

# Projekt „Centrum Komunikacji dla Osób z Niepełnosprawnościami”



Fundusze  
Europejskie

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



1 stycznia 2025 r. Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych rozpoczęło realizację projektu „Centrum Komunikacji dla Osób z Niepełnosprawnościami”. Partnerami w projekcie są Polski Związek Głuchych z siedzibą w Warszawie oraz Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną z siedzibą w Warszawie.

**Celem projektu** jest zapewnienie usług w zakresie bieżącego komunikowania się osób z niepełnosprawnościami, o których mowa w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, potrzebujących wsparcia w komunikowaniu się. Działania podejmowane w ramach projektu będą uwzględniały w szczególności osoby z niepełnosprawnościami narządu słuchu, mowy i wzroku, niepełnosprawnością intelektualną, z problemami zdrowia psychicznego i spektrum autyzmu, posługujących się PJM, SKOGN, korzystających z transkrypcji mowy na tekst, alternatywnych i augmentatywnych sposobów komunikacji (AAC) oraz ETR.

## Cele szczegółowe projektu to:

1. Utworzenie 3 pionów Centrum Komunikacji
2. Wzrost kompetencji kadry tłumaczy/tłumaczek (PJM) i tłumaczy/tłumaczek przewodników (SKOGN).
3. Wzrost kompetencji specjalistów/specjalistek AAC (włączając w to zapewnienie tekstu łatwego do czytania, ETR) oraz specjalistów/specjalistek w zakresie ETR.

## Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie

### Zadanie 1: Utworzenie i utrzymanie Centrum Komunikacji wraz ze strukturami regionalnymi

W ramach tego zadania zostaną zrealizowane następujące działania:

1. **Utworzenie HUB Centrum komunikacji** – w wybranej lokalizacji np. w Warszawie zostanie utworzona główna siedziba Centrum Komunikacji dla osób z niepełnosprawnościami. Oprócz tego zostanie utworzona struktura regionalna Centrum – w 16 innych lokalizacjach, wykorzystująca dostępną infrastrukturę Partnerów projektu. W ramach działania przewidziano prace w zakresie remontu, modernizacji budynków w których będą odbywały się zaplanowane w dalszej części projektu szkolenia oraz usługi świadczone na poziomie krajowym, w tym zdalnie. W ramach działania zostanie również zakupiony sprzęt do wykonywania zaplanowanych usług. Zakłada się wykorzystanie potencjału Partnerów projektu poprzez wykorzystanie posiadanych zasobów lokalowych i dostosowanie ich do potrzeb projektu.
2. **Utworzenie struktury regionalnej** – w wybranych regionach zostaną utworzone huby Centrum Komunikacji tj. punkty bezpośredniego kontaktu beneficjentów projektu z tłumaczami oraz kadrą w celu skorzystania z oferowanych usług. W ramach działania zostanie również zakupiony sprzęt do wykonywania zaplanowanych usług. Zakłada się, że wszystkie usługi świadczone w ramach Centrum Komunikacji będą dostępne regionalnie, w szczególności działania zaplanowane w ramach zadania 3 i 4.
3. **Utrzymanie Centrum komunikacji oraz struktur regionalnych** – w ramach działania zaplanowano bieżące działania w celu utrzymania wypracowanych struktur. Działanie obejmuje bieżące utrzymanie infrastruktury Centrum komunikacji HUB, w skład którego wchodzi pion odpowiadający za zapewnienie usług komunikacyjnych osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKONG, za pomocą alfabetu Braille'a oraz pionu odpowiadającego za zapewnienie możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających za pomocą alternatywnych wspomagających komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR oraz struktur regionalnych.

**Grupa docelowa:**

- osoby z niepełnosprawnościami tj. osoby komunikujące się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a, osoby komunikujące się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystające z ETR
- osoby z wiedzą specjalistyczną pracujące na rzecz osób z niepełnosprawnościami: tłumacze/tłumaczki (PJM) i tłumacze/tłumaczki przewodnicy (SKOGN) – osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, osoby z wiedzą specjalistyczną z zakresu usług AAC i osoby z wiedzą specjalistyczną w zakresie ETR - osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra pracowników Centrum – osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadzonego wsparcia.

Planowany termin realizacji: IV kw. 2024 – IV. kw. 2027

**Zadanie 2: Utworzenie pionu Centrum Komunikacji odpowiadającego za zapewnienie usług komunikacyjnych i informacji osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a**

W ramach tego zadania zostaną zrealizowane następujące działania:

1. **Przygotowanie standardów i procedur Centrum Komunikacji** w zakresie zapewnienia usług komunikacyjnych i informacji osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a.
2. **Stworzenie i rozbudowa funkcjonalności aplikacji (np. mobilnej lub desktopowej lub kilku aplikacji).**
3. **Szkolenia kadry tłumaczy/tłumaczek (PJM) i tłumaczy/tłumaczek przewodników (SKOGN). Szkolenia kadry Centrum** - przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla tłumaczy/tłumaczek i tłumaczy/tłumaczek przewodników, podnoszących i doskonalących ich umiejętności tłumaczeniowe i kompetencje zawodowe. Prowadzenie nadzoru nad kadrą tłumaczy/tłumaczek i tłumaczy/tłumaczek przewodników. Osoby tłumaczące będą działały na rzecz Centrum komunikacji i niezbędne jest opracowanie ścieżki działania w przypadku skarg czy wniosków o zmianę osoby tłumaczącej, a także oceny jakości prowadzonych tłumaczeń. Szkolenia będą uzupełnieniem działania Centrum, z jednej strony zapewnią dopływ dobrze przeszkolonej kadry, z drugiej, rozbudują sieć osób z wiedzą specjalistyczną, które będą świadczyć usługi w skali całego kraju zapewniając dostępność na poziomie lokalnym.
4. **Działania upowszechniające usługi świadczone przez Centrum komunikacji** - przygotowanie i przeprowadzenie działań upowszechniających na temat Centrum Komunikacji („język korzyści”, wizualizacja informacji, dostępność informacyjno-komunikacyjna), skierowanej z jednej strony do bezpośrednich odbiorców Centrum Komunikacji, osób z niepełnosprawnością a z drugiej do ogółu społeczeństwa, potencjalnych odbiorców. Osia tych działań będzie osoba z niepełnosprawnością i jej potrzeby, ponieważ to ona inicjuje kontakt z Centrum Komunikacji i decyduje o korzystaniu z jej usług. Działania informacyjne i upowszechniające w zadaniu nie będą stanowiły działań promujących projekt, które zgodnie z Zasadami finansowania programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 są wymienione w katalogu kosztów pośrednich.
5. **Świadczenie usług**
  1. **Usługi zdalne - realizowane na terenie całego kraju**

- Usługa tłumacza/tłumaczki polskiego języka migowego - ma charakter dwustronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz/tłumaczka PJM) lub trójstronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz/tłumaczka PJM - otoczenie), usługa tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym, online, poprzez aplikację mobilną lub inną aplikację.

- Usługa alarmowa - połączenie z tłumaczem/tłumaczką PJM w nagłej sytuacji takiej jak np. wypadek samochodowy, nagłe zdarzenie losowe itp., służy do zaalarmowania odpowiednich służb ratunkowych, usługa tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym, online, przez aplikację mobilną lub inną aplikację, dostępną 24h/7. Usługa transkrypcji wypowiedzi fonicznej na tekst polski- przeznaczona przede wszystkim dla osób słabosłyszących, późno ogłuchłych, nieznających polskiego języka migowego, komunikujących się za pomocą języka polskiego pisanego, jak również głuchoniewidomych. Usługa odbywa się w czasie rzeczywistym, online, poprzez aplikację za pomocą czatu i połączenia audio.

- Usługa tłumaczenia dokumentów - polega na tłumaczeniu pism, umów, regulaminów itp., umożliwia tłumaczenie tekstu z języka polskiego na polski język migowy lub zapis w alfabecie Braille'a, oraz z polskiego języka migowego na język polski. Usługa jest zamawiana, tłumaczenie realizowane jest w ciągu kilku dni. Wymiana dokumentów odbywa się poprzez aplikację mobilną lub inną aplikację, lub w przypadku osób głuchoniewidomych za pomocą poczty tradycyjnej.

Szacunkowe średniomiesięczne zapotrzebowanie będzie wynosić co najmniej 500 usług, maksymalnie do 1200.

## 2. Usługi stacjonarne - realizowane w regionach w zależności od potrzeb, dostępnych specjalistów oraz możliwości finansowych

Usługa osoby tłumaczącej stacjonarnie - dostępna w wybranych częściach kraju, polega na tłumaczeniu stacjonarnym np. w miejscu pracy, instytucji, placówce służby zdrowia itp., wykorzystywana w przypadku bardziej złożonych spraw, kiedy nie może być zrealizowana usługa tłumaczenia online lub usługa określona w ustawie o języku migowym i innych formach komunikowania się. Tłumaczenie zamawia osoba z niepełnosprawnością za pomocą aplikacji (np. mobilnej, desktopowej), tłumacz/tłumaczka polskiego języka migowego lub tłumacz/tłumaczka przewodnik we wskazanym terminie i czasie udaje się w wyznaczone miejsce celem zrealizowania usługi.

6. Ewaluacja **Zadania 2 - badanie potrzeb i jakości** w zakresie zapewnienia usług komunikacyjnych i informacji osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a. Ewaluacja jest konieczna do wprowadzenia niezbędnych zmian w funkcjonowaniu Centrum. Zadanie jest niezbędne do sprawdzenia realnych potrzeb odbiorców. Ewaluacja będzie procesem ciągłym - bieżący monitoring działań, „tajemniczy klient”, ankiety z użytkownikami, badanie stopnia zadowolenia i propozycji zmian, spotkania superwizyjne ze specjalistami, ankiety i wywiady jakościowe ze specjalistami i pracownikami Centrum. Z działań przygotowany zostanie raport podsumowujący wraz z propozycjami zmian. Ewaluacja będzie prowadzona w sposób ciągły i będzie podstawą do wypracowania rekomendacji do wdrożenia przygotowanych rozwiązań na poziomie krajowym i regionalnym. Zakładamy zatrudnienie specjalisty oraz zlecenie działań ewaluacyjnych dla wykonawcy, który zostanie wyłoniony w postępowaniu konkurencyjnym.

### Grupa docelowa

- osoby z niepełnosprawnościami: osoby komunikujące się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a.
- specjaliści pracujący na rzecz osób z niepełnosprawnościami: tłumacze/tłumaczki (PJM) i tłumacze/tłumaczki przewodnicy (SKOGN) - osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra pracowników Centrum - osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

Planowany termin realizacji: IV kw. 2024 - IV kw. 2027.

### **Zadanie 3: Utworzenie pionu Centrum Komunikacji odpowiadającego za zapewnienie możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR.**

W ramach tego zadania zostaną zrealizowane następujące działania:

- Przygotowanie standardów i procedur Centrum Komunikacji** w zakresie zapewnienia możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR. **Uwzględnienie standardów usług AAC.** W działaniu zostaną opracowane standardy usług AAC na podstawie istniejących opracowań z projektów „Włączenie wyłączonych (...)” oraz „Aktywni niepełnosprawni (...)”.
- Szkolenia specjalistów/specjalistek AAC (włączając w to zapewnienie tekstu łatwego do czytania, ETR), opracowanie standardów doboru urządzeń i metod komunikowania się, zapewnienie wiedzy o usługach i korzystania z informacji.** Baza osób z wiedzą specjalistyczną z zakresu AAC oznacza zapewnienie personelu z zakresu alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC), obecnie nie są prowadzone rejestry pokazujące, ile takich osób jest na rynku.
- Szkolenia specjalistów/specjalistek w zakresie ETR.** Działania szkoleniowe mające na celu podniesienie kompetencji personelu obsługującego osoby z niepełnosprawnościami w zakresie ETR.
- Świadczenie usługi na poziomie centralnym i regionalnym (usługi AAC i ETR). Utworzenie huba AAC i ETR na poziomie centralnym dla koordynacji działań w tym zakresie.** Zapewnienie realizacji usług AAC w zależności od potrzeb w tym zakresie. Zapewnienie komunikacji pomiędzy osobami potrzebującymi takich usług a specjalistami, którzy będą mogli udzielić wsparcia. Stworzenie infrastruktury i sieci specjalistów na poziomie lokalnym. Nabór i szkolenie nowej kadry. Hub będzie formą koordynacji usług na poziomie centralnym. W regionach i lokalnie świadczone będą usługi bieżące, które będzie koordynował Hub. Świadczenie usług
  - w zakresie zapewnienia możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) - stacjonarnie, w Centrum i w wybranych lokalizacjach
  - w zakresie tłumaczenia dokumentów na ETR i przygotowania informacji w języku prostym - zdalnie
- Szkolenia specjalistów/specjalistek usług AAC i ETR na poziomie centralnym i przeszkolenie kadry Centrum w zakresie możliwości udzielanego wsparcia przez osoby specjalizujące się w AAC i ETR oraz**

**doskonalenie zawodowe osób specjalizujących się w AAC i ETR. Działania szkoleniowe mające na celu podniesienie kompetencji personelu obsługującego osoby z niepełnosprawnościami w zakresie alternatywnych i wspomagających metod komunikacji (AAC i ETR).** Szkolenia będą dotyczyły alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (analogicznie jak w zadaniu 1 szkolenia dla tłumaczy). Liczba przeszkolonych tłumaczy/tłumaczek będzie wynikać wprost z potrzeb oszacowanych w projekcie oraz z liczby już dostępnych specjalistów na rynku.

6. **Szkolenia kadry pracowników/pracownic i doskonalenie zawodowe osób specjalizujących się w AAC i ETR na poziomie regionalnym i lokalnym.** Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla kadry Centrum i osób specjalizujących się w AAC oraz ETR, na poziomie lokalnym i regionalnym, podnoszących i doskonalących umiejętności i kompetencje zawodowe. Prowadzenie naboru na poziomie lokalnym. Z uwagi na brak opracowań o liczbie dostępnych osób specjalizujących się w AAC oraz ETR zaplanowano szkolenia, aby mieć możliwość naboru odpowiedniej kadry oraz ujednoliceniu istniejącej wiedzy w zakresie opracowanych standardów. Lokalizacje wskazane do świadczenia usług na poziomie lokalnym zostaną wybrane w późniejszym etapie realizacji projektu, po opracowaniu standardów, oszacowaniu możliwości kadrowych oraz zapotrzebowania na usługi.
7. **Działania upowszechniające usługi świadczone przez Centrum komunikacji** („język korzyści”, wizualizacja informacji, dostępność informacyjno-komunikacyjna), skierowanej z jednej strony do bezpośrednich odbiorców Centrum Komunikacji, osób z niepełnosprawnością a z drugiej do ogółu społeczeństwa, potencjalnych odbiorców. Osia tych działań będzie osoba z niepełnosprawnością i jej potrzeby, ponieważ to ona inicjuje kontakt z Centrum Komunikacji i decyduje o korzystaniu z jej usług. Działania informacyjne i upowszechniające w zadaniu nie będą stanowiły działań promujących projekt, które zgodnie z Zasadami finansowania programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 są wymienione w katalogu kosztów pośrednich.
8. **Ewaluacja Zadania 3 - badanie potrzeb i jakości** w zakresie zapewnienia możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR. Ewaluacja jest konieczna do wprowadzenia ewentualnych ulepszeń w funkcjonowaniu Centrum. Zadanie jest niezbędne do sprawdzenia realnych potrzeb odbiorców. Ewaluacja będzie procesem ciągłym - bieżący monitoring działań, „tajemniczy klient”, ankiety z użytkownikami, badanie stopnia zadowolenia i propozycji zmian, spotkania superwizyjne ze specjalistami/specjalistkami, ankiety i wywiady jakościowe ze specjalistami/specjalistkami i pracownikami Centrum. Z działań przygotowany zostanie raport podsumowujący wraz z propozycjami zmian. Ewaluacja będzie prowadzona w sposób ciągły i będzie podstawą do wypracowania rekomendacji do wdrożenia przygotowanych rozwiązań na poziomie krajowym i regionalnym. Zakładamy zatrudnienie specjalisty oraz zlecenie działań ewaluacyjnych dla wykonawcy, który zostanie wyłoniony w postępowaniu konkurencyjnym.

#### Grupa docelowa:

- osoby z niepełnosprawnościami - osoby komunikujące się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystające z ETR,
- osoby z wiedzą specjalistyczną pracujący na rzecz osób z niepełnosprawnościami: osoby z wiedzą specjalistyczną z zakresu usług AAC i osoby z wiedzą specjalistyczną w zakresie ETR - osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra Centrum - osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

Planowany termin realizacji: IV kw. 2024 - IV kw. 2027.

#### Zadanie 4: Dodatkowe usługi świadczone w ramach Centrum Komunikacji jako wsparcie osób niewidomych

Udostępnianie informacji o możliwościach alternatywnych form komunikacji takich jak: zapisanie tekstu alfabetem Braille'a, odczytanie i nagranie tekstu do pliku dźwiękowego, stworzenie pliku dźwiękowego przystosowanego do odczytania przez syntezytor mowy, stworzenie pliku tekstowego, także w alfabecie Braille'a, który następnie użytkownik odtwarza przy pomocy syntezytora mowy lub przy pomocy urządzenia tzw. linijki brajlowskiej. Świadczenie usług w powyższym zakresie dla osób z dysfunkcją wzroku. Usługa świadczona na poziomie centralnym, jak i lokalnym, w zależności od potrzeb.

#### Grupa docelowa:

- osoby z niepełnosprawnościami - osoby komunikujące się za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a,
- osoby z wiedzą specjalistyczną pracujące na rzecz osób z niepełnosprawnościami: tłumacze/tłumaczki (PJM) i tłumacze/tłumaczki przewodnicy (SKOGN) - osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra Centrum - osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

Planowany termin realizacji: IV kw. 2024 - IV kw. 2027

Szacunkowe koszty realizacji zadania 4: około 2 000 000,00 (1 % kosztów pośrednich).

**Zadanie 5:**

**Koszty pośrednie niezbędne do realizacji projektu**

Koszty działań informacyjno-promocyjnych (np. zakup materiałów promocyjnych i informacyjnych, zakup ogłoszeń prasowych, utworzenie i prowadzenie strony internetowej o projekcie, oznakowanie projektu, plakaty, ulotki), koszty koordynatora projektu oraz innego personelu zaangażowanego w zarządzanie, rozliczanie, monitorowanie projektu lub prowadzenie innych działań administracyjnych w projekcie, w szczególności koszty wynagrodzenia tych osób, ich delegacji służbowych i szkoleń, koszty personelu obsługowego (obsługa kadrowa, finansowa, administracyjna, sekretariat, kancelaria, obsługa prawna, w tym dotycząca zamówień) na potrzeby funkcjonowania jednostki, koszty obsługi księgowej, koszty utrzymania powierzchni biurowych.

**Grupa docelowa:**

- Zespół Lidera oraz Partnerów biorących udział w realizacji projektu. W zakresie działań informacyjnych – społeczeństwo.

Planowany termin realizacji: (2024-2027)

Wartość projektu - 219 989 847,00 zł

Wysokość wkładu Funduszy Europejskich - 181 535 621,74 zł

**#FunduszeUE #FunduszeEuropejskie**

[www.mapadotacji.gov.pl](http://www.mapadotacji.gov.pl)