



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



MODEL ZATRUDNIENIA

MODUŁ I – USŁUGA ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO

Standard wsparcia osoby z niepełnosprawnością



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomaganego

Opracowanie zostało przygotowane w ramach projektu „Standaryzacja Modelu Zatrudnienia Wspomagane w Polsce”.

Partnerstwo:

- 1 Lider: **Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych (BON)**,
- 2 Partner 1: **Polska Federacja Zatrudnienia Wspomagane (PFZW)**,
- 3 Partner 2: **Polska Unia Zatrudnienia Wspomagane (PUZW)**.

Nr projektu: FERS.03.04-IP.06-0001/24

Projekt realizowany w ramach działania 3.4 Nowe rozwiązania na rzecz osób z niepełnosprawnościami, Priorytet FERS.03 Dostępność i usługi dla osób z niepełnosprawnościami Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS) i współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.

Zespół BON: Arkadiusz Biały, Dominika Buchalska, Natasza Cyrulik, dr Marcin Czarnacki, Magdalena Czerwińska, Alicja Furman-Koper, Luiza Klimkiewicz, Aleksander Kozubowski, Urszula Kurowska, Gabriela Lipińska, Andrzej Łosiewicz, Piotr Miąsek, dr Jarosław Pichla

Zespół PFZW: Marzena Bałtowska-Jucha, Marzena Czarnocka, Marzena Głaz-Skirzyńska, Małgorzata Gorący, Barbara Górka, Robert Jagodziński, dr hab. Tomasz Knopik, Michał Orzechowski, dr Karol Pawlak, Magdalena Pióro, Dorota Rutkowska-Roszkowska, dr hab. Bohdan Skrzypczak, Agata Spała-Zakrzewska, Eliza Surowiecka, Ewa Szafranek, Rafał Średziński, dr Monika Zakrzewska, Przemysław Żydok

Zespół PUZW: Joanna Burkiewicz, dr Rafał Dziurla, Marta Gawryluk, dr Monika Miedzik, Ewa Mikołajczyk-Kaczan, dr Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka, Marta Piotrkowska, Anna Puławska-Rodzik, dr hab. Bohdan Skrzypczak Paulina Sontowska



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Spis treści

| | |
|--|----|
| Model zatrudnienia wspomaganego..... | 7 |
| Moduł I – Standard wsparcia osoby z niepełnosprawnością..... | 8 |
| Cele standaryzacji wsparcia..... | 10 |
| Jak korzystać ze Standardu | 11 |
| 1. Zatrudnienie wspomagane | 12 |
| 1.1 Definicja zatrudnienia wspomaganego | 12 |
| 1.2 Wartości i zasady zatrudnienia wspomaganego..... | 13 |
| 1.3 Interesariusze zatrudnienia wspomaganego..... | 15 |
| 2. Standard wsparcia osoby z niepełnosprawnością – proces zatrudnienia wspomaganego | 19 |
| 2.1. I etap – Zaangażowanie kandydata..... | 20 |
| 2.2 II etap – Tworzenie profilu zawodowego i planowanie kariery | 27 |
| 2.2.1 Identyfikacja potrzeb i możliwości klienta | 31 |
| 2.2.2 Przygotowanie profilu zawodowego osoby z niepełnosprawnością..... | 32 |
| 2.2.3 Przygotowanie we współpracy z osobą z niepełnosprawnością Indywidualnego Planu Działania..... | 35 |
| 2.3 III etap – Zaangażowanie pracodawcy (poszukiwanie pracy)..... | 39 |
| 2.3.1 Usługi wspierające przygotowanie do podjęcia zatrudnienia..... | 47 |
| 2.3.2 Budowanie współpracy z pracodawcami | 54 |



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomaganego



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



| | | |
|---------|---|----|
| 2.4 | IV etap – Dopasowanie zadań..... | 60 |
| 2.4.1 | Analiza stanowiska pracy pod kątem indywidualnym..... | 65 |
| 2.4.2 | Dopasowanie zadań do możliwości klienta | 65 |
| 2.4.3 | Identyfikacja strategii wsparcia..... | 66 |
| 2.4.4 | Poradnictwo i konsultacje dla pracodawców w zakresie zatrudnienia pracownika z niepełnosprawnością..... | 67 |
| 2.4.5 | Ustalenie warunków zatrudnienia | 67 |
| 2.5 | V etap – Wsparcie w miejscu pracy i rozwoju kariery zawodowej | 70 |
| 2.5.1 | Intensywne szkolenie stanowiskowe i adaptacja w środowisku pracy..... | 76 |
| 2.5.2 | Monitorowanie zatrudnienia..... | 79 |
| 2.5.3 | Usługi wspierające rozwój samodzielności i niezależności w miejscu pracy | 81 |
| 2.5.3.1 | Grupowe wsparcie psychologiczno-doradcze (motywacyjne) – fakultatywne 85 | |
| 2.5.4 | Poradnictwo i konsultacje dla pracodawców w zakresie zarządzania pracownikiem z niepełnosprawnością..... | 86 |
| 3 | Ocena skuteczności wsparcia, ewaluacja w procesie zatrudnienia wspomaganego..... | 91 |
| 4 | Dodatkowe ścieżki wsparcia w usłudze zatrudnienia wspomaganego | 94 |
| 4.1 | Ścieżka wsparcia dla osoby zatrudnionej na otwartym rynku pracy | 96 |
| 4.1.1 | Ścieżka stabilizacyjna..... | 97 |
| 4.1.2 | Ścieżka rozwojowa..... | 98 |



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomaganego

| | |
|--|-----|
| 4.2. Ścieżka wsparcia rozwojowa dla osoby zatrudnionej w Zakładzie Aktywności Zawodowej..... | 99 |
| Wymagane załączniki do Standardu | 100 |
| Fakultatywne materiały do Standardu | 103 |



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Skróty i wyjaśnienia

AZW - agencja zatrudnienia wspomaganego

IPD - Indywidualny Plan Działania

MZW - Model Zatrudnienia Wspomaganego, opracowany w projekcie pn. „Standaryzacja Modelu Zatrudnienia Wspomaganego w Polsce” (FERS.03.04-IP.06-0001/24)

UZW - usługa zatrudnienia wspomaganego

WTZ - warsztat terapii zajęciowej

ZAZ. - zakład aktywności zawodowej



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomaganego

W treści Standardu wsparcia oraz w załącznikach do Standardu nie stosuje się równoległego użycia żeńskich i męskich nazw zawodów oraz ról (feminitywów i maskulinywów).

Użyto form męskoosobowych w ich funkcji ogólnosystemowej, zgodnie z normą języka polskiego. Formy te w określonych kontekstach pełnią funkcję neutralną płciowo i odnoszą się do osób wykonujących daną funkcję lub posiadających określoną cechę, niezależnie od płci. Brak feminitywów nie wynika z negowania ich funkcjonowania w języku, lecz z przyjętej konwencji stylistycznej i funkcjonalnej z uwagi na dbałość o dostępność materiału oraz jego czytelność dla jak najszerszego grona odbiorców.

Standard opracowano w języku prostym, którego celem jest ułatwienie zrozumienia treści, ograniczenie złożoności językowej oraz zapewnienie jednoznaczności przekazu.

Jednocześnie podkreślamy istotne znaczenie języka neutralnego, równościowego i niedyskryminującego w dokumentach publicznych oraz w codziennej praktyce zawodowej. Zastosowana konwencja nie narusza zasady równego traktowania ani nie podważa wartości inkluzywności – wszystkie określenia użyte w regulaminie odnoszą się w równym stopniu do wszystkich osób, niezależnie od ich płci.

Model zatrudnienia wspomaganego

Model Zatrudnienia Wspomaganego to kluczowy produkt projektu pn. „Standaryzacja Modelu Zatrudnienia Wspomaganego w Polsce”¹.

Stanowi on merytoryczną podstawę do wdrażania i testowania usługi zatrudnienia wspomaganego w ramach komplementarnego przedsięwzięcia „Testowanie wdrożenia usługi zatrudnienia wspomaganego”².

Model określając „co” i „w jaki sposób” powinno być realizowane w ramach usługi zatrudnienia wspomaganego, przyczyniać się będzie m.in. do:

- zapewnienia jednolitej jakości usług zatrudnienia wspomaganego w całym kraju;
- zwiększenia skuteczności zatrudnienia i trwałości zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami;
- profesjonalizacji usług i wzmocnieniu kompetencji kadry agencji zatrudnienia wspomaganego;
- zapewnienia przejrzystości kontraktowania i finansowania agencji zatrudnienia wspomaganego.

W oparciu o rezultaty i wnioski z przeprowadzonych testów, opracowana zostanie w 2029 r. zaktualizowana wersja modelu, stanowiąca fundament do systemowego wdrożenia usługi zatrudnienia wspomaganego jako trwałego instrumentu włączenia zawodowego osób z niepełnosprawnościami.

1 Projekt realizowany przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej) w partnerstwie z Polską Federacją Zatrudnienia Wspomaganego oraz Polską Unią Zatrudnienia Wspomaganego w ramach Priorytetu FERS.03 Dostępność i usługi dla osób z niepełnosprawnościami, Działanie 3.4 Nowe rozwiązania na rzecz osób z niepełnosprawnościami (nr projektu FERS.03.04-IP.06-0001/24).

2 Projekt realizowany przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej) w partnerstwie z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Priorytetu FERS.03 Dostępność i usługi dla osób z niepełnosprawnościami, Działanie 3.4 Nowe rozwiązania na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

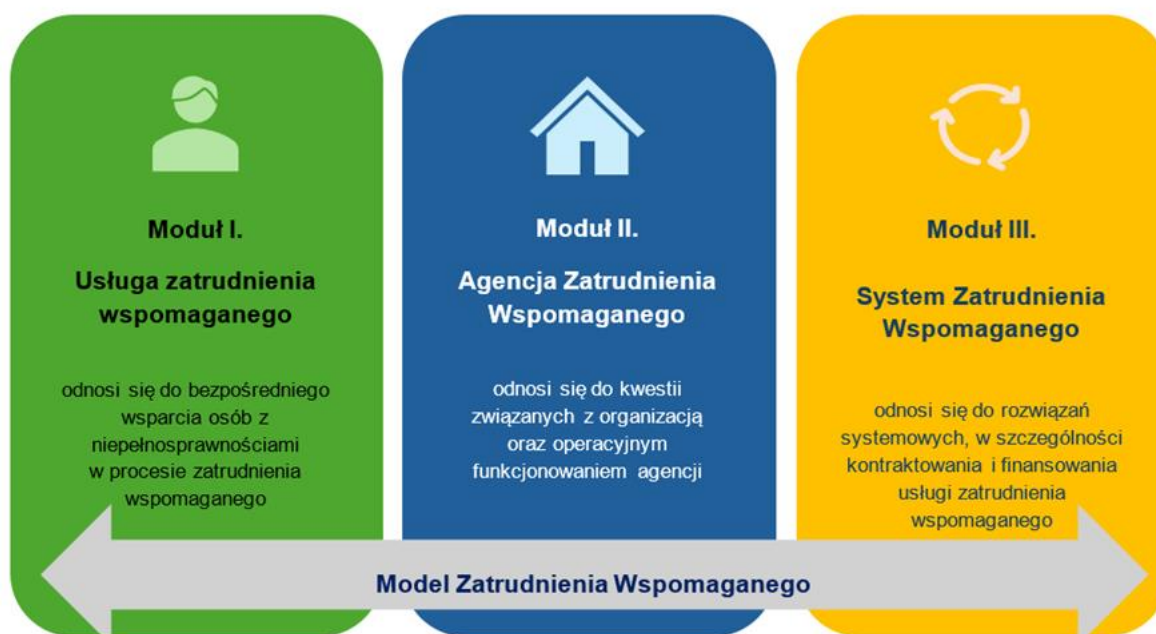
Model składa się z 3 komplementarnych modułów:

Moduł I. USŁUGA ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO odnoszący się do bezpośredniego wsparcia osób z niepełnosprawnościami w procesie zatrudnienia wspomaganego,

Moduł II. AGENCJA ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO odnoszący się do kwestii związanych z organizacją oraz operacyjnym funkcjonowaniem agencji,

Moduł III. SYSTEM ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO odnoszący się do rozwiązań systemowych, związanych w szczególności z procesami kontraktowania i finansowania usługi zatrudnienia wspomaganego.

Rysunek 1 Model Zatrudnienia Wspomaganego



Źródło: opracowanie własne

Moduł I – Standard wsparcia osoby z niepełnosprawnością

Moduł I. (USŁUGA ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO) MZW stanowi fundament całego modelu zatrudnienia wspomaganego, określając ramy jakości i sposób świadczenia wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami. Dzięki jego zastosowaniu możliwe jest zapewnienie spójności, profesjonalizmu i skuteczności działań realizowanych przez wszystkie podmioty

w systemie, co bezpośrednio wpływa na efektywność wsparcia i osiągnięcie realnych rezultatów zawodowych klientów. Standard wsparcia osoby z niepełnosprawnością jest obligatoryjny i wymagany do stosowania przez wszystkich realizatorów.

Moduł I. obejmuje m.in.:

- 1 **opis standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością na każdym etapie zatrudnienia wspomaganego.** Standard określa cel każdego etapu, kluczowe kryteria jakości, wartości, relacje, zakres działania oraz zasady ich dokumentowania, czas realizacji działania, kadre realizującą działania oraz wymagane warunki do realizacji.
- 2 **wzory dokumentów** stanowiące podstawę ewidencjonowania udzielanego wsparcia oraz monitorowania postępów klientów korzystających z usługi zatrudnienia wspomaganego.
- 3 **Wskaźniki efektywności powiązane z poszczególnymi etapami zatrudnienia wspomaganego.** Określają one oczekiwane rezultaty, mierzalne wskaźniki, źródła ich weryfikacji oraz rekomendowaną częstotliwość pomiaru. Umożliwiają one monitorowanie skuteczności podejmowanych działań, porównywanie wyników z przyjętymi standardami oraz prowadzenie systematycznej autoewaluacji i doskonalenia usługi zatrudnienia wspomaganego.

W Standardzie organizacyjnym agencji zatrudnienia wspomaganego zawarty jest odrębny rozdział poświęcony zarządzaniu jakością. Rozdział ten opisuje proces monitorowania jakości działania agencji poprzez systematycznie prowadzoną autoewaluację, stanowiącą kluczowy element zapewniania i doskonalenia jakości świadczonych usług.



Standard organizacyjny Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Uzupełnieniem standardu wsparcia są fakultatywne cztery podręczniki dobrych praktyk, stanowiące materiał wspierający jego wdrażanie. Każdy z podręczników opisuje operacyjny sposób postępowania w pracy z określonymi grupami odbiorców usługi zatrudnienia wspomaganego:

- 1 Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca z osobą z niepełnosprawnością.
- 2 Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca z pracodawcą.
- 3 Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca z rodziną i otoczeniem osoby z niepełnosprawnością.
- 4 Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca wewnątrz i międzysektorowa na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Podręczniki zawierają praktyczne wskazówki, narzędzia oraz przykłady dobrych praktyk wspierające profesjonalizację działań.

Podręczniki zostały opracowane w szczególności z myślą o realizatorach rozpoczynających działalność w obszarze zatrudnienia wspomaganego. Korzystanie z nich nie jest obowiązkowe, jednak stanowią one wartościowe źródło inspiracji oraz wsparcia w skutecznym wdrażaniu standardu.

Cele standaryzacji wsparcia

Standaryzacja wsparcia w procesie zatrudnienia wspomaganego ma na celu uporządkowanie i ujednolicenie działań podejmowanych na rzecz osób z niepełnosprawnościami wchodzących na rynek pracy. Jej wprowadzenie służy zapewnieniu wysokiej jakości usług, niezależnie od podmiotu świadczącego wsparcie oraz zwiększeniu skuteczności podejmowanych działań.

Cele szczegółowe standaryzacji wsparcia:

1 Zapewnienie jednolitej jakości wsparcia

Ustalenie wspólnych zasad działania gwarantuje, że każda osoba z niepełnosprawnością otrzyma wsparcie na porównywalnym, odpowiednio wysokim poziomie – niezależnie od podmiotu, który świadczy usługę czy regionu, w którym jest ona świadczona.

2 Zgodność z krajowymi i międzynarodowymi dokumentami

Standardy realizują założenia Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami oraz polityki włączenia społecznego i zawodowego.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



3 Dostosowanie wsparcia do indywidualnych potrzeb osoby

Celem jest zapewnienie spersonalizowanego wsparcia, uwzględniającego możliwości, ograniczenia, predyspozycje i cele zawodowe osoby z niepełnosprawnością.

4 Zwiększenie skuteczności zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami

Standaryzacja porządkuje proces wsparcia tak, aby realnie zwiększyć szanse na znalezienie, utrzymanie i rozwój zatrudnienia na otwartym rynku pracy.

5 Zapewnienie przejrzystości i mierzalności działań




Dzięki standardom możliwa jest ocena jakości usługi, monitorowanie efektów oraz porównywanie rezultatów między różnymi realizatorami.

6 Podniesienie świadomości pracodawców

Standaryzacja wspiera budowanie pozytywnego wizerunku zatrudnienia wspomaganego i zwiększa gotowość pracodawców do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami.

Jak korzystać ze Standardu

W standardzie używane są proste oznaczenia, które pomagają zrozumieć, jakie działania są **obowiązkowe**, które należy zrealizować udzielając wsparcia osobie z niepełnosprawnością a jakie fakultatywne i można skorzystać z nich jako inspiracji.

- Ikona spinacza  oznacza **wymagany załącznik**, który określa minimalny zakres dokumentu. Zakresu nie można zmniejszać, ale można go uzupełniać i rozszerzać, adekwatnie do potrzeb.
- Ikona książki  oznacza **odwołanie do innego standardu MZW**, z którym należy się zapoznać i wdrożyć.
- Ikona otwartej książki z żarówką  oznacza **odwołanie do podręcznika dobrych praktyk**, którego wdrożenie **nie jest wymagane**. Podręczniki te mają charakter pomocniczy lub inspiracyjny. Agencja może korzystać z nich w dowolny sposób, dostosowując je do swoich potrzeb i etapu rozwoju.

1. Zatrudnienie wspomagane

1.1 Definicja zatrudnienia wspomaganego

Zatrudnienie wspomagane, to zgodnie z definicją Association for Supported Employment Europe (ASEE) zapewnienie wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz innym grupom zagrożonym wykluczeniem w uzyskaniu i utrzymaniu płatnego zatrudnienia na rynku pracy.

Jest to wsparcie dostosowane do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością realizowane przez zespół specjalistów AZW, w tym trenera pracy. Działania obejmują między innymi doradztwo zawodowe, kształcenie umiejętności społecznych, szkolenie w miejscu pracy, dostosowanie stanowiska pracy, wsparcie pracodawcy w procesie zatrudnienia i przede wszystkim długoterminowe wsparcie w utrzymaniu zatrudnienia.

Model zatrudnienia wspomaganego wyróżnia się od innych form aktywizacji zawodowej, gdyż osoby z niepełnosprawnością wspierane są nie tylko w znalezieniu miejsca pracy, ale również po zatrudnieniu, w procesie adaptacji, szkolenia oraz edukacji. Wsparcie osoby z niepełnosprawnością trwa do momentu osiągnięcia przez nią niezbędnej stabilności i samodzielności. Istotne jest zbudowanie naturalnego wsparcia w miejscu pracy, jak również rola partnerskich stosunków pomiędzy wszystkimi interesariuszami procesu zatrudnienia wspomaganego.

Kluczowe elementy zatrudnienia wspomaganego to:

- **Praca za wynagrodzeniem** – osoby powinny otrzymywać adekwatne wynagrodzenie za wykonaną pracę jak każda inna osoba zatrudniona na tym stanowisku o tożsamych kompetencjach.
- **Otwarty rynek pracy** – osoby z potrzebami wsparcia powinny być zatrudniane w zakładach pracy na otwartym rynku³ w sektorze publicznym, prywatnym lub pozarządowym na takich samych warunkach jak wszyscy inni.

³ Otwarty rynek pracy – to ogólnodostępny rynek zatrudnienia, na którym osoby podejmują pracę u pracodawców działających w warunkach konkurencji rynkowej (w sektorze prywatnym, pozarządowym, publicznym), na takich

- **Stałe wsparcie** – osoby powinny otrzymywać stałe wsparcie na wszystkich etapach pięcioetapowego procesu. Wsparcie dla każdej osoby i pracodawcy jest dostosowane do ich potrzeb i wymagań. Wsparcie oferowane jest tak długo, jak jest niezbędne osobie z niepełnosprawnością i pracodawcy.

1.2 Wartości i zasady zatrudnienia wspomaganego

W trakcie całego procesu zatrudnienia wspomaganego trenerzy pracy realizują działania na rzecz osób z niepełnosprawnością i ich otoczenia, a także pracodawców zgodnie z wartościami i zasadami, na których opiera się model. Zapewniają one poszanowanie indywidualnych potrzeb osób wspieranych w całym procesie. Są w pełni zgodne z koncepcjami upodmiotowienia, integracji społecznej, godności i szacunku dla osoby. Każda z wartości odgrywa kluczową rolę w budowaniu skutecznego, empatycznego i godnego procesu wspierania osoby z niepełnosprawnością w zatrudnieniu.

Indywidualne podejście - Proces zatrudnienia wspomaganego opiera się na dokładnym rozpoznaniu unikalnych potrzeb, możliwości, zainteresowań, doświadczeń życiowych i ograniczeń danej osoby. Trener pracy dostosowuje wsparcie do możliwości i potencjału konkretnego klienta, unikając szablonowych rozwiązań i uwzględniając jego osobiste cele zawodowe.

Szacunek - Osoba z niepełnosprawnością traktowana jest z pełnym szacunkiem, jako równorzędny partner procesu. Uwzględnia się jej godność, przekonania, wybory i indywidualne tempo działania, bez oceniania czy narzucania własnych opinii.

Samostanowienie - Zatrudnienie wspomagane wspiera autonomię klienta, umożliwiając podejmowanie decyzji dotyczących własnej drogi zawodowej. Trener pracy nie narzuca rozwiązań, ale wspiera w dokonywaniu świadomych wyborów i budowaniu poczucia kontroli nad własnym życiem.

samych zasadach jak inni pracownicy, poza systemem pracy chronionej (nie obejmuje zatrudnienia w zakładach aktywności zawodowej oraz w zakładach pracy chronionej)

Świadomy wybór - Klient ma prawo do podejmowania decyzji dotyczących miejsca pracy, rodzaju zatrudnienia czy poziomu wsparcia – na podstawie rzetelnych i pełnych informacji. Trener pracy ma obowiązek dostarczać wiedzy i wyjaśniać konsekwencje różnych opcji, by decyzje klienta były w pełni świadome.

Upodmiotowienie - Proces zatrudnienia wspomaganego ma na celu wzmocnienie osoby z niepełnosprawnością, budowanie jej pewności siebie i wiary we własne możliwości. Klient nie jest biernym odbiorcą pomocy, lecz aktywnym uczestnikiem procesu zmiany i rozwoju.

Poufność - Wszelkie informacje dotyczące klienta, jego zdrowia, sytuacji osobistej czy zawodowej są traktowane jako poufne. Trener pracy zobowiązany jest do zachowania dyskrecji i przekazywania danych tylko za zgodą klienta z zachowaniem zasad etyki zawodowej.

Elastyczność - Wsparcie w zatrudnieniu wspomaganym dostosowywane jest do zmieniających się okoliczności, potrzeb i możliwości klienta. Trenerzy pracy modyfikują działania w zależności od sytuacji życiowej, stanu zdrowia czy etapu kariery osoby wspieranej.

Dostępność - Proces wsparcia powinien być dostępny dla wszystkich osób, które go potrzebują – niezależnie od rodzaju niepełnosprawności, miejsca zamieszkania, sytuacji materialnej czy poziomu funkcjonowania. Oznacza to zarówno fizyczną dostępność usług, jak i brak barier komunikacyjnych czy proceduralnych.

Zastosowanie powyższych zasad i wartości w praktyce stanowi fundament skutecznego zatrudnienia wspomaganego i umożliwia osobom z niepełnosprawnościami pełne, godne i trwałe uczestnictwo w życiu zawodowym. Fundamentalnym filarem zatrudnienia wspomaganego jest **zasada „zero odrzucenia”**. Oznacza ona, że każda osoba zgłaszająca chęć podjęcia pracy ma prawo do skorzystania z tej formy wsparcia, bez względu na rodzaj i stopień niepełnosprawności, stan zdrowia, poziom wykształcenia, dotychczasowe doświadczenie zawodowe czy wcześniejsze niepowodzenia na rynku pracy. W praktyce zasada ta oznacza brak wstępnej selekcji kandydatów oraz odejście od oceniania ich „zdolności do pracy” na etapie przyjęcia do usługi. Zamiast tego punkt ciężkości zostaje przeniesiony na indywidualne

potrzeby, możliwości i cele danej osoby, a także na odpowiednie dopasowanie stanowiska pracy i zakresu wsparcia.

Kluczowe wartości tej zasady opierają się na następujących założeniach:

- każda osoba jest zdolna do pracy przy odpowiednim wsparciu,
- to nie osoba musi dopasować się do rynku pracy, lecz warunki pracy powinny zostać dostosowane do jej możliwości,
- rolą specjalistów (m.in. trenera pracy) jest znalezienie realnych rozwiązań, a nie ocenianie ograniczeń.

Zasada „zero odrzucenia” wzmacnia podmiotowość, równość szans i włączenie społeczne, przeciwdziałając wykluczeniu zawodowemu osób, które w tradycyjnym systemie zatrudnienia często pozostają poza rynkiem pracy.

1.3 Interesariusze zatrudnienia wspomaganego

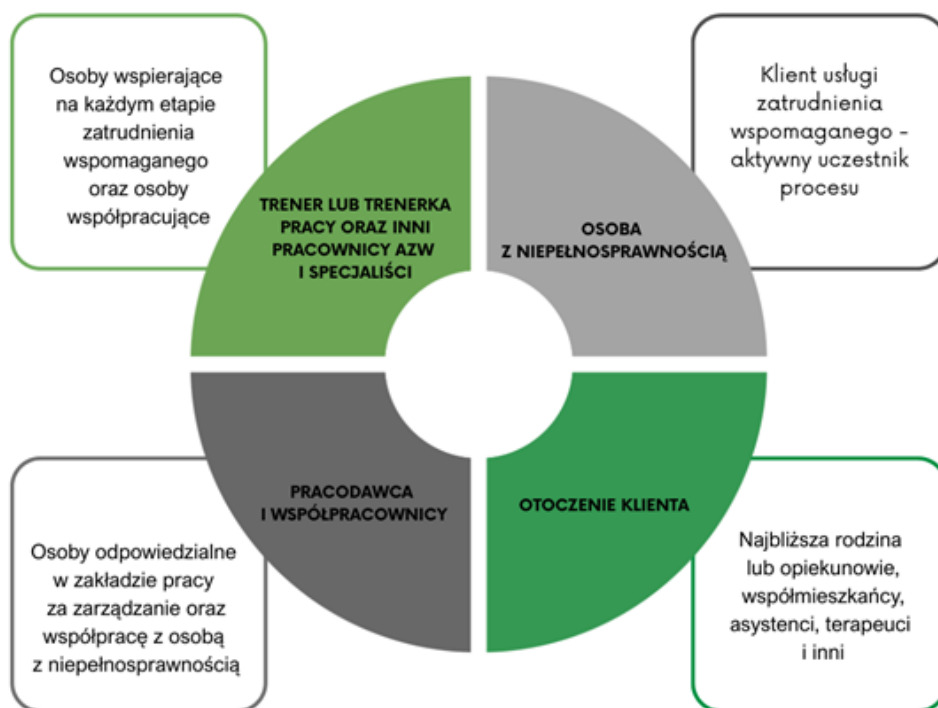
Proces zatrudnienia wspomaganego opiera się na współdziałaniu wielu interesariuszy, których role i odpowiedzialności wzajemnie się uzupełniają. Skuteczność oraz trwałość efektów tej usługi zależą od jakości współpracy pomiędzy wszystkimi podmiotami zaangażowanymi w proces, przy czym centralne miejsce zajmuje osoba z niepełnosprawnością – klient usługi, będąca aktywnym uczestnikiem podejmowanych działań.

Do kluczowych interesariuszy zatrudnienia wspomaganego należą:

- 1 osoba z niepełnosprawnością,
- 2 trener pracy oraz inni pracownicy i specjaliści agencji zatrudnienia wspomaganego,
- 3 pracodawca i współpracownicy,
- 4 otoczenie osoby z niepełnosprawnością, w szczególności rodzina, opiekunowie, asystenci oraz inne osoby wspierające.



Rysunek 2 Kluczowe role w zatrudnieniu wspomaganym



Źródło: opracowanie własne

Osoba z niepełnosprawnością jako centralny interesariusz procesu

Osoba z niepełnosprawnością jest podmiotem i głównym adresatem usługi zatrudnienia wspomaganego. Pełni ona rolę aktywnego uczestnika procesu, współdecydującego o jego przebiegu, celach oraz formach wsparcia. Model zatrudnienia wspomaganego zakłada partnerską relację pomiędzy osobą korzystającą z usługi a realizatorami, opartą na poszanowaniu autonomii, godności oraz prawa do dokonywania świadomych wyborów.

Zatrudnienie wspomagane jest od blisko pięćdziesięciu lat rozwijane na świecie jako skuteczny sposób wspierania osób z niepełnosprawnościami w dostępie do zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Choć współcześnie model ten bywa wykorzystywany także wobec innych grup zagrożonych wykluczeniem zawodowym, w większości krajów europejskich pozostaje on przede wszystkim narzędziem wsparcia osób z niepełnosprawnościami, które doświadczają istotnych trudności w podjęciu lub utrzymaniu pracy.

Zdefiniowanie grupy docelowej w niniejszym standardzie wsparcia osób z niepełnosprawnościami stanowi rezultat analizy dotychczasowych doświadczeń międzynarodowych oraz krajowych w zakresie projektowania i wdrażania zatrudnienia wspomaganego. Uwzględniono w szczególności dobre praktyki wypracowane w ramach programów realizowanych w Polsce i w innych krajach. Kluczowym elementem procesu było również przeprowadzenie konsultacji społecznych, których wyniki pozwoliły na uwzględnienie omawianych potrzeb osób z niepełnosprawnościami, ich najbliższego otoczenia oraz podmiotów zaangażowanych w świadczenie wsparcia. Przyjęte rozwiązania odzwierciedlają wnioski płynące z tych doświadczeń i rekomendacji, zapewniając spójność standardu z aktualną wiedzą, praktyką oraz oczekiwaniami interesariuszy.

Grupę docelową stanowią osoby z niepełnosprawnością, które pozytywnie przeszły kwalifikację jakościową do udziału w projekcie. Wsparcie zapewnione jest w sposób dostępny dla wszystkich osób z niepełnosprawnością, bez względu na rodzaj niepełnosprawności, pod warunkiem spełnienia kryteriów kwalifikacyjnych.

Kwalifikacja do usługi opiera się nie tylko na kryteriach formalnych, takich jak orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, lecz także – a często przede wszystkim – na indywidualnej ocenie potrzeb wsparcia. Uwzględnia ona m.in. poziom wykształcenia, doświadczenie zawodowe, kompetencje społeczne, samoocenę, świadomość własnych zasobów i ograniczeń, dostęp do edukacji i szkoleń, bariery architektoniczne i komunikacyjne, trudności adaptacyjne w środowisku pracy oraz wpływ postaw społecznych.

W celu przeciwdziałania zjawisku tzw. „creamingu” oraz zapewnienia wsparcia osobom o szczególnie wysokim stopniu potrzeb, ustalono grupę preferowaną.

Grupę preferowaną stanowią osoby z:

- niepełnosprawnością intelektualną,
- całościowymi zaburzeniami rozwojowymi,
- niepełnosprawnością o charakterze psychicznym,
- niepełnosprawnością sprzężoną posiadające orzeczenie o stopniu lekkim, umiarkowanym lub znacznym,

- niepełnosprawnością słuchową posiadające orzeczenie o stopniu umiarkowanym lub znacznym,
- niepełnosprawnością wzrokową posiadające orzeczenie o stopniu umiarkowanym lub znacznym.

Wymagany jest udział osób z grup preferowanych na poziomie minimum 40% ogółu osób zakwalifikowanych do udziału w programie zatrudnienia wspomaganego.

Osoba korzystająca z usługi otrzymuje indywidualne, elastyczne wsparcie dostosowane do jej potrzeb zarówno na etapie poszukiwania zatrudnienia, jak i w okresie jego utrzymywania oraz rozwoju zawodowego. Podstawowym założeniem modelu jest przekonanie, że każda osoba może podjąć pracę, jeżeli wyraża taką wolę i ma zapewnione odpowiednie warunki oraz adekwatne wsparcie. Celem zatrudnienia wspomaganego nie jest wyłącznie samo znalezienie pracy, lecz jej trwałe utrzymanie, wzmocnienie samodzielności oraz poprawa jakości życia osoby z niepełnosprawnością.

Pozostali interesariusze procesu

Trener pracy oraz inni pracownicy agencji zatrudnienia wspomaganego pełnią rolę realizatorów wsparcia na każdym etapie procesu. Odpowiadają za planowanie, realizację, monitorowanie i dokumentowanie działań, a także za budowanie relacji pomiędzy wszystkimi interesariuszami.

Pracodawca i współpracownicy są kluczowymi partnerami procesu, odpowiedzialnymi za tworzenie sprzyjających warunków pracy, współpracę z osobą z niepełnosprawnością oraz realizatorami usługi, a także za kształtowanie włączającego środowiska pracy.

Otoczenie osoby z niepełnosprawnością, w tym rodzina, opiekunowie, asystenci, terapeuci oraz inne osoby wspierające, odgrywa istotną rolę w procesie zatrudnienia wspomaganego. Może ono stanowić ważne źródło wsparcia motywacyjnego i organizacyjnego, ale również wymagać świadomego włączania w proces w sposób sprzyjający samodzielności i aktywności zawodowej osoby korzystającej z usługi.

Zatrudnienie wspomagane jest zatem procesem opartym na współpracy wielu interesariuszy, w którym osoba z niepełnosprawnością pozostaje w centrum, a wszystkie działania podporządkowane są jej potrzebom, celom oraz dążeniu do pełniejszego i bardziej niezależnego życia.

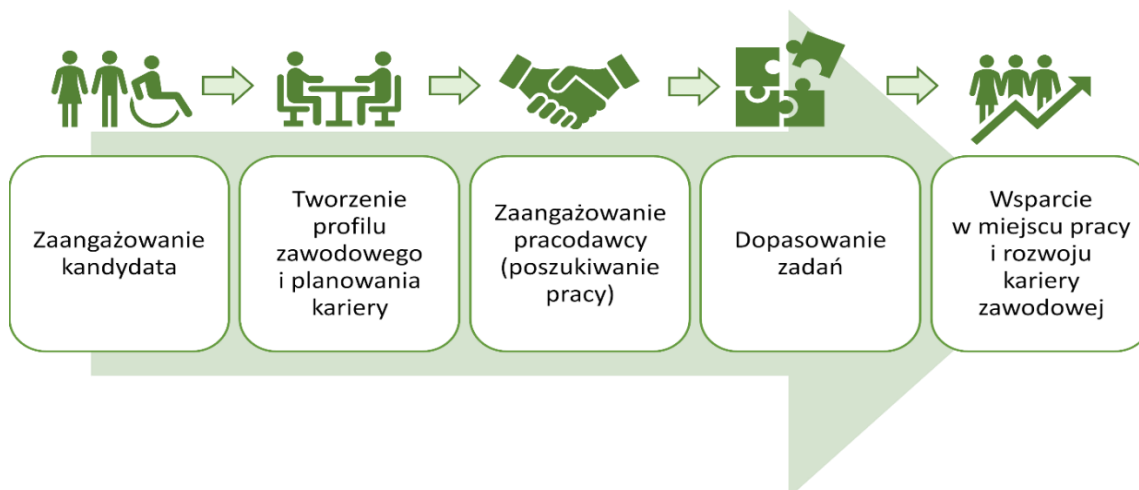
2. Standard wsparcia osoby z niepełnosprawnością – proces zatrudnienia wspomaganego

Modelowy proces zatrudnienia wspomaganego, uznawany za europejską dobrą praktykę, obejmuje pięć następujących po sobie etapów, z których każdy realizowany jest zgodnie z określonym standardem wsparcia. Choć standard uwzględnia szeroki zakres możliwych działań, dobór form wsparcia oraz zakres świadczonych usług każdorazowo powinien być dostosowany do indywidualnych potrzeb, możliwości i sytuacji osoby z niepełnosprawnością. Proces ten musi pozostawać elastyczny, wzmacniać autonomię osoby korzystającej z usługi oraz wspierać ją w dokonywaniu świadomych wyborów i budowaniu poczucia kontroli nad własnym życiem.

Modelowy standard oparty jest na jednolitej strukturze, przy czym jego realizacja może przyjmować zróżnicowany przebieg w zależności od sytuacji życiowej i zawodowej osoby rozpoczynającej udział w usłudze zatrudnienia wspomaganego. Proces ten może dotyczyć zarówno osoby biernej zawodowo, jak i osoby już zatrudnionej – na otwartym lub chronionym rynku pracy – która potrzebuje wsparcia w utrzymaniu zatrudnienia, adaptacji do nowych obowiązków lub rozwoju kariery zawodowej, w tym poprzez zmianę miejsca pracy. Niezależnie jednak od sytuacji wyjściowej, proces zawsze rozpoczyna się od etapu I – zaangażowania i kwalifikacji do usługi, który stanowi podstawę dalszych działań i pozwala na właściwe rozpoznanie potrzeb, potencjału oraz oczekiwań osoby korzystającej ze wsparcia. Jednocześnie, ze względu na dynamiczny charakter procesu zatrudnienia wspomaganego, osoba może w toku realizacji usługi elastycznie przechodzić pomiędzy kolejnymi etapami – w zależności od zmieniającej się sytuacji zawodowej, poziomu samodzielności czy pojawiających się wyzwań. Takie podejście umożliwia indywidualizację wsparcia, zwiększa jego

skuteczność oraz pozwala na realne dostosowanie działań do potrzeb osoby z niepełnosprawnością, przy zachowaniu spójnych standardów jakości usługi.

Rysunek 3 Etapy działań w usłudze zatrudnienia wspomaganego



Źródło: opracowanie własne

2.1.I etap – Zaangażowanie kandydata

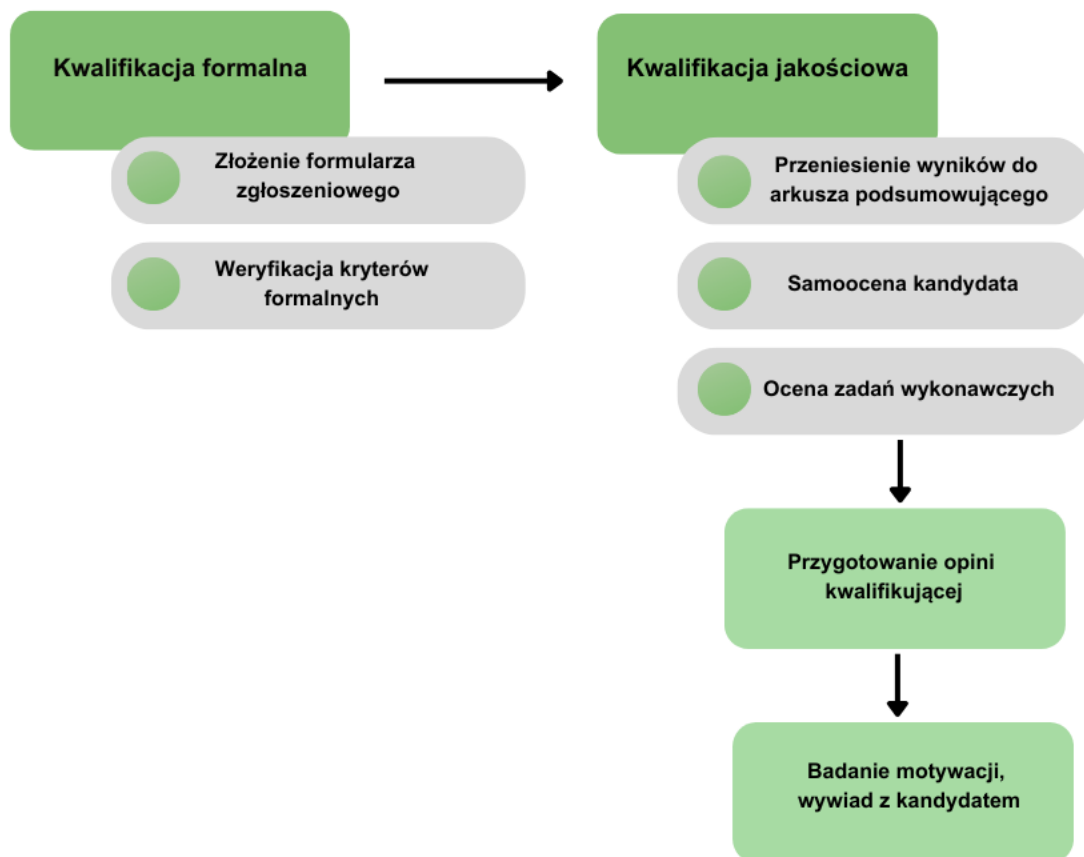
Proces wstępnego zaangażowania kandydata lub kandydatki jest pierwszym z kluczowych etapów usługi zatrudnienia wspomaganego. Biorąc pod uwagę podstawowe wartości zatrudnienia wspomaganego, takie jak indywidualność, szacunek, samostanowienie, świadomy wybór, upodmiotowienie, poufność, elastyczność, dostępność, należy podjąć wszelkie działania, aby osoba z niepełnosprawnością mogła podjąć świadomą decyzję o rozpoczęciu udziału w usłudze. Sukces tego etapu uzależniony jest od dopasowania działań do potrzeb konkretnej osoby.

Kluczowe działania koncentrują się na dwuetapowej kwalifikacji do usługi zatrudnienia wspomaganego, która obejmuje (1) kwalifikację formalną na podstawie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności oraz (2) kwalifikację jakościową, która jest zasadniczą procedurą oceny spełniania kryteriów konieczności objęcia kandydatów usługą zatrudnienia wspomaganego w oparciu o badanie zakresu trudności i potrzeb. Istotne jest również dostarczenie osobie wszelkich informacji o usłudze, w formie dla niej zrozumiałej – wzajemne poznanie kandydata

i trenera pracy, poznanie zasad uczestnictwa w usłudze i sposobów jej realizacji. W rezultacie działań na etapie Zaangażowania sformułowana zostaje opinia kwalifikująca uwzględniająca ostateczne wyniki kwalifikacji formalnej i jakościowej zawierająca informację o wynikach procesu kwalifikacji wraz z uzasadnieniem.

Efektem tego etapu powinno być świadome podjęcie decyzji przez osobę zainteresowaną o uczestnictwie, zakończone podpisaniem kontraktu oraz jej aktywne włączenie w proces. Efektem będzie również decyzja o rezygnacji z usługi zatrudnienia wspomaganego, wybór innej agencji zatrudnienia wspomaganego (jeśli będzie taka możliwość w najbliższym obszarze) lub skorzystanie z alternatywnych usług, które również zostaną zaproponowane i omówione.

Rysunek 4 Proces zaangażowania i kwalifikacji do usługi zatrudnienia wspomaganego



Źródło: opracowanie własne

Wysiętek włożony w działania na tym etapie ułatwia pracę do wykonania w kolejnych etapach, ponieważ podczas tej fazy formułowany jest początek planu działania w odniesieniu do potrzeb informacyjnych. Na przykład: określenie jakie są wymagane potrzeby wsparcia i kto może te potrzeby zapewnić, czy niezbędne dla danej osoby będzie zaangażowanie np. Tłumacza Języka Migowego lub asystenta.

W zależności od indywidualnych potrzeb, sytuacji kandydata do usługi, podczas etapu Zaangażowania istotne może być włączenie rodziny oraz najbliższego otoczenia osoby z niepełnosprawnością – jeśli osoba z niepełnosprawnością wyrazi zgodę. Osoby bliskie wpływają na motywację, poczucie bezpieczeństwa oraz gotowość do podjęcia i utrzymania

zatrudnienia, a ich wiedza o potrzebach i możliwościach osoby wspieranej pozwala lepiej dopasować działania. Zaangażowanie osób najbliższych sprzyja spójności oddziaływań podejmowanych przez agencję zatrudnienia wspomaganego i środowisko życia osoby z niepełnosprawnością, wzmacnia akceptację pracy jako elementu samodzielności oraz zwiększa stabilność zatrudnienia.

Szczególnie ważne jest zaangażowanie rodziny oraz osób z najbliższego otoczenia na I etapie zatrudnienia wspomaganego, gdy osoba z niepełnosprawnością podejmuje decyzję o skorzystaniu z usługi. Wsparcie najbliższych pomaga w zrozumieniu celów i zakresu usługi, zmniejsza obawy związane ze zmianą oraz sprzyja podejmowaniu świadomych i trwałych decyzji. Dzięki temu ogranicza się ryzyko wczesnej rezygnacji z udziału w procesie i wzmacnia gotowość do aktywnego uczestnictwa w kolejnych etapach zatrudnienia wspomaganego.



Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością. Współpraca z rodziną i najbliższym otoczeniem osoby z niepełnosprawnością.

jest cennym źródłem inspiracji i może być wykorzystywany jako praktyczne narzędzie wspierające codzienną pracę z rodziną i najbliższym otoczeniem w procesie zatrudnienia wspomaganego. Może służyć jako zbiór dobrych praktyk do budowania kompetencji w zakresie komunikacji, angażowania rodziny oraz prowadzenia działań środowiskowych. Stanowi również punkt odniesienia przy planowaniu i realizacji indywidualnego wsparcia, umożliwiając dobór adekwatnych metod współpracy z bliskimi osoby z niepełnosprawnością na różnych etapach procesu.

Tabela 1. Standard wsparcia 1

| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>Standard wsparcia 1</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością otrzymuje w dostępnej formie wszelkie informacje potrzebne do podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi zatrudnienia wspomaganego.</p> |
| <p>Cel</p> | <p>Umożliwienie osobie z niepełnosprawnością podjęcia decyzji, w oparciu o własną wiedzę i zgodnie z własnymi preferencjami, czy chce korzystać</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 1</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością otrzymuje w dostępnej formie wszelkie informacje potrzebne do podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi zatrudnienia wspomaganego.</p> |
| | <p>z modelu zatrudnienia wspomaganego oraz która organizacja świadcząca usługi zatrudnienia wspomaganego będzie ją wspierać w poszukiwaniu pracy – jeśli na danym terenie będzie możliwość wyboru.</p> |
| <p>Kluczowe kryteria jakości</p> | <p>Zaangażowanie do usługi opiera się na polityce „zero odrzuceń”, a proces sprawdzania „gotowości do pracy” nie jest prowadzony.</p> <p>Kandydat rozumie kryteria kwalifikowalności, w tym oczekiwania i ograniczenia związane z usługą.</p> <p>Kandydat otrzymuje bezstronne informacje, porady i wskazówki w dostępnej dla niej formie.</p> <p>Zaangażowanie do usługi jest realizowane przy zapewnieniu poufności.</p> <p>Ujawnienie informacji poufnych jest ustalone z kandydatem.</p> <p>Krąg wsparcia, za zgodą kandydata jest efektywnie włączany do działań.</p> <p>Kandydat otrzymuje informację o możliwości skorzystania z alternatywnych usług, jeśli nie zdecyduje się na współpracę z daną organizacją.</p> |
| <p>Wartości</p> | <p>Dostępność, prawo do wyboru, poszanowanie autonomii i poufności.</p> <p>Upodmiotowienie – osoba podejmuje decyzję o udziale w procesie na podstawie pełnej, zrozumiałej informacji.</p> |



| | |
|------------------------------------|--|
| <p>Standard wsparcia 1</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością otrzymuje w dostępnej formie wszelkie informacje potrzebne do podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi zatrudnienia wspomaganego.</p> |
| <p>Relacje</p> | <p>Budowanie zaufania i przejrzystej komunikacji między kandydatem, trenerem pracy i za jego zgodą, kręgiem wsparcia.</p> <p>Wspólne ustalenie zasad współpracy, jasność ról i oczekiwań.</p> |
| <p>Zakres działania</p> | <p>Przyjęcie zgłoszenia i kwalifikacja formalna.</p> <p>Prezentacja usługi zatrudnienia wspomaganego, wyjaśnienie jej celu oraz weryfikacja motywacji kandydata.</p> <p>Kwalifikacja jakościowa do usługi w oparciu o Procedurę zaangażowania i kwalifikacji.</p> <p>Podpisanie kontraktu oraz innych dokumentów formalnych określonych w Regulaminie agencji</p> |
| <p>Zasady dokumentowania etapu</p> | <p>Formularz zgłoszeniowy (załącznik nr I.1 do Standardu)</p> <p>Dokumentacja z procesu kwalifikacji zgodnie z Procedurą zaangażowania i kwalifikacji do usługi zatrudnienia wspomaganego (załącznik nr I.2 do Standardu)</p> <p>Wzór kontraktu pomiędzy Klientem a agencją zatrudnienia wspomaganego (załącznik nr I.3 do Standardu)</p> <p>Inne formalne dokumenty określone w Regulaminie agencji</p> |
| <p>Czas realizacji działania</p> | <p>Do 3 tygodni od daty przyjęcia formularza zgłoszeniowego</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 1</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością otrzymuje w dostępnej formie wszelkie informacje potrzebne do podjęcia decyzji o skorzystaniu z usługi zatrudnienia wspomaganego.</p> |
| <p>Kadra realizująca działania</p> | <p>Zespół ds. kwalifikacji jakościowej składający się z dwóch osób, wśród których mogą być w różnych konfiguracjach: trener pracy, psycholog bądź doradca zawodowy. Specjaliści będą spełniać wymogi kompetencyjne określone dla poszczególnych stanowisk pracy w standardzie organizacyjnym AZW.</p> |
| <p>Warunki do realizacji w tym lokalowe</p> | <p>Warunki realizacji działań zgodne z opisem w Standardzie organizacyjnym agencji zatrudnienia wspomaganego</p> |
| <p>Typowe problemy, które mogą wystąpić</p> | <p>Brak właściwego rozumienia kryteriów kwalifikacji do usługi przez kandydatów lub ich krąg wsparcia.</p> |



Formularz zgłoszeniowy (załącznik nr I.1)



Procedura zaangażowania i kwalifikacji do usługi zatrudnienia wspomaganego (załącznik nr I.2)



Wzór kontraktu (załącznik nr I.3)



Tabela 2 Kluczowe wskaźniki efektywności dla Standardu wsparcia nr 1

| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|---|---|-------------------------------------|
| Odsetek osób, które przeszły pozytywnie kwalifikację do usługi ZW i podpisały kontrakt o współpracy z AZW | Kandydaci, którzy pozytywnie zakończyli proces zaangażowania | Liczba osób, które przeszły pozytywnie kwalifikację do usługi ZW i podpisały kontrakt o współpracy z AZW | Minimum raz na kwartał |
| Odsetek osób zakwalifikowanych do usługi ZW pochodzący z grupy preferowanej | Kandydaci są oceniani zgodnie z jednolitymi, jawnie określonymi kryteriami kwalifikacyjnymi, co ogranicza ryzyko selekcji jedynie osób łatwych do zatrudnienia (creaming) | Weryfikacja dokumentacji z procesu zaangażowania, weryfikacja formularza danych pod kątem wymogów dotyczących spełnienia kryterium grupy preferowanej w kontekście ogółu osób przyjętych do UZW | Minimum raz na kwartał |

2.2 II etap – Tworzenie profilu zawodowego i planowanie kariery

Działania podejmowane na tym etapie mają na celu dokładne poznanie umiejętności, kwalifikacji, mocnych stron, jak i obszarów wymagających rozwoju u danej osoby z niepełnosprawnością. Umożliwia to stworzenie szczegółowego profilu zawodowego, który będzie fundamentem dla kolejnych etapów procesu. Na tym etapie kluczowe znaczenie ma podejście skoncentrowane na osobie, które powinno być w pełni realizowane. Efektem prowadzonych działań jest identyfikacja potencjału klienta zakończona utworzeniem Indywidualnego Planu Działania.



Tabela 3. Standard wsparcia 2

| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 2</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością jest wspierana w przygotowaniu indywidualnego profilu zawodowego oraz Indywidualnego Planu Działania (IPD).</p> <p>Profil i plan stanowią podstawę do zaplanowania spersonalizowanego wsparcia w dalszym procesie zatrudnienia wspomaganego.</p> |
| <p>Cel</p> | <p>Przygotowanie indywidualnego profilu zawodowego oraz Indywidualnego Planu Działania w celu zwiększenia świadomości osoby z niepełnosprawnością w zakresie własnych kompetencji, zasobów i aspiracji oraz opracowania realnego planu rozwoju zawodowego i edukacyjnego.</p> |
| <p>Kluczowe kryteria jakości</p> | <p>Profilowanie zawodowe i planowanie działań realizowane są zgodnie z podejściem skoncentrowanym na osobie.</p> <p>Komunikacja, narzędzia i materiały są dostosowane do potrzeb osoby.</p> <p>Profil zawodowy ma charakter holistyczny, dostępny i uwzględnia funkcjonowanie, aktywność, uczestnictwo, środowisko oraz zasoby osobiste klienta.</p> <p>Cele zawarte w Indywidualnym Planie Działania są jasno określone, mierzalne, osiągalne, istotne i określone w czasie.</p> <p>Profil zawodowy i Indywidualny Plan Działania są wykorzystywane do wspierania klienta w procesie zatrudnienia wspomaganego i podlegają aktualizacji.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 2</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością jest wspierana w przygotowaniu indywidualnego profilu zawodowego oraz Indywidualnego Planu Działania (IPD).</p> <p>Profil i plan stanowią podstawę do zaplanowania spersonalizowanego wsparcia w dalszym procesie zatrudnienia wspomaganego.</p> |
| | <p>Proces współtworzenia profilu i planu działania odbywa się z udziałem osoby z niepełnosprawnością oraz jej kręgu wsparcia, o ile osoba wyrazi na to zgodę.</p> <p>Intensywność i częstotliwość wsparcia są wspólnie uzgadniane i elastycznie dostosowane do potrzeb osoby.</p> <p>Profil zawodowy oraz Indywidualny Plan Działania są dostępne dla klienta usługi.</p> |
| <p>Wartości</p> | <p>Indywidualizacja, empowerment – profil zawodowy i Indywidualny Plan Działania są tworzone wspólnie z klientem, odzwierciedlają jego zasoby, potrzeby i aspiracje.</p> <p>Dostępność i elastyczność – materiały i narzędzia dostosowane do możliwości osoby.</p> |
| <p>Relacje</p> | <p>Współtworzenie profilu zawodowego i Indywidualnego Planu Działania z udziałem klienta i, jeśli wyrażą zgodę, ich kręgu wsparcia.</p> <p>Wspierający, partnerski styl pracy trenera pracy, doradcy zawodowego.</p> |
| <p>Zasady dokumentowania etapu</p> | <p>Karta uczestnictwa w procesie oceny potrzeb i profilowania (załącznik nr I.4 do Standardu)</p> <p>Profil zawodowy klienta (załącznik nr I.5 do Standardu)</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 2</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością jest wspierana w przygotowaniu indywidualnego profilu zawodowego oraz Indywidualnego Planu Działania (IPD).</p> <p>Profil i plan stanowią podstawę do zaplanowania spersonalizowanego wsparcia w dalszym procesie zatrudnienia wspomaganego.</p> |
| | <p>Indywidualny Plan Działania (załącznik nr I.6 do Standardu)</p> |
| <p>Zakres działania</p> | <p>Identyfikacja potrzeb i możliwości osoby z niepełnosprawnością</p> <p>Przygotowanie profilu zawodowego osoby z niepełnosprawnością</p> <p>Przygotowanie Indywidualnego Planu Działania osoby z niepełnosprawnością</p> |
| <p>Czas realizacji działania</p> | <p>Do 12 tygodni od daty podpisania kontraktu (z możliwością przedłużenia w sytuacjach wynikających z potrzeb osoby z niepełnosprawnością)</p> |
| <p>Kadra realizująca działania</p> | <p>Trener pracy</p> <p>Doradca zawodowy</p> <p>Psycholog</p> <p>spełniający wymogi kompetencyjne określone dla poszczególnych stanowisk pracy w standardzie organizacyjnym AZW.</p> |
| <p>Warunki do realizacji w tym lokalowe</p> | <p>Warunki realizacji działań zgodne z opisem w Standardzie organizacyjnym AZW</p> |



| | |
|--------------------------------------|--|
| Standard wsparcia 2 | Osoba z niepełnosprawnością jest wspierana w przygotowaniu indywidualnego profilu zawodowego oraz Indywidualnego Planu Działania (IPD). Profil i plan stanowią podstawę do zaplanowania spersonalizowanego wsparcia w dalszym procesie zatrudnienia wspomaganego. |
| Typowe problemy, które mogą wystąpić | Brak rozumienia celu przygotowywania profilu zawodowego i planu działania przez klienta Niska motywacja klienta lub poczucie braku wpływu na podejmowane działania |

Szczegółowy zakres i sposób działania

2.2.1 Identyfikacja potrzeb i możliwości klienta

Identyfikacja potrzeb i możliwości zawodowych osoby z niepełnosprawnością stanowi kluczowy element procesu wsparcia w zatrudnieniu wspomaganym. Proces ten powinien być przeprowadzany w sposób kompleksowy, z poszanowaniem godności, autonomii i indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością, a jego celem jest stworzenie realistycznej i dostosowanej do możliwości ścieżki zawodowej, która uwzględni potencjał, kompetencje, zainteresowania, predyspozycje, aspiracje danej osoby oraz potrzeby wynikające z funkcjonowania. Istotnym elementem procesu identyfikacji potrzeb i możliwości jest zbudowanie partnerskiej relacji z trenerem pracy czy doradcą zawodowym, opartej na zaufaniu, która pozwala klientowi na swobodne dzielenie się swoimi doświadczeniami, obawami, aspiracjami i ograniczeniami. W atmosferze akceptacji i braku oceniania, osoba korzystająca z poradnictwa może bardziej otwarcie przyjrzeć się własnej sytuacji życiowej i zawodowej, co jest niezbędne do trafnego określenia jej potrzeb i celów. Zaufanie umożliwia też skuteczniejsze przyjmowanie informacji zwrotnych oraz większą gotowość do podjęcia wyzwań związanych z rozwojem zawodowym.

Postawa trenera pracy czy doradcy zawodowego – ich uważność, aktywne słuchanie, umiejętność zadawania trafnych pytań i empatyczne reagowanie – sprzyja budowaniu relacji opartej na partnerstwie. Trener pracy czy doradca zawodowy nie narzuca gotowych rozwiązań, lecz towarzyszy klientowi w odkrywaniu jego potencjału, zasobów i kierunków rozwoju. Relacja ta ma również wymiar motywujący i wspierający – zwłaszcza w sytuacjach, gdy klient zmaga się z niską samooceną, niepowodzeniami zawodowymi, niepełnosprawnością lub negatywnym nastawieniem otoczenia. Ważne jest także to, że relacja ta może się zmieniać w czasie – ewoluuje wraz z rozwojem klienta. Na początku może opierać się bardziej na wsparciu i prowadzeniu, by z czasem przejść do relacji opartej na samodzielności klienta i jego rosnącej odpowiedzialności za własne decyzje.

W pierwszej kolejności identyfikacja potrzeb zawodowych polega na zebraniu szczegółowych informacji do profilu zawodowego. W procesie tym mogą być wykorzystywane różnorodne metody i narzędzia wspierające w zależności od potrzeb i możliwości percepcyjnych osoby.



Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osób z niepełnosprawnością.

Współpraca z osobą z niepełnosprawnością.

zawiera szereg szczegółowych propozycji prowadzenia procesu identyfikacji potrzeb i możliwości zawodowych.

Ta część procesu dokumentowana jest z wykorzystaniem:



[Karta uczestnictwa w procesie oceny potrzeb i profilowania \(załącznik nr I.4\)](#)

2.2.2 Przygotowanie profilu zawodowego osoby z niepełnosprawnością

Opracowanie profilu zawodowego osoby z niepełnosprawnością to wieloaspektowy proces, który pozwala na dogłębną analizę predyspozycji, możliwości i potrzeb osoby w kontekście aktywizacji zawodowej. Jego celem jest stworzenie całościowego obrazu osoby – zarówno

w wymiarze osobowościowym i społecznym, jak i zawodowym – z uwzględnieniem jej oczekiwań względem pracy.

Pierwszym kluczowym obszarem w opracowaniu profilu zawodowego jest **motywacja do pracy**, czyli poziom wewnętrznego zaangażowania osoby w działania związane z poszukiwaniem zatrudnienia oraz gotowość do podejmowania wyzwań zawodowych. Analizie podlega tu nie tylko chęć podjęcia pracy, ale również powody tej decyzji. Motywacja ta może być stabilna lub zmienna i powinna być oceniana w kontekście indywidualnej sytuacji życiowej. Ważnym elementem profilu są **wartości, którymi osoba kieruje się w życiu i które są dla niej istotne w pracy**. Pozwala to określić, jakie środowisko zawodowe będzie sprzyjające dla tej osoby – czy istotna jest dla niej stabilność, rozwój, relacje międzyludzkie, bezpieczeństwo, autonomia, czy może poczucie sensu w wykonywanych obowiązkach. Kolejnym obszarem jest **obraz własnej osoby**, czyli subiektywna ocena cech charakteru, temperamentu i osobowości. W tym miejscu analizuje się, jak osoba postrzega swoje mocne strony, jak reaguje w sytuacjach trudnych, jak radzi sobie z niepewnością, czy potrafi dostosowywać się do zmian, czy posiada cechy sprzyjające pracy zespołowej, czy raczej preferuje działania indywidualne. Obszar **wykształcenia i formalnych kwalifikacji** obejmuje zarówno ukończone szkoły, jak i zdobyte certyfikaty, kursy, szkolenia zawodowe czy inne formy kształcenia ustawicznego. Ważna jest tu również analiza, w jakim stopniu te kwalifikacje są aktualne i przydatne na obecnym rynku pracy. W **historii zatrudnienia** uwzględnia się dotychczasowe doświadczenia zawodowe – rodzaje wykonywanych prac, ich długość, zakres obowiązków, powody zakończenia zatrudnienia, satysfakcję z dotychczasowych miejsc pracy, a także ewentualne przyczyny niepodejmowania dotychczas zatrudnienia. Ważną część profilu stanowi ocena **kompetencji społecznych**, ze szczególnym uwzględnieniem następujących elementów funkcjonowania: komunikowanie się, zdolność do nabywania umiejętności, skupianie uwagi, umiejętność rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji a także efektywność w podejmowaniu zadań, planowanie i organizacja czasu, radzenie sobie ze stresem, mobilność, dbanie o siebie, oraz jakość relacji interpersonalnych, czyli kontakty z innymi osobami w tym kontakty oficjalne. Kompetencje te mają bezpośredni wpływ na zdolność do funkcjonowania w środowisku pracy i mogą decydować o wyborze odpowiedniego stanowiska.

W obszarze **predyspozycji zawodowych i przeciwwskazań** uwzględnia się możliwości wykonawcze osoby, które mogą być potwierdzone w prowadzonych próbach pracy, jak i zalecenia wynikające ze stanu zdrowia czy funkcjonowania. Próby pracy są szczególnie cenne, ponieważ umożliwiają weryfikację deklaracyjnych możliwości w warunkach realnych, na konkretnym stanowisku, ale w krótkim czasie (na przykład jednorazowo przez 4-5 godzin w jednym miejscu). Możliwe jest zweryfikowanie jakie zadania osoba jest w stanie wykonywać samodzielnie, z jakimi ma trudności oraz jak wygląda jej funkcjonowanie w miejscu pracy (np. tempo, dokładność, wytrwałość, reakcje na polecenia i zmiany).

Ważnym aspektem profilu są również **preferencje dotyczące zatrudnienia** – czyli oczekiwania wobec pracy: jej charakter, tryb, formę, środowisko pracy, lokalizację, zakres obowiązków czy tempo i typ kontaktów z innymi. Te informacje również mogą być weryfikowane podczas prób pracy. Uzupełnieniem profilu są **kluczowe czynniki środowiskowe**, które mają wpływ na funkcjonowanie osoby w życiu zawodowym. Istotne są informacje, czy dana osoba **przyjmuje leki**, jaki mają one wpływ na jej wydolność fizyczną, psychiczną i poznawczą. Analizuje się także, czy korzysta z **produktów i technologii wspomagających**, takich jak sprzęt ortopedyczny, urządzenia komunikacyjne, oprogramowanie itp., oraz na ile są one skuteczne i ułatwiają funkcjonowanie. Istotnym czynnikiem jest także **najbliższe otoczenie rodzinne** – czy stanowi ono wsparcie, w jakim zakresie, jakie postawy prezentuje wobec aktywizacji zawodowej. Dobrze opracowany profil zawodowy osoby z niepełnosprawnością powinien być dokumentem dynamicznym – uwzględniającym możliwość rozwoju, zmiany preferencji i rozwoju kompetencji. Stanowi on fundament do zaplanowania indywidualnej ścieżki zawodowej i podejmowania trafnych decyzji dotyczących kształcenia, szkoleń i przyszłego zatrudnienia.

Profil zawodowy sporządzany jest zgodnie z załącznikiem:



[Profil zawodowy \(załącznik nr I.5\)](#)



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



2.2.3 Przygotowanie we współpracy z osobą z niepełnosprawnością Indywidualnego Planu Działania

Utworzenie Indywidualnego Planu Działania (IPD) to kolejny kluczowy etap w procesie zatrudnienia wspomaganego.

IPD jest dokumentem strategicznym, który powstaje na podstawie szczegółowej analizy profilu zawodowego i ma na celu zaplanowanie realistycznej, dostosowanej do możliwości i potrzeb ścieżki prowadzącej do podjęcia lub utrzymania zatrudnienia. Tworzenie planu powinno odbywać się we współpracy z osobą, której plan dotyczy, w atmosferze partnerstwa i poszanowania jej autonomii, z aktywnym zaangażowaniem jej samej na każdym etapie.

Proces ten rozpoczyna się od **analizy danych zawartych w profilu zawodowym**, który dostarcza kompleksowych informacji o sytuacji życiowej i zawodowej osoby. Informacje te obejmują m.in.: poziom motywacji do pracy, wyznawane wartości, obraz własnej osoby, historię zatrudnienia, poziom wykształcenia i formalne kwalifikacje, kompetencje społeczne, predyspozycje i przeciwwskazania zawodowe, preferencje dotyczące zatrudnienia, wyniki prób pracy oraz czynniki środowiskowe.

Na podstawie tych danych formułowane są **cel główny i cele operacyjne**. Cel główny dotyczy uzyskania zatrudnienia w konkretnym zawodzie lub na konkretnym stanowisku. Cele operacyjne to z kolei konkretne kroki, które przybliżają osobę do realizacji celu głównego – mogą to być np. ukończenie kursu zawodowego, odbycie stażu, udział w warsztatach rozwojowych z zakresu kompetencji miękkich, praca z doradcą zawodowym, psychologiem czy innymi specjalistami. Możliwe działania są opisane w Standardzie w 3 etapie zatrudnienia wspomaganego.

W IPD powinien znaleźć się **plan działań obejmujący konkretne zadania, terminy ich realizacji, osoby odpowiedzialne oraz dostępne formy wsparcia**. Działania te są indywidualnie dobrane, ze wskazaniem strategii wsparcia w ich realizacji. Istotnym elementem planu jest również **uwzględnienie potrzeb wynikających z funkcjonowania**, np. potrzeby pracy w zmniejszonym wymiarze czasu, unikania pracy zmianowej, dostosowania środowiska pracy, a także – w miarę potrzeb – zabezpieczenie transportu, wsparcia w zakresie komunikacji, wsparcia asystenckiego



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomaganego

czy technologii wspomagających. Informacje te są bezpośrednio powiązane z analizą funkcjonowania zawartą w profilu zawodowym (np. trudności w radzeniu sobie ze stresem, komunikowaniu się, koncentracji uwagi itp.).

IPD powinien także odnosić się do **czynników środowiskowych**, takich jak wsparcie ze strony rodziny i najbliższego otoczenia, wpływ leczenia farmakologicznego czy używanie technologii i produktów wspomagających. W przypadkach, gdy najbliższe otoczenie jest nieprzychylnie lub bierne, IPD może zawierać działania zmierzające do jego aktywizacji – np. włączenie rodziny w spotkania z doradcą czy edukację na temat rynku pracy.

Dokument IPD powinien być **konkretny, realistyczny i elastyczny**, umożliwiający modyfikacje w zależności od zmieniających się okoliczności. Sporządzany jest zgodnie ze wzorem:



Indywidualny Plan Działania (załącznik nr I.6)

Niezwykle istotnym elementem IPD jest **monitorowanie realizacji działań oraz ewaluacja postępów**. Monitorowanie odbywa się systematycznie, w zaplanowanych odstępach czasu (np. co miesiąc lub co kwartał), i ma na celu bieżącą ocenę skuteczności działań oraz identyfikację trudności, które mogą wymagać modyfikacji w planie. Spotkania monitorujące pozwalają na ocenę realizacji celów pośrednich, zaangażowania osoby, funkcjonowania w nowych warunkach oraz skuteczności zastosowanych form wsparcia. W razie potrzeby możliwe jest wprowadzenie **modyfikacji IPD**, np. zmiana priorytetów, wydłużenie terminów, dodanie nowych działań lub zamiana form wsparcia na bardziej adekwatne.

Ewaluacja to etap końcowy lub okresowy, który polega na całościowej ocenie realizacji celów i skuteczności całego planu. Ocenie podlegają m.in.: stopień osiągnięcia celów krótko- i długoterminowych, wzrost kompetencji osoby, zmiany w jej funkcjonowaniu społecznym i zawodowym, a także poziom satysfakcji z podjętych działań. Ewaluacja może prowadzić do decyzji o kontynuacji planu w zmodyfikowanej formie lub zamknięcia procesu, jeśli założone cele zostały osiągnięte.

Zarówno **monitoring**, jak i **ewaluacja IPD** są nieodłącznymi elementami pracy w procesie wsparcia osoby z niepełnosprawnością. Dzięki nim plan staje się narzędziem elastycznym, dynamicznym i dostosowanym do realnych zmian w życiu osoby – sprzyja utrzymaniu motywacji, zwiększa poczucie sprawczości oraz wspiera osiągnięcie trwałych efektów zawodowych i społecznych.



Tabela 4. Kluczowe wskaźniki efektywności dla Standardu wsparcia nr 2

| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|---|---|-------------------------------------|
| Odsetek osób z opracowanym profilem zawodowym | Osoba z niepełnosprawnością posiada profil zawodowy przygotowany w oparciu o zidentyfikowane i opisane aspiracje, potrzeby edukacyjne, indywidualne umiejętności, doświadczenia, zainteresowania zawodowe i predyspozycje | Weryfikacja liczby profili zawodowych sporządzonych według wzoru z zał. 15 do Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością w odniesieniu do liczby osób, które zostały zakwalifikowane do przedsięwzięcia | Minimum raz na kwartał |
| Odsetek osób z opracowanym i przyjętym do realizacji Indywidualnym Planem Działania, który odzwierciedla cele edukacyjne i zawodowe osoby z niepełnosprawnością | Osoba z niepełnosprawnością posiada opracowany i przyjęty przez nią do realizacji Indywidualny Plan Działania (IPD), który odzwierciedla jej cele edukacyjne i zawodowe oraz indywidualne potrzeby | Weryfikacja liczby Indywidualnych Planów Działania sporządzonych według wzoru z zał. nr 1.6. Do Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością w odniesieniu do liczby osób, które zostały | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|---|---|-------------------------------------|
| ią oraz jej indywidualne potrzeby rozwojowe | rozwojowe. Cele są zaplanowane w sposób realny, mierzalny i określony w czasie. | zakwalifikowane do przedsięwzięcia i dla których sporządzony został profil zawodowy | |

2.3 III etap – Zaangażowanie pracodawcy (poszukiwanie pracy)

Działania na tym etapie skierowane są do dwóch grup klientów równocześnie, zarówno do osób z niepełnosprawnością, jak i do pracodawców.

W stosunku do klientów z niepełnosprawnością, wykonywane są działania wspierające ich przygotowanie do podjęcia odpowiedniego zatrudnienia, czyli realizacja działań służących nabyciu doświadczeń zawodowych, uzupełnieniu kwalifikacji czy kompetencji zawodowych. Działania są dostosowane do indywidualnych potrzeb i możliwości klienta z zachowaniem równości szans i zasad dostępności. Osoba z niepełnosprawnością jest w pełni włączona w proces poszukiwań pracy.

Jednocześnie druga grupa klientów: pracodawcy są traktowani i cenieni jako równorzędni partnerzy w procesie zatrudnienia wspomaganego. Uwzględnienie ich wymagań biznesowych powinno być nieodłącznym elementem działań. Na tym etapie należy dążyć do poznania i zrozumienia potrzeb zakładu pracy w zakresie jego rozwoju i tworzyć silne partnerstwa w celu wdrożenia inkluzywnej rekrutacji zarówno na wczesnym etapie kariery, jak i planowania utrzymania pracowników. Przeprowadzając analizę stanowiska, należy budować bogaty obraz potrzeb biznesowych pracodawcy, co z kolei pozwoli w kolejnym etapie usługi na odpowiednie dopasowanie kompetencji osoby z niepełnosprawnością do wymagań stanowiskowych.

Tabela 5. Standard wsparcia 3

| | |
|--|--|
| <p>Standard wsparcia 3</p> | <p>Osoby z niepełnosprawnością są przygotowane do podjęcia świadomej decyzji odnośnie charakteru i miejsca zatrudnienia.</p> <p>Pracodawcy otrzymują wyczerpującą informację na temat zasad realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego oraz rozumieją wartość dodaną i sposób, w jaki zatrudnienie wspomagane może zaspokoić ich potrzeby kadrowe i cele biznesowe.</p> |
| <p>Cel</p> | <p>Zapewnienie osobie z niepełnosprawnością poszukującej pracy warunków do rozwoju kompetencji społeczno-zawodowych oraz nabywania doświadczeń praktycznych.</p> <p>Pozyskanie Pracodawcy, którego charakteryzuje postawa świadomości i otwartości w obszarze rekrutacji i zatrudnienia osób z niepełnosprawnością oraz przygotowanie i włączenie w proces pozyskania zatrudnienia świadomych swoich zasobów klientów z niepełnosprawnością.</p> |
| <p>Kluczowe kryteria jakości</p> | <p>Osoba z niepełnosprawnością wzmocni swoje kompetencje społeczne, co przełoży się na zwiększenie atrakcyjności na rynku pracy.</p> <p>Osoba z niepełnosprawnością zwiększy wiedzę o rynku pracy, co przełoży się na świadomy i samodzielny wybór przyszłego zatrudnienia.</p> <p>Osoba z niepełnosprawnością zwiększy swoje kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania wybranych przez siebie czynności.</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Standard wsparcia 3</p> | <p>Osoby z niepełnosprawnością są przygotowane do podjęcia świadomej decyzji odnośnie charakteru i miejsca zatrudnienia.</p> <p>Pracodawcy otrzymują wyczerpującą informację na temat zasad realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego oraz rozumieją wartość dodaną i sposób, w jaki zatrudnienie wspomaganie może zaspokoić ich potrzeby kadrowe i cele biznesowe.</p> |
| | <p>Proponowane formy podnoszenia kompetencji odpowiadają indywidualnym preferencjom i możliwościom osoby z niepełnosprawnością, która poszukuje pracy.</p> <p>Trener pracy wykorzystuje informacje o lokalnym rynku pracy do poszerzenia oferty dla osób z niepełnosprawnością, które poszukują pracy.</p> <p>Agencja zatrudnienia wspomaganego rejestruje dane kontaktowe pracodawców i kontaktuje się z pracodawcami z różnych sektorów i branż w celu poszukiwania możliwości zatrudnienia.</p> <p>Agencja zatrudnienia wspomaganego stosuje szereg technik angażowania pracodawców.</p> <p>Agencja zatrudnienia wspomaganego zapewnia bezstronne i obiektywne informacje, porady i wskazówki dla pracodawców.</p> <p>Agencja zatrudnienia wspomaganego dobrze rozumie lokalny rynek pracy i właściwie wykorzystuje te informacje.</p> <p>Pracownicy agencji zatrudnienia wspomaganego rozumieją, że pracodawcy są kluczowymi klientami usługi i mają własne potrzeby biznesowe.</p> |



| | |
|--|--|
| <p>Standard wsparcia 3</p> | <p>Osoby z niepełnosprawnością są przygotowane do podjęcia świadomej decyzji odnośnie charakteru i miejsca zatrudnienia.</p> <p>Pracodawcy otrzymują wyczerpującą informację na temat zasad realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego oraz rozumieją wartość dodaną i sposób, w jaki zatrudnienie wspomagane może zaspokoić ich potrzeby kadrowe i cele biznesowe.</p> |
| | <p>Pracownicy agencji zatrudnienia wspomaganego potrafią przedstawić pracodawcom argumenty biznesowe za zatrudnieniem wspomaganym.</p> <p>Pracodawcy są wspierani w identyfikowaniu i tworzeniu wolnych miejsc pracy.</p> <p>Pracodawcy są otwarci na alternatywne formy przeprowadzenia procesu rekrutacyjnego.</p> |
| <p>Wartości</p> | <p>Równość szans, partnerstwo, elastyczność, dostępność, świadomość różnorodności.</p> <p>Wzmocnienie kompetencji społecznych i zawodowych osoby, edukacja i otwartość pracodawców.</p> |
| <p>Relacje</p> | <p>Trener pracy jako mediatorzy i edukatorzy, wspierający zarówno osobę z niepełnosprawnością, jak i pracodawcę.</p> <p>Budowanie zaufania, przełamywanie stereotypów, wspólne planowanie procesu zatrudnienia.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 3</p> | <p>Osoby z niepełnosprawnością są przygotowane do podjęcia świadomej decyzji odnośnie charakteru i miejsca zatrudnienia.</p> <p>Pracodawcy otrzymują wyczerpującą informację na temat zasad realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego oraz rozumieją wartość dodaną i sposób, w jaki zatrudnienie wspomaganie może zaspokoić ich potrzeby kadrowe i cele biznesowe.</p> |
| <p>Zakres działania (wybór dostosowany do potrzeb indywidualnych)</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Usługi wspierające przygotowanie do zatrudnienia, indywidualnie dobierane do potrzeb osoby z niepełnosprawnością określonych w IPD: <p>Warsztaty praktyczne na wybranym stanowisku pracy w celu nabywania określonych kompetencji zawodowych</p> <p>Szkolenie zawodowe</p> <p>Staż zawodowy</p> <p>Pośrednictwo pracy</p> <p>Warsztaty kompetencji społecznych</p> <p>Indywidualne poradnictwo psychologiczne</p> <p>Indywidualne poradnictwo zawodowe</p> <p>Indywidualne poradnictwo prawne</p> <p>Indywidualne poradnictwo psychospołeczne</p> <ul style="list-style-type: none"> – Budowanie współpracy z pracodawcami <p>Analiza lokalnego rynku pracy dokonywana przez trenera pracy</p> |



| | |
|------------------------------------|--|
| <p>Standard wsparcia 3</p> | <p>Osoby z niepełnosprawnością są przygotowane do podjęcia świadomej decyzji odnośnie charakteru i miejsca zatrudnienia.</p> <p>Pracodawcy otrzymują wyczerpującą informację na temat zasad realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego oraz rozumieją wartość dodaną i sposób, w jaki zatrudnienie wspomaganie może zaspokoić ich potrzeby kadrowe i cele biznesowe.</p> |
| | <p>Tworzenie bazy pracodawców</p> <p>Informowanie pracodawców w zakresie usługi zatrudnienia wspomaganego</p> <p>Identyfikacja potrzeb pracodawcy</p> <p>Analiza stanowiska pracy</p> <p>Wspieranie pracodawców w rozwijaniu inkluzywnych praktyk rekrutacyjnych</p> |
| <p>Zasady dokumentowania etapu</p> | <p>Dokumentacja realizacji warsztatów z zakresu kompetencji społecznych (załącznik nr I.8 do Standardu).</p> <p>Karty wsparcia wraz z podsumowaniem procesu wsparcia (wzór stosowany do wszystkich indywidualnych form wsparcia na tym etapie) (Załącznik nr I.9 do Standardu).</p> <p>Dokumentacja realizacji warsztatów praktycznych na wybranym stanowisku (załącznik nr I.10 do Standardu).</p> <p>Karta analizy stanowiska pracy (załącznik nr I.11 do Standardu).</p> <p>Dokumentacja staży zawodowych (załącznik nr I.12 do Standardu).</p> |



| | |
|------------------------------------|--|
| <p>Standard wsparcia 3</p> | <p>Osoby z niepełnosprawnością są przygotowane do podjęcia świadomej decyzji odnośnie charakteru i miejsca zatrudnienia.</p> <p>Pracodawcy otrzymują wyczerpującą informację na temat zasad realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego oraz rozumieją wartość dodaną i sposób, w jaki zatrudnienie wspomaganie może zaspokoić ich potrzeby kadrowe i cele biznesowe.</p> |
| | <p>Lista obecności podczas szkolenia zawodowego (załącznik nr I.13 do Standardu).</p> <p>Baza pracodawców wraz z rejestrem kontaktów z pracodawcami (wytyczne w zakresie przygotowania i prowadzenia bazy pracodawców zostały szczegółowo opisane w opracowaniu Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością. Współpraca z pracodawcą).</p> <p>Porozumienie o współpracy pomiędzy agencją zatrudnienia wspomaganego a pracodawcą (wzór) (załącznik nr I.7 do Standardu).</p> <p>Ankieta satysfakcji dla osoby z niepełnosprawnością (załącznik nr I.21.1).</p> |
| <p>Czas realizacji działania</p> | <p>Średnio 8 miesięcy z możliwością przedłużenia do 16 miesięcy w indywidualnych sytuacjach zweryfikowanych w procesie ewaluacji.</p> |
| <p>Kadra realizująca działania</p> | <p>Trener pracy</p> <p>Specjalista ds. rynku pracy</p> <p>Psycholog</p> <p>Doradca zawodowy</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Standard wsparcia 3</p> | <p>Osoby z niepełnosprawnością są przygotowane do podjęcia świadomej decyzji odnośnie charakteru i miejsca zatrudnienia.</p> <p>Pracodawcy otrzymują wyczerpującą informację na temat zasad realizacji usługi zatrudnienia wspomaganego oraz rozumieją wartość dodaną i sposób, w jaki zatrudnienie wspomaganie może zaspokoić ich potrzeby kadrowe i cele biznesowe.</p> |
| | <p>Prawnik</p> <p>spełniający wymogi kompetencyjne określone dla poszczególnych stanowisk pracy w standardzie organizacyjnym AZW.</p> |
| <p>Warunki do realizacji w tym lokalowe</p> | <p>Warunki realizacji działań zgodne z opisem w Standardzie organizacyjnym AZW.</p> <p>Zakład pracy, w którym odbywają się warsztaty praktyczne lub staż zapewnia osobie z niepełnosprawnością dostępność zgodnie z jej potrzebami.</p> <p>Podmiot, który jest realizatorem szkolenia zawodowego zapewnia osobie z niepełnosprawnością dostępność zgodnie z jej potrzebami.</p> |
| <p>Typowe problemy, które mogą wystąpić</p> | <p>Obniżenie motywacji u osób, które poszukują pracy.</p> <p>Brak otwartości pracodawców na współpracę.</p> <p>Ograniczone możliwości na lokalnym rynku pracy (m.in. brak zróżnicowanych ofert, przewaga mikro i małych przedsiębiorstw).</p> |

Szczegółowy zakres i sposób działania

2.3.1 Usługi wspierające przygotowanie do podjęcia zatrudnienia

Usługi wspierające przygotowanie do podjęcia zatrudnienia obejmują szerokie spektrum działań, których celem jest jak najlepsze przygotowanie osoby z niepełnosprawnością do skutecznego znalezienia pracy, zgodnej z indywidualnymi talentami, umiejętnościami i zdolnościami.

Wybór poszczególnych usług, zakres i częstotliwość realizacji, wynika z określonych sposobów osiągania celów szczegółowych ustalonych w Indywidualnym Planie Działania klienta.

Podczas realizacji usług wspierających przygotowanie do zatrudnienia agencja zatrudnienia wspomaganego odpowiedzialna jest za zapewnienie dostępności na poziomie indywidualnym zgłoszonym przez osobę z niepełnosprawnością.

Warsztaty praktyczne na wybranym stanowisku pracy w celu nabywania określonych kompetencji zawodowych

Warsztaty praktyczne na wybranym stanowisku pracy realizowane są w oparciu o uprzednio przygotowaną listę kompetencji wraz z zestawem efektów uczenia się i opisanym procesem walidacji. Celem warsztatów jest rozwój praktycznych umiejętności niezbędnych do wykonywania zadań na konkretnym stanowisku oraz wzmocnienie kompetencji zawodowych i społecznych osoby z niepełnosprawnością.

Czas trwania warsztatów praktycznych ustalany jest indywidualnie, zgodnie z potrzebami i możliwościami osoby z niepełnosprawnością oraz pracodawcy, jednak nie może być krótszy niż 40 godzin. Warsztaty realizowane są w trybie ciągłym, według ustalonego harmonogramu.

Warsztaty prowadzone są przez trenera pracy. Zakres warsztatów obejmuje naukę konkretnych czynności zawodowych, zgodnych z wymaganiami stanowiska określonymi na podstawie Karty analizy stanowiska pracy stanowiącej załącznik nr I.11 do Standardu, przy uwzględnieniu preferencji i możliwości osoby uczestniczącej.

Wykorzystywane są metody praktyczne, umożliwiające bezpośrednie wykonywanie zadań przy wsparciu trenera pracy. Oczekiwany efekt jest podniesienie poziomu kompetencji zawodowych, zwiększenie gotowości do podjęcia pracy oraz lepsze przygotowanie do funkcjonowania w środowisku zawodowym. Szczegółowe wytyczne w zakresie realizacji warsztatów praktycznych wraz z dokumentacją zostały określone w załączniku:



[Dokumentacja warsztatów praktycznych \(załącznik nr I.10\)](#)

Szkolenie zawodowe

Szkolenie zawodowe realizowane jest zgodnie ze zidentyfikowanymi potrzebami oraz potencjałem osoby z niepełnosprawnością, na podstawie umowy pomiędzy agencją zatrudnienia wspomaganego, korzystającej z osobowości prawnej realizatora, a organizatorem szkolenia.

Szkolenie prowadzone jest przez przedsiębiorcę wpisanego do rejestru usług rozwojowych⁴ bądź organizację pozarządową, posiadającą potencjał kadrowy i organizacyjny oraz minimum 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej w danym zakresie.

Agencja zatrudnienia wspomaganego w porozumieniu z osobą z niepełnosprawnością ustala szczegółowe warunki uczestnictwa w szkoleniu zawodowym określającym obowiązki uczestnika szkolenia i agencji zatrudnienia wspomaganego, mając na względzie, że:

- szkolenie ma na celu nabycie lub podniesienie kwalifikacji lub kompetencji zawodowych,

⁴ Podmioty świadczące usługi rozwojowe to szeroka kategoria obejmująca zarówno firmy prywatne, jak i instytucje publiczne, które przeszły proces weryfikacji i oferują usługi szkoleniowo-doradcze, a ich oferta jest dostępna w Bazie Usług Rozwojowych.

- celem szkolenia jest uzyskanie konkretnych efektów uczenia się, które są weryfikowane poprzez odpowiednie sprawdzenie wiedzy i umiejętności, najczęściej w formie egzaminu⁵,
- czas trwania szkolenia jest dostosowany do jego tematyki i zakresu nabywanych kompetencji, tak aby zapewnić uczestnikowi odpowiednie przygotowanie do walidacji,
- w przypadku każdego szkolenia absencja nie może przekroczyć 20% czasu trwania szkolenia;
- za czas szkolenia zawodowego uczestnikowi przysługiwać będzie stypendium szkoleniowe przyznawane na zasadach określonych w ustawie o rynku pracy i służbach zatrudnienia i wypłacane przez agencję zatrudnienia wspomaganego.
- uczestnik otrzymuje wsparcie agencji zatrudnienia wspomaganego w zakresie wyboru kierunku, miejsca szkolenia, a także w całym procesie szkolenia na każdym jego etapie.

Zakres działania obejmuje przyswajanie wiedzy teoretycznej i praktycznej, prowadzące do osiągnięcia efektów uczenia się zgodnych ze standardami danego zawodu lub kwalifikacji. Oczekiwanym efektem jest podniesienie poziomu kompetencji zawodowych, co zwiększa szanse uczestnika na podjęcie pracy w wybranym zawodzie.

Agencja zatrudnienia wspomaganego przechowuje dokumentację szkolenia zawodowego obejmującą listę obecności, kartę wsparcia oraz kopię certyfikatu lub innego dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia, zawierającego informacje o przedmiocie, organizatorze, liczbie godzin, dacie realizacji i osiągniętych efektach uczenia się.



[Lista obecności podczas szkolenia zawodowego \(załącznik nr I.13\)](#)



[Karta wsparcia indywidualnego \(załącznik nr I.9\)](#)

⁵ Zgodnie z Załącznikiem 2 Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z EFS+ do Wytycznych dotyczących monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów na lata 2021–2027

Staż zawodowy

Staż zawodowy to działanie polegające na nabywaniu przez klienta praktycznych umiejętności niezbędnych do wykonywania zadań na określonym stanowisku, bez nawiązywania stosunku pracy z pracodawcą.

Celem działania jest przygotowanie uczestnika stażu do podjęcia zatrudnienia poprzez zdobycie doświadczenia zawodowego w warunkach rzeczywistych.

Staż trwa nie krócej niż trzy miesiące, a jego realizację wspiera trener pracy, który pomaga w wyborze odpowiedniego miejsca stażu, pośredniczy w kontaktach z organizatorem oraz monitoruje przebieg procesu. Minimalny miesięczny wymiar stażu organizowanego przez agencję zatrudnienia wspomaganego wynosi nie mniej niż ½ etatu.

Zakres działania obejmuje wykonywanie zadań odpowiadających specyfice stanowiska, dostosowanych do możliwości uczestnika. Wsparcie odbywa się w ścisłej współpracy z pracodawcą i opiekunem stażu. Oczekiwanym efektem jest zdobycie doświadczenia zawodowego oraz zwiększenie kompetencji praktycznych, co wzmacnia szanse na podjęcie zatrudnienia. Osobie uczestniczącej w stażu zawodowym przysługuje stypendium stażowe. Szczegółowe wytyczne w zakresie realizacji staży wraz z dokumentacją zostały określone w załączniku:



[Dokumentacja stażu zawodowego \(załącznik nr I.12\)](#)

Indywidualne pośrednictwo pracy

Indywidualne pośrednictwo pracy jest realizowane w formie bezpośredniego, spersonalizowanego wsparcia udzielanego klientowi, prowadzonego przez trenera pracy lub pośrednika pracy. Celem działania jest zwiększenie wiedzy uczestnika o rynku pracy, rozwój kompetencji związanych z poszukiwaniem zatrudnienia oraz wsparcie w świadomym i samodzielnym wyborze ścieżki zawodowej. Czas trwania wsparcia ustalany jest indywidualnie, zgodnie z potrzebami uczestnika. Zakres obejmuje m.in. pomoc

w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych i portfolio, identyfikację potencjalnych miejsc pracy, analizę ofert, udział w wydarzeniach rekrutacyjnych, przygotowanie do rozmów kwalifikacyjnych oraz wsparcie w procesie aplikowania. Wykorzystywane są różnorodne narzędzia aktywizujące oraz informacje o lokalnym rynku pracy, dostosowane do indywidualnych możliwości i preferencji uczestnika. Oczekiwanym efektem jest zwiększenie gotowości do wejścia na rynek pracy i samodzielności w działaniach zawodowych. Dokumentacja obejmuje kartę wsparcia z podsumowaniem procesu pośrednictwa pracy.



Karta wsparcia indywidualnego (załącznik nr I.9)

Warsztaty kompetencji społecznych

Warsztaty kompetencji społecznych stanowią zaplanowane działanie realizowane zgodnie z określonym programem, obejmującym precyzyjnie zdefiniowany zakres kompetencji oraz zestaw efektów uczenia się, podlegających weryfikacji w procesie walidacji zgodnie z ustalonymi wymaganiami.

Celem działania jest rozwój kluczowych kompetencji niezbędnych do samorealizacji, rozwoju osobistego, aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym oraz zwiększenia szans na zatrudnienie. Warsztaty trwają 30 godzin zegarowych, realizowanych przeciętnie w ciągu 6 dni po 5 godzin dziennie. Działanie prowadzone jest przez dwuosobowe zespoły złożone z trenerów pracy lub trenera pracy i psychologa.

Zakres tematyczny obejmuje zagadnienia z obszaru komunikacji, współpracy w grupie, asertywności, rozwiązywania konfliktów, radzenia sobie ze stresem i emocjami, zarządzania czasem, podejmowania decyzji oraz autoprezentacji. Warsztaty realizowane są przy wykorzystaniu różnorodnych metod dydaktycznych. Techniki nauczania są dostosowywane do indywidualnych możliwości i preferencji osób uczestniczących, przy zachowaniu zasad stopniowania trudności, konkretności, powtarzalności oraz aktywnego zaangażowania. Zakładanym efektem działania jest wzrost poziomu kompetencji społecznych uczestników, co

bezpośrednio wpływa na zwiększenie ich atrakcyjności na rynku pracy. Szczegółowe wytyczne w zakresie realizacji oraz dokumentacja tego działania określone zostały w:



[Dokumentacja warsztatów z zakresu kompetencji społecznych \(załącznik nr I.8\)](#)

Poradnictwo psychologiczne

Poradnictwo psychologiczne jest realizowane w formie indywidualnych spotkań z psychologiem, ma na celu udzielenie wsparcia osobie z niepełnosprawnością w zakresie radzenia sobie z trudnościami pojawiającymi się w procesie przygotowania do podjęcia zatrudnienia. Celem działania jest rozwój kompetencji społecznych, wzmocnienie motywacji oraz udzielenie pomocy interwencyjnej lub kryzysowej w sytuacjach wymagających szybkiej reakcji. Czas trwania poradnictwa ustalany jest indywidualnie, zgodnie z potrzebami osoby z niepełnosprawnością. Zakres działania obejmuje indywidualną pracę z osobą z niepełnosprawnością, dostosowaną do jej potrzeb, obejmującą m.in. rozwiązywanie bieżących problemów, rozwijanie umiejętności społecznych oraz wzmocnianie gotowości do aktywności zawodowej. Spotkania mogą być inicjowane przez klienta lub specjalistów wspierających proces jego aktywizacji zawodowej. Efektem działania jest wzmocnienie zdolności funkcjonowania społecznego oraz podniesienie atrakcyjności klienta na rynku pracy. Dokumentacja obejmuje kartę wsparcia z podsumowaniem procesu poradnictwa psychologicznego



[Karta wsparcia indywidualnego \(załącznik nr I.9\)](#)

Poradnictwo zawodowe

Poradnictwo zawodowe jest realizowane w formie indywidualnych spotkań z doradcą zawodowym albo trenerem pracy. Ma na celu wspieranie klienta w podejmowaniu świadomych decyzji dotyczących wyboru lub zmiany zawodu, kwalifikacji czy miejsca zatrudnienia. Celem działania jest zwiększenie wiedzy uczestników o rynku pracy,

możliwościach kształcenia i samozatrudnienia oraz rozwój umiejętności niezbędnych w aktywnym poszukiwaniu pracy. Czas trwania poradnictwa ustalany jest indywidualnie, zgodnie z potrzebami uczestnika. Zakres wsparcia obejmuje m.in. przekazywanie informacji o zawodach, analizę predyspozycji zawodowych, omówienie dostępnych ścieżek rozwoju i wskazanie możliwości szkoleniowych. Wykorzystywane są aktualne dane o lokalnym rynku pracy, a działania są dostosowane do indywidualnych potrzeb uczestników. Oczekiwanym efektem jest przygotowanie osoby poszukującej pracy do świadomego i samodzielnego wyboru ścieżki zawodowej. Dokumentacja obejmuje kartę wsparcia z podsumowaniem procesu doradztwa.



Karta wsparcia indywidualnego (załącznik nr I.9)

Poradnictwo prawne

Poradnictwo prawne jest realizowane w formie indywidualnych spotkań z prawnikiem, ma na celu zaspokojenie potrzeb zgłaszanych przez osobę z niepełnosprawnością w kontekście przygotowania do podjęcia zatrudnienia.

Celem działania jest udzielenie specjalistycznego wsparcia w zakresie przysługujących praw i obowiązków związanych z rynkiem pracy oraz rozwiązanie problemów prawnych mogących stanowić barierę w aktywizacji zawodowej.

Czas trwania poradnictwa ustalany jest indywidualnie, zgodnie z potrzebami uczestnika. Zakres realizacji obejmuje indywidualne konsultacje, podczas których omawiane są konkretne zagadnienia wynikające z sytuacji życiowej i zawodowej uczestnika. Dobór form wsparcia uwzględnia indywidualne możliwości i preferencje osoby uczestniczącej. Oczekiwanym efektem jest zapewnienie warunków sprzyjających rozwojowi kompetencji społeczno-zawodowych oraz zwiększenie gotowości do podjęcia zatrudnienia. Dokumentacja obejmuje kartę wsparcia z podsumowaniem procesu poradnictwa prawnego.



Karta wsparcia indywidualnego (załącznik nr I.9)

Poradnictwo psychospołeczne

Poradnictwo psychospołeczne to działania realizowane w formie indywidualnych spotkań ze specjalistami (trenerem pracy, doradcą zawodowym lub psychologiem), mające na celu udzielenie wsparcia dostosowanego do indywidualnych potrzeb klienta, w szczególności w kontekście przygotowania do aktywności zawodowej.

Celem działania jest wzmocnienie funkcjonowania psychospołecznego klienta, rozwój umiejętności niezbędnych do skutecznego funkcjonowania w środowisku pracy oraz przezwyciężenie barier osobistych i społecznych.

Czas trwania wsparcia ustalany jest indywidualnie, zgodnie z potrzebami uczestnika. Zakres poradnictwa obejmuje m.in. wsparcie w rozwiązywaniu problemów osobistych, poprawę komunikacji, budowanie pewności siebie oraz motywację do działania. Wsparcie prowadzone jest przez psychologa lub trenera pracy, a jego formy są dostosowane do możliwości i preferencji klienta. Oczekiwanym efektem jest stworzenie warunków sprzyjających rozwojowi kompetencji społeczno-zawodowych i zwiększenie gotowości do podjęcia zatrudnienia. Dokumentacja obejmuje kartę wsparcia z podsumowaniem procesu poradnictwa psychospołecznego.



[Karta wsparcia indywidualnego \(załącznik nr I.9\)](#)

2.3.2 Budowanie współpracy z pracodawcami

Równoległe do procesu wsparcia osoby z niepełnosprawnością, agencja zatrudnienia wspomaganego prowadzi działania skierowane do pracodawców.

Budowanie współpracy z pracodawcami rozpoczyna się od działań AZW w zakresie przeprowadzenia analizy lokalnego rynku pracy, w którym to procesie następuje zbieranie, przetwarzanie i interpretowanie informacji o zjawiskach zachodzących na danym rynku. Pozwala to na lepsze zrozumienie mechanizmów funkcjonowania rynku, trendów zatrudnienia, potrzeb pracodawców, oczekiwań osób poszukujących pracy oraz barier i szans związanych z aktywnością zawodową.

Dzięki analizie i zbudowanej na jej podstawie wiedzy o rynku pracy, AZW tworzy bazę pracodawców – jedno z podstawowych narzędzi trenerów pracy, czy innych specjalistów prowadzących procesy aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. Baza pozwala monitorować lokalne możliwości zatrudnienia oraz budować trwałe relacje z firmami, oferować dopasowane kandydatury oraz lepiej planować działania aktywizacyjne. Świadomość potrzeb rekrutacyjnych pracodawców ma kluczowe znaczenie dla uzyskania zatrudnienia przez wspieranych klientów AZW. Istotne jest więc, aby specjaliści stale rozwijali swoje umiejętności i metody angażowania pracodawców.

Na etapie 3 specjaliści z AZW nawiązują kontakt z pracodawcami wytypowanymi poprzez analizę rynku pracy, w celu wzbudzenia w nich zainteresowania usługą zatrudnienia wspomaganego. Ważne jest wskazanie pracodawcy realnych możliwości zaspokojenia potrzeb kadrowych i celów biznesowych we współpracy z agencją. Rozpoczęcie współpracy z pracodawcą będzie wiązało się z rzetelnym poznaniem jego potrzeb oraz ustaleniem realnego planu odpowiedzenia na nie.

Przedstawicielami agencji, którzy utrzymują regularne relacje z pracodawcami są trenerzy pracy czy specjaliści ds. rynku pracy (jeśli AZW zatrudnia takich specjalistów). Agencja dba o spójność wizerunku, a także autentyczność i wiarygodność przekazu korzystając z profesjonalnie przygotowanych materiałów promocyjnych, w tym także strony internetowej. Wszelkie kontakty i działania związane z pozyskiwaniem nowych pracodawców oraz kontakty związane z podtrzymywaniem satysfakcjonujących relacji są stale rejestrowane w elektronicznej bazie pracodawców. Obecność trenera pracy w firmach sankcjonuje podpisanie porozumienia o współpracy między agencją a pracodawcą.

Podstawowym źródłem stosowanym przez AZW do pozyskiwania danych na temat firmy, konkretnego stanowiska lub grupy stanowisk jest analiza stanowiska pracy. Służy ona zarówno określeniu potrzeb biznesowych pracodawcy jak i określeniu niezbędnych umiejętności kandydata. Analiza jest „żywym” dokumentem, który może ulegać zmianom w zależności od wymagań pracodawcy. W kolejnym etapie usługi, analiza stanowiska pracy pozwala na odpowiednie dopasowanie kompetencji osoby z niepełnosprawnością zainteresowanej danym zatrudnieniem do wymagań stanowiskowych.



Karta analizy stanowiska pracy (załącznik nr I.11)

W ramach bieżącego monitoringu i ewaluacji współpracy do pracodawców będą kierowane ankiety oceny. Pracodawcy, którzy realizują usługę zatrudnienia wspomaganego z poszanowaniem zasad i wartości, są otwarci na wprowadzanie racjonalnych usprawnień, w tym inkluzywnych form rekrutacji, stają się naturalnymi ambasadorami zatrudnienia wspomaganego.

Współpraca z pracodawcą to wieloaspektowy proces, który, aby był skuteczny musi być profesjonalny i musi uwzględniać jego biznesowe potrzeby.



Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.

Współpraca z pracodawcą.

to źródło wiedzy i inspiracji dla trenerów pracy w zakresie efektywnej współpracy z rynkiem pracy. W podręczniku znajduje się szereg wskazówek jak budować profesjonalną i jakościowo dobrą współpracę w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnością. Współpraca z pracodawcą jest sformalizowana na podstawie Porozumienia o współpracy pomiędzy agencją zatrudnienia wspomaganego a pracodawcą.



Porozumienie o współpracy pomiędzy AZW a pracodawcą (załącznik nr I.7)



Tabela 6. Kluczowe wskaźniki efektywności dla Standardu wsparcia nr 3

| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|--|---|--|-------------------------------------|
| Odsetek osób, spośród wszystkich odbywających warsztaty kompetencji społecznych, które przeszły pozytywną walidację określonych efektów uczenia się | Osoby z niepełnosprawnością nabyły/podniosły kompetencje społeczne niezbędne do podjęcia zatrudnienia | Weryfikacja protokołów z procesu walidacji efektów uczenia (zał. I.8b.3 do Standardu wsparcia OzN) w odniesieniu do liczby osób, które wzięły udział w warsztatach kompetencji społecznych | Minimum raz na kwartał |
| Odsetek osób, spośród wszystkich odbywających warsztaty praktyczne na stanowisku pracy, które przeszły pozytywną walidację określonych efektów uczenia się dla danego stanowiska pracy | Osoby z niepełnosprawnością nabyły/podniosły kompetencje zawodowe na wybranym stanowisku pracy | Weryfikacja kart weryfikacji efektów uczenia (zał. I.10.2 do Standardu wsparcia OzN), w odniesieniu do liczby osób, które wzięły udział w warsztatach praktycznych na stanowisku pracy | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|---|--|-------------------------------------|
| Odsetek osób, spośród wszystkich odbywających staż zawodowy, które zrealizowały określony program stażu | Osoby z niepełnosprawnością nabyły/podniosły kompetencje zawodowe na wybranym stanowisku pracy | Weryfikacja liczby wydanych zaświadczeń o ukończeniu stażu zawodowego w odniesieniu do liczby osób, które wzięły udział w stażach zawodowych | Minimum raz na kwartał |
| Odsetek osób, spośród wszystkich odbywających szkolenie zawodowe, które ukończyły je uzyskując certyfikat, zaświadczenie lub inny dokument potwierdzający nabycie lub podniesienie kwalifikacji lub kompetencji | Osoby z niepełnosprawnością podniosły swoje kwalifikacje lub kompetencje zawodowe zgodnie z określonymi preferencjami | Weryfikacja liczby wydanych certyfikatów/zaświadczeń bądź innych dokumentów poświadczających ukończenie szkolenia zawodowego w odniesieniu do liczby osób odbywających szkolenie | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|--|--|-------------------------------------|
| Odsetek pracodawców, którzy w wyniku działań AZW poznali wartość usługi zatrudnienia wspomaganego i wyrazili chęć podjęcia współpracy poprzez podpisanie porozumienia | Pracodawcy, którzy podczas spotkań z AZW otrzymali kompleksową informację o usłudze zatrudnienia wspomaganego podejmują formalną współpracę z agencją | Weryfikacja liczby zawartych porozumień o współpracy pomiędzy AZW a pracodawcą (na podstawie Bazy kontaktów z pracodawcami, % liczony w odniesieniu do liczby pracodawców, z którymi odbyło się co najmniej 1 bezpośrednie spotkanie, na którym została przedstawiona kompleksowa oferta współpracy) | Minimum raz na kwartał |
| Poziom satysfakcji osób poszukujących pracy z usługi zatrudnienia wspomaganego [Ocena poziomu satysfakcji osób | Poziom satysfakcji osób poszukujących pracy z usługi zatrudnienia wspomaganego oznacza subiektywną ocenę stopnia, w jakim usługa odpowiada na potrzeby i | Średnia ocen z ankiet kierowanych do osoby z niepełnosprawnością na zakończenie III Etapu MZW- załącznik | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| poszukujących pracy z usługi zatrudnienia wspomaganego w skali 1 - 5, (5 - ocena najwyższa, 1 - ocena najniższa)] | oczekiwania osób korzystających ze wsparcia, w szczególności w zakresie dostępności informacji, relacji z personelem oraz poczucia realnego wsparcia w procesie poszukiwania i podejmowania zatrudnienia. | 21.1 Standardu wsparcia) | |

2.4 IV etap – Dopasowanie zadań

Umiejętność dopasowania zdolności kandydata do potrzeb pracodawcy jest kluczowym aspektem zatrudnienia wspomaganego oraz czynnikiem gwarantującym uzyskiwanie zadowalających rezultatów. Właściwe dopasowanie przynosi korzyści dla obu stron i pozwala realizować każdemu własne cele. Celem tego etapu jest pozyskanie pracodawcy i ustalenie ram współpracy w kontekście zatrudnienia konkretnej osoby z niepełnosprawnością.

Główne działania to analiza stanowiska pracy pod kątem indywidualnych kompetencji osoby z niepełnosprawnością, dopasowanie miejsca pracy do preferencji i predyspozycji klienta, wsparcie pracodawcy w utworzeniu stanowiska pracy oraz przygotowanie zespołu pracowniczego do współpracy z pracownikiem z niepełnosprawnością, wspieranie w procedurach poprzedzających zatrudnienie. Wszystkie bieżące i przyszłe działania zostają zapisane w planie wsparcia pracownika i pracodawcy.

Tabela 7. Standard wsparcia 4

| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 4</p> | <p>Trener pracy identyfikuje i szczegółowo opisuje stanowiska pracy i dopasowuje pod kątem potrzeb i możliwości potencjalnych pracowników z niepełnosprawnościami.</p> <p>Pracodawca otrzymuje plan dostosowania stanowiska i środowiska pracy zgodnie z potrzebami osoby z niepełnosprawnością i obowiązującym standardem dostępności.</p> |
| <p>Cel</p> | <p>Określenie wymagań stanowiska pracy i dostosowanie warunków pracy do potrzeb konkretnego klienta.</p> <p>Przygotowanie planu współpracy z pracodawcą w zakresie wsparcia osoby podejmującej zatrudnienie.</p> <p>Przygotowanie zespołu pracowniczego do współpracy z osobą z niepełnosprawnością.</p> |
| <p>Kluczowe kryteria jakości</p> | <p>Agencja zatrudnienia wspomaganego dąży do konkurencyjnego i inkluzywnego zatrudnienia, w którym pracownik otrzymuje taką samą stawkę wynagrodzenia i świadczenia jak inni pracownicy wykonujący tę samą pracę.</p> <p>Agencja zatrudnienia wspomaganego wspiera zarówno pracodawców, jak i osoby poszukujące pracy w procesie rekrutacji i selekcji</p> <p>W porozumieniu z pracodawcą, trener pracy określa warunki utworzenia nowego stanowiska z uwzględnieniem zasad uniwersalnego projektowania.</p> <p>Trener pracy zna zasadę racjonalnych usprawnień i stosuje ją przy dopasowaniu stanowiska pracy.</p> |



| | |
|--------------------------------|--|
| <p>Standard wsparcia 4</p> | <p>Trener pracy identyfikuje i szczegółowo opisuje stanowiska pracy i dopasowuje pod kątem potrzeb i możliwości potencjalnych pracowników z niepełnosprawnościami.</p> <p>Pracodawca otrzymuje plan dostosowania stanowiska i środowiska pracy zgodnie z potrzebami osoby z niepełnosprawnością i obowiązującym standardem dostępności.</p> |
| | <p>W celu zapewnienia skutecznego dopasowania stanowiska trener pracy stosuje analizę pracy do identyfikowania umiejętności i innych wymagań niezbędnych do podjęcia pracy na danym stanowisku.</p> <p>Zespół pracowniczy zostaje przygotowany do współpracy z osobą z niepełnosprawnością poprzez zwiększenie wiedzy i świadomości o pracy osób z niepełnosprawnościami i roli trenera pracy.</p> <p>Trener pracy ustala w porozumieniu z pracodawcą plan wsparcia w miejscu pracy, w którym zawarte są między innymi warunki pracy i sposoby niwelowania zidentyfikowanych barier.</p> |
| <p>Wartości</p> | <p>Uniwersalne projektowanie, racjonalne usprawnienia, dostępność, szacunek dla różnorodności.</p> <p>Partnerstwo z pracodawcą i zespołem pracowniczym, przygotowanie do współpracy z osobą z niepełnosprawnością.</p> |
| <p>Relacje</p> | <p>Trener pracy współpracuje z pracodawcą i zespołem, prowadzi szkolenia integracyjne, wspiera w identyfikacji i niwelowaniu barier.</p> <p>Stały dialog i feedback, przygotowanie planu wsparcia w miejscu pracy.</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Standard wsparcia 4</p> | <p>Trener pracy identyfikuje i szczegółowo opisuje stanowiska pracy i dopasowuje pod kątem potrzeb i możliwości potencjalnych pracowników z niepełnosprawnościami.</p> <p>Pracodawca otrzymuje plan dostosowania stanowiska i środowiska pracy zgodnie z potrzebami osoby z niepełnosprawnością i obowiązującym standardem dostępności.</p> |
| <p>Zakres działania</p> | <p>Analiza stanowiska pracy pod kątem indywidualnych predyspozycji klienta usługi</p> <p>Dopasowanie zadań</p> <p>Identyfikacja strategii wsparcia</p> <p>Poradnictwo i konsultacje dla pracodawców w zakresie zatrudnienia pracownika z niepełnosprawnością</p> <p>Ustalenie warunków zatrudnienia</p> |
| <p>Zasady dokumentowania</p> | <p>Karta analizy stanowiska pracy (załącznik nr I.11 do Standardu)</p> <p>Plan wsparcia w miejscu pracy (załącznik nr I.14 do Standardu)</p> <p>Ankieta satysfakcji dla osoby z niepełnosprawnością (załącznik nr I.21.2)</p> <p>Ankieta ewaluacyjna dla współpracowników (załącznik nr I.21.5)</p> |
| <p>Czas realizacji działania</p> | <p>Do 4 tygodni od momentu podjęcia decyzji przez pracodawcę o zatrudnieniu pracownika z niepełnosprawnością</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Standard wsparcia 4</p> | <p>Trener pracy identyfikuje i szczegółowo opisuje stanowiska pracy i dopasowuje pod kątem potrzeb i możliwości potencjalnych pracowników z niepełnosprawnościami.</p> <p>Pracodawca otrzymuje plan dostosowania stanowiska i środowiska pracy zgodnie z potrzebami osoby z niepełnosprawnością i obowiązującym standardem dostępności.</p> |
| <p>Kadra realizująca działania</p> | <p>Trener pracy</p> <p>Specjalista ds. rynku pracy (fakultatywnie)</p> <p>Psycholog (fakultatywnie)</p> <p>Prawnik (fakultatywnie)</p> <p>spełniający wymogi kompetencyjne określone dla poszczególnych stanowisk pracy w standardzie organizacyjnym AZW.</p> |
| <p>Warunki do realizacji w tym lokalowe</p> | <p>Dostosowane miejsce pracy zapewniające warunki BHP</p> |
| <p>Typowe problemy, które mogą wystąpić</p> | <p>Opór zespołu pracowniczego przed współpracą z trenerem pracy</p> <p>Wycofanie się pracodawcy po przeprowadzonej analizie stanowiska pracy</p> <p>Obniżenie poziomu motywacji osoby z niepełnosprawnością</p> <p>Rezygnacja osoby z niepełnosprawnością z zatrudnienia</p> |





Szczegółowy zakres i sposób działania

2.4.1 Analiza stanowiska pracy pod kątem indywidualnym

Analiza stanowiska pracy na tym etapie opiera się na rezultacie analizy stanowiska przeprowadzonej na 3 etapie zatrudnienia wspomaganego lub jest przeprowadzana na bieżąco w przypadku nowego stanowiska. Dokonanie ponownej analizy polega na przeglądzie opisu wybranego stanowiska pracy pod kątem określenia wymagań oraz warunków wykonywania pracy przez konkretną osobę z niepełnosprawnością. Działanie realizowane jest przez trenera pracy.

Celem działania jest identyfikacja potrzeb wsparcia osoby z niepełnosprawnością w miejscu pracy, co umożliwi właściwe dostosowanie środowiska i zakresu obowiązków do jej możliwości. Analiza dostarcza istotnych informacji dla określenia właściwego zakresu działań zawartych w Planie wsparcia w miejscu pracy. Zakres realizacji obejmuje ocenę warunków fizycznych i organizacyjnych stanowiska, wymaganych kompetencji oraz potencjalnych barier. Oczekiwanym efektem jest optymalne dopasowanie osoby z niepełnosprawnością do konkretnego stanowiska pracy, zwiększające szansę na trwałe zatrudnienie.

Na tym etapie możliwe jest również przygotowanie nowej analizy stanowiska pracy, jeśli ta czynność nie została wykonana wcześniej, na przykład ze względu na fakt utworzenia nowego stanowiska w danym zakładzie pracy. Dokumentacja obejmuje wypełnioną kartę analizy stanowiska pracy.



[Karta analizy stanowiska pracy \(załącznik nr I.11\)](#)

2.4.2 Dopasowanie zadań do możliwości klienta

Skoncentrowana na osobie analiza mocnych stron i jej potrzeb oraz szczegółowy profil zawodowy pozwalają na dopasowanie umiejętności i zainteresowań kandydata do wymagań stanowiska pracy. Umożliwia to adekwatne wsparcie indywidualne.

W oparciu o analizę stanowiska pracy pod kątem umiejętności danej osoby oraz z uwzględnieniem profilu zawodowego klienta z niepełnosprawnością, następuje dopasowanie zadań do możliwości tej osoby. Dopasowanie obejmuje dostosowanie warunków i środowiska pracy do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością lub polega na utworzeniu stanowiska pracy w oparciu o jej zdefiniowane możliwości.

Celem działania jest zapewnienie efektywnego i bezpiecznego wykonywania obowiązków zawodowych przez klienta. Działanie realizowane jest przez trenera pracy we współpracy z pracodawcą. Zakres obejmuje analizę wymagań stanowiska oraz kompetencji klienta, z uwzględnieniem zasad uniwersalnego projektowania oraz racjonalnych usprawnień. Oczekiwanym efektem jest skuteczne dopasowanie zadań do możliwości osoby, co oznacza też pogodzenie potrzeb zarówno kandydata do zatrudnienia jak i pracodawcy, zwiększając tym samym szansę na utrzymanie zatrudnienia.

2.4.3 Identyfikacja strategii wsparcia

Identyfikacja strategii wsparcia polega na rozpoznaniu obszarów do rozwoju klienta, określeniu występujących barier oraz opracowaniu planu ich niwelowania na konkretnym stanowisku pracy. Celem działania jest zapewnienie skutecznego i trwałego wsparcia w miejscu pracy, zgodnie z potrzebami osoby z niepełnosprawnością oraz obowiązującymi standardami dostępności.

Proces trwa do momentu ustalenia spersonalizowanego planu, który jest aktualizowany w zależności od potrzeb. Realizatorem działania jest trener pracy we współpracy z pracodawcą. Zakres obejmuje analizę profilu zawodowego klienta, analizę stanowiska pracy, identyfikację barier oraz opracowanie planu wsparcia w miejscu pracy. Narzędzia wykorzystywane to profil zawodowy, karta analizy stanowiska oraz konsultacje z pracodawcą. Oczekiwanym efektem jest stworzenie realnych warunków do skutecznego podjęcia i utrzymania zatrudnienia przez osobę z niepełnosprawnością oraz wsparcie pracodawcy w tym procesie. Dokumentacja działania obejmuje Plan wsparcia w miejscu pracy.



[Plan wsparcia w miejscu pracy \(załącznik nr I.14\)](#)



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



2.4.4 Poradnictwo i konsultacje dla pracodawców w zakresie zatrudnienia pracownika z niepełnosprawnością

Poradnictwo i konsultacje dla pracodawców w zakresie zatrudnienia pracownika z niepełnosprawnością polegają na przeprowadzeniu spotkania lub szkolenia z pracodawcą oraz zespołem pracowniczym w celu przygotowania ich do współpracy z osobą z niepełnosprawnością i wyjaśnienia roli trenera i pracy. Spotkanie obejmuje zagadnienia związane ze sposobami współpracy z przyszłym pracownikiem, możliwymi trudnościami oraz metodami ich przewycięzania, a także zawiera informacje na temat specyfiki funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w celu neutralizacji obaw.

Po spotkaniu/ szkoleniu do współpracowników kierowana jest ankieta ewaluacyjna



[Ankieta ewaluacyjna dla współpracowników \(załącznik nr I.21.5\)](#)

Trener pracy przedstawia również zakres oferowanego wsparcia i charakterystykę kandydata do zatrudnienia. Forma spotkania – prelekcja, rozmowa lub szkolenie – jest dostosowywana do potrzeb pracodawcy oraz dostępności zespołu pracowniczego. Dodatkowo pracodawca ma możliwość skorzystania z indywidualnych konsultacji z innymi specjalistami, na przykład z prawnikiem czy specjalistą ds. rynku pracy, które mogą dotyczyć formalno-prawnych aspektów zatrudniania osób z niepełnosprawnościami.

2.4.5 Ustalenie warunków zatrudnienia

Ustalenie warunków zatrudnienia to proces, którego efektem jest uzgodnienie szczegółowych warunków zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością, przy udziale klienta, pracodawcy i trenera pracy. Trener pracy pełni rolę negocjatora, reprezentując interesy osoby z niepełnosprawnością, przy jednoczesnym uwzględnieniu możliwości i potrzeb pracodawcy.

Ustalenia obejmują formalne kwestie takie jak wymiar czasu pracy, tygodniowy i miesięczny harmonogram, wysokość wynagrodzenia, udział w obowiązkowych szkoleniach (np. BHP), ustalenie miejsca i terminu badań lekarskich wymaganych do podjęcia pracy na danym



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomagane

stanowisku. Uzgodnienia dotyczą również roli i zaangażowania trenera pracy – zarówno w zakresie dopełnienia formalności, jak i wsparcia procesu adaptacji osoby z niepełnosprawnością w nowym środowisku pracy, a także zasad komunikacji obowiązujących na etapie wdrożenia i w dalszej współpracy.

Wszystkie ustalenia są zapisywane w planie wsparcia w miejscu pracy, który jest przygotowywany indywidualnie dla danego kandydata do zatrudnienia i jego pracodawcy. Proces ustalania warunków zatrudnienia wymaga co najmniej jednego spotkania wszystkich zaangażowanych stron.

Jeśli w proces wsparcia osoby z niepełnosprawnością zaangażowane było również jej otoczenie, na przykład członkowie rodziny i osoba z niepełnosprawnością wyraża zgodę na kontynuowanie takiej współpracy, należy zapoznać ich z ustaleniami warunków zatrudnienia oraz zakresu współpracy pomiędzy AZW a pracodawcą. Na tym etapie należy również ustalić rolę rodziny w dalszej współpracy z AZW, w celu zapewnienia trwałości danego zatrudnienia.

Na zakończenie tego procesu osoba z niepełnosprawnością wypełnia ankietę satysfakcji, w której ocenia swoje zadowolenie z warunków zawartej umowy.



[Ankieta satysfakcji dla osoby z niepełnosprawnością \(załącznik nr I.21.2\)](#)

Tabela 8. Kluczowe wskaźniki efektywności dla Standardu wsparcia nr 4

| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/ sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|--|---|-------------------------------------|
| Odsetek osób, spośród tych, które podjęły zatrudnienie, które rozpoczęły pracę na | Stanowisko pracy jest fizycznie i organizacyjnie przystosowane do potrzeb i możliwości | Weryfikacja kart analizy stanowiska pracy i planów wsparcia w miejscu pracy pod kątem | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/ sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|---|--|-------------------------------------|
| dostosowanym stanowisku pracy | osoby z niepełnosprawnością (wdrożone zostały racjonalne usprawnienia zgodnie z potrzebami) | zapewnienia dostępności stanowiska pracy (weryfikacja wskaźnika w stosunku do ogółu osób, które podjęły zatrudnienie) | |
| Poziom satysfakcji pracownika z niepełnosprawności z warunków zatrudnienia [Ocena poziomu satysfakcji pracownika z niepełnosprawnością z warunków zatrudnienia w skali 1 - 5, (5 - ocena najwyższa, 1 - ocena najniższa)] | Poziom satysfakcji pracownika z niepełnosprawnością z warunków zatrudnienia oznacza subiektywną ocenę, w jakim stopniu warunki pracy odpowiadają jego potrzebom i oczekiwaniom. Wskaźnik uwzględnia m.in. poziom bezpieczeństwa i komfortu pracy, wynagrodzenie, adekwatny zakres | Średnia ocen z ankiet kierowanych do osoby z niepełnosprawności z warunków zatrudnienia - załącznik 21.2 Standardu wsparcia) | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/ sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|--|--|--|-------------------------------------|
| | obowiązków, jasność zasad zatrudnienia oraz poczucie realnej możliwości rozwoju zawodowego. | | |
| Odsetek członków zespołu współpracującego z osobą z niepełnosprawnością, które znają zasady komunikacji i współpracy z nią | Zespół pracowniczy rozumie rolę osoby z niepełnosprawnością w zespole i zasady współpracy z nią. | Analiza ankiet ewaluacyjnych po szkoleniu/spotkaniu informacyjnym dla współpracowników dotyczącym zasad współpracy i komunikacji z osobą z niepełnosprawnością - zał. nr 21.5 do Standardu wsparcia (% liczony od ogółu pracowników uczestniczących w szkoleniu) | Minimum raz na kwartał |

2.5 V etap – Wsparcie w miejscu pracy i rozwoju kariery zawodowej

Celem etapu jest wsparcie pracownika z niepełnosprawnością w jak najpełniejszej adaptacji w środowisku pracy, co będzie przekładać się na długotrwałe utrzymanie zatrudnienia. Monitorowanie rozwoju kariery zawodowej będzie wiązało się ze wspieraniem klienta



w podejmowaniu decyzji związanych z poszerzeniem kompetencji zawodowych, staraniami o awans lub ze zmianą miejsca zatrudnienia. Równolegle trener pracy jest zaangażowany w budowanie długotrwałej relacji z pracodawcą poprzez wspieranie go w obszarach związanych z zarządzaniem pracownikiem z niepełnosprawnością, a zespołu pracowniczego w wypracowaniu efektywnej współpracy z osobą niepełnosprawnością.

Tabela 9. Standard Wsparcia 5

| | |
|----------------------------------|---|
| Standard wsparcia 5 | <p>Osoby korzystające z usługi zatrudnienia wspomaganego otrzymują indywidualne wsparcie w celu adaptacji w miejscu pracy i utrzymaniu zatrudnienia. Otrzymują także wsparcie w rozwoju kariery zawodowej w oparciu o własne preferencje i potrzeby.</p> <p>Pracodawcy są odpowiednio wspierani w celu wdrażania i zarządzania osobami z niepełnosprawnościami w zespole.</p> |
| Cel | <p>Wprowadzenie osoby zatrudnionej w środowisko pracy poprzez dostarczenie jej indywidualnego i dopasowanego do potrzeb wsparcia.</p> <p>Wparcie osoby z niepełnosprawnością w rozwoju kariery zawodowej zgodnie z własnymi preferencjami.</p> <p>Wsparcie pracodawcy w procesie zarządzania różnorodnym zespołem pracowniczym.</p> |
| Kluczowe kryteria jakości | <p>Osoba podejmująca zatrudnienie otrzymuje indywidualne wsparcie trenera pracy w miejscu pracy.</p> <p>Dla osoby zatrudnionej prowadzone są intensywne szkolenie stanowiskowe (jeśli dotyczy) i adaptacja w miejscu pracy</p> |



| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>Standard wsparcia 5</p> | <p>Osoby korzystające z usługi zatrudnienia wspomaganego otrzymują indywidualne wsparcie w celu adaptacji w miejscu pracy i utrzymaniu zatrudnienia. Otrzymują także wsparcie w rozwoju kariery zawodowej w oparciu o własne preferencje i potrzeby.</p> <p>Pracodawcy są odpowiednio wspierani w celu wdrażania i zarządzania osobami z niepełnosprawnościami w zespole.</p> |
| | <p>Proces uczenia osoby zatrudnionej w miejscu pracy odbywa się za pomocą najbardziej naturalnych metod i technik szkoleniowych dopasowanych do potrzeb osoby.</p> <p>Osoba zatrudniona w razie potrzeby ma możliwość korzystania w pracy z racjonalnych dostosowań oraz z technologii wspomagającej.</p> <p>Wsparcie osoby zatrudnionej odbywa się przy wykorzystaniu wsparcia naturalnego w miejscu pracy.</p> <p>Osoba zatrudniona podlega okresowemu monitorowaniu postępów pracowniczych.</p> <p>Osobie zatrudnionej w razie potrzeby zapewnia się szkolenie uzupełniające.</p> <p>Pracodawca otrzymuje wsparcie w rozumieniu jego odpowiedzialności za zarządzanie zespołem i szkolenie pracowników.</p> <p>Osobie zatrudnionej zapewnia się wsparcie w budowaniu relacji społecznych w miejscu pracy.</p> <p>Osoba zatrudniona jest wspierana w rozwoju kariery.</p> <p>Osobie zatrudnionej zapewnia się nieograniczone czasowo wsparcie oraz odpowiednie reagowanie na prośby o wsparcie.</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Standard wsparcia 5</p> | <p>Osoby korzystające z usługi zatrudnienia wspomaganego otrzymują indywidualne wsparcie w celu adaptacji w miejscu pracy i utrzymaniu zatrudnienia. Otrzymują także wsparcie w rozwoju kariery zawodowej w oparciu o własne preferencje i potrzeby.</p> <p>Pracodawcy są odpowiednio wspierani w celu wdrażania i zarządzania osobami z niepełnosprawnościami w zespole.</p> |
| | <p>Monitoring i wsparcie w miejscu pracy są zintegrowane z naturalnymi procedurami pracodawcy.</p> <p>Miejsce pracy oraz obowiązujące w nim przepisy zapewniają osobie zatrudnionej bezpieczeństwo oraz reagowanie na sytuacje nękania czy dyskryminacji.</p> |
| <p>Wartości</p> | <p>Elastyczność, ciągłość wsparcia, samodzielność, integracja społeczna, rozwój zawodowy, szacunek i poufność.</p> <p>Wsparcie naturalne i indywidualne, reagowanie na potrzeby osoby i pracodawcy.</p> |
| <p>Relacje</p> | <p>Trener pracy towarzyszy osobie z niepełnosprawnością w adaptacji, prowadzi szkolenia w miejscu pracy monitoruje postępy, wspiera w rozwiązywaniu konfliktów i rozwijaniu kariery.</p> <p>Współpraca z pracodawcą i zespołem, wsparcie w zarządzaniu różnorodnością.</p> |
| <p>Zakres działania (wybór dostosowany do</p> | <p>Ocena potrzeb zawodowych i planowanie zakresu wsparcia dla osób, które przystępują do programu zatrudnienia wspomaganego jako zatrudnione.</p> |



| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Standard wsparcia 5</p> | <p>Osoby korzystające z usługi zatrudnienia wspomaganego otrzymują indywidualne wsparcie w celu adaptacji w miejscu pracy i utrzymaniu zatrudnienia. Otrzymują także wsparcie w rozwoju kariery zawodowej w oparciu o własne preferencje i potrzeby.</p> <p>Pracodawcy są odpowiednio wspierani w celu wdrażania i zarządzania osobami z niepełnosprawnościami w zespole.</p> |
| <p>potrzeb indywidualnych)</p> | <p>Intensywne szkolenie stanowiskowe (jeśli dotyczy) i adaptacja w środowisku pracy</p> <p>Monitorowanie zatrudnienia</p> <p>Szkolenia uzupełniające</p> <p>Usługi wspierające rozwój samodzielności i niezależności w miejscu pracy</p> <p>Wsparcie w rozwijaniu kariery</p> <p>Poradnictwo i konsultacje dla pracodawców w zakresie zarządzania pracownikiem z niepełnosprawnością</p> |
| <p>Zasady dokumentowania</p> | <p>Raport z procesu intensywnego szkolenia (załącznik nr I.15 do Standardu)</p> <p>Raport miesięczny z procesu monitorowania (załącznik nr I.16 do Standardu)</p> <p>Karty wsparcia wraz z podsumowaniem procesu wsparcia (załącznik nr I.9 do Standardu)</p> <p>Karta oceny okresowej w miejscu pracy (załącznik nr I.17 do Standardu)</p> |



| | |
|------------------------------------|---|
| <p>Standard wsparcia 5</p> | <p>Osoby korzystające z usługi zatrudnienia wspomaganego otrzymują indywidualne wsparcie w celu adaptacji w miejscu pracy i utrzymaniu zatrudnienia. Otrzymują także wsparcie w rozwoju kariery zawodowej w oparciu o własne preferencje i potrzeby.</p> <p>Pracodawcy są odpowiednio wspierani w celu wdrażania i zarządzania osobami z niepełnosprawnościami w zespole.</p> |
| | <p>Ankieta satysfakcji dla osoby z niepełnosprawnością (załącznik nr I.21.3)</p> <p>Ankieta satysfakcji dla pracodawcy (załącznik nr I.21.4)</p> <p>Ankieta ewaluacyjna dla współpracowników (załącznik nr I.21.6)</p> |
| <p>Czas realizacji działania</p> | <p>Intensywne szkolenie stanowiskowe – do 3 miesięcy</p> <p>Częstotliwość dokonywania ocen pracowniczych – co 3 miesiące od momentu rozpoczęcia pracy do czasu zakończenia przez osobę korzystania z usługi</p> <p>Częstotliwość monitorowania zatrudnienia po zakończeniu intensywnego szkolenia stanowiskowego – zgodnie z określonymi potrzebami</p> |
| <p>Kadra realizująca działania</p> | <p>Trener pracy</p> <p>Psycholog</p> <p>Doradca zawodowy</p> <p>spełniający wymogi kompetencyjne określone dla poszczególnych stanowisk pracy w standardzie organizacyjnym AZW.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Standard wsparcia 5</p> | <p>Osoby korzystające z usługi zatrudnienia wspomaganego otrzymują indywidualne wsparcie w celu adaptacji w miejscu pracy i utrzymaniu zatrudnienia. Otrzymują także wsparcie w rozwoju kariery zawodowej w oparciu o własne preferencje i potrzeby.</p> <p>Pracodawcy są odpowiednio wspierani w celu wdrażania i zarządzania osobami z niepełnosprawnościami w zespole.</p> |
| <p>Warunki do realizacji w tym lokalowe</p> | <p>Warunki realizacji działań zgodne z opisem w Standardzie organizacyjnym AZW.</p> <p>Dostosowane miejsce pracy zapewniające warunki BHP.</p> |
| <p>Typowe problemy, które mogą wystąpić</p> | <p>Brak lub niedostateczna adaptacja społeczna w miejscu pracy.</p> <p>Zbyt duże wsparcie ze strony trenera pracy ograniczające wsparcie naturalne i samodzielność pracownika z niepełnosprawnością.</p> <p>Niewystarczające zrozumienie procesu zatrudnienia wspomaganego przez trenera pracy.</p> <p>Brak odpowiedniej liczby trenerów pracy do zapewnienia nieograniczonego czasowo wsparcia.</p> <p>Częsta rotacja trenerów pracy.</p> <p>Niewystarczające zrozumienie przez pracodawcę roli trenera pracy.</p> |

2.5.1 Intensywne szkolenie stanowiskowe i adaptacja w środowisku pracy

Po formalnym akcie zatrudnienia osoba z niepełnosprawnością rozpoczyna pracę na danym stanowisku pracy. W przypadku osób, dla których w wyniku analizy profilu zawodowego i analizy stanowiska pracy zidentyfikowano potrzebę zindywidualizowanego i dodatkowego

wsparcia w początkowym okresie zatrudnienia, przeprowadzane jest intensywne szkolenie stanowiskowe i adaptacja w miejscu pracy. Działanie to przeprowadza trener pracy w zakładzie pracy, w którym zatrudniona została osoba z niepełnosprawnością.

Celem działania jest maksymalne wdrożenie osoby z niepełnosprawnością na stanowisku pracy oraz adaptacja w środowisku pracy. Polega ono na towarzyszeniu pracownikowi z niepełnosprawnością w miejscu pracy w początkowym etapie zatrudnienia i udzielaniu indywidualnego wsparcia w celu osiągnięcia przez tę osobę możliwie pełnej samodzielności na stanowisku pracy oraz zintegrowania się z zespołem pracowniczym.

W celu określenia zakresu wsparcia dla danej osoby zatrudnionej trener pracy we współpracy z pracodawcą i w konsultacji z osobą z niepełnosprawnością opracuje szczegółowy plan szkolenia stanowiskowego, który jest elementem planu wsparcia w miejscu pracy. Plan ten uwzględnia zidentyfikowane potrzeby osoby z niepełnosprawnością w zakresie uzupełnienia kompetencji oraz preferowane strategie uczenia się.

W trakcie intensywnego szkolenia stanowiskowego i adaptacji w środowisku pracy trener pracy podejmuje przede wszystkim działania mające na celu:

- zapoznanie osoby z niepełnosprawnością z zakładem pracy, strukturą firmy, obowiązującymi zasadami, zakresem obowiązków i wymaganiami stanowiska pracy,
- opanowanie wykonywania zadań na stanowisku pracy (demonstracja, ćwiczenie czynności zawodowych, bieżące korygowanie błędów, utrwalanie wiedzy i wzmocnianie samodzielności osoby pracownika),
- nawiązanie prawidłowych relacji ze współpracownikami i przełożonymi, integracja z zespołem,
- przełamanie barier, wzmocnienie motywacji, pewności siebie i samodzielności osoby w miejscu pracy,
- reagowanie na bieżące trudności i w razie konieczności wspólne poszukiwanie możliwych zmian, rozwiązań, modyfikacji dotyczących pracy osoby z niepełnosprawnością.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Zakres, forma i intensywność wsparcia są dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów. Proces uczenia się osoby z niepełnosprawnością odbywa się za pomocą najbardziej naturalnych metod i technik szkoleniowych dostosowanych do potrzeb osoby. W miarę postępów osoby wspieranej trener pracy ogranicza swoją obecność na stanowisku pracy.

Intensywne szkolenie stanowiskowe oraz adaptacja w środowisku pracy powinny być prowadzone w miarę możliwości z wykorzystaniem standardowych procedur firmy, dostosowanych do potrzeb pracownika z niepełnosprawnością. Trener pracy dąży do zidentyfikowania i włączenia wsparcia naturalnego w miejscu pracy. W zależności od miejsca pracy, zadań i specyfiki danej firmy szkolenie stanowiskowe prowadzi trener pracy lub inny wyznaczony do tego pracownik firmy. W takim przypadku trener pracy czuwa nad prawidłowym przebiegiem szkolenia, pełni funkcje doradczą i wspierającą oraz dba, aby pracownik otrzymał niezbędne wsparcie.

Intensywne szkolenie stanowiskowe oraz adaptacja w miejscu pracy odbywa się do czasu usamodzielnienia się osoby z niepełnosprawnością i jej zintegrowania się z zespołem. W efekcie prowadzonych działań klient wykonuje zadania na stanowisku pracy zgodnie ze standardami firmy i swoimi umiejętnościami.

Rekomenduje się, że proces ten powinien trwać maksymalnie do 3 miesięcy od momentu rozpoczęcia przez osobę z niepełnosprawnością zatrudnienia.

Jego zakończenie powinno płynnie prowadzić do kolejnego etapu jakim jest systematyczne monitorowanie zatrudnienia i rozwój kariery. Działanie kończy przygotowanie przez trenera pracy podsumowania procesu szkolenia. Na bieżąco działanie to jest dokumentowane przy pomocy miesięcznego raportu z procesu intensywnego szkolenia stanowiskowego zawierającego informację o rodzaju udzielonego wsparcia oraz liczbie godzin.



[Raport z procesu intensywnego szkolenia stanowiskowego \(załącznik nr I.15\)](#)



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomagane

2.5.2 Monitorowanie zatrudnienia

Monitorowanie zatrudnienia to istotny element wsparcia w miejscu pracy i rozwijania kariery zawodowej. Ma ono kluczowe znaczenie dla utrzymania zatrudnienia przez osobę z niepełnosprawnością. Celem działania jest utrzymanie wysokiej jakości pracy świadczonej przez pracownika z niepełnosprawnością oraz eliminowanie trudności pojawiających się w trakcie zatrudnienia.

Monitorowanie zatrudnienia realizowane jest w oparciu o plan wsparcia w miejscu pracy przygotowany przez trenera pracy we współpracy z pracodawcą i w konsultacji z osobą z niepełnosprawnością. Uwzględnia on także cele i działania zaplanowane z klientem w Indywidualnym Planie Działania:

- zaktualizowanym po okresie intensywnego szkolenia stanowiskowego (jeśli było realizowane) i rekomendacji po tym procesie – w przypadku osób, które przystąpiły do programu jako osoby nieaktywne zawodowo i podjęły zatrudnienie w ramach prowadzonych działań,
- przygotowanym w oparciu o identyfikację sytuacji zawodowej i ocenę potrzeb w zakresie wsparcia w miejscu pracy – dla osób, które przystąpiły do programu jako zatrudnione.

Monitorowanie zatrudnienia prowadzone jest przez trenera pracy w postaci regularnych wizyt monitorujących w zakładzie pracy oraz spotkań ze wspieranym pracownikiem poza miejscem pracy, na przykład w biurze agencji zatrudnienia wspomaganego. Polega na systematycznym zbieraniu informacji na temat aktualnej sytuacji klienta na podstawie rozmów z nim, jego współpracownikami, przełożonymi, pracodawcą, a także własnych obserwacji trenera pracy podczas wizyt monitorujących. Informacje te służą do bieżącej oceny jakości wykonywanej pracy przez wspieranego pracownika, funkcjonowania osoby w zespole oraz identyfikacji ewentualnych trudności. Dzięki temu klient oraz pracodawca przy wsparciu trenera pracy mają możliwość podjęcia działań służących rozwiązaniu trudnych sytuacji. W razie potrzeby trener pracy przeprowadza szkolenie uzupełniające.

Szkolenia uzupełniające są istotnym elementem wsparcia w miejscu pracy i rozwijania kariery zawodowej. Celem szkoleń jest zapewnienie utrzymania jakości pracy świadczonej przez osobę z niepełnosprawnością, właściwej adaptacji osoby do nowych warunków na stanowisku pracy lub umożliwienie jej dalszego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy.

Potrzebę przeprowadzenia szkolenia może zgłosić sama osoba z niepełnosprawnością, jej współpracownicy, przełożeni lub pracodawca. Szkolenie może być przeprowadzone z inicjatywy trenera pracy na podstawie obserwacji i rozmów podczas wizyt monitorujących.

Szkolenie prowadzi trener pracy. Rodzaj i zakres prowadzonych działań w ramach szkolenia uzależnione są od właściwie określonego źródła trudności lub zakresu nowych umiejętności, które powinien nabyć klient. Zakres ten wraz z planem szkolenia jest ustalany przez trenera pracy we współpracy z pracodawcą i osobą z niepełnosprawnością.

Szkolenia uzupełniające dotyczą najczęściej sytuacji spadku jakości i efektywności pracy wykonywanej przez wspieranego pracownika. W zależności od sytuacji trener pracy podejmuje działania polegające na wyeliminowaniu źródła takiej sytuacji (praca nad motywacją klienta, ćwiczenie wykonywania zadań na stanowisku pracy, rozwiązanie sytuacji dotyczącej relacji w zespole, wprowadzenie modyfikacji procedur lub usprawnień dotyczących pracy osoby z niepełnosprawnością). Mogą również dotyczyć sytuacji, w których klient wymaga wsparcia w opanowaniu sposobu wykonywania nowych lub zmodyfikowanych zadań zawodowych, obsługi nowego sprzętu, oprogramowania, zrozumienia i stosowania się do nowych procedur i wytycznych. Może to wynikać ze zmian wprowadzonych na obecnym stanowisku pracy lub być związane z rozwojem osoby w postaci objęcia nowego stanowiska w ramach firmy. Szkolenie uzupełniające może także przeprowadzić doświadczony współpracownik przy wsparciu i doradztwie ze strony trenera pracy.

Monitorowanie zatrudnienia powinno mieć charakter ciągły i regularny. Jego częstotliwość i zakres są dostosowane do indywidualnych, bieżących potrzeb osoby pracownika i pracodawcy. Wraz z postępem adaptacji zasady monitorowania powinny być elastycznie dostosowywane do aktualnej sytuacji osoby. Częstotliwość wizyt powinna ulec stopniowemu zmniejszeniu. Jednak wsparcie trenera pracy powinno być dostępne dla pracownika lub



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



pracodawcy zawsze, gdy zgłasza taką potrzebę. Monitorowanie zatrudnienia powinno odbywać się aż do momentu usamodzielnienia się. Dokumentację z tego etapu stanowi Raport miesięczny z procesu monitorowania.



[Raport miesięczny z procesu monitorowania \(załącznik nr I.16\)](#)

Na zakres i częstotliwość monitorowania zatrudnienia mają wpływ okresowe oceny pracownicze, którym podlega zatrudniony klient. Ocenę przeprowadza trener pracy. Jej celem jest identyfikacja mocnych stron oraz obszarów wymagających dalszego wsparcia oraz planowanie działań rozwojowych. Dokonywana jest co 3 miesiące od momentu zatrudnienia do czasu zakończenia przez osobę korzystania z usługi. Dokumentowana jest za pomocą załącznika



[Karta oceny okresowej \(załącznik nr I.17\)](#)

Długość okresu monitorowania zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością jest indywidualna, natomiast po 12 miesiącach (od zakończenia szkolenia stanowiskowego) następuje obowiązkowa ewaluacja prowadzona według określonej procedury. W przypadku rekomendacji do kontynuacji wsparcia, trener pracy we współpracy z osobą z niepełnosprawnością i pracodawcą przygotowuje aktualizację Indywidualnego Planu Działania na kolejne 12 miesięcy. Jeśli wynikiem ewaluacji jest rekomendacja o wycofaniu wsparcia trener pracy we współpracy z osobą z niepełnosprawnością i pracodawcą przygotowuje plan wyjścia z usługi zatrudnienia wspomaganego, który powinien być zrealizowany przed upływem zakończenia kolejnych 12 miesięcy.

2.5.3 Usługi wspierające rozwój samodzielności i niezależności w miejscu pracy

W celu umożliwienia osobie z niepełnosprawnością rozwoju samodzielności i niezależności w miejscu pracy oferta agencji zatrudnienia wspomaganego powinna uwzględniać także dodatkowe usługi, które są realizowane poza wsparciem w miejscu pracy. Działania



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomaganego

prowadzone w ramach usług powinny odpowiadać na indywidualne potrzeby pracownika i prowadzić do zwiększenia kompetencji niezbędnych do utrzymania przez niego zatrudnienia i rozwoju kariery.

Z usług wspierających osoba z niepełnosprawnością może korzystać od momentu:

- rozpoczęcia zatrudnienia, w tym na etapie prowadzenia intensywnego szkolenia stanowiskowego – w przypadku osób, które przystąpiły do programu jako osoby nieaktywne zawodowo i podjęły zatrudnienie w ramach prowadzonych działań,
- przygotowania Indywidualnego Planu Działania – w przypadku osób, które przystąpiły do programu jako zatrudnione w wyniku zatrudnienia wspomaganego.

Częstotliwość i liczba godzin udzielonego wsparcia zależy od potrzeb klienta. Z usług tych osoba może korzystać do momentu zakończenia udziału w usłudze zatrudnienia wspomaganego.

Do usług wspierających rozwój samodzielności i niezależności w miejscu pracy zalicza się:

- **Indywidualne poradnictwo psychologiczne wspierające**

Celem świadczonej usługi jest zapewnienie osobie z niepełnosprawnością wsparcia psychologicznego w trakcie okresu zatrudnienia i rozwoju kariery. Wsparcie to wpływa znacząco na rozwój osoby i zwiększa jej szanse na konstruktywne radzenie sobie z problemami, które mają wpływ na utrzymanie zatrudnienia czy rozwój kariery. Stanowi ważny element uzupełnienia dotychczas prowadzonych działań, jak i działań prowadzonych przez trenera pracy w ramach monitorowania zatrudnienia.

Wsparcie może polegać na bieżącym reagowaniu na pojawiające się trudności, rozwiązywaniu problemów czy utrzymaniu motywacji do pracy. Może także służyć wypracowywaniu umiejętności społecznych potrzebnych w pracy takich jak: planowanie rozkładu zajęć w ciągu dnia, radzenie sobie ze stresem, rozpoznawanie i wyrażanie emocji w sposób akceptowalny społecznie, komunikacja, relacje interpersonalne, współpraca w zespole, przyjmowanie krytyki, podejmowanie decyzji. Wsparcie może także dotyczyć sytuacji kryzysowych czy interwencyjnych.

Poradnictwo psychologiczne ma charakter spotkań indywidualnych, które są organizowane w oparciu o potrzeby zgłoszone przez osobę z niepełnosprawnością lub specjalistę zatrudnionego w agencji. Częstotliwość i ilość godzin udzielonego wsparcia zależy od potrzeb klienta. Zakłada się, że jedno spotkanie trwa zazwyczaj od 1 do 2 godzin.

Podczas spotkania stosowane są różne metody pracy, dostosowane do potrzeb oraz możliwości osoby z niepełnosprawnością (rozmowa, psychoedukacja, analiza przypadku, relaksacja, ćwiczenia). Usługa prowadzona jest przez psychologa.

- **Indywidualne treningi rozwijające kompetencje społeczne niezbędne do budowania samodzielności i niezależności**

Celem prowadzenia indywidualnych treningów jest wsparcie osoby z niepełnosprawnością w zwiększeniu kompetencji społecznych, które mają przełożenie na jej samodzielność i niezależność w codziennym życiu. Kompetencje te mogą być wykorzystywane do osiągnięcia celów osoby dotyczących pracy, a także realizacji innych potrzeb, które mogą się zrodzić w wyniku bycia osobą aktywną zawodowo.

Indywidualne treningi mogą być prowadzone w siedzibie agencji zatrudnienia wspomaganego lub poza nią, w realnych miejscach, instytucjach, placówkach, w których osoba wymaga wsparcia w wypracowaniu danej umiejętności. Może to na przykład być załatwienie sprawy w urzędzie, korzystanie z usług medycznych, rozwiązanie problemów życiowych, które mają wpływ na proces aktywizacji społeczno-zawodowej.

Treningi prowadzone są przez trenera pracy. Zakres, częstotliwość, długość trwania oraz sposób ich prowadzenia każdorazowo uzależnione są od potrzeb danej osoby z niepełnosprawnością oraz sytuacji, której ma służyć prowadzenie treningu. Każdy trening ma określony czas i jest prowadzony w kontekście utrzymania aktywności zawodowej osoby.

– Wsparcie w rozwijaniu kariery

W celu zapewnienia osobie z niepełnosprawnością możliwości rozwoju kariery zawodowej prowadzone są działania, które mogą ją wspierać w tym procesie. W przypadku osoby zatrudnionej wsparcie w rozwoju kariery zawodowej prowadzi trener pracy bądź doradca zawodowy. Działania te podejmowane są w odpowiedzi na potrzebę rozwoju zawodowego zgłaszaną przez osobę z niepełnosprawnością.

Trener pracy podczas procesu monitorowania zatrudnienia może wspierać pracownika z niepełnosprawnością w zidentyfikowaniu, wyznaczeniu i realizacji nowych celów zawodowych. Mogą one dotyczyć zmiany lub poszerzenia czynności zawodowych na obecnym stanowisku pracy lub objęciu nowego stanowiska pracy w ramach dotychczasowego miejsca zatrudnienia. Działania te podejmowane są w porozumieniu z pracodawcą. W razie potrzeby trener pracy przeprowadza dla osoby szkolenie uzupełniające lub intensywne szkolenie stanowiskowe. Klient może także uczestniczyć w szkoleniach wewnętrznych organizowanych w zakładzie pracy, których celem jest podnoszenie kompetencji pracowników i przygotowanie ich do pracy na danym stanowisku pracy.

Równoległe osoba z niepełnosprawnością może korzystać z poradnictwa zawodowego prowadzonego przez doradcę zawodowego. W efekcie prowadzonego poradnictwa osoba uzyskuje niezbędne informacje na temat rynku pracy, zawodach, możliwościach szkolenia i kształcenia oraz w sposób świadomy podejmuje decyzje odnośnie swojej kariery zawodowej.

W przypadku podjęcia przez osobę z niepełnosprawnością decyzji o zmianie pracy, trener wspiera ją w dopełnieniu formalności związanych z zakończeniem zatrudnienia. Jeśli osoba nie wskazuje preferowanego nowego stanowiska pracy, należy dla niej rozpocząć proces diagnozy zawodowej (zgodnie ze standardem dotyczącym II etapu zatrudnienia wspomaganego). Następnie osoba może korzystać z działań określonych dla III, IV i V etapu zatrudnienia wspomaganego takich jak indywidualne pośrednictwo pracy, szkolenie zawodowe czy warsztaty praktyczne na wybranym stanowisku pracy aż po zatrudnienie na nowym stanowisku pracy. Zakres, liczba godzin i częstotliwość wsparcia uzależniona jest od indywidualnych potrzeb danej osoby z niepełnosprawnością.

Usługi wspierające dokumentowane są w zależności od etapu wsparcia, na którym znajduje się osoba z niepełnosprawnością przy pomocy:



Raport z procesu intensywnego szkolenia stanowiskowego (załącznik nr I.15)



Raport miesięczny z procesu monitorowania (załącznik nr I.16)

2.5.3.1 Grupowe wsparcie psychologiczno-doradcze (motywacyjne) – fakultatywne

Grupowe wsparcie psychologiczno-doradcze odgrywa istotną rolę w procesie utrzymania zatrudnienia przez osobę z niepełnosprawnością. Grupa osób zatrudnionych stanowi dla siebie nawzajem cenne wsparcie, daje możliwość rozwijania i ćwiczenia umiejętności niezbędnych w pracy oraz staje się źródłem rozwiązań trudnych sytuacji związanych z pracą czy szeroko rozumianym samodzielnym życiem. Jest to wsparcie fakultatywne, które może być realizowane w sytuacji, kiedy zaistnieje taka potrzeba i zbudowane zostaną odpowiednie relacje pomiędzy osobami z niepełnosprawnością korzystającymi z usług agencji zatrudnienia wspomaganego.

Celem usługi jest zwiększanie umiejętności społecznych i zawodowych niezbędnych do samodzielnego funkcjonowania osób w środowisku pracy. W trakcie interakcji w grupie osoby uczestniczące mają możliwość zwiększania umiejętności potrzebnych w pracy takich jak: przyjmowanie informacji zwrotnej, radzenie sobie ze stresem, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, współpraca.

Grupowe wsparcie psychologiczno-doradcze organizowane jest przez agencję zatrudnienia wspomaganego w formie regularnych spotkań. Skierowane jest do osób zainteresowanych udziałem w tego typu spotkaniach, na zasadzie dobrowolności. Częstotliwość i czas trwania spotkań uzależnione są od potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz możliwości agencji. Wsparcie może mieć formę grupy samopomocowej, w której uczestnicy wymieniają się doświadczeniami, omawiają bieżące sytuacje, trudności i wspólnie wypracowują rozwiązania. Spotkania mogą być prowadzone na określony temat zaproponowany przez osoby

z niepełnosprawnościami lub osoby prowadzące. Osoby prowadzące stosują różne metody pracy, które dostosowują do potrzeb i możliwości osób uczestniczących w spotkaniach (rozmowa moderowana, burza mózgów, odrywanie ról, gry aktywizujące).

Grupowe wsparcie psychologiczno-doradcze prowadzone jest przez trenera pracy bądź psychologa. Należy zadbać, aby liczba osób uczestniczących w spotkaniu była optymalna i pozwalała na swobodne, komfortowe i aktywne uczestniczenie każdej osobie w spotkaniu. W zależności od liczby osób uczestniczących oraz w przypadku konieczności zapewnienia im większego wsparcia w trakcie spotkania może być ono prowadzone przez jedną lub dwie osoby prowadzące.

2.5.4 Poradnictwo i konsultacje dla pracodawców w zakresie zarządzania pracownikiem z niepełnosprawnością

Celem działania jest wsparcie pracodawcy, który zatrudnił osobę z niepełnosprawnością w tworzeniu środowiska pracy sprzyjającego integracji i pełnemu wykorzystaniu potencjału wszystkich pracowników. Wsparcie to prowadzone jest przez trenera pracy w postaci poradnictwa lub konsultacji. Odpowiada na potrzeby zgłoszone przez pracodawcę lub prowadzone jest z inicjatywy trenera pracy w oparciu o obserwacje podczas wizyt monitorujących i rozmowy z pracownikiem i pracodawcą. Pracodawca i współpracownicy osoby z niepełnosprawnością otrzymują wsparcie w obszarach takich jak: tworzenie kultury inkluzyjnej w zakładzie pracy, dostosowanie stanowiska pracy i procedur do potrzeb osoby z niepełnosprawnością, wprowadzenia racjonalnych usprawnień, technologii wspomagającej, zapewnienie pracownikowi możliwości rozwoju zawodowego, sposobu szkolenia i wspierania osoby z niepełnosprawnością, przeprowadzania rozmów i ocen pracowniczych, rozwiązywania konfliktów w zespole.

W efekcie prowadzonych działań pracodawca zwiększa swoje umiejętności w zakresie zarządzania pracownikiem z niepełnosprawnością. Kładzie nacisk na tworzenie warunków pracy, w których osoba z niepełnosprawnością czuje się docenianym członkiem zespołu i ma równe szanse na rozwój zawodowy. Wsparcie każdorazowo jest dostosowane do potrzeb pracodawcy.

Nie wcześniej niż po 3 miesiącach współpracy z pracodawcą kierowana jest do niego ankieta satysfakcji dotycząca współpracy z AZW.



Ankieta satysfakcji dla pracodawcy (załącznik nr I.21.4)

Ponadto do współpracowników kierowana jest ankieta ewaluacyjna dotycząca postrzegania osoby z niepełnosprawnością jako członka zespołu.



Ankieta ewaluacyjna dla współpracowników (załącznik nr I.21.6)

Tabela 10. Kluczowe wskaźniki efektywności dla Standardu wsparcia nr 5

| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/ sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|--|--|--|-------------------------------------|
| Odsetek osób, u których w ciągu 12 miesięcy od podjęcia zatrudnienia nastąpił rozwój zawodowy poprzez m.in. udział w szkoleniach, rozszerzenie zakresu obowiązków, zwiększenie wymiaru zaangażowania lub awans związany ze | Osoba z niepełnosprawnością, która podejmie zatrudnienie rozwija karierę zawodową na obecnym stanowisku pracy lub w ramach nowego stanowiska pracy | Weryfikacja na podstawie umów o pracę/ zaświadczeń o zatrudnieniu/ certyfikatów z odbytych szkoleń w trakcie pracy (wskaźnik liczony z ogółu osób zatrudnionych) | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/ sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|--|---|---|-------------------------------------|
| zmianą stanowiska pracy" | | | |
| Odsetek osób, które w ciągu 12/18 miesięcy od podjęcia zatrudnienia osiągnęły stabilność zawodową i przygotowany został dla nich plan wyjścia z usługi zatrudnienia wspomaganego | Osoba z niepełnosprawnością osiąga samodzielność w miejscu pracy i opuszcza program zatrudnienia wspomaganego | Weryfikacja na podstawie ocen okresowych w miejscu pracy, kart ewaluacji klientów, liczba planów wyjścia z usługi (wskaźnik liczony z ogółu osób zatrudnionych) | Minimum raz na kwartał |
| Odsetek współpracowników osoby z niepełnosprawnością, oceniających jej pracę i zaangażowanie zespołowe pozytywnie | Osoba z niepełnosprawnością jest postrzegana jako ceniony współpracownik i pełnoprawny członek zespołu | Weryfikacja na podstawie ankiet satysfakcji skierowanych do współpracowników - załącznik nr 21.6 do Standardu wsparcia | Minimum raz na kwartał |
| Poziom satysfakcji klienta usługi zatrudnienia wspomaganego | Poziom satysfakcji klienta usługi zatrudnienia wspomaganego | Średnia ocen z ankiet kierowanych do zatrudnionej osoby z niepełnosprawnością, | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/ sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|--|---|--|-------------------------------------|
| [Ocena poziomu satysfakcji klienta usługi zatrudnienia wspomaganego w skali 1 - 5, (5 - ocena najwyższa, 1 - ocena najniższa)] | oznacza subiektywną ocenę, w jakim stopniu osoba zatrudniona postrzega wsparcie agencji jako pomocne w utrzymaniu zatrudnienia i rozwoju zawodowym. Wskaźnik obejmuje m.in. ocenę jakości kontaktu z personelem, adekwatności i skuteczności udzielanego wsparcia, dostępności informacji oraz poczucia realnego wpływu wsparcia na stabilność i rozwój zawodowy. | po co najmniej 3 miesiącach zatrudnienia- załącznik 21.3 Standardu wsparcia) | |
| Poziom satysfakcji pracodawcy ze współpracy z AZW [Ocena poziomu satysfakcji pracodawcy w skali 1 | Poziom satysfakcji pracodawcy ze współpracy z AZW oznacza subiektywną ocenę, w jakim stopniu pracodawca jest | Średnia ocen z ankiet kierowanych do pracodawcy, po co najmniej 3 miesiącach od momentu zatrudnienia osoby | Minimum raz na kwartał |



| Nazwa wskaźnika | Definicja wskaźnika | Źródło/ sposób weryfikacji wskaźnika | Rekomendowana częstotliwość pomiaru |
|---|--|---|-------------------------------------|
| - 5, (5 - ocena najwyższa, 1 - ocena najniższa) | zadowolony z jakości i skuteczności wsparcia świadczonego przez AZW w zakresie zatrudnienia osób z niepełnosprawnością. Wskaźnik obejmuje m.in. ocenę profesjonalizmu i dostępności pracowników agencji, adekwatności udzielanych informacji i porad, wsparcia w adaptacji stanowiska pracy oraz wpływu współpracy na efektywność i komfort funkcjonowania zatrudnionego pracownika. | z niepełnosprawnością w zakładzie pracy- załącznik 21.4 Standardu wsparcia) | |

3 Ocena skuteczności wsparcia, ewaluacja w procesie zatrudnienia wspomaganego

Ewaluacja w zatrudnieniu wspomaganym stanowi integralny i obowiązkowy element procesu wsparcia realizowanego przez agencję zatrudnienia wspomaganego.

Jej celem jest systematyczna ocena skuteczności podejmowanych działań, monitorowanie postępów osoby z niepełnosprawnością, dostosowywanie wsparcia do jej zmieniających się potrzeb i możliwości oraz formułowanie rekomendacji dotyczących kontynuacji, modyfikacji lub zakończenia procesu wsparcia, w tym przygotowania planu wyjścia z usługi. Ewaluacja pełni również funkcję rozwojową – sprzyja refleksji nad przebiegiem wsparcia, wzmacnia podmiotowe uczestnictwo osoby z niepełnosprawnością oraz przyczynia się do podnoszenia jakości pracy AZW.

Ramą merytoryczną ewaluacji jest Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF), umożliwiająca spójny i kompleksowy opis funkcjonowania osoby. Ocenie podlegają kluczowe czynniki środowiskowe i osobowe, a na późniejszych etapach również aktywność i uczestnictwo, w szczególności w zakresie umiejętności społecznych i zawodowych istotnych dla adaptacji i funkcjonowania w miejscu pracy. Za przeprowadzenie ewaluacji odpowiada trener pracy, we współpracy z pozostałym personelem AZW, a w przypadku osób zatrudnionych także z udziałem przedstawiciela pracodawcy.

Ewaluacja realizowana jest z pełnym i świadomym udziałem osoby z niepełnosprawnością, która jest aktywnie włączana w ocenę poszczególnych obszarów, omawianie wyników oraz weryfikację celów procesu zatrudnienia wspomaganego.

Proces ewaluacji kończy się sformułowaniem rekomendacji oraz kolegiąlnym podjęciem decyzji dotyczącej dalszej ścieżki wsparcia lub zakończenia udziału w usłudze zatrudnienia wspomaganego. Decyzja ta poprzedzona jest konsultacją wyników z osobą z niepełnosprawnością oraz zespołem AZW, a następnie zatwierdzana i podpisywana przez osobę zarządzającą AZW.

Na I i II etapie ewaluacji do osoby z niepełnosprawnością kierowane są ankiety satysfakcji.



Ankiety satysfakcji dla osoby z niepełnosprawnością (załącznik nr I.21.1; I.21.3)

Dokumentacja z procesu ewaluacji przechowywana jest zgodnie z obowiązującą polityką bezpieczeństwa i procedurą archiwizacji, natomiast nadzór nad prawidłowością i jakością realizacji ewaluacji sprawuje osoba zarządzająca AZW. Ewaluacja jako nierozłączny element procesu wsparcia, przeprowadzana jest w kluczowych okresach realizacji usługi:

- a) **I etap ewaluacji** – dotyczy osób, które nie podjęły zatrudnienia oraz tych, które podjęły zatrudnienie w okresie do 8 miesięcy od rozpoczęcia realizacji IPD

Rysunek 5- I etap ewaluacji

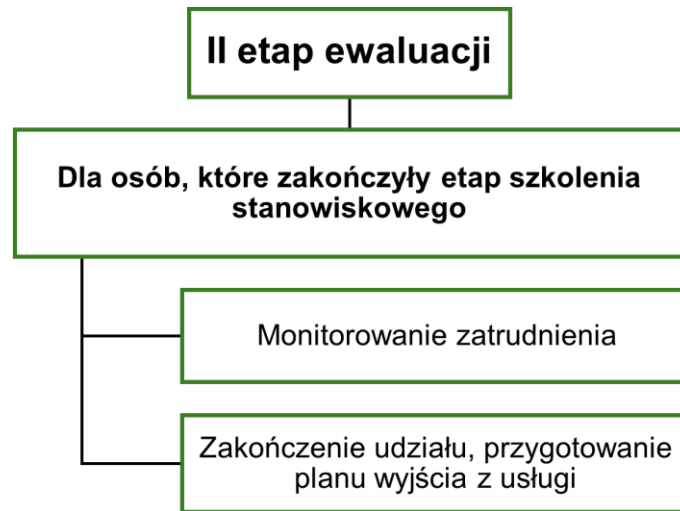


Źródło: opracowanie własne

- b) **II etap ewaluacji** – dotyczy osób, które zakończyły intensywne szkolenie stanowiskowe,



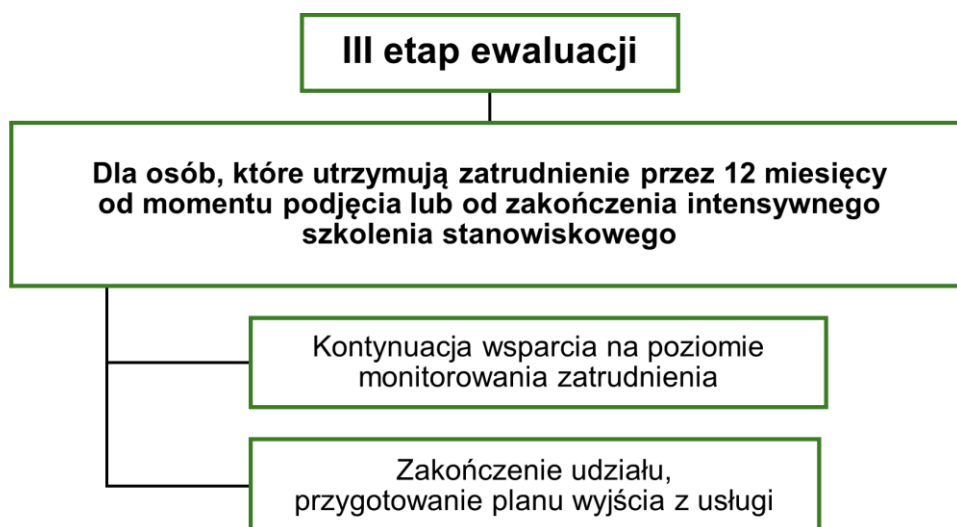
Rysunek 6– II etap ewaluacji



Źródło: opracowanie własne

- c) **III etap ewaluacji** – dotyczy osób po 12 miesiącach monitorowania zatrudnienia lub osób po 12 miesiącach od zakończenia intensywnego szkolenia stanowiskowego. W szczególnych przypadkach może zostać przeprowadzona wcześniej, jeśli ocena okresowa na stanowisku pracy wykaże wysoki stopień samodzielności pracownika z niepełnosprawnością.

Rysunek 7– III etap ewaluacji



Źródło: opracowanie własne

Szczegółowe zasady prowadzenia ewaluacji określa Procedura ewaluacji wsparcia, stanowiąca załącznik nr 18 do Standardu wsparcia.



[Procedura ewaluacji w usłudze zatrudnienia wspomaganego \(załącznik nr I.18\)](#)

4 Dodatkowe ścieżki wsparcia w usłudze zatrudnienia wspomaganego

Zatrudnienie wspomagane jest usługą kierowaną nie tylko do osób z niepełnosprawnościami, które są na etapie poszukiwania pracy, lecz także do osób aktywnych zawodowo – zatrudnionych zarówno w zakładach pracy na otwartym rynku pracy, jak i w zakładach aktywności zawodowej. Choć formalnie są one obecne na rynku pracy, ich sytuacja zawodowa często pozostaje niestabilna i obciążona wysokim ryzykiem utraty zatrudnienia. Sam fakt posiadania zatrudnienia nie oznacza bowiem trwałego włączenia zawodowego ani możliwości dalszego rozwoju.

Osoby te nierzadko funkcjonują w warunkach ograniczonej adaptacji do środowiska pracy: doświadczają trudności komunikacyjnych, problemów z organizacją pracy, niskiej odporności na stres, niezrozumienia ze strony przełożonych lub współpracowników, a także barier wynikających ze zmieniających się oczekiwań pracodawcy. W przypadku pracowników ZAZ dodatkowym wyzwaniem jest funkcjonowanie w środowisku chronionym, które – mimo licznych zalet rehabilitacyjnych – nie odzwierciedla realiów otwartego rynku pracy i nie przygotowuje w pełni do samodzielnego funkcjonowania w warunkach komercyjnych.

Brak specjalistycznego wsparcia na tym etapie może skutkować utratą pracy, powrotami do bierności zawodowej lub pozostawaniem przez wiele lat w systemie zatrudnienia chronionego bez realnych perspektyw rozwoju. Jednocześnie osoby już zatrudnione rzadziej zgłaszają swoje trudności, obawiając się stygmatyzacji lub utraty stanowiska, co sprawia, że problemy narastają w sposób niezauważony aż do momentu kryzysu.

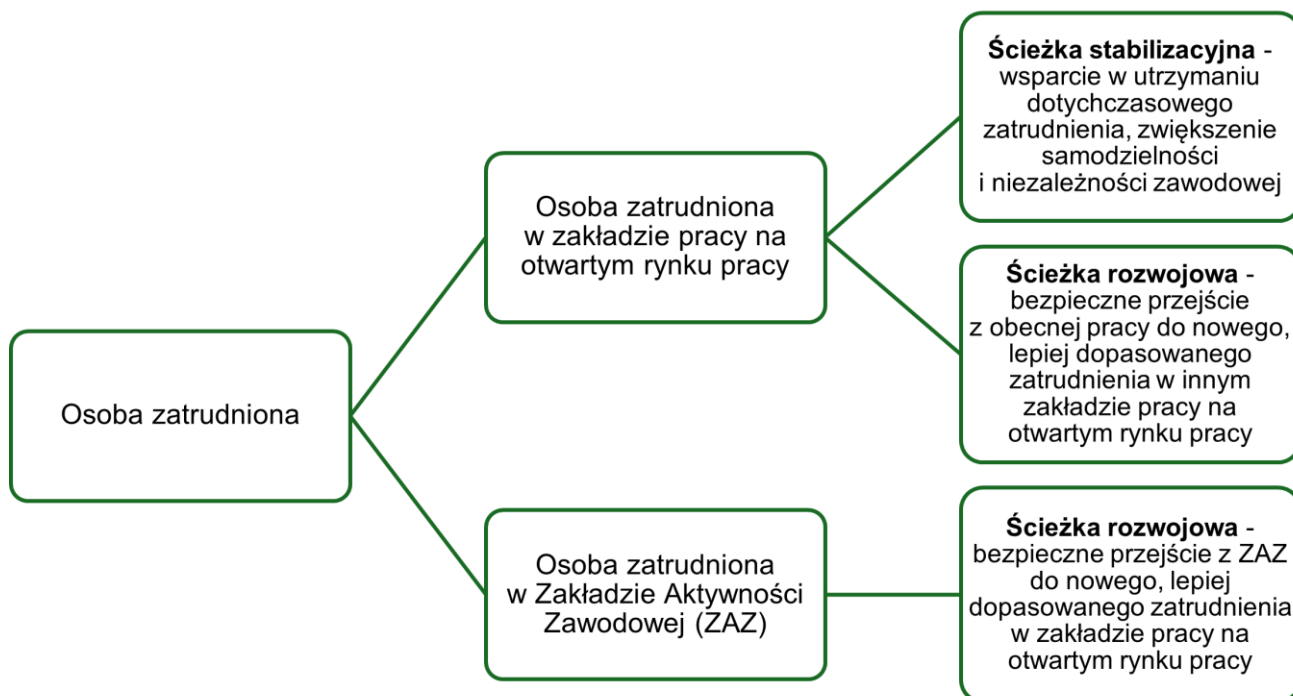
Dlatego standard wsparcia w usłudze zatrudnienia wspomaganego obejmuje nie tylko działania prowadzące do podjęcia pracy, lecz również wyspecjalizowane ścieżki wsparcia dla osób już zatrudnionych, których celem jest:

- stabilizacja zatrudnienia i zwiększenie poziomu samodzielności w środowisku pracy oraz zapobieganie utracie zatrudnienia,
- wzmacnianie kompetencji zawodowych i społecznych, tworzenie realnych perspektyw rozwoju kariery, zmiany pracy oraz przechodzenia na otwarty rynek pracy z systemu chronionego.

W odpowiedzi na te potrzeby w standardzie wyróżniono dwie komplementarne ścieżki wsparcia:

- 1 **ścieżkę stabilizacyjną**, skoncentrowaną na utrzymaniu aktualnego zatrudnienia na otwartym rynku pracy oraz
- 2 **ścieżkę rozwojową**, której celem jest przygotowanie osoby do zmiany pracy lub wyjścia z zatrudnienia chronionego do środowiska otwartego.

Rysunek 8– Ścieżki wsparcia w usłudze zatrudnienia wspomaganego dla osób zatrudnionych



Źródło: opracowanie własne

4.1 Ścieżka wsparcia dla osoby zatrudnionej na otwartym rynku pracy

Kluczowym działaniem następującym po etapie zaangażowania w przypadku osoby zatrudnionej jest ocena potrzeb zawodowych a następnie planowanie zakresu wsparcia.

Proces rozpoczyna się od zebrania wstępnych informacji dotyczących stanowiska pracy, zakresu obowiązków, formy zatrudnienia oraz zgłaszanych przez osobę obszarów trudności.

Ocena potrzeb obejmuje **analizę obowiązków zawodowych**, czyli zidentyfikowanie codziennych zadań oraz wymagań stanowiska, **identyfikację barier** – fizycznych, organizacyjnych, komunikacyjnych lub psychospołecznych, które utrudniają realizację zadań oraz **ocenę zasobów i mocnych stron** – określenie kompetencji, umiejętności i czynników wspierających efektywność pracy. Ocenę potrzeb sporządza się z wykorzystaniem Karty oceny potrzeb osoby zatrudnionej w chwili przyjęcia do usługi zatrudnienia wspomaganego.



Karta oceny potrzeb osoby zatrudnionej (załącznik nr I.19)

Na podstawie oceny opracowywany jest **Indywidualny Plan Działania**, którego celem głównym jest utrzymanie stabilnego zatrudnienia w obecnym miejscu pracy lub zmiana pracy z obecnej na bardziej dopasowaną u nowego pracodawcy. Cele operacyjne mogą dotyczyć dostosowań technicznych i organizacyjnych w miejscu pracy, elastycznych rozwiązań w harmonogramie lub podziale bądź zmianie obowiązków, organizacji szkoleń podnoszących kwalifikacje lub rozwijających kompetencje miękkie, zapewnienia bieżącego wsparcia trenera pracy podczas wykonywania obowiązków pracowniczych lub w procesie adaptacji w zespole pracowniczym. Mogą również dotyczyć działań ukierunkowanych na zmianę zatrudnienia. Indywidualny Plan Działania przygotowany jest przy aktywnym zaangażowaniu osoby z niepełnosprawnością, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do Standardu wsparcia. W razie potrzeby IPD jest modyfikowany, aby odpowiadał na zmieniające się uwarunkowania w środowisku pracy lub w sytuacji pracownika z niepełnosprawnością.



Indywidualny Plan Działania dla osoby zatrudnionej (załącznik nr I.20)

4.1.1 Ścieżka stabilizacyjna

Ścieżka stabilizacyjna w usłudze zatrudnienia wspomaganego jest dedykowana osobom z niepełnosprawnościami, które wchodzi do usługi jako osoby już zatrudnione na otwartym rynku pracy i wymagają wsparcia w utrzymaniu oraz ustabilizowaniu swojej sytuacji zawodowej. Jej założeniem nie jest zmiana miejsca zatrudnienia, lecz wzmocnienie trwałości relacji pracownik – pracodawca oraz zwiększenie samodzielności osoby w realnym środowisku pracy.

Ścieżka ta po etapie zaangażowania i kwalifikacji realizowana jest w ramach 5 etapu zatrudnienia wspomaganego, który obejmuje działania podejmowane po podjęciu pracy i koncentruje się na adaptacji, stabilizacji oraz długoterminowym monitorowaniu zatrudnienia.

Wsparcie na ścieżce stabilizacyjnej ma charakter praktyczny i środowiskowy. Obejmuje ono działania trenera pracy realizowane bezpośrednio w miejscu zatrudnienia lub w ścisłym odniesieniu do realnych warunków pracy. Trener pracy wspiera osobę z niepełnosprawnością w wykonywaniu obowiązków zawodowych, w adaptacji do organizacji pracy, zespołu oraz oczekiwań pracodawcy, a także w rozwiązywaniu bieżących trudności, które mogą zagrażać utrzymaniu zatrudnienia. Istotnym elementem jest również współpraca z pracodawcą – w tym rekomendowanie racjonalnych dostosowań stanowiska pracy oraz wsparcie konsultacyjne w zarządzaniu różnorodnym zespołem. Intensywność wsparcia jest stopniowo dostosowywana do poziomu samodzielności pracownika, co sprzyja jego usamodzielnianiu się i wzmacnianiu poczucia sprawczości. Wsparcie może być również świadczone przez innych specjalistów zgodnie z standardem wsparcia określonym dla 5 etapu zatrudnienia wspomaganego.

Ścieżka stabilizacyjna pozwala na realne utrzymanie zatrudnienia w dłuższej perspektywie, ogranicza ryzyko utraty pracy oraz wspiera pełniejsze włączenie osoby z niepełnosprawnością w życie zawodowe i społeczne.

4.1.2 Ścieżka rozwojowa

Ścieżka rozwojowa dla osoby z niepełnosprawnością zatrudnionej na otwartym rynku pracy jest adresowana do pracowników, którzy – mimo posiadania zatrudnienia – nie osiągnęli satysfakcjonującego poziomu dopasowania pomiędzy swoimi kompetencjami, potrzebami i aspiracjami a aktualnym stanowiskiem pracy. Jej celem nie jest jedynie zmiana miejsca zatrudnienia, lecz zaplanowany i bezpieczny rozwój kariery zawodowej prowadzący do uzyskania pracy bardziej adekwatnej do potencjału osoby, umożliwiającej dalszy wzrost samodzielności oraz stabilności ekonomicznej.

Proces po etapie zaangażowania i kwalifikacji rozpoczyna się również od pogłębionej oceny potrzeb zawodowych oraz aktualnego funkcjonowania w środowisku pracy, która pozwala określić zarówno ograniczenia związane z obecną pracą, jak i obszary możliwego rozwoju. Indywidualny Plan Działania może obejmować cele rozwojowe, kierunki kształcenia, plan zdobywania nowych kompetencji oraz strategię zmiany zatrudnienia.

Wsparcie na trzecim etapie zatrudnienia wspomaganego ma charakter sekwencyjny – w pierwszej kolejności wzmocnione są kompetencje zawodowe i społeczne, w tym umiejętności adaptacyjne, komunikacyjne oraz związane z samodzielnym funkcjonowaniem w dynamicznym środowisku pracy. Osoba z niepełnosprawnością może również korzystać ze szkoleń zawodowych lub praktycznych form nabywania nowych kompetencji zawodowych. Kolejnym etapem jest aktywne pośrednictwo pracy, obejmujące poszukiwanie ofert zgodnych z profilem zawodowym osoby, przygotowanie do procesów rekrutacyjnych oraz wsparcie w formalnościach związanych ze zmianą zatrudnienia, co jest prowadzone na 4 etapie zatrudnienia wspomaganego.

Po podjęciu nowej pracy osoba automatycznie wchodzi w 5 etap zatrudnienia wspomaganego, w ramach którego realizowane są działania adaptacyjne i stabilizacyjne: szkolenie stanowiskowe, wsparcie w relacjach z zespołem oraz długoterminowe monitorowanie zatrudnienia. Dzięki temu ścieżka rozwojowa nie kończy się na samym fakcie zmiany pracy, lecz tworzy spójną całość, prowadzącą od diagnozy potencjału, przez zaplanowany rozwój, aż do włączenia w nowym środowisku zawodowym.

4.2. Ścieżka wsparcia rozwojowa dla osoby zatrudnionej w Zakładzie Aktywności Zawodowej

Ścieżka wsparcia dla osoby z niepełnosprawnością zatrudnionej w Zakładzie Aktywności Zawodowej ma charakter rozwojowy i prowadzi od pracy w warunkach chronionych do stabilnego zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Pomimo, że pracownik ZAZ jest formalnie osobą aktywną zawodowo, funkcjonuje w specyficznym, chronionym środowisku pracy, które nie odzwierciedla realiów rynku komercyjnego. Z tego względu ścieżka ta obejmuje pełny proces zatrudnienia wspomaganego na wszystkich etapach.

Proces rozpoczyna się od identyfikacji potrzeb i możliwości zawodowych realizowanej w miarę możliwości przy współpracy lub w konsultacjach z kadrą ZAZ. Obejmuje on analizę dotychczasowych doświadczeń zawodowych, zakresu wykonywanych obowiązków, poziomu samodzielności, kompetencji społecznych oraz barier, które mogą utrudniać funkcjonowanie na otwartym rynku pracy. Na tej podstawie opracowywany jest Indywidualny Profil Zawodowy

oraz Indywidualny Plan Działania, wyznaczający kierunki rozwoju, zakres potrzebnego wsparcia oraz realistyczną ścieżkę przejścia z zatrudnienia chronionego do otwartego rynku.

Kolejnym etapem jest przygotowanie do zmiany środowiska pracy, które obejmuje rozwój kompetencji zawodowych i społecznych, udział w szkoleniach, warsztatach praktycznych oraz działaniach wzmacniających samodzielność. Na tym etapie osoba może nadal pozostawać pracownikiem ZAZ, jednak harmonogram wsparcia w AZW jest indywidualnie dostosowywany do jej wydolności psychofizycznej oraz obowiązków zawodowych w jego dotychczasowym zakładzie pracy.

Następnie realizowane jest aktywne pośrednictwo pracy, w ramach którego agencja zatrudnienia wspomaganego poszukuje ofert zatrudnienia odpowiadających profilowi osoby, wspiera ją w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych oraz towarzyszy w procesach rekrutacyjnych. W momencie podjęcia pracy na otwartym rynku osoba traci status pracownika ZAZ i przechodzi do kolejnego etapu procesu.

Ostatnią fazą jest etap wsparcia po zatrudnieniu, który może obejmować szkolenie stanowiskowe (jeśli dotyczy), pomoc w adaptacji do nowego zespołu, wsparcie w organizacji pracy oraz długoterminowe monitorowanie stabilności zatrudnienia przez trenera pracy. Intensywność tego wsparcia jest stopniowo zmniejszana wraz ze wzrostem samodzielności osoby, tak aby proces przejścia z zatrudnienia chronionego do otwartego rynku pracy był bezpieczny, trwały i realnie zwiększał jej niezależność zawodową.

Wymagane załączniki do Standardu

1. Załącznik nr I.1 – Formularz zgłoszeniowy
2. Załącznik nr I.2 – Procedura kwalifikacji
 - a) Załącznik nr I.2.1 do Procedury – Scenariusz wywiadu do oceny motywacji kandydata
 - b) Załącznik nr I.2.2 do Procedury – Formularz samooceny dla kandydata
 - c) Załącznik nr I.2.3 do Procedury – Formularz oceny zadań wykonawczych
 - d) Załącznik nr I.2.4 do Procedury – Instrukcja przeprowadzania oceny zadań wykonawczych



- e) Załącznik nr I.2.5 do Procedury – Arkusz podsumowujący wyniki oceny
- f) Załącznik nr I.2.6 do Procedury – Wzór opinii kwalifikującej
3. Załącznik nr I.3 – Wzór kontraktu pomiędzy Klientem a agencją zatrudnienia wspomaganego
4. Załącznik nr I.4 – Karta uczestnictwa w procesie oceny potrzeb i profilowania
5. Załącznik nr I.5 – Profil zawodowy klienta
6. Załącznik nr I.6 – Indywidualny Plan Działania
7. Załącznik nr I.7 – Porozumienie o współpracy pomiędzy agencją zatrudnienia wspomaganego a pracodawcą
8. Załącznik nr I.8 – Dokumentacja realizacji warsztatów z zakresu kompetencji społecznych
 - a) Załącznik nr I.8a – Opis zestawów efektów uczenia się wraz z kryteriami weryfikacji oraz wymaganiami dotyczącymi walidacji
 - b) Załącznik nr I.8b – Scenariusz walidacji
 - Załącznik nr I.8b.1 do Scenariusza walidacji – Test wiedzy
 - Załącznik nr I.8b.2 do Scenariusza walidacji – Karta obserwacji uczestnika
 - Załącznik nr I.8b.3 do Scenariusza walidacji – Protokół z procesu walidacji efektów uczenia
 - Załącznik nr I.8b.4 do Scenariusza walidacji – Lista obecności podczas warsztatów
 - Załącznik nr I.8b.5 – Wzór zaświadczenia potwierdzającego nabyte kompetencje
9. Załącznik nr I.9 – Karty wsparcia wraz z podsumowaniem procesu wsparcia (wzór)
10. Załącznik nr I.10 – Dokumentacja realizacji warsztatów praktycznych na wybranym stanowisku
 - a) Załącznik nr I.10.1 do Wytycznych dotyczących oceny kompetencji – Wzór opisu efektów uczenia się
 - b) Załącznik nr I.10.2 do Wytycznych dotyczących oceny kompetencji – Karta weryfikacji efektów uczenia się
 - c) Załącznik nr I.10.3 do Wytycznych dotyczących oceny kompetencji – Lista obecności podczas realizacji warsztatów praktycznych
 - d) Załącznik nr I.10.4 do Wytycznych dotyczących oceny kompetencji – Wzór zaświadczenia potwierdzającego nabyte kompetencje



11. Załącznik nr I.11 – Karta analizy stanowiska pracy
12. Załącznik nr I.12 – Regulamin organizacji i realizacji stażu zawodowego
 - a) Załącznik nr I.12.1 – Umowa o organizację stażu zawodowego
 - b) Załącznik nr I.12.2 – Program stażu zawodowego
 - c) Załącznik nr I.12.3 – Karta wsparcia podczas stażu zawodowego
 - d) Załącznik nr I.12.4 – Lista obecności
 - e) Załącznik nr I.12.5 – Dziennik stażu zawodowego
 - f) Załącznik nr I.12.6 – Ocena stażysty
 - g) Załącznik nr I.12.7 – Zaświadczenie o odbyciu stażu zawodowego
13. Załącznik nr I.13 – Lista obecności podczas szkolenia zawodowego
14. Załącznik nr I.14 – Plan wsparcia w miejscu pracy
15. Załącznik nr I.15 – Raport z procesu intensywnego szkolenia
16. Załącznik nr I.16 – Raport miesięczny z procesu monitorowania
17. Załącznik nr I.17 – Karta oceny okresowej na stanowisku pracy
18. Załącznik nr I.18 – Procedura ewaluacji wsparcia
 - a) Załącznik nr I.18.1 do Procedury ewaluacji wsparcia – Formularz do etapu I ewaluacji – dotyczy osób, które nie podjęły zatrudnienia
 - b) Załącznik nr I.18.2 do Procedury ewaluacji wsparcia – Formularz do etapu I ewaluacji – dotyczy osób, które podjęły zatrudnienie
 - c) Załącznik nr I.18.3 do Procedury ewaluacji wsparcia – Formularz do etapu II ewaluacji – dotyczy osób, które przeszły intensywne szkolenie stanowiskowe
 - d) Załącznik nr I.18.4 do Procedury ewaluacji wsparcia – Formularz do etapu III ewaluacji – dotyczy osób znajdujących się w procesie monitorowania zatrudnienia
 - e) Załącznik nr I.18.5 do Procedury ewaluacji wsparcia – Wzór decyzji o kontynuacji lub zakończenia procesu wsparcia w ramach usługi zatrudnienia wspomaganego
19. Załącznik nr 19 – Karta oceny potrzeb osoby zatrudnionej w chwili przyjęcia do usługi ZW
20. Załącznik nr 20 – Indywidualny Plan Działania dla osoby zatrudnionej w chwili przyjęcia do usługi ZW
21. Załącznik nr 21 – Zestaw ankiet ewaluacyjnych służących do badania satysfakcji interesariuszy procesu ZW



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Fakultatywne materiały do Standardu

1. Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca z osobą z niepełnosprawnością.
2. Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca z pracodawcą.
3. Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca z rodziną i otoczeniem osoby z niepełnosprawnością.
4. Podręcznik dobrych praktyk dla Standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością.
Współpraca międzysektorowa i wewnątrzsektorowa na rzecz osób z niepełnosprawnościami.



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej



POLSKA FEDERACJA
ZATRUDNIENIA
WSPOMAGANEGO



Polska Unia
Zatrudnienia
Wspomaganego