

## **Ostateczna wersja produktu do wdrożenia**

### **Projektodawca**

Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną

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

### **Polska Federacja Zatrudnienia Wspomagane**

Innowacja społeczna była testowana w ramach projektu POWER.04.01.00-00-I053/15 pt. „Usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

## **1. Krótki opis innowacji społecznej - informacja o produkcie i jego zastosowaniu, charakterystyka usługi i/lub produktu, zasady korzystania, innowacyjność w porównaniu z dotychczas dostępnymi rozwiązaniami**

Przedmiotowa innowacja zakłada przygotowanie kadr Powiatowych Urzędów Pracy (PUP) do naturalnej asystentury w zakresie wsparcia klienta z niepełnosprawnością intelektualną. Założeniem naturalnej asystentury jest realizacja modelu integracji i włączania, poprzez tworzenie warunków do jak najpełniejszego uczestnictwa w życiu społecznym i obywatelskim dla każdej osoby. Podstawą opracowania i wdrożenia modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy jest przygotowanie pracowników publicznych służb zatrudnienia do udzielania na podstawowym poziomie osobom z niepełnosprawnością intelektualną specjalistycznego wsparcia. Nie poprzez tworzenie specjalnych miejsc pracy (wyłączonych stanowisk do obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną), a poprzez dostosowanie istniejących struktur i rozwiązań do potrzeb oraz możliwości osób z niepełnosprawnością intelektualną. Innowacja obejmuje odpowiednie przeszkolenie pracowników urzędów pracy w obszarze obsługi osoby z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie, dostarczenie im materiałów, narzędzi pozwalających na bardziej efektywną pracę z taką osobą, natomiast samym osobom z niepełnosprawnością taki rodzaj wsparcia pozwoli na samodzielne, pełne zapoznanie się z usługami i instrumentami rynku pracy i podjęcie decyzji o skorzystaniu z oferty, w oparciu o uzyskaną wiedzę (pełne podejście podmiotowe).

Innowacyjnym rozwiązaniem jest wykorzystanie zasobów PUP (pracowników), którzy po odpowiednim przeszkoleniu i wyposażeniu 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. Proponowane rozwiązanie jest bardziej efektywne od dotychczasowej praktyki – urzędy pracy mogą zatrudniać specjalistów do wsparcia w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością. W praktyce to rozwiązanie jest nieskuteczne, ponieważ w wielu urzędach nie ma zatrudnionych takich osób, ewentualnie trzeba się umówić na konkretny termin ze specjalistą, a najczęściej urząd w ogóle nie zapewnia dostępu do usług specjalisty znającego potrzeby osób z niepełnosprawnością intelektualną (najczęstszy jest dostęp do tłumaczy j. migowego). Ponadto takie rozwiązanie powoduje, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną jest traktowana w sposób przedmiotowy a nie naturalny - podmiotowy. Przez to osoby z niepełnosprawnością intelektualną nie są bezpośrednimi klientami, najczęściej nie korzystają w ogóle z usług PSZ.

## 2. Opis grup uczestników.

Innowacja skierowana jest do dwóch grup interesariuszy:

1) **osób z niepełnosprawnością intelektualną (odbiorców)** - 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 tym samym nie mogą podejmować decyzji dotyczących pracy i zatrudnienia. W wyniku zastosowania produktów 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 (użytkowników)** – 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. Pracownicy urzędu pracy 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 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”*.

W wyniku przeprowadzonej ewaluacji działań w fazie testowania sformułowano następujące rekomendacje dotyczące zmian:

*Z perspektywy odbiorców:*

- Innowacja koncentruje się jedynie na działaniu instytucji, a nie na wspieraniu rodzin osób niepełnosprawnych w podejmowaniu aktywności zawodowej. Może ona być efektywna tylko w połączeniu z innymi narzędziami.

*Z perspektywy użytkowników:*

- Brak rekomendacji

*Z perspektywy innowatora:*

- Uzupełnienie innowacji o wsparcie środowiskowe dla rodzin osób niepełnosprawnych
- Dla podręcznika instruktazowego - uzupełnienie go o rozdział dotyczący korzyści dla pracowników PUP wynikających ze stosowania innowacji
- Ewentualne dopracowanie filmu instruktazowego, aby zawierał jasne instrukcje nt. funkcjonowania osób z niepełnosprawnością intelektualną i sposobów komunikowania się z nimi.

### **3. Produkty pośrednie wchodzące w skład modelu to:**

Pierwszym elementem modelu naturalnej asystentury jest pakiet edukacyjny wraz z niezbędnymi narzędziami dla pracowników PUP mających bezpośredni kontakt z klientami urzędu, który pozwoli na stworzenie w strukturach PUP naturalnego wsparcia asystenckiego dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w zakresie korzystania z oferty urzędu.

Kluczowe elementy pakietu edukacyjnego:

1. **Podręcznik instruktazowy „Urząd pracy dostępny dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Model naturalnej asystentury. Praktyczne wskazówki”.** Publikacja we wstępnym rozdziale zawiera 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 również **film instruktazowy** o tej samej tematyce. Pakiet ma formę umożliwiającą jego dystrybucję za pośrednictwem mediów

elektronicznych, co pozwoli na upowszechnienie go dla wszystkich PUP w Polsce bez dodatkowych nakładów finansowych.

2. **Zestaw szkoleniowy dla pracowników PUP**, który jest integralną częścią podręcznika instruktazowego. 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 instruktazowym 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.

Drugim elementem jest **publikacja „Osoba z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie pracy. Przewodnik”**. Jest to 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. Ten element jest kluczowy z punktu widzenia zapewnienia dostępności osobie z niepełnosprawnością intelektualną do samodzielnego poszukiwania informacji. Przewodnik może być umieszczony na stronie internetowej PUP, bezpośrednio u doradców klienta czy doradców zawodowych, w gablotach z materiałami dla klientów.

#### 4. Dostępność produktu finalnego

Wersja elektroniczna produktu finalnego będzie dostępna na stronie www projektu „Usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych”: [www.innowacje.psoni.org.pl](http://www.innowacje.psoni.org.pl) lub stronie Innowatora: [www.pfzw.pl](http://www.pfzw.pl).

Osoba do kontaktu:

Innowator: Małgorzata Gorący – Prezes Polskiej Federacji Zatrudnienia Wspomaganego,  
e:mail:biuro@pfzw.pl