

Instrukcja wdrożeniowa innowacji społecznej

Projektodawca

Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną

Innowator:

Polska Federacja Zatrudnienia Wspomaganego

Tytuł projektu:

Urząd pracy dostępny dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną – model naturalnej asystentury

Nazwa produktu finalnego:

Urząd pracy dostępny dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną – model naturalnej asystentury

Innowacja społeczna była testowana w ramach projektu POWER.04.01.00-00-I053/15 pt. „Usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych” realizowanego w ramach Programu



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

1. Krótki opis innowacji społecznej - informacja o produkcie i jego zastosowaniu

Przedmiotowa innowacja społeczna zakłada przygotowanie kadr Powiatowych Urzędów Pracy (PUP) do naturalnej asystentury w zakresie wsparcia klienta z niepełnosprawnością intelektualną. Produkty innowacji mogą być również wykorzystane przez prywatne jednostki działające w obszarze rynku pracy - np. agencje zatrudnienia oraz wszelkiego rodzaju placówki edukacyjno-terapeutyczne wspierające na co dzień osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Model wsparcia osoby z niepełnosprawnością intelektualną opracowany w ramach przedmiotowej innowacji społecznej składa się z następujących elementów:

- 1) **pakiet edukacyjny wraz z niezbędnymi narzędziami dla pracowników PUP** mających bezpośredni kontakt z klientami urzędu.

Wykorzystanie tego materiału pozwoli na stworzenie w strukturach PUP naturalnego wsparcia asystenckiego dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w zakresie korzystania z oferty urzędu. Pracownicy PUP, odpowiednio przeszkoleni i wyposażeni w narzędzia będą mogli bezpośrednio udzielać wsparcia klientowi z niepełnosprawnością intelektualną, w tym prowadzić poradnictwo indywidualne i grupowe, pośrednictwo pracy oraz przygotowywać wszelkie informacje pisemne zgodnie z zasadami uniwersalnego projektowania i pełnej dostępności.

Pakiet edukacyjny składa się z:

1. **Podręcznika instruktażowego „Urząd pracy dostępny dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Model naturalnej asystentury. Praktyczne wskazówki”**. Publikacja zawiera we wstępie informacje o funkcjonowaniu osób z niepełnosprawnością intelektualną w życiu społecznym, na rynku pracy, o ich potencjale zawodowym. W dalszej części opisany został model naturalnej asystentury zawierający informacje dotyczące komunikowania się i obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną w PUP wraz z zasadami przygotowywania informacji dostępnej i łatwej do zrozumienia. W podręczniku uwzględniono również praktyczne wskazówki dotyczące obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie pracy, od momentu rejestracji, poprzez planowanie kariery i zajęcia grupowe po wskazanie na istotę współpracy międzysektorowej - utworzenie siatki kompleksowego

wsparcia, która pozwoli na pełne włączenie tych osób w rynek pracy. Do podręcznika przygotowano także **film instruktażowy** o tej samej tematyce.

2. **Zestawu szkoleniowego dla pracowników PUP**, który jest integralną częścią podręcznika instruktażowego. Celem szkolenia jest przygotowanie kadr PUP do pracy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną, w odniesieniu do stosowania modelu naturalnej asystentury. Zaplanowano 8 godzinne szkolenie warsztatowe o zakresie tematycznym zawartym w podręczniku instruktażowym z modułem praktycznym, w którym uczestniczą osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Zestaw zawiera:

- szczegółowy scenariusz zajęć wraz z propozycją konkretnych ćwiczeń;
- opis materiałów dydaktycznych;
- polecaną bibliografię;

I załączniki:

- test wiedzy wstępny i końcowy;
- ankietę oceny szkolenia;
- listę obecności.

Wykorzystując produkty innowacji, pracownicy urzędów pracy będą mogli podnieść swoją wiedzę i umiejętności w obszarze obsługi osoby z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie. W efekcie wzrosnie również ich świadomość na temat wsparcia klienta z niepełnosprawnością, co wpłynie na jakość pracy z taką osobą.

Użytkownikami jednego z elementów innowacji społecznej będą osoby z niepełnosprawnością intelektualną - klienci PUP. Osoby te będą mogły bezpośrednio wykorzystać drugi element modelu, tj.:

- 2) **publikację „Osoba z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie pracy. Przewodnik”** - informator po usługach i instrumentach rynku pracy dostępnych w PUP, przygotowany w tekście łatwym do czytania dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Zawiera informacje ogólne na temat urzędu pracy, jego klientów, a także praktyczny opis rejestracji w urzędzie, oferty urzędu oraz wybranych form wsparcia dostępnych dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Dzięki wykorzystaniu tego elementu, osoba z niepełnosprawnością intelektualną będzie miała dostęp do samodzielnego poszukiwania informacji o usługach i instrumentach rynku

pracy w formie łatwej do czytania. W oparciu o uzyskaną wiedzę będzie mogła podjąć decyzję o skorzystaniu z oferty (pełne podejście podmiotowe).

Ponadto, zastosowanie całego modelu umożliwi osobom z niepełnosprawnością skorzystanie w większym zakresie ze wsparcia pracowników urzędów pracy, odpowiednio przygotowanych do komunikowania się i wspierania osób mających obniżone możliwości percepcji i rozumienia.

Wykorzystanie produktów innowacji np. przez placówki edukacyjno-terapeutyczne prowadzące edukację w zakresie rynku pracy i zatrudnienia również wpłynie na poszerzenie świadomości osób z niepełnosprawnością intelektualną w zakresie ich praw i możliwości na rynku pracy. Osoby te będą bardziej świadomie korzystały z usług PUP, będą też bardziej przygotowane do korzystania z tego rodzaju wsparcia.

Reasumując, zastosowanie produktów innowacji społecznej pozwala na:

- zwiększenie dostępności informacji o usługach rynku pracy dla osób niepełnosprawnych,
- zwiększenie jakości usług dla osób niepełnosprawnych w instytucjach rynku pracy,
- zwiększenie zdolności osób niepełnosprawnych do samodzielnego załatwiania swoich spraw w instytucjach rynku pracy,
- zwiększenie kompetencji pracowników instytucji rynku pracy w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych.

Innowacja odpowiada na potrzeby dwóch grup interesariuszy:

1) **osób z niepełnosprawnością intelektualną** - potrzebujących wsparcia dostosowanego do ich indywidualnych możliwości, nieograniczającego ich godności i autonomii. Obniżone możliwości poznawcze osób z niepełnosprawnością intelektualną przyczyniają się do ich trudności w pełnym korzystaniu z informacji na temat otaczającej rzeczywistości, w tym informacji na temat rynku pracy. Brak powszechnie dostępnej informacji przygotowanej w formie dostosowanej do obniżonego poziomu percepcji i rozumienia, jakim charakteryzują się osoby z niepełnosprawnością intelektualną, powoduje, że nie są one w stanie samodzielnie pozyskiwać informacji w zakresie przysługujących im usług i instrumentów rynku pracy. Nie mogą również samodzielnie zrozumieć dokumentów niezbędnych do rejestracji w urzędzie pracy, które uprawniają do skorzystania z tych usług – brak jest informacji w tekście łatwym do czytania. Wszystko to utrudnia im podjęcie samodzielnej

decyzji dotyczącej pracy i zatrudnienia. Więszemu wykluczeniu sprzyja również fakt, iż pracownicy PSZ często nie posiadają wystarczających kompetencji, aby udzielić osobie z niepełnosprawnością intelektualną potrzebnego wsparcia i dostarczyć informacji o przysługującym im wsparciu w aktywizacji zawodowej. W wyniku zastosowania przedmiotowej innowacji grupa ta będzie miała możliwość samodzielnego dostępu do informacji o usługach i instrumentach rynku pracy w formie łatwej do czytania, zgodnie z europejskimi standardami przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Ponadto osoby z niepełnosprawnością intelektualną będą mogły korzystać ze wsparcia pracowników urzędów pracy, odpowiednio przygotowanych do komunikowania się i wspierania osób mających obniżone możliwości percepcji i rozumienia.

2) **pracowników urzędów pracy mających bezpośredni kontakt z osobami z niepełnosprawnością intelektualną** – potrzebujących odpowiedniego przygotowania do kontaktu i obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną, prowadzenia indywidualnego i grupowego poradnictwa oraz przygotowywania informacji, w tym np. informacji o ofertach pracy, w przystępnej i zrozumiałej formie. Pracowników urzędów pracy nie wspiera się systematycznie poprzez zapewnienie szkoleń w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną czy udostępnienie materiałów edukacyjnych w formie podręczników/filmów szkoleniowych, które umożliwiłyby rozwój ich umiejętności w zakresie odpowiedniej obsługi tych osób. Poprzez zastosowanie produktów przedmiotowej innowacji, pracownicy nabędą odpowiednie kompetencje pozwalające im w sposób właściwy komunikować się i wspierać osobę z niepełnosprawnością intelektualną, z poszanowaniem jej godności, podmiotowości i autonomii. Ponadto urząd jako instytucja publiczna będzie miał możliwość zastosowania w praktyce odpowiednich instrumentów niezbędnych do realizacji postanowień Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych w zakresie art. 9 – Dostępność (dostęp do informacji) i art.21 – wolność wypowiedzenia się i wyrażania opinii oraz dostęp do informacji, w tym „dostarczanie osobom niepełnosprawnym informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa, w dostępnych dla nich formach i technologiach, odpowiednio do różnych rodzajów niepełnosprawności, na czas i bez dodatkowych kosztów obligują podmioty prowadzące działania wspierające na rzecz tej grupy osób do opracowania takiej formuły przekazu, która umożliwiłaby tej grupie percepcję informacji pisemnych”.

Opracowany model naturalnej asystentury w urzędzie pracy jest kompleksowy i zawiera wszelkie niezbędne materiały i narzędzia do praktycznego zastosowania przez każdy Powiatowy Urząd Pracy. Istotny jest jego emancypacyjny charakter – daje narzędzia do możliwie samodzielnego działania ze strony interesariuszy w trosce o ich podmiotowość. Możliwa jest praktyczna implementacja modelu do wszystkich urzędów pracy w Polsce w sposób bardzo efektywny, uwzględniający optymalne wykorzystanie zasobów urzędów. Zastosowanie racjonalnych usprawnień, zasad uniwersalnego projektowania przy tworzeniu informacji pisemnych oraz podniesienie kompetencji pracowników wpływa znacząco na jakość oferowanego wsparcia i dostępność tego wsparcia dla jednej z najbardziej wykluczonych informacyjnie grup społecznych, jaka stanowią osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

2. Minimalne wymagania organizacyjne, finansowe, techniczne

- wymagania techniczne i lokalowe

Zastosowanie przedmiotowej innowacji nie wiąże się z żadnymi wymaganiami technicznymi i lokalowymi.

- wymagania finansowe

Zastosowanie produktów innowacji społecznej nie wymaga poniesienia kosztów.

- podręcznik instruktażowy oraz zestaw szkoleniowy użytkownik może wdrożyć we własnym zakresie. Szkolenia będą bezkosztowe, jeśli będą opierały się o szkolenia wewnętrzne przeprowadzone w powiatowym urzędzie pracy lub w formule samokształcenia się pracowników. W przypadku chęci zamówienia szkolenia ze strony zewnętrznego wykonawcy wymagane będzie finansowanie typowych kosztów szkolenia, takich jak: sala, catering, projektor multimedialny. Dodatkowo koszt czasu pracy pracowników w trakcie szkoleń musi być również sfinansowany przez samą instytucję.

- przewodnik po usługach i instrumentach rynku pracy jest dostępny za darmo w wersji elektronicznej, jego stosowanie nie wymaga nakładów finansowych. Przewodnik może zostać umieszczony na stronie internetowej PUP, na tablicach informacyjnych, warto go również dystrybuować wśród osób z niepełnosprawnością intelektualną uczęszczających do szkół specjalnych i placówek dziennego pobytu, tj. m.in. warsztat terapii zajęciowej,

środowiskowy dom samopomocy, dzienne centrum aktywności, ośrodek pomocy społecznej, itp.

- film instruktażowy może być również stosowany bezkosztowo, jako np. element szkoleń.

- wymagania organizacyjne

Prawidłowe zastosowanie przedmiotowej innowacji wymaga małej zmiany organizacyjnej, polegającej na przeszkoleniu pracowników bezpośrednio zajmujących się obsługą klientów.

3. Działania, jakie należy podjąć na rzecz wdrożenia innowacji społecznej

Etap I Zainteresowanie potencjalnych użytkowników innowacji

Pierwszy etap wdrożenia innowacji społecznej jest kluczowy pod względem wzbudzenia zainteresowania modelem naturalnej asystentury wśród pracowników urzędów pracy. Innowator zakłada szeroko zakrojone działania informacyjno-promocyjne w społecznościach lokalnych i bezpośrednią promocję innowacji w PUP w całym kraju. Innowator przygotuje listę mailingową podmiotów prywatnych i publicznych, do których będzie mógł być wysłany drogą elektroniczną pakiet produktów innowacji. Innowator będzie również organizował spotkania bezpośrednio z pracownikami urzędów pracy i zachęcał do wykorzystania produktów innowacji do codziennej praktyki, opierając się na dobrej praktyce urzędów pracy biorących udział w fazie testowania innowacji. Ponadto, pracownicy organizacji członkowskich Polskiej Federacji Zatrudnienia Wspomagane, którzy na co dzień zajmują się wspieraniem osób z niepełnosprawnością w aktywizacji zawodowej, będą promowali produkty innowacji wśród swoich klientów i pracowników urzędów pracy, z którymi będą współpracowali. Wszystkie zainteresowane osoby, instytucje będą mogły otrzymać szczegółowe informacje dotyczące innowacji zarówno w kontakcie osobistym, podczas spotkań bezpośrednich, jak i mailowym/telefonicznym.

Etap II Przeprowadzenie szkolenia dla pracowników publicznych służb zatrudnienia

Podręcznik instruktażowy w zakresie komunikowania się i obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną w PUP oraz zestaw szkoleniowy zostały przygotowane w taki sposób, aby możliwe było zarówno samodzielne wykorzystanie materiałów, przeprowadzenie wewnętrznego szkolenia w oparciu o nie lub zamówienie szkolenia od

wykonawcy z zewnątrz. Aby pracownicy publicznych służb zatrudnienia prawidłowo przygotowali się do pracy z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, do naturalnej asystentury, rekomendowany jest udział w szkoleniu prowadzonym przez doświadczonego szkoleniowca, posiadającego wiedzę i doświadczenie z zakresu szkolenia. Istotne jest, aby trener zwracał uwagę na potrzebę podmiotowego podejścia do osób z niepełnosprawnością intelektualną jako klientów PUP i wskazywał na znaczenie pracy dla podniesienia jakości życia tych osób. Trener powinien również umiejętnie kształtować pozytywne postawy pracowników PUP do zaangażowania w proces wprowadzania zmian w obsłudze klientów z niepełnosprawnością intelektualną.

W ramach innowacji społecznej przygotowany został pełny pakiet szkoleniowy zawierający Scenariusz szkolenia wraz z załącznikami:

- test wiedzy wstępny i końcowy,
- ankieta oceny szkolenia,
- lista obecności.

W pakiecie uwzględniono instrukcje dla szkoleniowców, w tym szczegółowy opis cyklu szkoleniowego, listę środków dydaktycznych oraz polecaną bibliografię.

Po szkoleniu teoretycznym istotne jest również zorganizowanie warsztatu praktycznego „Model naturalnej asystentury w praktyce”, którego scenariusz jest częścią pakietu scenariusza szkolenia. W warsztacie tym powinny wziąć udział osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Rekomenduje się, aby istotnym elementem realizacji warsztatu „Modelu naturalnej asystentury w praktyce” było tworzenie Lokalnej Koalicji na rzecz aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością intelektualną. Zadaniem podmiotu realizującego szkolenie „Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną – model naturalnej asystentury” powinno być nawiązanie współpracy z placówkami edukacyjnymi i rehabilitacyjnymi na terenie powiatu, między innymi w celu pozyskania osób z niepełnosprawnością intelektualną do współpracy w ramach realizacji warsztatu „Modelu naturalnej asystentury w praktyce”.

Etap III Doradztwo wdrożeniowe

Po zakończonych szkoleniach Innowator planuje prowadzenie bieżącego doradztwa wdrożeniowego. W początkowej fazie wsparcie będzie polegało głównie na analizie potrzeb

w zakresie wdrożenia materiałów w tekście łatwym do czytania w bieżącym funkcjonowaniu Urzędów. W następnej kolejności możliwa będzie analiza, omawianie wizyt osób z niepełnosprawnością w Urzędach Pracy oraz konsultowanie tekstów łatwych do czytania. Zakres doradztwa wdrożeniowego będzie dostosowany do potrzeb urzędu pracy.

4. Możliwości pozyskania finansowania

Zastosowanie produktów innowacji społecznej może być bezkosztowe, w zależności od sposobu przeprowadzenia szkolenia pracowników PUP. W przypadku chęci zamówienia szkolenia ze strony zewnętrznego wykonawcy wymagane jest finansowanie kosztów szkolenia przez użytkownika. Publiczne instytucje rynku pracy - np. urzędy pracy posiadają własne budżety na szkolenia pracowników, co może ułatwić stosowanie innowacji z możliwością przeprowadzenia szkolenia przez wykonawcę zewnętrznego.