

EUROPEJSKA UNIA
ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO
BROSZURA INFORMACYJNA I STANDARDY JAKOŚCI



POLSKIE FORUM OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

EUROPEJSKA UNIA ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO

BROSZURA INFORMACYJNA I STANDARDY JAKOŚCI

Tytuł oryginału: *European Union of Supported Employment. Information booklet and quality standards*

Tłumaczenie z języka angielskiego: Tomasz Korybski. Tłumaczenia Ustne i Pisemne. Szkolenia Językowe
Redakcja i korekta: Halina Drachal
Opracowanie graficzne: Julia Roczan
Skład i łamanie: JP

ISBN: 978-83-64280-23-8

Copyright © by Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych, 2013

Wydawca:
Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych
ul. Ogrodowa 28/30 lok. 416
00-896 Warszawa
www.pfon.org

Publikacja bezpłatna

Publikacja zrealizowana w ramach projektu
„Trener pracy jako sposób na zwiększenie zatrudnienia osób niepełnosprawnych”.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Projekt realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
w partnerstwie z Polskim Forum Osób Niepełnosprawnych,
Polską Organizacją Pracodawców Osób Niepełnosprawnych
oraz KARE Promoting Inclusion for People with Intellectual Disabilities z Irlandii.

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	7
1. EUROPEJSKA UNIA ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO (EUSE)	9
TŁO HISTORYCZNE	9
ROLA I DZIAŁANIA	9
STRUKTURA ORGANIZACYJNA	10
TWORZENIE STOWARZYSZENIA KRAJOWEGO	12
CZYNNIKI MAJĄCE WPŁYW NA USŁUGI NA POZIOMIE KRAJOWYM	12
2. ZATRUDNIENIE WSPOMAGANE	14
TŁO HISTORYCZNE	14
DEFINICJE	16
WARTOŚCI I ZASADY LEŻĄCE U PODSTAW ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO	17
PROCES ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO	18
3. KODEKS ETYKI SPECJALISTÓW ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO	23
ZASADY OGÓLNE	23
ZASADY ETYCZNE	24
4. RAMOWY STANDARD JAKOŚCI DLA USŁUGODAWCÓW ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO	28
ORGANIZACJA	28
PROCES	32
REZULTATY	40

WPROWADZENIE

Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego (*European Union of Supported Employment, EUSE*) powstała w celu popularyzacji modelu zatrudnienia wspomaganego w Europie. Niniejsza broszura jest przeznaczona dla usługodawców zatrudnienia wspomaganego i ma stanowić praktyczny przewodnik doskonalenia jakości świadczonych usług, ustalający jednocześnie wspólną terminologię dla krajów europejskich i wskazujący dobre praktyki w zakresie zatrudnienia wspomaganego.

Ponadto, intencją autorów niniejszej publikacji jest poprawa spójności świadczonych usług w całej Europie oraz wprowadzenie *benchmarku* – wspólnego punktu odniesienia do oceny działań w ramach zatrudnienia wspomaganego.

Dostrzegając oczywiste różnice pomiędzy poszczególnymi krajami europejskimi wynikające z kultury, ustawodawstwa, charakteru rynku pracy i gospodarki podkreślić należy, że wartości, etyka i zasady zawarte w tej broszurze są odpowiednie i mogą być stosowane niezależnie od wymienionych różnic.

Ze względu na ograniczenia wynikające z finansowania i innych czynników, usługodawcy często muszą wybierać zawężone podejście zamiast pełnego modelu zatrudnienia wspomaganego. Niniejsza publikacja stanowi dla nas wszystkich zachętę, by dążyć do realizowania pełnego modelu zatrudnienia wspomaganego, ze względu na jego wartość i siłę.

Jasne jest dla nas także, że pozycja osób z niepełnosprawnością w społeczeństwie europejskim zaczyna się zmieniać. Jest to przede wszystkim rezultat wymagań samych osób niepełnosprawnych, które jako obywatele Europy domagają się przestrzegania i ochrony swoich praw. W wyniku wyłączenia społecznego, które dotykało te osoby w przeszłości, są one dwa razy bardziej narażone na brak kwalifikacji zawodowych i czterokrotnie częściej bezrobotne niż osoby pełnosprawne. Metody stosowane w ramach zatrudnienia wspomaganego bazują na możliwościach osób z niepełnosprawnością i zapewniają realne zatrudnienie nawet tym znacznie niepełnosprawnym.

W imieniu całej Europejskiej Unii Zatrudnienia Wspomaganego i Zarządu EUSE kierujemy podziękowania do wymienionych poniżej członków stowarzyszeń krajowych, którzy współdziałali w ramach projektu i swoim zaangażowaniem oraz ciężką pracą doprowadzili do publikacji niniejszej broszury, a także do stworzenia strony internetowej i newslettera EUSE.

- | | |
|----------------------|-------------|
| - Mike Evans | Szkocja |
| - Isabel Lopes | Portugalia* |
| - Catherine Katsouda | Grecja* |

- Annerieke Diepeveen	Grecja
- Michael Fleming	Irlandia*
- Margaret Haddock	Irlandia Płn.*
- Teresa Hazzard	Irlandia Płn.
- Simone Schuller	Niemcy*
- Milena Johnova	Czechy
- Pavla Boxava	Czechy
- Borja Jordan de Urries	Hiszpania*
- Bengt Eklund	Szwecja
- Leena Sariola	Finlandia
- Harri Haltunen	Finlandia

Specjalne podziękowania kierujemy do Edyth Dunlop ze stowarzyszenia z Irlandii Północnej (NIUSE), która zapewnia obsługę Sekretariatu EUSE.

Trzeba również podkreślić, że niniejsza cenna publikacja nie powstałaby bez grantu otrzymanego z Dyrekcji Generalnej Komisji Europejskiej ds. Spraw Społecznych, Zatrudnienia i Włączenia Społecznego.

Monica Wilson

Przewodnicząca EUSE

* Krajowe stowarzyszenie zatrudnienia wspomaganego finansowane przez UE w związku z niniejszym projektem. Stowarzyszenia nie oznaczone * to stowarzyszenia uczestniczące w projekcie bez finansowania UE.

1. EUROPEJSKA UNIA ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO (EUSE)

TŁO HISTORYCZNE

Organizacja pozarządowa EUSE została założona w 1993 r. dla umożliwienia rozwoju w krajach Europy zatrudnienia wspomaganego osób niepełnosprawnych. Zatrudnienie wspomagane polega na udzielaniu osobom znacznie niepełnosprawnym (fizycznie, intelektualnie, sensorycznie, z niewidoczną niepełnosprawnością), a także osobom z zaburzeniami psychicznymi pomocy w uzyskaniu dostępu do zatrudnienia zgodnego z ich wyborem przy stałym wsparciu. Celem jest zapewnienie tym ludziom aktywnej integracji w społeczności lokalnej oraz umożliwienie osiągnięcia samodzielności ekonomicznej.

EUSE zmierza do tego celu poprzez promowanie modelu zatrudnienia wspomaganego, wymianę informacji i wiedzy na temat najlepszych praktyk z zakresu zatrudnienia wspomaganego oraz rozwój wzorcowych usług. EUSE jest równocześnie platformą współpracy dla organizacji i stowarzyszeń działających zarówno w Europie, jak i na całym świecie.

ROLA I DZIAŁANIA

Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego zajmuje się m.in.:

- organizacją odbywających się co dwa lata konferencji, poczynając od Rotterdamu 1994, poprzez Dublin 1995, Oslo 1997, Rzym 1999, Edynburg 2001, Helsinki 2003 – do Barcelony 2005;
- wymianą informacji za pomocą regularnej wysyłki pakietów informacyjnych, a także newslettera, poczty elektronicznej i strony internetowej (www.euse.org);
- wywieraniem wpływu na europejską politykę społeczną i gospodarczą;
- współpracą w sieci z innymi organizacjami na poziomie europejskim i światowym;
- tworzeniem i rozwijaniem nowych organizacji krajowych – udzielaniem wsparcia organizacjom chcącym powołać stowarzyszenie krajowe;
- prowadzeniem kampanii oraz lobbieniem na rzecz praw osób znacznie niepełnosprawnych i ich dostępu do szkoleń zawodowych oraz zatrudnienia;

- prowadzeniem badań i tworzeniem wzorcowych modeli, szkoleniem personelu, wypracowywaniem standardów jakościowych, tworzeniem grup self-adwokatów, budowaniem potencjału stowarzyszeń oraz wpływaniem na proces ustawodawczy;
- usługami na rzecz członków stowarzyszonych i stowarzyszeń krajowych.

EUSE jest członkiem Europejskiego Forum Osób Niepełnosprawnych (European Disability Forum, EDF) oraz Europejskiego Stowarzyszenia Usługodawców na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością (European Association of Service Providers for Persons with a Disability, EASPD)

STRUKTURA ORGANIZACYJNA

EUSE składa się z Zarządu wykonawczego oraz Rady.

ZARZĄD WYKONAWCZY EUSE

W skład dziesięcioosobowego Zarządu wykonawczego wchodzi:

- prezes,
- wiceprezes,
- sekretarz,
- skarbnik,
- sześciu członków.

Zarząd jest wybierany przez przedstawicieli Rady EUSE podczas Zgromadzenia Generalnego, które odbywa się w trakcie konferencji EUSE. Wśród członków Zarządu nie może być więcej niż jeden przedstawiciel stowarzyszenia krajowego. Zarząd spotyka się minimum trzy razy między konferencjami.

RADA EUSE

Do Rady Unii wchodzi po dwóch przedstawicieli stowarzyszeń krajowych. Rada spotyka się podczas konferencji EUSE, wybiera Zarząd oraz przedstawia sugestie i rekomendacje dotyczące planu działania Unii.

Struktura organizacyjna EUSE



Obecnie EUSE liczy 16 członków. Są to stowarzyszenia krajowe z następujących państw:

- | | |
|----------------------|--------------|
| • Austrii | • Niemiec |
| • Włoch | • Portugalii |
| • Czech | • Grecji |
| • Holandii | • Szkocji |
| • Anglii | • Islandii |
| • Irlandii Północnej | • Hiszpanii |
| • Finlandii | • Irlandii |
| • Norwegii | • Szwecji |

TWORZENIE STOWARZYSZENIA KRAJOWEGO

Procesy tworzenia stowarzyszeń krajowych przebiegają rozmaicie w różnych państwach. Bez względu jednak na specyficzne uwarunkowania krajowe istnieją zasadnicze etapy wspólne. Należą do nich:

Etap 1	Nawiązanie kontaktu pomiędzy lokalnymi organizacjami działającymi na rzecz zatrudnienia wspomaganego.
Etap 2	Zorganizowanie spotkania wszystkich zainteresowanych problemem, nie tylko organizacji działających na rzecz zatrudnienia wspomaganego, ale także lokalnych stowarzyszeń osób niepełnosprawnych lub działających na ich rzecz. Zaproszenia należy wysłać także do praktyków modelu zatrudnienia wspomaganego.
Etap 3	Wspólne przedyskutowanie korzyści płynących z powstania stowarzyszenia krajowego oraz zdobycie orientacji co do możliwości pozyskania wsparcia dla takiej inicjatywy
Etap 4	Jeśli dojdzie do powołania stowarzyszenia krajowego, należy ustalić: <ul style="list-style-type: none"> • nazwę stowarzyszenia, • jego cele długo- i krótkoterminowe, • strukturę oraz wymogi prawne, • zasady członkostwa (w tym wysokość składki).

EUSE umożliwia organizacjom zainteresowanym powołaniem własnego stowarzyszenia kontakt z jednym z członków Unii. Jego zadaniem jest pomoc w tworzeniu nowego stowarzyszenia krajowego.

CZYNNIKI MAJĄCE WPŁYW NA USŁUGI NA POZIOMIE KRAJOWYM

Zatrudnienie wspomagane promuje wsparcie dla osób z niepełnosprawnością oraz innych grup nieuprzywilejowanych, mające na celu zapewnienie i utrzymanie płatnego zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Dzięki pełnemu udziałowi w rynku pracy osoby wykluczone mają szansę osiągnięcia lepszej jakości życia. Model ten wpisuje się w europejskie strategie budowania spójności społecznej i rozwoju.

W ciągu ostatnich 20 lat odnotowano dynamiczny rozwój sektora zatrudnienia wspomaganego w Europie. A jednak pomimo licznych korzyści płynących z takiego zatrudnienia – nie tylko dla osób niepełnosprawnych, ale także pracodawców i całego społeczeństwa – w wielu krajach europejskich nie rozwinęło się ono jeszcze w pełni.

Powodem mogą być m.in.:

- brak akceptacji dla podejścia do niepełnosprawności kładącego nacisk na równy dostęp do praw,
- brak krajowych ram strategicznych dla zatrudnienia wspomaganego,
- brak celowych funduszy na wsparcie implementacji polityki zatrudnienia wspomaganego w poszczególnych krajach,
- skomplikowane i sztywne systemy rent i zasiłków, zniechęcające osoby planujące zatrudnienie w pełnym wymiarze,
- polityczne, społeczne oraz gospodarcze priorytety i potrzeby poszczególnych krajów,
- sposób postrzegania niepełnosprawności i wykluczenia w poszczególnych krajach,
- dostępność zatrudnienia na rynku pracy oraz stopa bezrobocia,
- brak przywództwa i/lub krajowej strategii włączania zatrudnienia wspomaganego do głównego nurtu rynku pracy (*mainstreamingu*).

Ze względu na niektóre lub wszystkie wymienione czynniki, agencje zatrudnienia wspomaganego w poszczególnych krajach różnią się podejściem oraz zakresem oferowanych usług.

2. ZATRUDNIENIE WSPOMAGANE

TŁO HISTORYCZNE

Zatrudnienie wspomagane powstało w USA i w Kanadzie na przełomie lat 70. i 80. ubiegłego wieku. Jego pierwotnym celem była pomoc osobom z niepełnosprawnością intelektualną w znalezieniu zwykłej pracy. Okazało się jednak skuteczne także w odniesieniu do innych grup, które często mają kłopoty ze znalezieniem i utrzymaniem zatrudnienia. Podstawą rozwoju modelu zatrudnienia wspomaganego był fakt, że rehabilitacja zawodowa oraz szkolenia zdominowane były wcześniej przez zakłady pracy chronionej, centra opieki i państwowe instytucje opiekuńcze. Nowy system rehabilitacji polegał na tym, że klient musiał być przeszkolony i wyposażony w kompetencje do uczestnictwa w zwykłym życiu zawodowym. Takie podejście zakładało więc, że osoby z niepełnosprawnością są zdolne do pracy po przeszkoleniu i przygotowaniu zawodowym.

Pod koniec lat 70. uznano jednak, że podejście „**najpierw szkolenie, potem praca**” i dotychczasowe metody rehabilitacji zawodowej w małym stopniu przyczyniły się do integracji osób niepełnosprawnych na rynku pracy. Stało się jasne, że same umiejętności zawodowe nie wystarczają im do znalezienia i utrzymania zatrudnienia. Wtedy pojawił się pomysł skorzystania z **trenera pracy** (ang. *job coach*). Miał on za zadanie zaoferować tym osobom odpowiednio zorganizowane wsparcie w miejscu pracy. Wsparcie to mogło obejmować szkolenie w miejscu pracy, kształcenie umiejętności społecznych, pomoc w zakresie transportu do pracy i z powrotem, a także innego rodzaju wsparcie konieczne dla zapewnienia zatrudnienia udanego z punktu widzenia zarówno pracodawcy, jak i pracownika. Model wykorzystujący trenera pracy był odmienny od zwykłej praktyki rehabilitacyjnej, ponieważ trenerzy byli obecni w miejscu pracy i pomagali w adaptacji, szkoleniu oraz edukacji.

W pierwszej kolejności zatem umieszczano uczestników w miejscu pracy, a potem szkolono ich do wykonywania zadań („**najpierw umieścić w miejscu pracy, potem przeszkolić**”). Najwcześniejsze próby zatrudnienia poza otoczeniem chronionym często przypominały strategię „umieść i módl się o powodzenie”, dlatego wkrótce rozwinięto strategię „umieść – przeszkol – utrzymaj”. Kiedy osiągnięto niezbędną stabilność osoby niepełnosprawnej w miejscu pracy, trener wycofywał się i pozostawiał ją wśród nowych kolegów i koleżanek zdaną na naturalne wsparcie współpracowników.

Po 1990 r. zatrudnienie wspomagane coraz bardziej skłaniało się ku zwiększonemu poziomowi uczestnictwa, czyli ku przekazywaniu osobom niepełnosprawnym odpowiedzialności za własną pracę i wymagania z nią związane. Coraz więcej wagi przywiązywano do koncepcji na-

turalnego wsparcia w miejscu pracy oraz roli partnerskich stosunków pomiędzy kluczowymi interesariuszami procesu.

Model zatrudnienia wspomaganego w coraz większym stopniu charakteryzuje się włączeniem społecznym i pozyskiwaniem pracy na otwartym rynku. Chociaż rozwijanie potencjału zatrudnienia wspomaganego wymaga wciąż wiele wysiłku, powszechnie uznaje się, że model zmierza we właściwym kierunku, a świadectwem tego jest utworzenie EUSE.

CZYNNIKI WPLYWAJĄCE NA ŚWIADCZENIE USŁUG W POSZCZEGÓLNYCH KRAJACH

Pomimo licznych korzyści dla osób niepełnosprawnych, pracodawców i całego społeczeństwa, zatrudnienie wspomagane nie osiągnęło jeszcze w wielu krajach Europy pełnego potencjału. Wynika to z szeregu czynników, często pozostających poza kontrolą usługodawcy, który musi zapewniać jakąś odmianę „standardowej” wersji zatrudnienia wspomaganego. Poza wcześniej wymienionymi są to:

- konieczność korzystania z rozmaitych źródeł finansowania szkolenia zawodowego lub programów podnoszących kwalifikacje, np. z EFS. Takie źródła są krótkoterminowe i nieodpowiednie;
- brak strategii przestrzegania praw człowieka w poszczególnych krajach;
- wpływ ministerstw finansujących projekty zatrudnienia wspomaganego (np. zdrowia, opieki społecznej, szkolnictwa, pracy).

Ze względu na niektóre lub wszystkie wymienione czynniki agencje zatrudnienia wspomaganego w poszczególnych krajach różnią się podejściem i zakresem oferowanych usług.

Wszystkie jednak postępują zgodnie z fundamentalnymi założeniami modelu:

- miejsce pracy jest najlepszym miejscem, by się pracy nauczyć;
- zatrudnienie wspomagane wpływa na ograniczenie barier społecznych, a także trudności politycznych i praktycznych, wykluczających grupy osób z płatnego zatrudnienia;
- praca dla osób objętych modelem to prawdziwe zatrudnienie w zintegrowanym miejscu pracy.

Bariery w poszczególnych krajach utrudniające zastosowanie standardowego modelu zatrudnienia wspomaganego powodują, że agencje przeważnie oferują kombinację następujących elementów:

- **Zaangażowanie:** wstępny kontakt agencji z osobą mający na celu porozumienie w sprawie przyszłego zatrudnienia.

- **Tworzenie profilu zawodowego:** pomoc zainteresowanym w identyfikacji ich umiejętności oraz preferencji dotyczących pracy.
- **Tworzenie miejsca pracy:** kreowanie i rozwijanie preferowanego stanowiska pracy poprzez współdziałanie z pracodawcą.
- **Analiza stanowiska pracy:** zdobycie większej ilości informacji na temat miejsca pracy, współpracowników oraz wsparcia, jakiego zainteresowany może potrzebować w danym środowisku pracy.
- **Wsparcie w miejscu pracy:** identyfikacja i udzielanie wystarczająco kreatywnego wsparcia, dostarczenie informacji i pomocy zarówno pracownikowi, jak i pracodawcy w celu zapewnienia udanego zatrudnienia oraz rozwijania niezależności dzięki naturalnemu wsparciu.
- **Wsparcie w rozwoju kariery:** pomaganie pracownikowi, a także pracodawcy w rozważeniu dłuższej perspektywy zatrudnienia i rozwoju kariery poprzez system ocen i indywidualny plan rozwoju.

DEFINICJE

Tradycyjna definicja zatrudnienia wspomaganego mówi o „zintegrowanych stanowiskach pracy w społeczności, w ramach których osoby z niepełnosprawnością mają szansę pracować obok osób pełnosprawnych i otrzymują zindywidualizowane wsparcie umożliwiające długofalowy sukces”.

Definicja ta pokazuje cel w postaci prawdziwej pracy i regularnej płacy, a także sugeruje przejście od tradycyjnego modelu rehabilitacji zawodowej „**przeszkolić – umieścić**”, który polegał na tym, że osoby w centrach opieki dziennej i zakładach pracy chronionej były szkolone do gotowości do prawdziwego zatrudnienia – do modelu „**umieścić – przeszkolić**”, czyli zatrudnienia wspomaganego (Jenaro et al. 2002:6).

Obecny model zatrudnienia wspomaganego promuje wsparcie dla osób niepełnosprawnych oraz innych grup zagrożonych wykluczeniem, mające na celu zapewnienie i utrzymanie płatnego zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Model oparty jest na poszanowaniu indywidualnych potrzeb, aspiracji i chęci podjęcia zatrudnienia.

Definicja zatrudnienia wspomaganego przyjęta przez EUSE brzmi:

„Dostarczanie wsparcia osobom z niepełnosprawnością oraz innym grupom osób wykluczonych, mającego na celu zapewnienie im i utrzymanie płatnego zatrudnienia na otwartym rynku pracy”.

WARTOŚCI I ZASADY LEŻĄCE U PODSTAW ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO

Zatrudnienie wspomagane jest spójne z koncepcjami: upodmiotowienia (*empowerment*), przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, godności i poszanowania człowieka. Realizując ten model, wspomniane koncepcje można bardziej szczegółowo definiować przez następujące wartości i zasady, obecne na wszystkich etapach i we wszystkich działaniach:

Indywidualne podejście

Zatrudnienie wspomagane traktuje każdą osobę jako niepowtarzalną jednostkę z własnymi zainteresowaniami, preferencjami, uwarunkowaniami i historią życiową.

Szacunek

Działania podejmowane w ramach zatrudnienia wspomaganego są zawsze dostosowane do wieku osoby, stawiają na poszanowanie jej godności i poprawę sytuacji.

Samostanowienie

Zatrudnienie wspomagane wspiera użytkowników w rozwijaniu zainteresowań i preferencji, wyrażaniu własnych wyborów oraz definiowaniu własnych planów życiowych i zawodowych zgodnie z uwarunkowaniami osobistymi i kontekstowymi. Model wspiera także użytkowników usług jako self-adwokatów – rzeczników własnej sprawy.

Świadomy wybór

Zatrudnienie wspomagane wspiera osoby, aby mogły w pełni zrozumieć własne możliwości i szanse po to, by dokonywać wyborów spójnych ze swoimi preferencjami. Model pomaga również w zrozumieniu konsekwencji własnych wyborów.

Upodmiotowienie

Zatrudnienie wspomagane wspiera w podejmowaniu decyzji dotyczących stylu życia oraz uczestnictwa w życiu społecznym. Usługobiorcy znajdują się w centrum procesu planowania, ewaluacji i tworzenia usług dla nich przeznaczonych.

Poufność

Usługodawca zatrudnienia wspomaganego traktuje informacje przekazane przez osoby z niepełnosprawnością jako poufne. Usługobiorca ma dostęp do swoich danych zebranych przez usługodawcę. Decyzję o ujawnieniu informacji oraz zgodę na to wyraża sam usługobiorca.

Elastyczność

Personel oraz struktury organizacyjne mogą się zmieniać zgodnie z potrzebami użytkowników usług. Usługi zatrudnienia wspomaganego mają charakter elastyczny i zależą od potrzeb usługobiorców. Mogą być także dostosowane do specyficznych wymagań danej osoby.

Dostępność

Usługi, infrastruktura oraz informacje dotyczące zatrudnienia wspomaganego są w pełni dostępne dla wszystkich osób z niepełnosprawnością.

PROCES ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO

Zatrudnienie wspomagane jest procesem dynamicznym, kierowanym przez samą osobę.

Określono, jako dobrą praktykę, że proces ten modelowo składa się z pięciu etapów. Te pięć etapów stanowi ramową konstrukcję zatrudnienia wspomaganego. Każdy z nich obejmuje szeroki zakres działań. Niektóre są odpowiednie tylko dla danego rodzaju niepełnosprawności, inne mają charakter ogólny i mogą być stosowane we wszystkich grupach osób niepełnosprawnych oraz zagrożonych wykluczeniem.

Na wszystkich etapach i we wszystkich działaniach usługodawcy powinni odpowiedzialnie brać pod uwagę przeznaczony na usługę czas, aby zapobiec marnowaniu życia osoby niepełnosprawnej.

ETAP 1 – ZAANGAŻOWANIE KLIENTA

Ten etap prawdopodobnie obejmuje najszerszy zakres działań, z których większość jest wyjątkowa nie tylko dla danej grupy osób niepełnosprawnych, ale także dla innych osób

zagrożonych wykluczeniem. Zasadnicze działania na tym etapie polegają na zapewnieniu osobie informacji w dostępnej formie oraz wsparciu jej w wykorzystaniu tych informacji i uczeniu się przez doświadczenia, aby umożliwić dokonywanie wyborów opartych na wiedzy. Działania na tym etapie muszą być odpowiednie, skoncentrowane na danej osobie i powinny stanowić część uzgodnionego planu jej wsparcia w drodze na otwarty rynek pracy. Oczekuje się, że na końcu etapu zaangażowania zainteresowany podejmie decyzję opartą na uzyskanej wiedzy i odpowie, czy chce skorzystać z zatrudnienia wspomaganego podczas poszukiwania pracy oraz z oferty danego usługodawcy.

ETAP 2 – TWORZENIE PROFILU ZAWODOWEGO

Działania na tym etapie zapewnią wgląd w umiejętności, kompetencje, mocne i słabe strony osoby oraz umożliwią stworzenie jej szczegółowego profilu zawodowego, który będzie wpływał na pozostałe etapy procesu. Zatrudnienie wspomagane daje poszukującym pracy szansę na aktywny wybór zajęcia zgodnego z ich zainteresowaniami, aspiracjami, potrzebami, możliwościami i doświadczeniem. Podstawą procesu planowania jest upodmiotowienie. Uczestnicy są zachęceni do dokonywania własnych wyborów co do kariery i biorą udział w tworzeniu własnej wizji zatrudnienia, zgodnego z ich zainteresowaniami i aspiracjami zawodowymi. Na tym etapie w pełni powinno obowiązywać podejście planowania skoncentrowanego na osobie (*Person Centred Planning*).

ETAP 3 – POSZUKIWANIE PRACY

Znajdowanie stanowiska pracy to kluczowy etap, którego działania mają wpływ na pracodawców i zapewnienie zatrudnienia. Nie ma jednego, najlepszego sposobu poszukiwania pracy. Należy brać pod uwagę wiele różnych działań, które będą najlepiej dostosowane do potrzeb obu stron procesu zatrudnienia wspomaganego.

Bez względu jednak na to, kto poszukuje stanowiska pracy, zainteresowany zawsze musi być o wszystkim informowany i w pełni kontrolować działania poszukiwawcze. Ta wiedza umożliwi mu dokonanie właściwego wyboru.

Niezależnie od rodzaju niepełnosprawności czy jakiegoś innego ograniczenia, pełne kompetencje decyzyjne muszą należeć do osoby poszukującej pracy. Rolą agencji zatrudnienia wspomaganego zaś jest przewodnictwo i doradztwo.

Jest wiele metod, które mogą być wykorzystane w poszukiwaniu odpowiedniej pracy lub pracodawcy. Należą do nich:

- przygotowanie Curriculum Vitae,
- odpowiadanie na oferty pracy,
- pisanie do potencjalnych pracodawców listów z pytaniem o możliwość zatrudnienia,
- *cold calling* – poszukiwanie możliwości zatrudnienia drogą telefoniczną,
- praca na próbę, krótkoterminowe staże (oba rozwiązania są ograniczone w czasie),
- rozwijanie kontaktów z pracodawcami i tworzenie sieci,
- tworzenie miejsc pracy przez usługodawcę zatrudnienia wspomaganego.

ETAP 4 – ZAANGAŻOWANIE PRACODAWCY

Działania na tym etapie zależą od rodzaju i formy zaangażowania pracodawcy.

Zakłada się, że specjalista zatrudnienia wspomaganego, ewentualnie razem z osobą poszukującą pracy, spotkają się z pracodawcą. W trakcie spotkania spróbują ustalić, co może im on zaoferować.

Potencjalne obszary dyskusji to m.in.:

- umiejętności i doświadczenie przyszłego pracownika, których wymaga pracodawca,
- ustalenie czasu pracy lub pracy na próbę, ewentualnie stażu, umożliwiających zdobycie doświadczenia,
- warunki zatrudnienia,
- kultura miejsca pracy,
- ustalenie rodzaju wsparcia potrzebnego zainteresowanemu,
- wsparcie dostępne ze strony agencji zatrudnienia wspomaganego,
- wsparcie dostępne ze strony pracodawcy i współpracowników,
- kwestie dotyczące ujawnienia niepełnosprawności,
- szkolenie dla pracodawcy i współpracowników kształtujące świadomość,
- wymagania BHP,
- dostępność finansowania i wsparcia z programów rządowych,
- wskazówki i porady prawne dla pracodawcy dotyczące jego obowiązków i odpowiedzialności.

ETAP 5 – WSPARCIE W MIEJSCU PRACY I POZA NIM

Forma, ilość i poziom wsparcia, jakiego udziela się osobie, są uzależnione od jej potrzeb, umiejętności oraz rodzaju zatrudnienia. Wsparcie jest kluczową cechą zatrudnienia wspomaganego, obecną na wszystkich etapach tego procesu.

Profesjonalne wsparcie powinno stopniowo zanikać i ustępować miejsca wsparciu ze strony współpracowników. Poziom tego wsparcia i strategia wycofywania powinny być zaplanowane i omówione wspólnie z zainteresowanym, pracodawcą oraz współpracownikami.

Dzięki otrzymaniu odpowiedniego wsparcia w miejscu pracy i poza nim, osoba ma szansę nauczyć się wydajnie pracować, stać się członkiem zespołu, dać własny wkład w kulturę miejsca pracy oraz rozwijać się zawodowo. Zatrudnienie wspomagane zapewnia także pracodawcy mechanizm wsparcia, a współpracownikom – wiedzę i zrozumienie. To z kolei prowadzi do naturalnego wsparcia w miejscu pracy.

Pakiet środków wsparcia powinien być elastyczny i dostosowany do potrzeb konkretnej osoby. Może on obejmować następujące elementy:

dotyczące miejsca pracy

- przewodnictwo i wsparcie w przyswojeniu umiejętności społecznych,
- znalezienie mentora wśród współpracowników,
- określenie kultury miejsca pracy,
- wsparcie w adaptacji do miejsca pracy,
- zapewnienie wsparcia pracodawcy i współpracownikom klienta,
- rozpoznanie zwyczajów i praktyk w miejscu pracy,
- określenie szans na rozwój kariery,

poza miejscem pracy

- rozwiązywanie problemów praktycznych (transport, strój do pracy itp.),
- omawianie relacji międzyludzkich w pracy,
- wsparcie w kwestiach biurokratycznych związanych z zasiłkami,
- utrzymywanie kontaktu z personelem medycznym i pracownikami opieki społecznej,
- gotowość do słuchania problemów i doradztwo w kwestiach podnoszonych przez usługobiorcę – klienta zatrudnienia wspomaganego.

REZULTATY ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO

Zasadniczym celem zatrudnienia wspomaganego jest zapewnienie zatrudnienia zgodnego z potrzebami, umiejętnościami i kompetencjami danej osoby, z zachowaniem równych i bezpiecznych warunków pracy. Praca powinna być przez nią postrzegana jako wartościowa, istotna społecznie, powinna też dawać szansę na włączenie społeczne oraz spełnienie osobiste.

Osoba otrzymuje płatne zatrudnienie:

- na otwartym rynku pracy,
- w zintegrowanym środowisku pracy,
- z umową, której warunki uzgodniła z pracodawcą,
- z płacą w takiej samej wysokości jak w przypadku innych pracowników wykonujących takie same zadania,
- z takim samym poziomem bezpieczeństwa zatrudnienia jak w przypadku innych pracowników.

Praca jest dopasowana do osoby, jeżeli:

- odpowiada jej aspiracjom oraz kompetencjom,
- stanowisko jest autentyczne, z jasno określonymi zadaniami, a wydajność podlega takiemu przeglądowi i ocenie, jak w przypadku innych pracowników,
- zapewnia satysfakcję z jej wykonywania, rozwój osobisty i społeczny, bezpieczeństwo zatrudnienia oraz spełnia wymogi BHP,
- stanowisko umożliwia rozwój i karierę zawodową.

Osoba jest postrzegana jako wartościowy członek zespołu, jeżeli:

- jest tak postrzegana przez pracodawcę i współpracowników,
- jest zaangażowana we wszystkie działania społeczne w miejscu pracy,
- zbiera doświadczenia społeczne i buduje relacje ze współpracownikami,
- pracodawca inwestuje w jego rozwój tak jak w przypadku pozostałych pracowników,
- w miejscu pracy rozwija się naturalne wsparcie, co pozwala na niezależność od dostawców zatrudnienia wspomaganego; pracownik sam kontroluje decyzje dotyczące wsparcia, z jakiego korzysta.

3. KODEKS ETYKI SPECJALISTÓW ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO

Europejska Unia Zatrudnienia Wspomaganego stworzyła własny kodeks etyczny. To zbiór zasad, którymi powinny kierować się w swej pracy osoby świadczące takie usługi, określający zakres ich kompetencji oraz odpowiedzialności. Zasady te stanowią przewodnik dla tych osób i mogą być podstawą do samooceny oraz narzędziem doskonalenia jakości świadczonych usług.

Kodeks etyki jest odzwierciedleniem wartości leżących u podstaw zatrudnienia wspomaganego, kształtujących codzienną praktykę specjalistów. Zawiera ogólne zasady i wytyczne opisujące sytuacje i czynności w trakcie świadczenia usług zatrudnienia wspomaganego.

ZASADY OGÓLNE

Kompetencje profesjonalne

Specjaliści zatrudnienia wspomaganego powinni wykazywać się najwyższym poziomem kompetencji i dostrzegać potrzebę aktualizowania własnej wiedzy w kluczowych obszarach zatrudnienia wspomaganego. Powinni dbać o rozwój zawodowy, konsultować się z innymi specjalistami w celu wymiany informacji, a także być gotowi do dzielenia się dobrymi praktykami i rozwijania wiedzy zawodowej oraz technicznej.

Uczciwość

Specjaliści zatrudnienia wspomaganego muszą być uczciwi, sprawiedliwi i dbać o poszanowanie innych osób. Powinni wykonywać czynności w sposób wzbudzający zaufanie.

Szanse i równość

Specjaliści muszą respektować prawa, godność i poczucie własnej wartości wszystkich interesariuszy zaangażowanych w proces zatrudnienia wspomaganego. Nie wolno im nikogo dyskryminować w żaden sposób ze względu na płeć, wiek, wyznanie, rasę, przynależność etniczną, poglądy polityczne, niepełnosprawność, orientację seksualną, stan zdrowia lub status społeczny.

Specjaliści powinni być uwrażliwieni na indywidualne i kulturowe różnice oraz potrzeby. Muszą umieć odpowiednio na nie reagować, zapewniając równe szanse wszystkim osobom.

Odpowiedzialność społeczna

Specjaliści zatrudnienia wspomaganego powinni być świadomi wpływu, jaki wywierają na styl życia osób oraz na społeczności, w których one żyją i pracują. Muszą też pamiętać, że przyczyniają się, dzięki zatrudnieniu, do włączania społecznego tych osób.

Poufność

Specjaliści zatrudnienia wspomaganego mają obowiązek zapewnienia ochrony wrażliwych i poufnych informacji dotyczących osób, które wspierają. Ich obowiązkiem jest uzyskanie zgody zainteresowanego na ujawnienie informacji dotyczących jego niepełnosprawności. Specjaliści muszą utrzymywać profesjonalną relację z tymi osobami przez cały czas.

Upodmiotowienie i self-advokaci

Specjaliści mają obowiązek aktywnego promowania maksymalnego poziomu uczestnictwa, decyzyjności i autonomii osób w trakcie procesu zatrudnienia wspomaganego.

ZASADY ETYCZNE

Kompetencje - ogólna świadomość

Specjaliści powinni mieć ogólną wiedzę oraz świadomość działań wchodzących w zakres zatrudnienia wspomaganego, w tym:

- znać definicję i cechy charakterystyczne zatrudnienia wspomaganego oraz wartości leżące u jego podstaw,
- rozumieć różnice między zatrudnieniem wspomaganym a opartym na segregacji i innymi usługami,
- znać zakres ról i obowiązków wszystkich interesariuszy – świadczących usługi i umożliwiających korzystanie z zatrudnienia wspomaganego,
- znać prawa i obowiązki osób korzystających z takiego zatrudnienia,
- rozpoznawać czynniki rozwoju zatrudnienia wspomaganego,

- umieć identyfikować najlepsze wzory tego zatrudnienia,
- wspierać wybory oparte na informacjach, biorąc pod uwagę samostanowienie osób oraz ich aktywne uczestnictwo w całym procesie.

Tworzenie profilu zawodowego

Praktycy zatrudnienia wspomaganego powinni umieć stworzyć profil zawodowy a także dokonywać oceny i planowania kariery osoby zgodnie z jej zainteresowaniami, w tym:

- przeprowadzać skuteczną i sensowną ocenę zawodową we współpracy z daną osobą,
- przyjąć planowanie skoncentrowane na osobie, jako podejście wiodące w procesie zatrudnienia wspomaganego,
- rozważyć ewentualne ułatwienia oceny pracy, staże dla nabrania doświadczenia zawodowego, pracę na próbę i *shadowing*, tj. naśladowanie czynności osoby wykonującej pracę,
- wspierać zainteresowanych w realizacji osobistych celów, a także realistycznych i konkretnych planów kariery w celu maksymalnego wykorzystania ich potencjału,
- rozwijać partnerstwo z odpowiednimi agencjami, organizacjami i sieciami, które mogą wesprzeć rozwój kariery zawodowej.

Znajdowanie pracy i marketing

Specjaliści zatrudnienia wspomaganego muszą znać skuteczne techniki znajdowania pracy i marketingowe, w tym:

- tworzyć skuteczne techniki marketingu dla zatrudnienia wspomaganego,
- opracowywać materiały marketingowe przeznaczone dla pracodawców,
- rozpoznawać i wykorzystywać zarówno formalne, jak i nieformalne metody znajdowania pracy,
- zaangażować osobę pozostającą bez pracy w proces poszukiwania zatrudnienia,
- rozumieć lokalny rynek pracy i kultury organizacyjne firm,
- rozpoznawać potrzeby pracodawców,
- zachowywać profesjonalny i biznesowy charakter kontaktów z pracodawcami,
- wspierać zainteresowanych w konkuroowaniu na otwartym rynku pracy, promując ich mocne strony, umiejętności i zdolności,

- wspierać w negocjowaniu warunków zatrudnienia, zgodnych z odpowiednimi przepisami,
- znać i rozumieć przepisy prawa, które wpływają na kwestie związane z zatrudnieniem.

Szkolenie i wsparcie w miejscu pracy i poza nim

Specjaliści zatrudnienia wspomaganego powinni zapewniać wsparcie zainteresowanym w miejscu pracy i poza nim poprzez:

- rozpoznanie zakresu wsparcia niezbędnego osobie w miejscu pracy,
- dokonanie analizy stanowiska pracy i zidentyfikowanie metod tworzenia naturalnego wsparcia w miejscu pracy,
- rozwijanie wsparcia w miejscu pracy oraz identyfikację i zaspokajanie potrzeb pracodawców i współpracowników,
- dostarczanie technik wspierania w miejscu pracy i poza nim,
- zapewnianie doradztwa i wsparcia dotyczącego przedmiotów pomocniczych, dostosowania i ergonomii miejsca pracy – zarówno dla pracodawcy, jak i zatrudnianego,
- wspieranie w kształceniu zachowań społecznych oraz dostosowaniu się do kultury miejsca pracy,
- maksymalizowanie wydajności pracy oraz podejmowanie działań na rzecz włączenia społecznego.

Ciągłość wsparcia

Specjaliści powinni zapewnić lub zidentyfikować zasoby niezbędne do długofalowego wsparcia osób w miejscu pracy, jeśli jest ono niezbędne. Obejmuje to następujące elementy:

- identyfikację źródeł finansowania wsparcia długofalowego,
- zawarcie umowy na piśmie z pracodawcą i osobą dotyczącej wsparcia, jakie należy zapewnić,
- ewaluację i przegląd jakości oraz przydatności usług wraz z pracodawcą i usługobiorcą,
- stworzenie sieci, która ma wspierać w zaspokajaniu indywidualnych potrzeb związanych z zatrudnieniem.

Zarządzanie świadczeniami socjalnymi

Specjaliści zatrudnienia wspomaganego powinni zapewnić odpowiednie i poufne porady i wskazówki (ewentualnie dostęp do takiego doradztwa) w zakresie uzyskiwania zasiłków, pomocy społecznej oraz w kwestiach finansowych, w tym:

- informować zainteresowane osoby o zasiłkach możliwych do uzyskania i konsekwencjach decyzji finansowych w tym zakresie,
- wspierać w obliczaniu wysokości zasiłków, aby dokonywać wyborów opartych na wiedzy,
- znać aktualne zasady przyznawania zasiłków i korzystania z pomocy społecznej,
- współpracować z organizacjami, które specjalizują się w dostarczaniu informacji i doradztwie z zakresu świadczeń socjalnych.

Świadomość organizacyjna

Specjaliści powinni być świadomi misji, roli, celów i działań własnej organizacji, w:

- pojmowaniu swojej roli i obowiązków wewnątrz organizacji,
- rozumieniu zakresu, ograniczeń i roli organizacji w procesie zatrudnienia wspomaganego,
- aktywności jako członka zespołu, który osiąga cele organizacji,
- przyczynianiu się do zmian systemowych wewnątrz społeczności,
- zaangażowaniu w tworzenie usług doskonałej jakości.

4. RAMOWY STANDARD JAKOŚCI DLA USŁUGODAWCÓW ZATRUDNIENIA WSPOMAGANEGO

Słownikowa definicja jakości mówi o „stopniu lub standardzie doskonałości”. Ta definicja jest spójna z celem EUSE, polegającym na zapewnieniu ramowych wytycznych dla usługodawców zatrudnienia wspomaganego, czyli minimalnego zestawu najlepszych wzorców i praktyk, które mogą być wprowadzane w całej Wspólnocie Europejskiej.

Standard ma na celu zapewnienie punktu odniesienia, tzw. *benchmarku*, który pozwoli usługodawcom rozwijać i doskonalić jakość usług.

Omawiany standard zawiera nie tylko istniejące obecnie dobre praktyki wśród członków EUSE, lecz także ramy dokonywania samooceny i ustalania celów ciągłego doskonalenia świadczonych usług. W standardzie znajduje się definicja zatrudnienia wspomaganego oraz opis cech charakterystycznych modelu, a także opis standardu doskonałości, do którego powinni dążyć wszyscy usługodawcy zatrudnienia wspomaganego w Europie.

W ciągu ostatnich 20 lat odnotowano dynamiczny rozwój zatrudnienia wspomaganego. Zarząd EUSE jest zdania, że nadszedł właściwy moment na stworzenie standardu najwyższej jakości usługi, który będzie wspólnym punktem odniesienia, zrozumiałym dla wszystkich działających w tej dziedzinie w Europie.

ORGANIZACJA

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Przywództwo i zarządzanie kieruje się czytelną zasadą dostarczania usługi wysokiej jakości. 	Organizacja: <ul style="list-style-type: none"> Ma spisana swoją misję, która mówi o zaangażowaniu w zintegrowane zatrudnienie, włączenie społeczne oraz stosowanie polityki „zero wykluczenia”. Ma opracowane polityki i procedury zapewniające równość szans, bezpieczne i higieniczne środowisko oraz ochronę praw wszystkich osób. 	<ul style="list-style-type: none"> Misja Audyt usługi Audyt usługi

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
	<ul style="list-style-type: none"> Realizuje strategiczny plan z krótko-, średnio- i długo-okresowymi celami dla rozwoju usługi. Stosuje system ciągłej oceny i doskonalenia wydajności we wszystkich aspektach usługi. Gromadzi i analizuje dane dotyczące rezultatów, wyników pracy personelu, satysfakcji interesariuszy, efektywności kosztowej oraz innych zmiennych. Promuje i dba o kulturę uczenia się, w której wspiera się kreatywność, innowacje i podejmowanie ryzyka oraz w której personel i usługobiorcy czują, że mają wpływ na sytuację. Ma systemy umożliwiające pozyskiwanie środków finansowych, ich alokację, monitorowanie i ewaluację, co zapewnia długotrwałe bezpieczeństwo organizacyjne i zaspokajanie potrzeb wszystkich. Informuje wszystkich interesariuszy o pełnej gamie dostępnych dla nich wyborów. Ma systemy zapewniające poufność oraz ochronę danych. Zapewnia równość szans i uczestnictwa oraz niedyskryminacyjną praktykę na wszystkich etapach usługi. Zarządza umowami o świadczenie usług zawartymi z wszystkimi uczestnikami. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan strategiczny Ewaluacja / Raporty z audytu, samoocena Raporty zarządcze Roczny plan szkoleń Notatki ze spotkań personelu / grupy użytkowników Raporty z audytu finansowego Biznesplan / Audyty Materiały promocyjne Audyt usługi Audyt usługi Audyt usługi

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Organizacja rozpoznaje, promuje oraz dba o zaangażowanie interesariuszy w planowanie i podejmowanie decyzji na wszystkich poziomach organizacji. Organizacja jest zaangażowana w ochronę i promowanie praw osób wykluczonych. 	<ul style="list-style-type: none"> Dysponuje kompleksowymi planami dotyczącymi rynku pracy. Dokumentuje lokalne trendy na rynku pracy i reaguje na nie. Opracowuje kompleksową politykę oraz plan zaangażowania interesariuszy reprezentujących wszystkich partnerów w procesie zatrudnienia wspomaganego i wszystkie kategorie wykluczonych. Tworzy grupy użytkowników i udziela im wsparcia dla zapewnienia ich udziału w planowaniu i podejmowaniu decyzji na wszystkich poziomach organizacji. Regularnie zbiera informacje zwrotne od użytkowników na temat ich doświadczeń związanych z usługą, w tym skargi i reklamacje oraz sugestie zmian. Organizacja ma Kartę Praw dostępną dla wszystkich. Usługodawca honoruje wszystkie aspekty Karty Praw. Dane osobowe i informacje poufne są chronione przez bezpieczne procedury organizacyjne w trakcie całego procesu świadczenia usługi. 	<ul style="list-style-type: none"> Audyt usługi Audyt usługi Polityka dotycząca interesariuszy Audyty usługi Notatki grupy interesariuszy Oceny użytkownika Audyty usługi Audyt usługi Ocena użytkownika Audyty usługi Audyty polityki i procedur

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Jakość usługi gwarantuje profesjonalny i kompetentny personel na wszystkich poziomach organizacji. 	<ul style="list-style-type: none"> Prawo osoby do wyrażania poglądów i opinii oraz dokonywania wyborów jest respektowane na wszystkich etapach świadczenia usługi. Zainteresowane osoby są wspierane tak, by mogły zrealizować swoje prawo do zatrudnienia. Organizacja prowadzi politykę rekrutacji i utrzymania pracowników promującą selekcję i zatrudnianie personelu wysokiej klasy. Dysponuje wieloma stanowiskami odzwierciedlającymi zintegrowane zatrudnienie oraz powiązane wsparcie wewnątrz społeczności, zgodnie z zasadami zatrudnienia wspomaganego. Ma zdefiniowane kompetencje oraz zakres odpowiedzialności dla każdego stanowiska w organizacji. Utrzymuje właściwy i bezpieczny stosunek liczby personelu do liczby usługobiorców. Zapewnia dobre warunki pracy personelu. Praca personelu podlega regularnym przeglądom, a sam personel otrzymuje odpowiednie wsparcie, pozwalające mu wypełniać swoją funkcję i osiągać zaplanowane rezultaty. Organizacja zapewnia personelowi regularne szkolenia i rozwój zawodowy. 	<ul style="list-style-type: none"> Ocena użytkownika Raporty z audytu Oceny personelu / użytkownika Audyt usługi Schemat struktury organizacyjnej Opisy stanowisk pracy Opis stanowiska pracy / Akta osobowe Audyt usługi Ocena personelu Wyniki pracy, przeglądy oraz dokumentacja nadzorcza Dokumentacja ze szkoleń i rozwoju zawodowego personelu

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
	<ul style="list-style-type: none"> Personel ma możliwość poprawy jakości pracy i szansę awansu oraz zdobywania nowych umiejętności. 	<ul style="list-style-type: none"> Oceny personelu

PROCES

ETAP 1: ZAANGAŻOWANIE KLIENTA

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Osoba otrzymała w dostępnej formie wszelkie informacje potrzebne do zdecydowania o skorzystaniu z zatrudnienia wspomaganego. 	<ul style="list-style-type: none"> Usługa jest świadczona w dostępnym budynku, w środowisku zintegrowanym, zapewniającym dogodne z niej korzystanie. Personel usługodawcy wita osobę w sposób przyjazny, pozytywny, z szacunkiem i zachowaniem godności Członek personelu identyfikuje i zaspokaja potrzeby komunikacyjne osoby. Usługobiorca kontroluje kwestie związane z datami, terminami, miejscami, uczestnikami i planami spotkań. Usługobiorca dostaje wsparcie w wyrażaniu poglądów i opinii oraz w zadawaniu pytań. Zainteresowany może zasięgnąć w dostępnej formie informacji dotyczących wszystkich aspektów usługi zatrudnienia wspomaganego, procesu zatrudnienia wspomaganego i lokalnego rynku pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> Raporty z audytu dostępności Ocena użytkownika Ocena użytkownika Ocena użytkownika Ocena użytkownika Ocena użytkownika Ocena użytkownika Audyt usługi

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
	<ul style="list-style-type: none"> Wszystkie strony otrzymują umowę o świadczenie usług w dostępnej formie. 	<ul style="list-style-type: none"> Audyt usługi

ETAP 2: TWORZENIE PROFILU ZAWODOWEGO

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> W celu zebrania odpowiedniej ilości informacji o aspiracjach, zainteresowaniach i zdolności do pracy usługobiorcy stosuje się podejście skoncentrowane na osobie. 	<ul style="list-style-type: none"> Wszystkie spotkania odbywają się w miejscu dostępnym i zapewniającym prywatność oraz sprzyjającym swobodnemu komunikowaniu się. Metody komunikacji i uzyskiwania informacji zwrotnych odpowiadają stylowi uczenia i komunikowania się danej osoby; zapewnia się w tym zakresie wsparcie. Użytkownik uzyskuje pomoc w zrozumieniu celu gromadzenia informacji. Użytkownik otrzymuje wsparcie w nawiązaniu kontaktów z osobami, które mogłyby przyczynić się do zatrudnienia. Osoba jest właścicielem wszelkich zebranych informacji i jej zgoda jest niezbędna do ich wykorzystania. Zebrane informacje są wykorzystywane do stworzenia indywidualnego profilu zawodowego. 	<ul style="list-style-type: none"> Ocena użytkownika Ocena użytkownika Ocena użytkownika Notatki ze spotkań Audyt usługi Audyt usługi

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> • Usługobiorcy są wspierani w dokonywaniu świadomych i realistycznych wyborów dotyczących pracy i przyszłego rozwoju kariery. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zainteresowani rozpatrują możliwości zawodowe zgodne ze zidentyfikowanymi zainteresowaniami, potrzebami i zdolnościami. • Użytkownicy mają dostęp do różnych możliwości pracy w obrębie lokalnego rynku. • Osoby uzyskują pomoc w zrozumieniu wymagań konkretnych stanowisk i swoich możliwości opanowania umiejętności niezbędnych, by wykonywać daną pracę. • Osoby uzyskują wsparcie i możliwość udziału w ograniczonym czasowo szkoleniu przez naśladowanie pracownika w miejscu pracy (<i>job shadowing</i>) oraz pracy na próbę – dla umożliwienia świadomego wyboru. • Zapewnia się możliwości i wsparcie umożliwiające osobom samostanowienie i podejmowanie decyzji. • Usługobiorcy są wspierani w uczeniu się przez doświadczenie i zbieraniu informacji niezbędnych do podejmowania decyzji. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indywidualne profile / Plany działania • Plany szkoleń • Plany szkoleń i plany działania • Plany szkoleń i plany działania • Ocena użytkownika • Ocena użytkownika
<ul style="list-style-type: none"> • Wspólnie z osobą poszukującą pracy tworzy się dla niej indywidualny, elastyczny plan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wspólnie z daną osobą tworzy się i uzgadnia plan, który jest opracowany w dostępnej formie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ocena użytkownika

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
	<ul style="list-style-type: none"> • Użytkownik otrzymuje pełne wsparcie tak, aby mógł uczestniczyć w tworzeniu planu. • Wszystkie aspekty planu odzwierciedlają indywidualne zainteresowania, aspiracje i umiejętności zawodowe osoby. • Plan określa cel zatrudnienia i cele krótkoterminowe oraz sposoby ich osiągnięcia • Plan jasno określa wsparcie i zasoby niezbędne, by zaspokoić potrzeby osoby i osiągnąć cel zatrudnienia. • Plan definiuje ważne osoby z otoczenia, które mogą pomóc w osiągnięciu celów. • Usługobiorcy są wspierani tak, aby mieli jak największy wpływ na plan. • Określa się przedziały czasowe i możliwości w celu przeglądu i modyfikowania planu. • Każda osoba wspierana ma podpisaną kopię własnego planu i decyduje, jakie inne osoby powinny taką kopię otrzymać. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ocena użytkownika • Ocena użytkownika • Audyt usługi • Audyt usługi • Audyt usługi • Ocena użytkownika • Audyt usługi • Ocena użytkownika

ETAP 3: POSZUKIWANIE PRACY

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Osoba ma dostęp do właściwego szkolenia oraz wsparcia pomagającego znaleźć pracę. 	<ul style="list-style-type: none"> Usługobiorca ma dostęp do szkolenia i wsparcia służących wykonaniu działań niezbędnych w poszukiwaniu pracy. Osoba kontroluje swój poziom uczestnictwa w ubieganiu się o pracę i w procesie rekrutacyjnym. Usługobiorców wspiera się w maksymalnym uczestniczeniu w tworzeniu swojego miejsca pracy i kontaktowaniu się z pracodawcą. Osoby są szkolone i dostają wsparcie w komunikowaniu się i negocjowaniu warunków zatrudnienia, by odpowiadały one ich potrzebom. 	<ul style="list-style-type: none"> Ocena użytkownika Ocena użytkownika Ocena użytkownika Ocena użytkownika / Audyt usługi
<ul style="list-style-type: none"> Osoba jest wspierana w poszukiwaniu jak najlepszej pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> Usługodawca współpracuje z lokalnym środowiskiem biznesowym, jest członkiem lokalnych organizacji pracodawców i uczestniczy w wydarzeniach organizowanych przez pracodawców. Przegląd i rozwijanie działań związanych z poszukiwaniem pracy mają charakter ciągły. Plan poszukiwania pracy odzwierciedla lokalne i regionalne trendy na rynku pracy oraz zawiera propozycje szkoleniowo-rozwojowe. 	<ul style="list-style-type: none"> Audyt usługi Audyt usługi Audyt usługi

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
	<ul style="list-style-type: none"> Profile zawodowe i analizy miejsc pracy są wykorzystywane w celu dopasowania stanowiska pracy do osoby. Osoba poszukująca pracy otrzymuje od razu informacje o wszystkich ustaleniach. Wspieranie osoby poszukującej pracy ma na celu umożliwienie jej świadomego wyboru spośród dostępnych opcji oraz przejście do kolejnego etapu. 	<ul style="list-style-type: none"> Audyt usługi Audyt usługi Ocena użytkownika

ETAP 4: ZAANGAŻOWANIE PRACODAWCY

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Pracodawca zyskuje wsparcie mające na celu znalezienie najwłaściwszej osoby na dane stanowisko. 	<ul style="list-style-type: none"> Potrzeby pracodawcy, wymagania danego stanowiska i otoczenie stanowiska pracy są wyraźnie zdefiniowane przez usługodawcę zatrudnienia wspomaganego w profilu pracodawcy. Rola zatrudnienia wspomaganego jest w sposób zrozumiały przedstawiona pracodawcy. Pracodawcy udostępnia się informacje, porady i szkolenie zwiększające jego wiedzę na temat niepełnosprawności, wykluczenia i polityki antydiskryminacyjnej. 	<ul style="list-style-type: none"> Audyt pracodawcy Audyt usługi Audyt pracodawcy

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
	<ul style="list-style-type: none"> • Personelowi w miejscu pracy zapewnia się pomoc i szkolenie mające na celu wspieranie niepełnosprawnego pracownika poprzez rozwijanie naturalnego wsparcia. • Osoby niepełnosprawne i wykluczone są przedstawiane pracodawcy w sposób pozytywny. • Pracodawcy otrzymują wsparcie w celu określenia właściwego stanowiska pracy przy użyciu profesjonalnych technik (np. <i>job carving</i>). • Osobom niepełnosprawnym i wykluczonym zapewnia się szkolenie i wsparcie służące przekonywaniu i podnoszeniu świadomości pracodawcy. • Pracodawca ma stały dostęp do usługodawcy zatrudnienia wspomaganego. • Tworzy się możliwości pracy na próbę, szkolenia przez naśladownictwo i wizyt w miejscu pracy. • Rozwijane są sieci komunikacji wśród pracodawców. • Usługodawca zatrudnienia wspomaganego współpracuje z pracodawcą w trakcie całego procesu. • Od pracodawcy pozyskuje się informacje zwrotne na temat jego doświadczeń w zatrudnieniu wspomaganym. 	<ul style="list-style-type: none"> • Audyt pracodawcy / Ocena pracodawcy • Audyt usługi • Ocena pracodawcy • Ocena pracodawcy • Audyt pracodawcy • Ocena pracodawcy • Audyt pracodawcy • Ocena pracodawcy • Ocena pracodawcy

ETAP 5: WSPARCIE W MIEJSCU PRACY I POZA NIM

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie i wsparcie pracownika jest właściwe i skuteczne, zachęca do niezależności w miejscu pracy i dalszego rozwoju. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usługodawca współpracuje z pracownikiem w celu zidentyfikowania preferowanego i zaspokajającego indywidualne potrzeby podejścia do szkolenia i uczenia się. • Plan szkolenia i działania opracowany jest w dostępnej formie. • Personel wspierający stosuje wybrane metody wsparcia i szkolenia; są one dyskretne i stopniowo wycofywane. • Wsparcie i technologie pomocnicze są dobrane do miejsca pracy, poprawiają wydajność i status pracownika. • Wsparcie i szkolenia są elastyczne i umożliwiają budowanie relacji zarówno w pracy, jak i poza nią. • Zapewnia się wsparcie i szkolenia umożliwiające udział danej osoby w imprezach towarzyskich organizowanych przez pracodawcę w miejscu pracy i poza nim. • Zatrudniony dostaje wsparcie we wszystkich „typowych” fazach wprowadzenia do pracy, okresu próbnego, wydajnej pracy i rozwoju kariery na równi z innymi pracownikami. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ocena użytkownika • Audyt usługi • Audyt usługi / Ewaluacja • Audyt / Ocena użytkownika i pracodawcy • Ocena użytkownika i pracodawcy • Ocena użytkownika i pracodawcy • Ocena użytkownika i pracodawcy • Audyt usługi

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
	<ul style="list-style-type: none"> Zatrudnieni są wspierani podczas negocjowania warunków zatrudnienia zgodnie z indywidualnymi potrzebami. 	<ul style="list-style-type: none"> Ocena użytkownika Audyt usługi

REZULTATY

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Osoba poszukująca zatrudnienia znajduje i utrzymuje pracę za wynagrodzeniem na otwartym rynku pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> Osoba ma ważną i trwałą umowę uzgodnioną z pracodawcą. Umowa uwzględnia preferencje pracownika co do dni pracy, godzin pracy, urlopu, stawki i trybu pracy. Pracownik otrzymuje taką samą stawkę wynagrodzenia i świadczenia, jak inni pracownicy na takim samym stanowisku. Osoba utrzymuje zatrudnienie przez minimum pół roku. 	<ul style="list-style-type: none"> Audyt usługi Ocena użytkownika Audyt usługi Audyt usługi
<ul style="list-style-type: none"> Osoba jest cenionym współpracownikiem i pełnoprawnym członkiem zespołu. 	<ul style="list-style-type: none"> Pracodawca i współpracownicy zapewniają mu naturalne wsparcie w różnej postaci. Pracownik ma dobre relacje z kolegami i koleżankami z pracy. Pracownik ma możliwość udziału w spotkaniach i różnych przedsięwzięciach ze współpracownikami także poza miejscem pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> Ocena użytkownika / pracodawcy; Audyt Ocena użytkownika Ocena użytkownika

Standard jakości	Wskaźniki	Źródła informacji
<ul style="list-style-type: none"> Pracownik ma możliwość rozwijania kariery. 	<ul style="list-style-type: none"> W miarę rozwoju umiejętności pracownika rozpoznawane są możliwości jego rozwoju zawodowego i kariery. Pracownik dostaje wsparcie w wykorzystywaniu wewnętrznych i zewnętrznych możliwości rozwoju zawodowego. Pracownikowi zapewnia się wsparcie umożliwiające udział w szkoleniach pomagających w rozwoju kariery. 	<ul style="list-style-type: none"> Ocena użytkownika Audyt pracodawcy Ocena użytkownika Ocena użytkownika Audyt usługi