterminowe**

Doradca zawodowy zajmuje się długoterminowym planowaniem kariery klienta, pomaga w określeniu ścieżki zawodowej i jej rozwoju i monitoruje postępy.

Pośrednik pracy, wspiera OzN w poszukiwaniu pracy, wskazuje długofalowe kierunki zatrudnienia, które będą odpowiadały zarówno obecnym, jak i przyszłym celom zawodowym OzN oraz potrzebom rynku pracy.

6. **Pomoc w adaptacji na nowym stanowisku**

Po podjęciu stażu lub zatrudnieniu, doradca zawodowy wpiera i motywuje OzN w zakresie budowania pewności siebie, wspierania w realizacji aktualnych celów i określania dalszych celów zawodowych.

Pośrednik pracy udziela wsparcia w adaptacji do nowego środowiska zawodowego poprzez pomoc w zorganizowaniu dostępnego stanowiska pracy, udzielanie informacji dla pracodawcy o możliwości finansowania zrealizowania dostępności, utrzymuje kontakt z pracodawcą, monitoruje zatrudnienie OzN i możliwość jego kontynuacji.

7. **Wsparcie osób w trudnej sytuacji zawodowej**

Osoby w trudnej sytuacji zawodowej, np. osoby po długotrwałej chorobie, osoby niepełnosprawne, osoby w wieku przedemerytalnym, mogą skorzystać zarówno z usług pośrednika pracy, jak i doradcy zawodowego. Pośrednik może pomóc w znalezieniu odpowiednich ofert pracy, a doradca w adaptacji do zmieniającego się rynku pracy i określeniu nowych celów zawodowych.

Współpraca obu specjalistów zwiększa szanse na sukces klienta na rynku pracy, łącząc praktyczne wsparcie w poszukiwaniach pracy z długofalowym rozwojem zawodowym.

6. Kontrakt pomiędzy pośrednikiem pracy i OzN

Kontrakt pomiędzy pośrednikiem pracy a OzN, powinien zawierać te same kluczowe elementy co umowa z osobą pełnosprawną, ale dodatkowo uwzględniać specyficzne potrzeby i ułatwienia wynikające z niepełnosprawności. Kontrakt precyzuje zakres obowiązków pośrednika pracy i OzN, warunki współpracy i oczekiwania obu stron. Dodatkowo, kontrakt powinien zawierać zapisy dotyczące koniecznych dostosowań wynikających z ustawy o dostępności podczas realizacji usługi, a także sposobu postępowania w przypadku pojawienia się ewentualnych problemów zdrowotnych podczas wykonywania usługi.

Kontrakt powinien chronić interesy obu stron i określać ramy gwarantujące wysoką jakość realizowanej usługi.

Przykładowy wzór kontraktu - umowy o świadczenie usług - został umieszczony w materiałach dodatkowych (załącznik nr 4 wraz z załącznikiem). Nieodłącznym elementem Umowy są Zasady współpracy OzN i pośrednika pracy, stanowiące jej integralną część.

7. Zasady komunikowania się pośrednika pracy z osobą z niepełnosprawnością

Osoby z niepełnosprawnościami różnią się między sobą pod względem rodzaju oraz stopnia niepełnosprawności, specyficznych barier funkcjonalnych oraz potrzeb w zakresie komunikowania się. To właśnie komunikacja jest kluczowym aspektem warunkującym efektywność realizowanej usługi. Pomimo wielu istotnych różnic pomiędzy poszczególnymi grupami niepełnosprawności możemy wyróżnić główne zasady stanowiące wspólną kanwę procesu komunikowania się:

1. Szacunek i równość
2. Jasność i precyzja przekazu
3. Dostosowanie formy komunikacji
4. Empatia i cierpliwość
5. Poufność i dyskrecja
6. Aktywne wsparcie
7. Elastyczność i indywidualne podejście.

Poniżej przedstawione zostały zasady skutecznego komunikowania się w odniesieniu do osób z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, ruchu, ze spektrum autyzmu i niepełnosprawnością psychiczną oraz niepełnosprawnością intelektualną.

a. Zasady komunikowania się z osobą z dysfunkcją wzroku

W komunikowaniu się z osobami z dysfunkcją wzroku istotne jest uwzględnienie stopnia uszkodzenia wzroku (słabowidzący/niewidomy) oraz następstw funkcjonalnych (ostrość wzroku, pole widzenia, widzenie barw). Komunikowanie się wymaga zatem od pośrednika elastyczności i wrażliwości na indywidualne potrzeby oraz umiejętności postrzegania świata z perspektywy osób niewidomych.

Podstawowe zasady komunikowania się w sytuacji udzielania pomocy osobie niewidomej:

- Zadanie osobie niewidomej pytania, czy potrzebuje pomocy

- Udzielenie pomocy na prośbę osoby potrzebującej
- Udzielenie pomocy w taki sposób, jaki osoba niewidoma oczekuje
- Poszanowanie woli osoby niewidomej
- Nienaleganie na udzielanie pomocy, jeśli oferta zostanie odrzucona.

Zasady wspierające w nawiązaniu efektywnego kontaktu:

- wyraźne adresowanie odbiorcy komunikatu werbalnego poprzez jego identyfikację np. panie Adamie…/
- stosowanie naturalnej intonacji i głośności
- inicjowanie rozmowy od przedstawienia się, podając swoje imię i nazwisko
- nie należy zadawać zagadek „Zgadnij, kto to?" „Czy wiesz, kim jestem?"
- zwracanie się bezpośrednio do osoby z dysfunkcją wzroku
- nie należy zwracać się do osoby towarzyszącej ani zakładać, że osoba z dysfunkcją wzroku nie wie, co się dzieje
- dostosowanie tempa rozmowy do potrzeby rozmówcy.

Należy uwzględnić czas na wyizolowanie z dużej ilości bodźców wokół istotnej informacji i jej przetworzenie.

- Dbałość o komfort psychiczny rozmówcy.
- Nie należy zadawać krępujących pytań, które mogą być potraktowane jako naruszanie przestrzeni osobistej. Należy zawsze dać rozmówcy prawo do odmowy odpowiedzi.
- Opisywanie otaczającej sytuacji z zastosowaniem neutralności języka.

Należy opisywać istotne elementy otoczenia poprzez używanie słów, które pomogą osobie z dysfunkcją wzroku zrozumieć, co się dzieje. Dotyczy to opisywania przestrzeni, przedmiotów, sytuacji społecznych, gestów i mimiki.

Należy budować jasny obraz słowny, opisując otoczenie, podając szczegóły, takie jak kolor, faktura, kształt i punkty orientacyjne, kierunki, odległość np. w krokach.

Należy używać naturalnego języka bez unikania wyrażeń związanych z widzeniem, takich jak "widzę", "patrz", "spójrz".

Do osoby niewidomej należy zwracać się poprzez zastosowanie wyrażenia „proszę obejrzeć”, a nie „proszę pomacać/podotykać”.

Należy zawsze informować o przeszkodach, zmianach w oświetleniu czy układzie pomieszczenia:

- Umieszczając coś na stole przed osobą niewidomą należy poinformować ją albo pokazać, gdzie znajduje się przedmiot. Wskazane jest określanie położenia przedmiotu używając określeń zgodnie z ruchem wskazówek na tarczy zegara.
- Używanie precyzyjnych i zrozumiałych określeń dotyczących odległości, kierunku, przestrzeni, charakterystycznych punktów, ewentualnie czasu potrzebnego na przemieszczenie się.
- Informowanie o zakończeniu rozmowy - należy sformułować jasny komunikat informujący o końcu rozmowy.
- Informowanie o oddaleniu się - nie wolno oddalać się bez poinformowania o tym niewidomego rozmówcy. Niedopuszczalne jest pozostawianie osoby niewidomej w próżni informacyjnej.

Komunikowanie się z osobą niewidomą obejmuje także podstawowe zasady dotyczące bezpiecznego poruszania się:

- Osoba niewidoma może potrzebować pomocy w opanowaniu przestrzeni, w której się porusza. Zawsze należy o to spytać.
- Jeśli wymaga pomocy w przemieszczeniu się, należy podać zgięte ramię. Przewodnik zawsze idzie pół kroku z przodu. Pozwala to wyczuć ruchy i zwiększa komfort i bezpieczeństwo poruszania się. Osoba niewidoma może też chcieć położyć swoją dłoń na ramieniu przewodnika.
- Nie wolno chwytać za rękę, ramię lub bark w celu „nawigowania” kierunku ruchu.
- Nie wolno prowadzić ciągnąc ją za rękę lub ubranie.

- Osoba niewidoma może potrzebować pomocy w dojściu do wybranego miejsca poza budynkiem – np. do przejścia dla pieszych, na przystanek – należy upewnić się, czy orientuje się w miejscu, do którego została podprowadzona i dopiero wtedy można się oddalić po uprzednim zakomunikowaniu tego.
- Należy informować o schodach i ich kierunku (schody w górę, schody w dół), wysokich krawężnikach, przeszkodach.
- Należy pomóc dotrzeć do wyznaczonego dla niej miejsca i wskazać miejsce do siedzenia poprzez położenie ręki na oparciu.
- Nie wolno dotykać białej laski, chwytać za nią, manewrować w celu pokazania kierunku.
- Nie wolno dotykać rączki uprzęży, głaskać ani rozpraszać psa asystującego.

b. Zasady komunikowania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu i zaburzeniami mowy

W komunikowaniu się z osobami z dysfunkcją słuchu istotne jest uwzględnienie stopnia uszkodzenia słuchu (słabosłyszący/niesłyszący) oraz trudności w rozumieniu mowy i języka polskiego. Komunikowanie się wymaga zatem od pośrednika elastyczności i wrażliwości na indywidualne potrzeby oraz umiejętności wykorzystania technologii asystujących i kompensacyjnych (pętla indukcyjna, system FM, wzmacniacz dźwięku, tłumacz on-line) oraz cierpliwości, zrozumienia i dostosowania metod przekazywania informacji.

Osoby niedosłyszące i słabosłyszące mogą mieć różne poziomy niedosłuchu, dlatego należy być elastycznym i dostosowywać się do potrzeb rozmówcy.

Osoby niedosłyszące w stopniu lekkim (z lekkim niedosłuchem) zazwyczaj radzą sobie w codziennej komunikacji werbalnej i komunikują się np. przez telefon, często mają jednak problem ze zrozumieniem mowy w hałasie lub pomieszczeniach z pogłosem.

Osoby z umiarkowanym stopniem niedosłuchu (ze średnim, dużym i głębokim niedosłuchem) słyszą i rozumieją dźwięki dzięki wykorzystaniu technologii wspierających (aparatów słuchowych, systemów FM, pętli indukcyjnych, wzmacniaczy dźwięku).

Osoby ze znacznym stopniem uszkodzenia słuchu (głębokim niedosłuchem) i osoby głuche komunikują się za pomocą języka migowego (tłumacz lub tłumacz on-line) lub komunikatów pisanych prostym językiem (e-mail, sms, tablet, lub na kartce papieru).

Nie każda osoba niesłysząca uważa się za część społeczności osób niesłyszących, dlatego warto unikać zakładania, że wszyscy mają takie samo podejście do swojej sytuacji.

Jeśli nie jesteśmy pewni, jak najlepiej się komunikować, warto zapytać osobę niesłyszącą o jej preferencje i ewentualne potrzeby. Szanując uczucia i tożsamość osób niesłyszących, możemy ułatwić komunikację i zbudować wzajemne zrozumienie.

Języki komunikacji:

a) Niewerbalnej - daktylografia - mowa palcowa.

b) Metoda migowa – obecnie funkcjonują dwa systemy języka migowego:

   a. Systemowy Język Migowy (SJM), starający się jak najwierniej odzwierciedlić składnię i gramatykę języka polskiego, gdzie wypowiedź konstruowana jest za pomocą określonej i zamkniętej liczby znaków.

   b. Polski Język Migowy (PJM), posiadający odmienną od języka polskiego składnię i gramatykę, kładący nacisk na „wizualno-przestrzenne” aspekty komunikacji oraz istotny udział emocji, mowy ciała wspierających przekaz. Uznawany jest za bardziej naturalny, swobodny i jest powszechnie wykorzystywany przez środowisko osób z wadą słuchu oraz osoby słyszące. Komunikacja w PJM jest bardzo barwna i oddaje dynamikę swobodnej wypowiedzi. Osoby tłumaczące w PJM nie migają w sposób dosłowny całej sentencji zdania (tak dzieje się w SJM), ale skupiają się na określonych jej fragmentach, dokładając do tego emocje i mowę ciała.

   c. ŁĄCZONEJ - fonogesty - są to umowne ruchy jednej lub drugiej dłoni, wykonywane na wysokości twarzy osoby mówiącej.

c) Metoda totalnej komunikacji - uwzględnia wszelkie drogi porozumiewania się - migową, daktylografię i mowę ustną.

Osobom niesłyszącym lub niedosłyszącym trudność sprawia komunikacja werbalna, ponieważ wymaga jednoczesnej koncentracji na odczytywaniu słów z ust mówiącego,

obserwacji gestykulacji, mimiki, a także na odbiorze z otoczenia wszystkich znaków, które są nośnikiem istotnych informacji.

Podstawowe zasady komunikowania się z osobami z dysfunkcją słuchu:

- Nie wolno podchodzić z tyłu lub znienacka dotykać, aby nie przestraszyć osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej.
- Należy prowadzić rozmowę w dobrze oświetlonym pomieszczeniu, aby osoba słabosłysząca dobrze widziała twarz mówiącego, źródło światła nie powinno znajdować się za rozmówcą (np. okno, lampa), światło zawsze powinno oświetlać twarz osoby mówiącej.
- Należy prowadzić rozmowę twarzą w twarz utrzymując kontakt wzrokowy, unikać odwracania się plecami i zasłaniania ust, mówienia z pełnymi ustami. Osoby niesłyszące bardzo często odczytują z ruchu warg.
- W trakcie rozmowy należy utrzymać odległość ok. 1 m, tak aby rozmówca dokładnie nas widział i skierować ku niemu twarz, aby mógł swobodnie czytać słowa z ruchu naszych warg. Przy dłuższych wypowiedziach należy wprowadzać przerwy, ponieważ odczytywanie mowy z ruchu warg jest męczące i wymaga dużej koncentracji.
- Należy mówić wyraźnie, w naturalnym tempie i lekko podwyższonym natężeniu (nie szepcząc i nie krzycząc), prostymi, krótkimi jednoznacznymi zdaniami, pytania powinny zawierać zaimki pytające - (kto?, co?, kiedy?, dlaczego?, gdzie?, ile? itp.). Zbyt głośna mowa jest nieprzyjemna i niezrozumiała, nawet przy użyciu aparatów słuchowych. Dźwięki stają się bardziej przenikliwe i wywołują niepożądane wibracje w aparacie słuchowym, co może wywołać ból. Głośne mówienie, krzyk czy nienaturalnie wolne tempo mówienia nie pomaga w zrozumieniu komunikatu.
- Należy wyciszyć wszystkie urządzenia, które mogłyby zakłócić komunikację - radio, telewizor. Wyłącz hałaśliwe urządzenia i rozmawiaj w cichym otoczeniu.
- Nie należy prowadzić rozmowy w hałasie. Hałas utrudnia komunikację z osobą z dysfunkcją słuchu.

- Komunikowanie należy wspomagać gestami i mimiką, które ułatwiają zrozumienie przekazu. Należy pamiętać, że przerysowana mimika i gestykulacja, może być odbierana jako niegrzeczna.
- Należy poruszać jeden temat, unikać gwałtownych zmian tematu, które mogą wprowadzić zamieszanie.
- W sytuacji konieczności uzyskania informacji zwrotnej należy zapytać o poziom zrozumienia komunikatu. Jeśli rozmówca ma kłopoty ze zrozumieniem określonego słowa lub zdania, należy je powtórzyć.
- Słyszący rozmówca powinien dyskretnie upewniać się, czy dobrze zrozumiał odebrany komunikat.
- Ważne informacje należy przekazać w formie pisemnej.
- Należy panować nad mimiką i unikać śmiechu z ewentualnych nieporozumień i niezwłocznie wytłumaczyć, co zostało źle zrozumiane.
- Należy pamiętać, że osoby z dysfunkcją słuchu mogą mówić monotonnie, niemelodyjnie, nienaturalnie i niezrozumiale, co jest spowodowane problemem sprawowania kontroli nad swoim głosem i zaburzoną artykulacją.
- Jeśli osoba z dysfunkcją słuchu chce dołączyć do dyskusji, należy wprowadzić ją w temat, przerywać od czasu do czasu rozmowę i tłumaczyć, co zostało do tej pory powiedziane. Dzięki temu zapewniamy możliwość aktywnego uczestniczenia i uwalniamy od poczucia wyizolowania.
- Osoby z dysfunkcją słuchu mają problem z prowadzeniem rozmowy z więcej niż jedną osobą jednocześnie. Zmiana rozmówcy zawsze musi być wyraźnie sygnalizowana (np. uniesieniem dłoni).
- Należy zapewnić możliwość posługiwania się językiem migowym, jeżeli rozmówca zgłosi taką potrzebę. Jeżeli osoba przyszła z tłumaczem języka migowego, należy zwracać się do rozmówcy, a nie do tłumacza. Należy dać tłumaczowi czas na przekazanie informacji, dostosowując tempo własnej wypowiedzi do tempa tłumaczenia.

Komunikacja elektroniczna z osobami niesłyszącymi

Stosowanie nowoczesnych technologii, znacznie ułatwia komunikowanie się z osobami z dysfunkcją słuchu. Zasady komunikacji elektronicznej:

- Wykorzystanie wiadomości tekstowych – to często podstawowy środek komunikacji, należy pisać jasno, zrozumiale i unikać skrótów.
- Wykorzystanie wideorozmowy – w przypadku znajomości języka migowego do przekazania informacji można wykorzystać wideorozmowę. Należy pamiętać o zasadzie utrzymywania kontaktu wzrokowego i widoczności gestykulacji oraz zadbać o dobre oświetlenie.
- Wykorzystanie tłumaczenia języka migowego online z wykorzystaniem serwisów i aplikacji, oferujących tłumaczenie na żywo.

c. Zasady komunikowania się z osobami z niepełnosprawnością ruchową

Niepełnosprawność ruchowa oznacza ograniczoną sprawność funkcji motorycznych. Jest to bardzo zróżnicowana kategoria, warunkująca różny sposób codziennego funkcjonowania w zakresie konieczności wykorzystywania sprzętu wspomagającego i kompensacyjnego, poruszania się przy pomocy urządzeń (kule rehabilitacyjne, wózek inwalidzki) oraz podejmowania aktywności we wszystkich obszarach życiowych.

Niepełnosprawność ruchowa może być niewidoczna (np. osoby po udarach neurologicznych czy lekkich urazach kręgosłupa) lub widoczna (np. osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, za pomocą balkoników, lasek, osoby z protezami dłoni lub nogi, osoby niskiego wzrostu, osoby z uszkodzeniami mięśni, kończyn, stawów, układu nerwowego, kręgosłupa - zazwyczaj z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności).

U osób z niepełnosprawnością ruchową mogą występować trudności związane z zaburzeniami koordynacji ruchowej (np. wykonywaniem ruchów „celowych”), kłopoty z chwytem, trudności w poruszaniu się, trudności w przyjęciu prawidłowej pozycji ciała, zaburzenia orientacji w przestrzeni, zaburzenia dotyku i czucia, zaburzenia lateralizacji (rozróżniania prawej i lewej strony).

Duża grupa osób z niepełnosprawnością ruchową korzysta ze wsparcia asystentów osobistych zachowując w ten sposób całkowitą lub częściową samodzielność (np. pomoc w dotarciu do lekarza, do pracy, pomoc w zakupach).

Bez względu na stopień niepełnosprawności i wynikające z niego ograniczenia fizyczne, większość osób z niepełnosprawnością ruchową prowadzi aktywne życie rodzinne, zawodowe i społeczne.

Zasady komunikowania się z osobami z dysfunkcją ruchu:

- Zawsze należy zwracać się bezpośrednio do rozmówcy, nie do osoby asystującej/ towarzyszącej
- Nie należy witając się z osobą korzystającą z protezy ręki - podawania dłoni, ewentualnie można uścisnąć sprawną rękę lub dotknąć barków.
- Należy szanować przestrzeń osobistą.

  Nie należy dotykać i przestawiać sprzętu pomocniczego/ortopedycznego (wózków, kul, chodzików, nie wolno wykorzystywać ich przestrzeni osobistej np. kładzenia na kolanach swojego plecaka, wieszania torby na rączce wózka.

Dostosowanie pozycji ciała do rozmówcy.

Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku lub niskorosłą należy dostosować swoją pozycję do jej perspektywy tak, aby móc nawiązać kontakt wzrokowy.

Można usiąść na tym samym poziomie lub stanąć w takiej odległości, aby osoba na wózku/osoba niskorosła nie musiała podnosić głowy do góry i nadwyrężać karku.

Nie należy pochylać się zbyt głęboko nad osobą na wózku ściskając jej dłoń.

Budowanie wspólnej przestrzeni

Osoby poruszające się na wózku/osoby niskorosłe nie wszędzie mogą dosięgnąć. Należy zapewnić bezpieczny dostęp do wspólnych i ogólnodostępnych pomieszczeń (np. kuchni) szafek, przedmiotów, sprzętu w zasięgu ich rąk. Dbałość o ten aspekt przestrzeni zapewni tej osobie komfort i możliwość samodzielnego korzystania z nich.

Udzielanie pomocy tylko za zgodą OzN

- Nie należy bez pytania i udzielonej zgody pomagać w pokonaniu krawężnika, przejeździe na drugą stronę ulicy, wejściu do pojazdu. Zawsze należy też spytać, jak udzielić pomocy, ponieważ niewłaściwa jej forma może prowadzić do przewrócenia wózka, przewrócenia się osoby poruszającej się za pomocą kul czy chodzika.
- Nie należy wykonywać gwałtownych ruchów przy osobie z problemami w poruszaniu się, gdyż można ją przewrócić.

Stosowanie neutralnych sformułowań

W kontakcie z osobami poruszającymi się na wózku należy stosować naturalne zwroty typu „chodź", „idziemy", „proszę podejść".

d. Zasady komunikowania się z osobami z niepełnosprawnością intelektualną

Niepełnosprawność intelektualna oznacza istotne i wyraźne obniżenie ogólnego poziomu sprawności intelektualnej oraz częste trudności w adaptacji do samodzielnego życia w wielu obszarach funkcjonowania społecznego.

Do najczęstszych problemów zaliczamy trudności w czytaniu, pisaniu, liczeniu, rozumieniu skomplikowanych treści i zapamiętywaniu informacji, myśleniu abstrakcyjnym i rozumieniu ukrytych znaczeń, orientacji w czasie i przestrzeni, nazywaniu własnych emocji, budowaniu relacji z innymi, formułowaniu własnych opinii i podejmowaniu samodzielnych decyzji.

Bardzo często osoby z niepełnosprawnością intelektualną (zwłaszcza osoby ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności) korzystają ze wsparcia asystenta, opiekuna lub rodzica, który pomaga im w wykonywaniu poszczególnych aktywności życiowych i społecznych.

Niepełnosprawność intelektualna nie zawsze oznacza całkowity brak samodzielności. Wiele osób (zwłaszcza z lekkim stopniem niepełnosprawności) prowadzi samodzielne życie, zakłada rodziny, samodzielnie załatwia sprawy urzędowe, zarządza środkami finansowymi, wykonuje pracę zawodową.

Niepełnosprawność intelektualna (w stopniu lekkim i często umiarkowanym, w niektórych obszarach funkcjonowania) często jest niewidoczna, uwidacznia się w dalszym kontakcie lub w konkretnych sytuacjach społeczno-zawodowych.

Skuteczna komunikacja z osobami z niepełnosprawnością intelektualną wymaga cierpliwości i szacunku oraz używania prostego, jasnego języka. Należy dostosować sposób komunikacji do indywidualnych potrzeb i możliwości danej osoby, korzystając z wizualizacji, gestów i innych form wspomagających.

Kluczem do skutecznej komunikacji z osobami z niepełnosprawnością intelektualną jest empatia, cierpliwość i szacunek.

Zasady komunikowania się z osobami z niepełnosprawnością intelektualną dotyczą:

- Dostosowania formy, treści i tempa wypowiedzi

Należy mówić wolno, budować dłuższe wypowiedzi, szczegółowo wytłumaczyć bardziej złożone i skomplikowane kwestie lub je powtórzyć.

- Konkretności wypowiedzi

Należy używać konkretnych i prostych sformułowań. Zamiast pytać "Co robisz?", należy zapytać "Czy chcesz iść na spacer?".

- Wykorzystywania gestykulacji i mowy ciała:

Odpowiednie i adekwatne gesty pozwalają wzmocnić przekaz. Język ciała powinien być zgodny z emocjami, które rozmówca chce werbalnie przekazać.

- Zapewnienia czasu na przetworzenie informacji

Nie należy przerywać wypowiedzi, dopowiadać. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą potrzebować więcej czasu na zrozumienie i udzielenie odpowiedzi.

- Okazywania cierpliwości i zrozumienia

Należy zadbać o to, żeby postawą nie okazać zniecierpliwienia, należy unikać wywierania na rozmówcę presji. Stres obniży poziom rozumienia przekazu i zniechęci do dalszej komunikacji.

- Dostosowania komunikacji do indywidualnych potrzeb

Należy dostosowywać poziom komunikacji do indywidualnych preferencji i możliwości rozmówcy.

- Stosowania komunikatów zwrotnych

Zawsze należy upewnić się, że osoba, z którą rozmawiamy zrozumiała komunikat. Należy stosować pytania proste i zamknięte, pozwalające na udzielenie odpowiedzi.

- Stosowania prostego języka

Należy używać prostych i zrozumiałych zdań, bez skomplikowanego słownictwa, specjalistycznego i branżowego języka, bez obcojęzycznych zwrotów i wyrazów.

Nie należy używać abstrakcyjnych pojęć, metafor, aluzji i ironii.

- Podsumowania wypowiedzi

Dobrą praktyką jest zapisywanie rozmówcy na kartce ważniejszych treści i ustaleń.

- Stosowania komunikatu wizualnego

W niektórych sytuacjach należy wspomóc się formą przekazu graficznego (np. prosty schemat dotarcia z miejsca „a" do „b" w budynku urzędu, uproszczona instrukcja obsługi narzędzi na danym stanowisku pracy, wypunktowany regulamin lub procedura itp.) Piktogramy, zdjęcia, rysunki pomagają w zrozumieniu komunikatu, zwłaszcza osobom z głębszą niepełnosprawnością intelektualną.

- Korzystanie z systemów komunikacji wspomagającej

Jeśli rozmówca używa systemu komunikacji alternatywnej lub wspomagającej (AAC), należy zapoznać się z nim i używać go.

- Okazywanie szacunku

Do rozmówców należy zwracać się stosownie do ich wieku, stosując odpowiednie zwroty grzecznościowe. Do osób dorosłych należy zawsze zwracać się używając zwrotów: pan, pani. Należy dbać o to, żeby nie zwracać się w sposób zbyt dziecinny oraz o unikanie lekceważącego i pobłażliwego tonu.

- Zwracanie się bezpośrednio do osoby

Należy zwracać się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej rodzica, opiekuna, asystenta, chyba że ona sama o to poprosi.

- Zachowanie dystansu

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą bywać bardzo bezpośrednie w kontaktach: chcą wchodzić w relacje nieformalne, naruszają przestrzeń fizyczną, naruszają przestrzeń osobistą. Zazwyczaj jest to wyrazem zaufania i okazania sympatii. Nie należy zezwalać na oczywiste naruszanie zasad, należy w sposób grzeczny i zdecydowany zwracać na to uwagę i stawiać wyraźnie określone granice.

- Otwartość na nietypowe reakcje

Niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą reagować w sposób, który wydaje się nietypowy. Należy okazać zrozumienie i akceptację i ewentualnie wprowadzić modyfikację zachowania, jeżeli stosowana przez rozmówcę forma budzi społeczne kontrowersje.

e. Zasady komunikowania się z osobami ze spektrum autyzmu i zaburzeniami funkcjonowania społecznego

Przed przystąpieniem do omówienia zasad komunikowania się z osobami z w/w zaburzeniami należy dokonać rozróżnienia tych grup.

Obecnie w Polsce obowiązuje Międzynarodowa Klasyfikacja Chorób i Problemów Zdrowotnych (ICD-10) stworzona przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), chociaż ICD-11 została opublikowana w 2018 roku i zaczęła obowiązywać od 1 stycznia 2022 roku w niektórych krajach. Polska jednak oficjalnie nadal stosuje ICD-10 do czasu oficjalnego tłumaczenia i wdrożenia ICD-11.

Wg klasyfikacji ICD-11 autyzm jest ujmowany jako spektrum zaburzeń (Autism Spectrum Disorder - ASD), co oznacza, że nie ma jednego wzorca objawów, a zakres funkcjonowania osób z autyzmem może się znacznie różnić. Wprowadzenie ICD-11 zastępuje oddzielne diagnozy, takie jak zespół Aspergera, autyzm dziecięcy i autyzm atypowy, na rzecz ogólnego pojęcia spektrum autyzmu.

Klasyfikacja ICD-11 łączy różne diagnozy autyzmu i zaburzenia funkcjonowania społecznego w jedno - spektrum ASD. Zaburzenia społeczne nie są osobną kategorią w ICD-11, jednak problemy w interakcjach społecznych i funkcjonowaniu są istotne i dotyczą sposobu komunikowania się. Rola interakcji społecznych, w kontekście tych zaburzeń, jest ważna dla zrozumienia funkcjonowania jednostki.

Zaburzenia funkcjonowania społecznego (wg klasyfikacji ICD-10, grupa zaburzeń F-94) to szeroka kategoria trudności w nawiązywaniu i utrzymywaniu relacji z innymi, charakteryzująca się zakłóceniami w interakcjach, komunikacji i zachowaniach społecznych. Mogą one występować w różnych formach i nasileniu, wpływając negatywnie na codzienne funkcjonowanie jednostki.

Komunikowanie się z osobami w spektrum autyzmu wymaga empatii, cierpliwości i zrozumienia. Ważne jest dostosowanie sposobu komunikacji do indywidualnych potrzeb, preferencji i poziomu funkcjonowania. Należy unikać złożonych metafor, idiomów i sarkazmu, preferując jasne, proste i dosłowne komunikaty. Ważne jest również stworzenie bezpiecznej i spokojnej przestrzeni, minimalizując bodźce, które mogą być przytłaczające.

Spektrum jest zaburzeniem rozwoju, gdzie każda osoba może doświadczać innych trudności. Osoby w spektrum autyzmu przeważnie są wysoko wrażliwe – oznacza to, że nawet niewielki i/lub niespodziewany bodziec może zaburzać poczucie bezpieczeństwa i powodować nieadekwatne do sytuacji zachowanie. Często występują trudność z płynnością wypowiedzi, pojawia się skandowanie (nierzadko głośno) wypowiedzi.

Zasady komunikowania się z osobami w spektrum autyzmu

- Empatia i zrozumienie

Należy pamiętać, że każda osoba jest inna i że różnią się doświadczeniami, i sposobami radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Kluczowe jest zrozumienie, że osoby w spektrum mogą mieć trudności z odczytaniem emocji i intencji innych osób.

- Wydłużony czas odpowiedzi

Należy pamiętać o konieczności zagwarantowania rozmówcy czasu na przetworzenie informacji i sformułowanie odpowiedzi oraz przestrzeni, której potrzebuje. Zdarza się, że osoby ze spektrum potrzebują dłuższego czasu na przetworzenie informacji i udzielenie odpowiedzi.

- Wsparcie i akceptacja

Należy okazywać rozmówcy akceptację tego jaki jest, z unikalnymi cechami i trudnościami. Zachowanie może różnić się od zachowania osób neurotypowych.

- Stosowanie stałego schematu spotkań, rozmowy

Zaleca się zachowanie możliwie stałych elementów we współpracy. Zapobiegnie to zaburzeniu poczucia bezpieczeństwa u tych osób, a w konsekwencji drażliwości czy uaktywnieniu zachowań nietypowych, w tym nieakceptowanych społecznie. Dbałość o zabezpieczenie rutyny i przewidywalności daje poczucie bezpieczeństwa. Jeżeli planowana jest zmiana – należy o tym uprzedzić i przygotować do niej.

- Formułowanie prostych i dosłownych komunikatów

Należy stosować jasne, proste i dosłowne komunikaty, bez metafor, abstrakcyjnych słów oraz idiomów. Osoby w spektrum mają trudności z percepcją informacji i odbierają wypowiedzi innych w sposób dosłowny. Należy dbać o precyzję i unikać wieloznaczności i metafor. Zapobiega to trudnościom z odkodowaniem wieloznaczeniowości wypowiedzi. Osoby w spektrum mają utrudnioną percepcję rozumienia rozbudowanych poleceń, dlatego wskazane są w rozmowach z nimi krótkie, rzeczowe wypowiedzi. Muszą one być jednoznacznie skategoryzowane i pozbawione nieistotnych elementów.

- Ograniczenie oraz kontrola gestykulacji i mimiki

Osoby ze spektrum autyzmu mogą mieć trudność z wyrażeniem emocji poprzez gesty, mimikę oraz z odczytaniem ich u partnera komunikacyjnego, trudności z odczytywaniem komunikatów niewerbalnych (ton głosu, wykonywane gesty, ruch), co w efekcie może prowadzić do braku lub nieprawidłowego odczytywania intencji osoby mówiącej, samopoczucia czy nastroju drugiej osoby. Należy zachować naturalność i unikać przesadnej ekspresji.

- Aktywne słuchanie

Często konieczne jest inicjowanie wypowiedzi, dopytywanie. Zadawanie pytań ułatwi prowadzenie rozmowy, zachęca do rozwinięcia odpowiedzi. Należy skupić się na wypowiedzi rozmówcy i okazać zainteresowanie.

- Minimalizacja bodźców

Należy ograniczyć hałas, jasne światło i inne czynniki, które mogą być przytłaczające i rozpraszające. Pomieszczenie musi być oświetlone równomiernie światłem rozproszonym, bez wyposażenia rozpraszającego uwagę, bodźce dźwiękowe powinny być ograniczone do minimum.

- Wspomaganie komunikacji

Czasami wskazane jest zastosowanie elementów wspomagających komunikowanie się w postaci wizualizacji, komunikacji pisemnej lub wspomaganej (np. kartki, tablice komunikacyjne). U osób ze spektrum mogą pojawiać się zaburzenia w percepcji informacji. Badania pokazują, że nie mają one jednorodnych, preferowanych form odbioru informacji, dlatego należy przygotować się na wykorzystanie w pracy z nimi różnorodnych, angażujących wiele zmysłów form pomocy wspomagających komunikację. W takich przypadkach należy korzystać z komunikacji alternatywnej (AAC).

- Uznawanie specyficznych potrzeb

Każda forma wsparcia udzielana osobie z zaburzeniem ze spektrum autyzmu powinna być dostosowana do jej indywidualnych potrzeb i możliwości. Należy bezwzględnie akceptować preferowane przez nią sposoby komunikacji oraz jej zachowania. Dobra komunikacja z osobami ze spektrum wymaga od rozmówcy rzetelnej diagnozy potrzeb i preferencji w tym zakresie. Niejednorodny odbiór bodźców może charakteryzować się zarówno nadwrażliwością, jak i niedowrażliwością, różnym sposobem reakcji na ten sam element. Może to być nadwrażliwość na dotyk, światło, hałas lub niektóre dźwięki, oraz zapachy, atrybuty fizyczne.

- Wsparcie w trudnych sytuacjach

W sytuacji widocznych objawów poddenerwowania, pojawienia się intensywnych emocji należy spytać, czy rozmówca potrzebuje pomocy.

Dodatkowa wskazówka

Osoby z zespołem Aspergera często mają dobre umiejętności językowe, ale mogą mieć trudności z rozumieniem kontekstu społecznego i nawiązywaniem relacji. Ważne jest, aby być cierpliwym i unikać przesadnej presji na nawiązywanie bliskich kontaktów.

Zasady komunikowania się z osobami z niepełnosprawnością psychiczną

Grupa osób z niepełnosprawnością psychiczną jest bardzo zróżnicowana. Obejmuje osoby, które doświadczają poważnych trudności w zakresie funkcjonowania psychicznego, emocjonalnego i społecznego. Niepełnosprawność psychiczna najczęściej wynika z chorób psychicznych (np. schizofrenii, zaburzeń afektywnych dwubiegunowych, ciężkiej depresji), które w znacznym stopniu ograniczają zdolność osoby do samodzielnego życia, pracy czy nawiązywania relacji społecznych.

Charakterystyka osób z niepełnosprawnością psychiczną

- Zróżnicowany stopień funkcjonowania – niektóre osoby funkcjonują w miarę samodzielnie, inne wymagają stałego wsparcia w codziennych czynnościach
- Objawy psychiczne – mogą obejmować zaburzenia myślenia, percepcji (np. omamy, urojenia), emocji (np. lęk, depresja), motywacji i koncentracji
- Trudności społeczne – osoby z niepełnosprawnością psychiczną często mają problemy z komunikacją, utrzymywaniem relacji i odnalezieniem się w grupie
- Stygmatyzacja – ta grupa doświadcza silnej społecznej stygmatyzacji, co może prowadzić do izolacji, niskiej samooceny i wykluczenia.

W większości przypadków, na pierwszy rzut oka, trudności w komunikowaniu się z osobami z niepełnosprawnością psychiczną nie są dostrzegalne. Główne trudności w komunikowaniu się obejmują zaburzenia w zakresie wyrażania potrzeb, emocji, a także trudności z koncentracją, percepcją i rozumieniem mowy. Mogą występować problemy z utrzymaniem tematu rozmowy, używaniem odpowiednich słów, czy też z logicznym i spójnym przekazywaniem myśli. Ponadto, osoby w kryzysie mogą wykazywać trudności w budowaniu i podtrzymywaniu relacji interpersonalnych, co dodatkowo utrudnia komunikację.

Zasady komunikowania się

- Empatia i zrozumienie

Należy pamiętać, że każda osoba jest inna i, że różnią się doświadczeniami, sposobami radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Należy stworzyć bezpieczną atmosferę, w której osoba czuje się komfortowo i może swobodnie wyrażać swoje emocje.

- Cierpliwość i wyrozumiałość

Należy pamiętać o konieczności zagwarantowania rozmówcy czasu i przestrzeni, której potrzebuje.

- Wsparcie w budowaniu poczucia bezpieczeństwa

Należy okazać gotowość niesienia wsparcia w odzyskaniu poczucia bezpieczeństwa i kontroli nad sytuacją.

- Jasna, konkretna i dostosowana komunikacja

Należy unikać niejasności i niedomówień oraz dostosować komunikację do indywidualnych potrzeb i preferencji rozmówcy.

- Aktywne słuchanie

Należy starać się zrozumieć perspektywę osoby i jej doświadczenia.

- Okazywanie akceptacji i wsparcia

Należy okazywać rozmówcy akceptację tego jaki jest, z unikalnymi cechami i trudnościami.

Nie należy oceniać i krytykować postępowania i zachowania. Zamiast tego należy okazać gotowość wsparcia i zrozumienia, że każda osoba może w inny sposób interpretować otaczającą nas rzeczywistość.

- Wsparcie w kryzysie

W razie potrzeby należy zachęcić do szukania profesjonalnej pomocy, wesprzeć w nawiązaniu kontaktu z odpowiednimi służbami lub organizacjami (np. telefon zaufania, pogotowie). Nie wolno udzielać porad, zaleceń, sugestii w przypadku zetknięcia się z osobą prezentującą objawy zaburzenia w obszarze zdrowia psychicznego.

- Kontrola kontaktu wzrokowego

Ważne jest, aby nie skupiać się na kontakcie wzrokowym, ponieważ rodzi to duży dyskomfort, uniemożliwia koncentrację i rozprasza.

- Moderowanie wypowiedzi

Ze względu na częsty problem z niewłaściwym budowaniem interakcji, w przypadku pojawienia się wydłużających się, odbiegających od tematu wypowiedzi czy rozbudowanych pytań, należy stworzyć jasne ramy formy i czasu; należy określić czas przeznaczony na pogłębienie zagadnienia.

Postępowanie w sytuacji pogorszenia funkcjonowania w kontekście komunikowania się:

- W sytuacji zaostrzenia stanu choroby mogą pojawić się trudności ze sformułowaniem wypowiedzi, wolniejsze tempo mówienia, liczne przerwy, opóźnione reakcje motoryczne, odwoływanie spotkań, nieprzychodzenie na umówione spotkania, unikanie kontaktu
- Nie należy komentować spadku efektywności lub nieobecności, ponieważ nawet drobna uwaga może zrazić rozmówcę
- Wskazane jest dyskretne poinformowanie o poczynionych obserwacjach i zaoferowanie wsparcia
- Nie należy koncentrować nadmiernie uwagi i nie komentować widocznych wegetatywnych objawów silnego lęku czy ruchów mimowolnych
- W sytuacji pojawienia się wyraźnego pobudzenia psychosomatycznego, wypowiadania niezrozumiałych treści, należy zachować spokój, w miarę możliwości należy zapewnić osobie bezpieczeństwo i wezwać pogotowie. Wskazane jest przekazywanie uspokajających komunikatów, odzwierciedlających troskę i pozytywne ustosunkowanie do danej osoby.
- Nie wolno bagatelizować gróźb podjęcia prób samobójczych. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia (np. słyszymy komunikat o zamiarze odebrania sobie życia) należy wezwać odpowiednie służby, dzwoniąc pod numer 112.
- W sytuacji pojawienia się agresji należy bezwzględnie zachować spokój, utrzymać dystans około 1-1,5 metra poza granicami przestrzeni osobistej. W miarę możliwości należy zachęcić do zajęcia pozycji siedzącej, używać neutralnych, niekonfrontacyjnych sformułowań: „Proszę powiedzieć, jak mogę pomóc?”. Zachowania agresywne są zjawiskiem rzadkim u osób z zaburzeniami psychicznymi. Stereotypowe przypisywanie większej tendencji do agresji nie znajduje potwierdzenia w badaniach, które wskazują, że to one raczej doświadczają agresji.

8. Organizacja miejsca do spotkań pośrednika pracy i osoby niepełnosprawnej

Miejsce do spotkań pośrednika pracy i osoby niepełnosprawnej powinno być przede wszystkim przyjazne, komfortowe i dostosowane do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Kluczowe cechy takiego miejsca dotyczą:

a. Dostępności architektonicznej

- Wejście bez barier: powinno być dostępne zarówno dla osób na wózkach inwalidzkich, jak i dla tych z problemami z poruszaniem się, np. z pomocą wózka, chodzika lub osób z ograniczoną sprawnością wzroku.
- Szerokie drzwi i korytarze: odpowiednia szerokość drzwi i korytarzy umożliwia swobodne poruszanie się osobom z wózkami inwalidzkimi.
- Winda i platformy: jeśli miejsce znajduje się na piętrze, musi być wyposażone w windę lub platformy dostępowe.

b. Pomieszczeń dostosowanych do różnych potrzeb

- Przestronne i jasne pomieszczenia: wnętrze powinno być dobrze oświetlone, z wystarczającą ilością przestrzeni do swobodnego poruszania się.
- Dostępna toaleta: zapewniająca możliwość swobodnego dostępu dla osób poruszających się na wózku i o kulach inwalidzkich.
- Ergonomiczne meble: meble dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, takie jak: stoły na odpowiedniej wysokości, krzesła ułatwiające siedzenie i wstawanie, a także dostępność foteli z oparciem i podłokietnikami.
- Strefa relaksu: może to być kącik z komfortowymi miejscami do odpoczynku, gdzie osoba niepełnosprawna i pośrednik mogą się spotkać w bardziej swobodnej atmosferze.

c. Technologii wspomagających i kompensacyjnych

- Komputery z oprogramowaniem wspomagającym: dostosowanie technologii, np. oprogramowanie do syntezatora mowy, programy dla osób z dysleksją, czy powiększające teksty dla osób z problemami ze wzrokiem.
- Znaczniki miejsca umożliwiające samodzielne dotarcie do budynku/pomieszczenia osobom z dysfunkcją wzroku.
- Oprogramowanie do komunikacji dla osób niemówiących AAC.
- Tablice informacyjne i oznaczenia w alfabecie Braille'a: ułatwiające orientację w przestrzeni osobom niewidomym lub słabowidzącym.
- Systemy wspomagające słyszenie - pętla indukcyjna lub indywidualne systemy FM oraz dostęp do aplikacji umożliwiających komunikację, takich jak tłumacz-online.

d. Wsparcie osób z otoczenia

- Asystenci lub opiekunowie: jeśli to konieczne, obecność wykwalifikowanego asystenta, który pomoże w przemieszczaniu się po obiekcie.
- Pośrednik pracy: osoba odpowiedzialna za spotkania powinna być dobrze przygotowana do pracy z osobami z niepełnosprawnościami, rozumiejąc ich potrzeby i wyzwania, z jakimi mogą się spotkać na rynku pracy.
- Tłumacz języka migowego: jeżeli to konieczne, obecność wykwalifikowanego tłumacza, który pomoże w porozumiewaniu się.

e. Atmosfera przyjazna i zrozumienia

- Spokój i cisza: miejsce powinno być przyjazne i ciche, aby osoby z problemami sensorycznymi (np. z nadwrażliwością na dźwięki) mogły się skupić na rozmowie.
- Poszanowanie prywatności: ważne, by pomieszczenie do spotkań zapewniało komfort i bezpieczeństwo, z możliwością prowadzenia rozmów w prywatności, bez obaw o wycieki informacji.

f. Lokalizacja i transport

- Bliskość komunikacji miejskiej: dostępność do transportu publicznego, który jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (np. niskopodłogowe autobusy, windy na przystankach).

- Parking: dostępność specjalnych miejsc parkingowych przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu budynku.

g. Miejsce dla osób towarzyszących

Warto zadbać, aby w tym miejscu były także strefy, gdzie osoby towarzyszące, jak asystenci, opiekunowie czy rodziny, mogli poczekać, jeśli spotkanie wymaga dłuższego czasu.

h. Przyjazne otoczenie

Kolory ścian, dekoracje i ogólna estetyka powinny sprzyjać poczuciu spokoju i komfortu. Zastosowanie naturalnego światła i roślin, które dodają przestrzeni przyjaznego charakteru.

i. Czas realizacji usługi

Ze względu na specyficzne potrzeby niepełnosprawnego klienta konieczne jest uwzględnienie pory dnia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz częstotliwości spotkań.

Podsumowując: idealne miejsce spotkań dla pośrednika pracy i osoby niepełnosprawnej to przestrzeń, która uwzględnia indywidualne potrzeby uczestników, zapewniając komfort, dostępność i poczucie szacunku.

Uwaga:

W załącznikach umieszczono szczegółową listę wymogów dostępności, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

9. Narzędzia pracy pośrednika pracy

Pośrednik pracy, czyli osoba lub firma zajmująca się pośrednictwem w zatrudnianiu pracowników, korzysta z różnych narzędzi, które pomagają jej w skutecznym realizowaniu swoich zadań.

Poniżej wymieniono niektóre z podstawowych narzędzi pracy pośrednika pracy:

A. Platformy rekrutacyjne i ogłoszeniowe

Przykłady: Pracuj.pl, LinkedIn, Indeed, GoldenLine, No Fluff Jobs

Pośrednicy pracy korzystają z tych platform do publikowania ogłoszeń o ofertach pracy, przeszukiwania baz kandydatów, monitorowania aplikacji i prowadzenia komunikacji z potencjalnymi pracownikami.

B. Systemy zarządzania rekrutacją (ATS)

Przykłady: Recruitee, BambooHR, Workable, SmartRecruiters

Powyższe systemy umożliwiają zarządzanie procesem rekrutacyjnym, automatyzują wiele zadań, takich jak selekcja CV, umawianie rozmów kwalifikacyjnych i komunikacja z kandydatami. Dzięki nim pośrednicy pracy mogą usprawnić i zorganizować cały proces.

C. Bazy danych kandydatów

Pośrednicy pracy, podobnie jak inne podmioty przetwarzające dane osobowe, podlegają przepisom RODO (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Oznacza to, że muszą chronić dane kandydatów do pracy i pracowników zgodnie z zasadami legalności, rzetelności i przejrzystości. Przechowywanie danych osobowych przez pośredników pracy powinno odbywać się w sposób bezpieczny i adekwatny do stopnia ryzyka utraty poufności, integralności i dostępności danych.

Pośrednik pracy nie może przechowywać danych osobowych na prywatnych nośnikach lub w nieautoryzowanych systemach, musi stosować bezpieczne połączenia (np. HTTPS), regularnie aktualizować oprogramowanie i systemy do przetwarzania danych osobowych.

W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, musi niezwłocznie poinformować Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Ochrona danych osobowych to obowiązek prawny administratora danych osobowych.

D. Narzędzia do diagnozy OzN

Przykłady: Testy umiejętności, platformy do przeprowadzania wywiadów wideo, testy osobowości.

Narzędzia te pomagają pośrednikowi ocenić kompetencje kandydatów, ich zdolności interpersonalne, dopasowanie do kultury organizacyjnej, co wspiera decyzje rekrutacyjne.

E. Aplikacje do zarządzania projektami i komunikacji

Przykłady: Trello, Asana, Slack, Microsoft Teams

Dzięki w/w aplikacjom pośrednicy mogą efektywnie zarządzać procesem rekrutacji, dzielić się informacjami z zespołem oraz monitorować postępy w poszczególnych etapach rekrutacji.

F. Programy do analizy rynku pracy

Przykłady: Raporty rynkowe, analizy płacowe, narzędzia do badania trendów na rynku pracy. Tego typu narzędzia pomagają pośrednikom pracy w ocenie sytuacji na rynku pracy, badaniu konkurencji i określaniu wynagrodzeń w różnych branżach.

G. Narzędzia do marketingu rekrutacyjnego

Przykłady: Google Ads, kampanie na Facebooku, e-mail marketing

Pośrednicy wykorzystują te narzędzia do dotarcia do większej liczby kandydatów, a także budowania marki pracodawcy i promowania ofert pracy.

H. Narzędzia do współpracy z pracodawcami

Przykłady: CRM (Customer Relationship Management) dla firm rekrutacyjnych.

Używane do zarządzania relacjami z pracodawcami, śledzenia potrzeb rekrutacyjnych firm oraz zapewnienia komunikacji i raportowania wyników procesu rekrutacji.

Pośrednicy pracy wykorzystują szeroki wachlarz narzędzi cyfrowych i technologii, które usprawniają ich codzienną pracę i pozwalają skutecznie łączyć pracodawców z odpowiednimi kandydatami

10. Dokumentacja pracy pośrednika pracy

Dokumentacja pracy pośrednika pracy może obejmować różne aspekty związane z pełnieniem tego zawodu. Pośrednik pracy, działający najczęściej w agencjach zatrudnienia lub instytucjach publicznych, takich jak urzędy pracy, pełni rolę łącznika między pracodawcami a kandydatami do pracy.

Przykładowe dokumenty, które mogą stanowić część jego pracy obejmują:

1. Umowy o współpracy

Umowa z pracodawcą: określa zasady współpracy między pośrednikiem pracy a pracodawcą, w tym warunki rekrutacji, czas trwania współpracy oraz oczekiwania pracodawcy.

Umowa z kandydatem do pracy: w niektórych przypadkach, pośrednik może zawrzeć umowę z kandydatem, określając zakres świadczonych usług.

2. Kwestionariusze i formularze aplikacyjne

Kwestionariusz kandydata: formularz, który kandydaci wypełniają, podając dane osobowe, wykształcenie, doświadczenie zawodowe oraz preferencje dotyczące pracy.

Formularz oferty pracy: pracodawca wypełnia formularz określający szczegóły oferty pracy, takie jak: wymagania, wynagrodzenie i warunki zatrudnienia.

3. Raporty i analizy

Raporty z rekrutacji: zawierają podsumowanie procesu rekrutacyjnego, m.in. liczbę aplikacji, liczbę osób zaproszonych na rozmowy kwalifikacyjne i liczbę zatrudnionych kandydatów.

Analiza rynku pracy: przeprowadzana w celu zrozumienia trendów na rynku pracy, zapotrzebowania na określone zawody, a także wynagrodzeń w danej branży.

4. Protokoły rozmów rekrutacyjnych

Notatki z rozmów kwalifikacyjnych: zawierają informacje o przebiegu rozmowy, ocenę kandydata, mocne strony oraz obszary do poprawy.

Oceny kandydatów: zawierają subiektywne oceny na podstawie rozmowy i testów.

5. Dokumenty związane z organizowaniem szkoleń i kursów

Plan szkoleń: jeśli pośrednik pracy organizuje dodatkowe szkolenia dla kandydatów, dokumentacja ta zawiera harmonogram, cele szkolenia oraz zakres materiału.

Certyfikaty ukończenia szkoleń: w przypadku zrealizowania programów edukacyjnych, pośrednik wystawia certyfikaty uczestnikom.

6. Dokumenty administracyjne

Rejestry kandydatów i ofert pracy: spisy osób poszukujących pracy oraz dostępnych ofert, które są na bieżąco aktualizowane.

Dokumentacja rozliczeniowa: dotyczy wynagrodzenia za usługi pośrednictwa pracy, jeśli jest pobierane przez pośrednika.

7. Raporty dotyczące efektywności pracy

Statystyki zatrudnienia: informacje na temat liczby osób, które odbyły staż lub zostały zatrudnione dzięki usługom pośrednika pracy.

Oceny efektywności: dokumenty oceniające skuteczność działań pośrednika, takie jak poziom zadowolenia pracodawców i kandydatów.

8. Dokumentacja zgodna z przepisami prawa

Polityka ochrony danych osobowych: zgodność z przepisami RODO, jeśli pośrednik gromadzi dane osobowe kandydatów i pracodawców.

Zgłoszenia do urzędów pracy: w przypadku działalności pośrednictwa pracy, niektóre agencje muszą regularnie zgłaszać swoje działania do odpowiednich urzędów.

9. Dokumentacja związana z doradztwem zawodowym

Poradniki i materiały edukacyjne: wspierają kandydatów w zakresie przygotowania do rozmów rekrutacyjnych, pisania CV czy rozwoju kariery.

Plan rozwoju zawodowego: pośrednik może zaproponować kandydatom plan rozwoju ich kariery, uwzględniając aktualne potrzeby rynku pracy.

Każdy pośrednik pracy powinien mieć dobrze zorganizowaną dokumentację, aby działać zgodnie z przepisami, efektywnie wspierać kandydatów oraz pracodawców, a także dostarczać rzetelnych danych do analizy i rozwoju swojej działalności.

11. Trudności w pracy pośrednika pracy przy realizacji usługi dla OzN

Praca pośrednika pracy z osobami z niepełnosprawnościami wiąże się z różnymi trudnościami, które mogą wynikać z indywidualnych potrzeb odbiorców usługi oraz specyfiki rynku pracy. Oto niektóre z najważniejszych wyzwań:

Dostosowanie miejsc pracy: wiele stanowisk pracy nie jest odpowiednio dostosowanych do osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, co może utrudniać znalezienie odpowiedniego miejsca pracy. Pośrednik pracy musi współpracować z pracodawcami w celu zapewnienia takich dostosowań (np. sprzęt, technologie wspomagające, zmiany w organizacji pracy).

Bariera komunikacyjna: w przypadku osób z niepełnosprawnościami, które mają trudności w komunikacji (np. osoby niesłyszące, z autyzmem), pośrednik pracy musi znać i stosować odpowiednie metody komunikacji, co bywa czasochłonne i wymaga dodatkowych umiejętności.

Stereotypy i uprzedzenia pracodawców: często spotyka się uprzedzenia i stereotypy wobec osób z niepełnosprawnościami, zarówno ze strony pracodawców, jak i współpracowników. Pośrednik pracy musi przezwyciężać te bariery, przekonując pracodawców do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami i udowadniając ich wartość na rynku pracy.

Zróżnicowane potrzeby osób z niepełnosprawnościami: każda osoba z niepełnosprawnością ma inne potrzeby, zarówno w zakresie dostosowania miejsca pracy, jak i wsparcia emocjonalnego czy psychologicznego. Pośrednik pracy musi indywidualnie podchodzić do każdej osoby, co wymaga dużej wiedzy i empatii.

Trudności w adaptacji do nowych warunków: osoby z niepełnosprawnościami mogą mieć trudności w dostosowaniu się do nowych warunków pracy, szczególnie w przypadku zmiany stanowiska czy otoczenia. Pośrednik pracy może pomóc w procesie adaptacji, ale wymaga to czasu i cierpliwości.

Ograniczona dostępność szkoleń i wsparcia zawodowego: w niektórych przypadkach osoby z niepełnosprawnościami mają utrudniony dostęp do szkoleń zawodowych, które mogłyby

zwiększyć ich szanse na zatrudnienie. Pośrednik pracy musi być świadomy dostępnych programów wsparcia i starać się je wykorzystać.

Zmniejszona mobilność i ograniczenia fizyczne: w przypadku osób z ograniczoną mobilnością może być trudno dotrzeć do miejsca pracy, zwłaszcza jeśli transport publiczny nie jest dostosowany. Pośrednik pracy musi uwzględniać ten aspekt przy poszukiwaniach pracy.

Ograniczony dostęp do odpowiednich informacji: osoby z niepełnosprawnościami mogą mieć trudności z dostępem do informacji o ofertach pracy lub mogą nie wiedzieć, jakie prawa przysługują im na rynku pracy. Pośrednik pracy powinien pomagać w dotarciu do takich informacji oraz doradzać w zakresie praw pracowniczych OzN.

Wsparcie psychologiczne: wiele osób z niepełnosprawnościami boryka się z problemami emocjonalnymi i społecznymi, które mogą utrudniać im znalezienie pracy. Pośrednik pracy powinien być w stanie rozpoznać te potrzeby i skierować osoby do odpowiednich specjalistów lub organizacji wspierających.

Przeciążenie obowiązkami: często pośrednicy pracy zajmują się dużą liczbą osób, co może utrudniać indywidualne podejście i skuteczną pomoc każdemu klientowi. Wymaga to umiejętności zarządzania czasem oraz dużej efektywności w pracy.

Rola pośrednika pracy w procesie aktywizacji zawodowej OzN, choć trudna, to jest niezwykle istotna. Odpowiednie wsparcie, zarówno ze strony pośredników, jak i pracodawców, może znacząco poprawić szanse na zatrudnienie i integrację osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy.

12. Sposoby rozwiązywania potencjalnych problemów pojawiających się w pracy pośrednika pracy

Rozwiązywanie problemów w pracy pośrednika pracy z osobami z niepełnosprawnością wymaga zastosowania szczególnych metod, które uwzględniają specyficzne potrzeby i wyzwania zarówno pośrednika, jak i osoby z niepełnosprawnością.

Rozwiązanie trudności może zapewnić:

1) **Zrozumienie specyficznych potrzeb osoby niepełnosprawnej**

   - Edukacja i komunikacja: pośrednik pracy powinien dobrze znać rodzaj niepełnosprawności osoby, z którą pracuje, aby odpowiednio dostosować podejście i komunikację. Należy pamiętać, że każda niepełnosprawność wiąże się z innymi wyzwaniami.
   - Dostosowanie środowiska realizacji usługi: zidentyfikowanie barier architektonicznych lub technologicznych w miejscu pracy, które mogą stanowić przeszkodę dla osoby niepełnosprawnej, to jeden z kluczowych aspektów pracy pośrednika.

2) **Indywidualne podejście do planowania kariery OzN**

   - Dopasowanie stanowiska: pośrednik powinien pomóc znaleźć miejsce stażu/ pracy, odpowiadające zdolnościom i predyspozycjom fizycznym, intelektualnym i sensorycznym.
   - Szkolenia i wsparcie: w przypadku, gdy osoba niepełnosprawna nie posiada wymaganych kwalifikacji, pośrednik pracy powinien zaproponować szkolenia, kursy lub warsztaty, które poprawią jej szanse na rynku pracy.

3) **Edukacja pracodawców**

   - Podnoszenie świadomości: Pośrednik pracy powinien także angażować pracodawców, edukując ich na temat korzyści z zatrudniania OzN, takich jak różnorodność w zespole, pozytywne postrzeganie firmy w społeczeństwie czy dostępność dotacji na zatrudnienie.

- Przekonywanie do dostosowań: pracodawcy mogą obawiać się kosztów związanych z dostosowaniem stanowiska pracy, więc pośrednik powinien wskazać dostępne programy wsparcia finansowego i ulgi podatkowe, które mogą pomóc w pokryciu tych kosztów.

4) Współpraca z instytucjami i organizacjami

- Wsparcie instytucjonalne: pośrednik pracy powinien współpracować z różnymi instytucjami, takimi jak: urzędy pracy, organizacje pozarządowe czy fundacje wspierające osoby niepełnosprawne. Takie organizacje często oferują wsparcie doradcze, finansowe oraz pomoc w dostosowywaniu miejsc pracy.
- Programy wsparcia zatrudnienia: warto zapoznać się z programami rządowymi, które oferują dotacje dla firm zatrudniających osoby niepełnosprawne oraz pomoc w zakresie szkoleń zawodowych.

5) Zwiększanie dostępności do informacji

- Komunikacja dostosowana do potrzeb: umożliwienie osobom z niepełnosprawnościami dostępu do informacji o ofertach pracy w formie dostosowanej do ich potrzeb (np. materiały w alfabecie Braille'a, audiodeskrypcje, tłumacze języka migowego).
- Wsparcie technologiczne: używanie narzędzi ułatwiających komunikację i poruszanie się po rynku pracy, takich jak: aplikacje wspierające osoby z niepełnosprawnością ruchową lub intelektualną.

6) Pokonywanie barier psychologicznych

- Motywacja i wsparcie emocjonalne: pośrednik pracy powinien pomóc osobie niepełnosprawnej w budowaniu pewności siebie i przezwyciężaniu lęku przed niepowodzeniem. Wsparcie emocjonalne i motywacyjne jest bardzo ważne, aby osoba ta uwierzyła w swoje możliwości.
- Adaptacja do zmian: w przypadku trudności OzN w dostosowaniu się do nowego środowiska pracy, zwłaszcza w sytuacji pojawienia się barier społecznych, które utrudniają integrację, pośrednik może pomóc w procesie adaptacji poprzez rozmowy motywacyjne lub mediację między pracownikiem a pracodawcą.

7) **Pomoc w rozwiązywaniu problemów na stanowisku pracy**

- Monitorowanie zatrudnienia: pośrednik pracy powinien monitorować postępy zatrudnionych OzN, aby reagować na problemy związane z wykonywaniem obowiązków. Ważne jest również weryfikowanie standardu zapewnionych warunków do pracy oraz barier w wykonywaniu swoich zadań.
- Konsultacje z pracodawcą: w przypadku trudności na stanowisku pracy, pośrednik może podjąć się konsultacji między pracodawcą a pracownikiem, proponując rozwiązania, które pozwolą na utrzymanie zatrudnienia i zapewnienie odpowiednich warunków do pracy.

8) **Wspieranie samodzielności**

- Promowanie niezależności: pośrednik powinien wspierać OzN w rozwoju jej niezależności zawodowej. Dotyczy to zarówno wsparcia w znalezieniu pracy, adaptacji do obowiązków zawodowych, komunikowania się w miejscu pracy i jej utrzymania.

Podsumowując, praca pośrednika pracy z OzN wymaga dużej wrażliwości, elastyczności oraz umiejętności dostosowania działań do indywidualnych potrzeb klienta. Ważne jest, aby pośrednik aktywnie wspierał zarówno osoby z niepełnosprawnością, jak i pracodawców, w celu zbudowania środowiska sprzyjającego zatrudnieniu i integracji osób niepełnosprawnych.

13. Istota organizacji staży zawodowych dla osób z niepełnosprawnościami.

Możliwość odbywania staży przez OzN jest istotną częścią wieloaspektowego procesu ich aktywizacji, integracji i rehabilitacji. Obecnie rynek pracy jest zróżnicowaną, wielowymiarową tkanką, co wpływa na zróżnicowanie staży zawodowych. Znalezienie odpowiedniego miejsca stażu, dobór jego zakresu jest trudnym zadaniem, ale przynoszącym wymierne korzyści – to niejednokrotnie jedyna okazja zdobycia doświadczenia zawodowego dla OzN. Odpowiednia organizacja tego procesu daje możliwość włączenia się w dynamikę środowiska pracowniczego, rozwój osobisty oraz zawodowy, co przełoży się na ogólną kondycję psychofizyczną i poziom funkcjonowania społecznego.

Chociaż, w przekonaniu coraz szerszej części społeczeństwa, prawo do pracy jest prawem każdego człowieka, i pomimo popierania coraz powszechniejszych inicjatyw włączania osób niepełnosprawnych do wszystkich aspektów życia, deklaracji popierania inicjatywy równych szans, deprecjonowania wykluczenia, nadal stosunkowo mały odsetek pracodawców bierze udział w tworzeniu dostępnych miejsc staży i pracy. Czas pokazuje, że pozytywne doświadczenie uczestniczenia w projektach, w których przyjmowali oni na staże OzN, wpływa na zwiększenie otwartości w aspekcie dalszego zatrudniania i poszukiwania kolejnych pracowników z niepełnosprawnością. Wzrost świadomości społecznej oraz rozwój legislacji sprzyjają tworzeniu bardziej dostępnych ofert, które mogą być kluczowe dla rozwoju rynku pracy bez barier, zgodnie z filozofią powszechnej dostępności. Prawidłowo organizowane staże mogą być najistotniejszym elementem procesu aktywizacji zawodowej. Wpływają na eliminację barier w dostępie do rynku pracy oraz pojawienie się realnych szans na rozwój kariery zawodowej OzN. Staż zawodowy jest dla OzN szansą na weryfikację własnych możliwości i umiejętności w wielu aspektach współpracy w zespole oraz wypracowania modelu funkcjonowania, w którym charakter, oraz stopień i rodzaj niepełnosprawności nie determinuje efektywności, oraz relacji interpersonalnych ze współpracownikami.

Korzyści odnoszą obie strony: pracownik - dostosowane i przyjazne miejsce pracy, pracodawca - zmotywowanego i zaangażowanego pracownika. Staże mają wymiar nie tylko społeczny, ale też gospodarczy – budowanie różnorodnych zespołów, może przyczynić się do wzrostu poziomu innowacyjności i efektywności organizacji.

14. Wsparcie pośrednika pracy podczas odbywania stażu zawodowego

Rola pośrednika pracy nie kończy się w momencie rozpoczęcia stażu. Istotnym zadaniem jest wspieranie osoby niepełnosprawnej podczas wdrażania do realizowania obowiązków zawodowych, udzielania wsparcia w kształtowaniu prawidłowych relacji w zespole, wspieranie w rozwiązywaniu potencjalnie pojawiających się problemów i trudności.

Jest to szczególnie istotne w sytuacji pierwszego doświadczenia zawodowego, problemów z komunikacją czy wystąpienia innych istotnych utrudnień funkcjonalnych związanych z niepełnosprawnością. Pośrednik pracy nie przyjmuje roli trenera pracy, a raczej mentora, który wspiera OzN w odkrywaniu i rozwijaniu potencjału. Wsparcie to znacząco wpływa na adaptację w nowym środowisku, w którym się odnajdują, zwiększa pewność siebie.

15. Mity i fakty o pracy osób niepełnosprawnych

Uświadomienie funkcjonowania w przestrzeni społecznej poniższych mitów pomaga przełamywać stereotypy i ułatwia budowanie świadomego podejścia do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami.

Mit 1: Osoby z niepełnosprawnościami są mniej wydajne

Fakt: Wydajność zależy od kompetencji, a nie od rodzaju niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami posiada wysokie kwalifikacje i są zaangażowanymi pracownikami.

Mit 2: Pracodawca musi ponosić wysokie koszty dostosowań

Fakt: Wiele dostosowań jest tanich lub bezkosztowych, a na te bardziej zaawansowane można uzyskać dofinansowanie z PFRON lub programów publicznych.

Mit 3: Osoba z niepełnosprawnością będzie często nieobecna

Fakt: Badania pokazują, że osoby z niepełnosprawnością są lojalnymi i zaangażowanymi pracownikami – często mają niższy wskaźnik absencji niż osoby bez niepełnosprawności.

Mit 4: Trudno się porozumieć z osobą z niepełnosprawnością

Fakt: Komunikacja oparta na szacunku i otwartości działa zawsze. Wystarczy zapytać, jak najlepiej się komunikować. W razie potrzeby można zapewnić proste wsparcie (np. tłumacza PJM, pętlę indukcyjną).

Mit 5: Osoba z niepełnosprawnością nie poradzi sobie w zespole

Fakt: Praca zespołowa opiera się na współpracy, a nie na „jednolitości". Wiele zespołów zyskuje na różnorodności i otwartości – to rozwija empatię i kreatywność.

Mit 6: Przyjęcie osoby z niepełnosprawnością wymaga reorganizacji całego zakładu pracy.

Fakt: Warto zacząć od rozmowy – nie każda niepełnosprawność wymaga wielkich zmian. Czasem wystarczy praca zdalna, inne godziny, nowe krzesło czy pomoc mentora.

Mit 7: Nie każdy pracodawca może przyjąć na staż OzN

Fakt: Każdy pracodawca może przyjąć na staż OzN, jednak istnieją pewne warunki i procedury, które należy spełnić. Przede wszystkim pracodawca powinien przygotować program stażu, określający m.in. nazwę zawodu, zakres obowiązków oraz kwalifikacje, które

stażysta zdobędzie, dostosować miejsce stażu do potrzeb osoby z niepełnosprawnością, przestrzegać przepisów dotyczących czasu pracy, zwłaszcza w przypadku osób z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.

VII.Program szkolenia z zakresu wdrażania standardu

Cel szkolenia:

Przygotowanie osób pełniących funkcje zarządcze lub koordynujące w NGO do skutecznego wdrożenia i monitorowania standardu pośrednictwa pracy dla osób z niepełnosprawnością. Szkolenie umożliwi poznanie wymogów organizacyjnych, dokumentacyjnych i kadrowych oraz zrozumienie roli organizacji jako gwaranta jakości i dostępności usług rynku pracy.

Program szkolenia:

Moduł 1: Istota i cele standardów usług rynku pracy dla OzN w kontekście pośrednictwa pracy

- Wprowadzenie do idei standaryzacji usług w NGO w świadczonym przez nie pośrednictwie pracy
- Znaczenie standardów w kontekście usług rynku pracy.
- Korzyści dla organizacji, zespołu i beneficjentów (OzN).
- Obowiązki NGO jako podmiotu realizującego usługę.

Moduł 2: Struktura standardu pośrednictwa pracy dla OzN

- Przegląd procedur i wymagań formalnych.
- Zakres usług, typy interwencji, grupy docelowe.
- Powiązanie standardu z polityką równości szans i dostępności.

Moduł 3: Organizacja wdrożenia standardu

- Etapy wdrażania standardu w organizacji.
- Wyznaczenie koordynatora i zespołu wdrożeniowego.
- Ocena zasobów: kadrowych, lokalowych, informatycznych.
- Harmonogram i plan działań wdrożeniowych.

Moduł 4: Nadzór, monitoring i jakość realizacji usługi

- Rola zarządu i/lub koordynatora w nadzorze nad realizacją standardu.

- Wskaźniki jakości i efektywności usługi.
- Narzędzia do monitorowania wdrożenia.
- Ewaluacja i działania korygujące.

Moduł 5: Zarządzanie dokumentacją i dostępnością

- Wykaz dokumentów w standardzie – wzory, wymagania dostępności.
- Organizacja obiegu dokumentów wewnątrz organizacji.
- Zasady dostępności cyfrowej (WCAG 2.1) i języka łatwego do czytania.
- RODO i ochrona danych osób korzystających z usług.

Moduł 6: Współpraca wewnętrzna i zewnętrzna

- Współpraca zarządu z pośrednikiem pracy i innymi specjalistami.
- Rola partnerów zewnętrznych – urzędy pracy, PCPR, ZAZ, pracodawcy.
- Budowanie systemu wsparcia dla osób z niepełnosprawnością po zakończeniu usługi.

Moduł 7: Omówienie procedur dotyczących zatrudniania i nadzoru nad pracą doradców zawodowych oraz zapewnienia standardów dostępności przy organizacji usługi

Omówienie procedur w kontekście przygotowania usługi pośrednictwa pracy i weryfikacji jakości usługi zgodnej z potrzebami OzN

Moduł 8: Praca pośrednika pracy oparta o standardy

Omówienie procedur w kontekście realizowanej usługi pośrednictwa pracy

Zakres nabytej wiedzy:

- Znajomość struktury i zasad funkcjonowania standardu doradztwa zawodowego.
- Świadomość wymagań dotyczących zasobów, procedur i dokumentacji.
- Zrozumienie roli kadry zarządzającej i koordynatora w procesie wdrożeniowym.
- Wiedza o przepisach związanych z dostępnością i ochroną danych.
- Znajomość procedur

Zakres nabytych umiejętności:

- Planowanie procesu wdrażania i nadzorowania standardu.
- Ocena gotowości organizacji do świadczenia usługi.
- Monitorowanie jakości i zgodności z procedurami.
- Zapewnienie dostępności organizacyjnej i dokumentacyjnej usługi.
- Skuteczna współpraca z zespołem realizującym usługę oraz partnerami zewnętrznymi.
- Modyfikacjia procedur zgodnie z możliwościami i potrzebami organizacji i OzN

Materiały szkoleniowe opracowuje szkoleniowiec na podstawie standardu oraz standardu Technologie wspomagające i kompensacyjne dla OzN