



 Fundusze Europejskie

# Model Zatrudnienia Wspomaganego.

## Standard organizacyjny Agencji Zatrudnienia Wspomaganego.

### Konsultacje społeczne, IV kwartał 2025 r.



# Elementy standardu organizacyjnego Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

- Standard funkcjonowania Agencji Zatrudnienia Wspomaganego, określający wymagania organizacyjno-kadrowe, niezbędne dostosowania oraz specyfikację wyposażenia, które zapewniają odpowiednie warunki do realizacji usług zgodnych z ideą zatrudnienia wspomaganego.
- Standard certyfikowania i audytowania Agencji Zatrudnienia Wspomaganego, określający zasady nadawania statusu oraz monitorowania jakości pracy podmiotów prowadzących usługi zatrudnienia wspomaganego, co umożliwi utrzymanie wysokiego poziomu profesjonalizmu i wiarygodności.
- Standard rekrutacji i selekcji trenerów pracy, gwarantujący dobór osób o odpowiednich kompetencjach, predyspozycjach i postawach etycznych, niezbędnych do skutecznego wspierania uczestników procesu zatrudnienia.
- Standard szkoleń dla trenerów pracy ukierunkowany na stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych, doskonalenie metod pracy oraz rozwój kompetencji miękkich, które bezpośrednio wpływają na efektywność i jakość świadczonych usług.

## Cel Standardu organizacyjnego Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

- Celem tego standardu jest zapewnienie, aby każda Agencja Zatrudnienia Wspomaganego funkcjonowała w sposób profesjonalny, odpowiedzialny i przejrzysty, gwarantując wysoką jakość i skuteczność usług zatrudnienia wspomaganego świadczonych na rzecz osób z niepełnosprawnościami.
- Efekt wdrożenia standardu: Agencja działa zgodnie z jasno określonymi zasadami, posiada przejrzystą strukturę, kompetentny zespół oraz skuteczny system zarządzania jakością. Uczestnicy usług otrzymują wsparcie spójne, etyczne i efektywne, a organizacja funkcjonuje w sposób transparentny i odpowiedzialny wobec interesariuszy.

# Obszary podlegające procesowi standaryzacji Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

1. Struktura organizacyjna
2. Zasoby kadrowe
3. Zasoby lokalowe i techniczne
4. Dostępność
5. System zarządzania jakością pracy zespołu
6. Promocja i marketing
7. Aspekty formalne funkcjonowania

## 1.1. Struktura organizacyjna Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Osoby zaangażowane do pracy w Agencji Zatrudnienia Wspomaganego



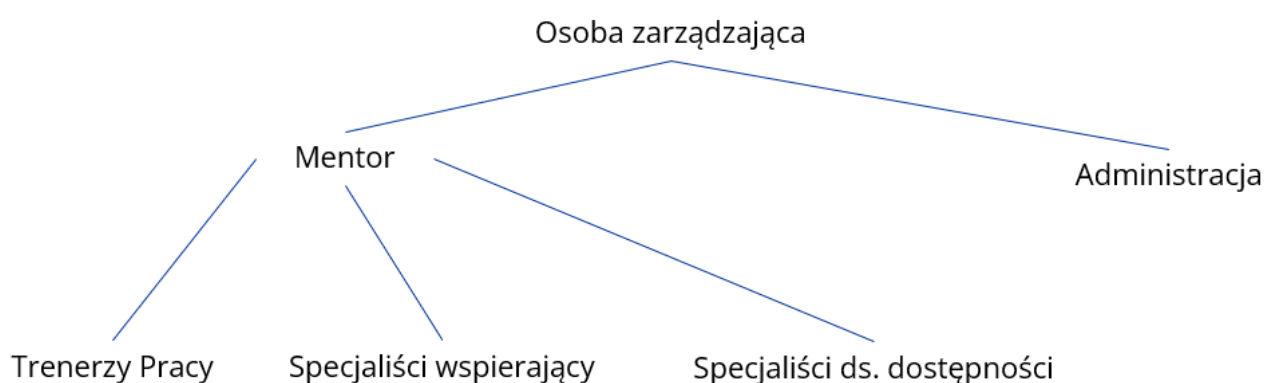
Deskrypcja: [Schemat przedstawia strukturę Agencji Zatrudnienia Wspomaganego. Na górze znajduje się główny element: Agencja Zatrudnienia Wspomaganego. Pod nim

umieszczono trzy obowiązkowe stanowiska: Osoba zarządzająca, Mentor, Trener pracy. Niżej są stanowiska dodatkowe: Psycholog, Doradca zawodowy, Specjalista ds. rynku pracy, Prawnik, Pośrednik pracy. Na samym dole są dwa stanowiska dostępnościowe Asystent osoby z niepełnosprawnością i Tłumacz Polskiego Języka Migowego.

## 1.2. Struktura organizacyjna Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Schemat relacji między pracownikami

Schemat organizacyjny obrazujący przyjętą strukturę zarządzania w Agencja Zatrudnienia Wspomagane zatwierdzony przez osobę zarządzającą i przyjęty przez członków zespołu Agencja Zatrudnienia Wspomagane.



## 2. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

- Weryfikacja kompetencji kadry Agencji Zatrudnienia Wspomagane.
- Sprawdzenie czy Trenerzy pracy zatrudnieni w Agencji spełniają wymogi określone w standardzie rekrutacji.
- Weryfikacja kryterium na podstawie:
  - Formularzy oceny kandydatów.
  - Raportu podsumowującego proces rekrutacji.
- Sprawdzanie czy profile kompetencyjne zatrudnionych osób są zgodne

z zapisami w standardzie:

- Trenerzy pracy
- Osoba zarządzająca
- Mentor
- Tłumacz języka migowego
- Asystent osoby z niepełnosprawnością

## **2.1. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane**

Profil kompetencyjny trenera, trenerki pracy

Opiera się na trzech wymiarach kompetencji - wiedza, umiejętności i postawy.  
Obejmuje 5 najważniejszych obszarów pracy.

1. Model zatrudnienia wspomagane
2. Praca z osobą z niepełnosprawnością
3. Praca z otoczeniem osoby z niepełnosprawnością
4. Rynek pracy i współpraca z pracodawcą
5. Organizacja i zarządzanie sobą w czasie

Dwa poziomy doświadczenia Trenera Pracy

Początkujący - rekrutacja odpowiedniego kandydata według kluczowych kompetencji + szkolenie wstępne.

Doświadczony - osiągnięty w trakcie rozwoju zawodowego, mierzony na podstawie formularza „System oceny i rozwoju pracownika w AZW„ - wynik na poziomie min. 70%.

## **2.2. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane**

Profil kompetencyjny trenera, trenerki pracy

- Model zatrudnienia wspomaganego: kompetencje związane ze znajomością modelu zatrudnienia wspomaganego, otwartość na nowe doświadczenia i zmienne warunki pracy, elastyczność, zaangażowanie.
- Praca z osobą z niepełnosprawnością: kompetencje związane z budowaniem relacji, odpowiednim nastawieniem do roli, gotowością do współpracy z ludźmi, w tym z osobami o różnych potrzebach, świadomość istniejących stereotypów, podmiotowe traktowanie ludzi, znajomość i umiejętność wykorzystania w praktyce narzędzi wykorzystywanych przy wsparciu OzN w procesie aktywizacji zawodowej.

## **2.3. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Profil kompetencyjny trenera, trenerki pracy

- Praca z otoczeniem osoby z niepełnosprawnością: kompetencje związane z komunikatywnością, empatią, asertywnością, odpornością psychiczną, w tym zdolnością do działania pod wpływem stresu.
- Rynek pracy i współpraca z pracodawcą: znajomość lokalnego rynku pracy, kompetencje związane z autoprezentacją, talent i takt dyplomatyczny, zdolności negocjacyjne, znajomość prawa pracy oraz przepisów dotyczących zatrudniania OzN, umiejętność przekazywania wiedzy.
- Organizacja i zarządzanie sobą w czasie: kompetencje związane z samodzielnością, dobrą organizacją pracy, pozytywnym nastawieniem do każdego rodzaju zadań, umiejętność współpracy, znajomość obsługi komputera i umiejętność sporządzania dokumentów.

## **2.4. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Obowiązki trenera, trenerki pracy

- Współpraca z klientem zgodnie ze Standardem Wsparcia Osoby z Niepełnosprawnością.

- Diagnoza preferencji, kompetencji i oczekiwań zawodowych oraz opracowanie IPD.
- Wsparcie klienta w realizacji zaplanowanej ścieżki rozwoju.
- Poszukiwanie odpowiednich ofert pracy, staży i szkoleń.
- Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z pracodawcami, budowanie sieci kontaktów.
- Wspieranie klienta w procedurze rekrutacyjnej.
- Współpraca z pracodawcą i jego zespołem: przygotowanie środowiska pracy, edukacja nt. niepełnosprawności, wsparcie w integracji.
- Monitorowanie zatrudnienia oraz planowanie dalszego rozwoju zawodowego.
- Współpraca z rodziną i otoczeniem klienta i innymi specjalistami (za zgodą klienta).
- Prowadzenie dokumentacji zgodnie z obowiązującymi standardami i wymogami
- Szkolenie klienta z niepełnosprawnością w miejscu jego pracy.

## **2.5. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane**

Wymagania formalne na stanowisko trenera, trenerki pracy

1. Wykształcenie
  - Minimum średnie, preferowane wyższe.
2. Doświadczenie zawodowe
  - Minimum 6 miesięczne doświadczenie/praktyka na rynku pracy (w formie zatrudnienia, wolontariatu, praktyk, stażu zawodowego).
  - Preferowane doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami.
  - Mile widziane doświadczenie w obszarach: zatrudnienie wspomagane, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy, HR, sprzedaż.

## 2.6. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Wymagania formalne na stanowisko trenera, trenerki pracy

### 3. Umiejętności techniczne

- Dobra znajomość obsługi komputera i programów MS Office.
- Umiejętność wyszukiwania i analizy informacji w Internecie.
- Umiejętność sporządzania dokumentów, raportów, prezentacji.

### 4. Inne

- Bardzo dobra znajomość języka polskiego.
- Dyspozycyjność i gotowość do pracy w elastycznym grafiku, mobilność.
- Mile widziane prawo jazdy kat. B.

## 2.7. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Etapy rekrutacji trenera, trenerki pracy

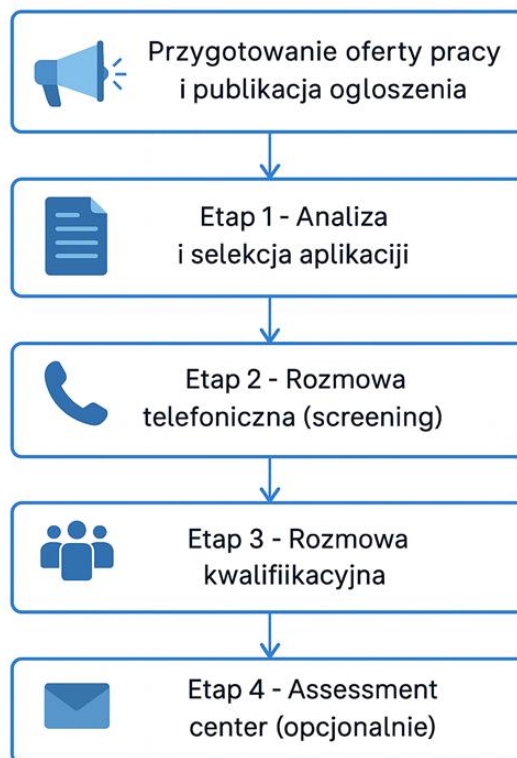
Zespół rekrutacyjny

Dwuosobowy, rekomendowany skład:

- Mentor wraz z doświadczonym trenerem pracy lub psychologiem.
- Osoba zarządzająca AZW wraz z mentorem lub doświadczonym trenerem pracy.

Przy nowej Agencji Zatrudnienia Wspomaganego:

- Osoba zarządzająca AZW wraz z osobą doświadczoną w bezpośredniej współpracy z osobami z niepełnosprawnością np. psychologiem, trenerem pracy, doradcą zawodowym.



Deskrypcja [Schemat przedstawia etapy procesu rekrutacji w formie pionowego ciągu kroków połączonych strzałkami.]

1. Przygotowanie oferty pracy i publikacja ogłoszenia
2. Etap 1 – Analiza i selekcja aplikacji
3. Etap 2 – Rozmowa telefoniczna (screening)
4. Etap 3 – Rozmowa kwalifikacyjna
5. Etap 4 – Assessment center (opcjonalnie).]

## 2.8. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Treść ogłoszenia rekrutacyjnego

- Krótki opis Agencji Zatrudnienia Wspomagane/organizacji prowadzącej AZW.
- Nazwa stanowiska pracy.
- Zakres głównych obowiązków.

- Miejsce świadczenia pracy (ze wskazaniem mobilnego charakteru pracy).
- Rodzaj umowy i wymiar etatu/ilość godzin miesięcznie.
- Poziom wynagrodzenia (kwota brutto lub widełki płacowe).

## 2.9. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Treść ogłoszenia rekrutacyjnego

- Wymagania formalne.
- Oczekiwania dotyczące kompetencji miękkich.
- Opis etapów rekrutacji wraz z planowanymi terminami.
- Informację o dostępności procesu rekrutacji dla osób z niepełnosprawnością i możliwość zgłoszenia potrzeb w tym zakresie.
- Dane kontaktowe.

## 2.10. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Co oferuje Agencja Zatrudnienia Wspomagane trenerom i trenerkom pracy?

Praca z misją - pracę, która realnie wpływa na poprawę jakości życia osób z niepełnosprawnością. Pracę z poczuciem misji – dającą satysfakcję, poczucie sprawczości i sens społeczny, wynikający z działania na rzecz równości, dostępności i włączenia społecznego.

Wsparcie zespołu - pracę w interdyscyplinarnym zespole oraz wsparcie mentorskie i superwizyjne.

Rozwój zawodowy - szkolenie wstępne, stały dostęp do platformy edukacyjnej i możliwość rozwoju zawodowego.

Elastyczność - elastyczne formy zatrudnienia i elastyczny czas pracy.

## 2.11. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Etap 1: Weryfikacja nadesłanych aplikacji

Analiza aplikacji z wykorzystaniem formularza oceny zawierającym kryteria:

- Zgodność formalna nadesłanych aplikacji.
- Wykształcenie: minimum średnie (premiowane wyższe).
- Doświadczenie zawodowe: Minimum 6 mies. praktyka na rynku pracy (premiowane doświadczenie w pracy z OzN, następnie w preferowanych obszarach: zatrudnienie wspomaganie, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy, HR, sprzedaż).
- Bardzo dobra znajomość języka polskiego.
- Umiejętności techniczne: obsługa komputera, MS Office, Internetu.
- Motywacja: zbieżność motywacji z misją zatrudnienia wspomaganego: wyrażona w aplikacji (pisemnej/audio/wideo).
- Gotowość do pracy z osobami z niepełnosprawnościami: wyrażona w aplikacji (pisemnej/audio/wideo).

## 2.12. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Etap 2: Rozmowa telefoniczna

1. Weryfikuje dostępność czasową osoby kandydującej.
2. Sprawdza oczekiwania finansowe.
3. Obserwuje umiejętności komunikacyjne, jasność przekazu i otwartość w kontakcie.

Weryfikuje realizm wyobrażeń kandydata na temat wymagań stanowiska w zakresie:

- Mobilności pracy w zmiennych warunkach terenowych.
- Elastyczności czasowej wynikająca z potrzeb klientów i pracodawców.
- Pracy ze wskaźnikami.
- Praktycznego charakteru pracy, który często obejmuje wspieranie osoby z niepełnosprawnością w nauce podstawowych, fizycznych czynności zawodowych, takich jak np. mycie podłóg, zmywanie naczyń czy obieranie warzyw.

## 2.13. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Etap 3: Rozmowa kwalifikacyjna

Rozmowa kompetencyjna - oparta na konkretnych przykładach z dotychczasowego doświadczenia zawodowego kandydata, pozwalająca ocenić umiejętności praktyczne, styl pracy.

Ocena postaw i wartości - szczególną uwagę poświęca się takim aspektom jak: otwartość, empatia, gotowość do współpracy z osobami z niepełnosprawnościami, i szacunek wobec różnorodności.

Pytania sytuacyjne - sprawdzające sposób myślenia i reagowania w hipotetycznych, ale realistycznych sytuacjach związanych z realizacją usługi zatrudnienia wspomaganego.

## 2.14. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Etap 3: Rozmowa kwalifikacyjna

(Rekomendacja wykonania zadania jeśli nie przewidziano kolejnego etapu – assessment center).

Zawierająca:

- Krótkie zadanie pisemne – np. opracowanie wstępnego planu wsparcia klienta lub rozwiązanie opisanego problemu związanego z wdrażaniem OzN do pracy, a następnie zaprezentowanie swoich propozycji.
- Autoewaluacja – refleksja osoby kandydującej: co poszło jej dobrze, a co – w jej ocenie – wymaga rozwoju.
- Informacja zwrotna od zespołu rekrutacyjnego – obejmująca wskazanie mocnych stron i obszarów rozwojowych.

## 2.15. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Proces rekrutacji dla osób, które już pracowały w charakterze trenerek, trenerów pracy

1. Zgłoszenie kandydatury:
  - CV z formularzem aplikacyjnym.
2. Wstępna analiza zgłoszenia i zaproszenie na spotkanie
3. Rozmowa kwalifikacyjna zawierająca m.in.:
  - omówienie studium przypadku,
  - refleksję nad dotychczasowym doświadczeniem w roli trenera pracy (w tym sukcesy, porażki, wyzwania).

Cel

- Sprawdzenie zgodności wartości (m.in. rola trenera jako osoby wspierającej, a nie decydującej o całym procesie).
- Ocena gotowości do pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- Weryfikacja motywacji do pracy w roli trenera pracy wg Standardu Wsparcia Osoby z Niepełnosprawnością.
- Dopasowanie do kultury organizacyjnej danej AZW.

## 2.15. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Etap 4: Assessment center (opcjonalnie)

- Forma: spotkanie grupowe prowadzone przez zespół rekrutacyjny.
- Uczestnicy: 2–4 kandydatów, kandydatek na trenerów pracy oraz 2–4 klientów, klientek AZW.
- Organizacja spotkania: kandydaci pracują w parach z OzN.
- Przykładowe zestawy zadań zaproponowano w standardzie.
- Przebieg: po każdym zadaniu należy przeprowadzić krótkie podsumowanie, pozwalające na refleksję oraz zebranie wniosków.
- Obserwacja i ocena: zespół rekrutacyjny monitoruje przebieg ćwiczeń, korzystając z narzędzia formularza oceny.
- Zamknięcie spotkania: na zakończenie odbywa się podsumowanie grupowe, a następnie indywidualne rozmowy z każdym z kandydatów, kandydatek, pozwalające na wymianę informacji zwrotnych oraz ocenę wzajemnego dopasowania.

## 2.16. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Wyłonienie kandydata, kandydatki oraz dalsze kroki

- Decyzja o wyłonieniu kandydata podjęta na podstawie wyniku z oceny z wykorzystaniem formularzy oceny kandydata z uwzględnieniem m.in. kryteriów: doświadczenie i przygotowanie merytoryczne, motywację do pracy na stanowisku trenera pracy, gotowość do pracy z OzN, znajomość specyfiki roli trenera pracy, kompetencje miękkie, dopasowanie do zespołu i kultury organizacyjnej.
- Przekazanie informacji zwrotnej kandydatom i kandydatkom.

- Stworzenie listy rezerwowej kandydatów.
- Zamknięcie procesu rekrutacji: raport podsumowujący, przekazanie informacji do kadr, archiwizacja dokumentacji zgodnie z wytycznymi.
- Wdrożenie trenera, trenerki pracy.

## **2.17. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Osoba zarządzająca

- Posiada wykształcenie wyższe.
- Min. 2 lata doświadczenia na kierowniczym stanowisku.
- Doświadczenie w zarządzaniu finansami min. 5 lat.

Zadania

- Rekrutacja specjalistów.
- Zarządzanie zespołem.
- Zarządzanie finansami.
- Monitorowanie usługi.
- Promocja Agencji i realizowanego procesu zatrudnienia wspomaganego.
- Zapewnienie dostępności i nawiązywanie współpracy międzysektorowej.

## **2.18. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Mentor

- Posiada wykształcenie wyższe.
- Min. 3 lata doświadczenia w pracy z OzN lub co najmniej rok jako trener pracy i/lub 2 lata doświadczenia jako lider zespołu.

- Udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, mentoringu lub coachingu.

#### Zadania

- Rekrutacja specjalistów Agencji, szkolenie i mentoring.
- Dbłość o jakość realizowanych usług zgodnie ze standardem.
- Wspieranie specjalistów w rozwiązywaniu sytuacji trudnych.
- Realizacja okresowej oceny pracowników.
- Współpraca z pracodawcami w zakresie nadzoru nad prawidłowością wykonania zadań przez trenerów pracy.

## **2.19. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane**

#### Tłumacz PJM/SJM

- Posiada dokumenty poświadczające odbycie kursu na poziomie B2.
- Wpis na listę tłumaczy wojewody.

#### Zadania

- Tłumaczenie z języka polskiego na polski język migowy i odwrotnie podczas spotkań indywidualnych i grupowych.

## **2.20. Zasoby kadrowe Agencji Zatrudnienia Wspomagane**

#### Asystent osoby z niepełnosprawnością

- Posiada zaświadczenie o ukończonym kursie AOOD w wymiarze min, 20 godzin zagadnienie teoretycznych oraz 40 godzin praktyk.
- Doświadczenie zawodowe – min. 2 lata doświadczenia w pracy z OzN lub 1 rok pracy wolontaryjnej jako asystent osoby z niepełnosprawnością + 1 rok

doświadczenia w pracy w charakterze asystenta.

#### Zadania

- Wsparcie w czynnościach samoobsługowych.
- Wsparcie w przemieszczaniu się.
- Wsparcie w podejmowaniu aktywności życiowej i komunikowaniu się z otoczeniem.

## **3. Zasoby lokalowe i techniczne Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

#### Zasoby lokalowe

Agencja Zatrudnienia Wspomaganego zapewnia:

- Salę do pracy grupowej (min 20 m<sup>2</sup>).
- Sale do konsultacji indywidualnych (min 2 sale x 10 m<sup>2</sup>).
- Dostępną toaletę (min. 1 toaleta spełniająca wymogi dostępności).
- Przestrzeń pełniącą rolę poczekalni/ recepcję (miejsce wyznaczone, w którym można poczekać z min 5 miejscami siedzącymi).

### **3.1. Zasoby lokalowe i techniczne Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

#### Zaplecze techniczne

Siedziba Agencji wyposażona jest w:

- Stanowiska komputerowe/ laptopy z dostępem do Internetu oraz oprogramowaniem biurowym - 1 laptop dla 1 trenera pracy zatrudnionego na 1 etat/ ok 160 h.
- Minimum 1 urządzenie wielofunkcyjne.
- Minimum 1 telefon służbowy na Agencję.

- Bezpieczne systemy przechowywania danych w formie papierowej i elektronicznej, w tym szafy zamykane na klucz oraz zabezpieczone serwery/archiwa cyfrowe.

## 4. Dostępność Agencji Zatrudnia Wspomagane

Agencja jest dostępna: architektonicznie, komunikacyjno-informacyjnie i cyfrowo.

W określeniu standardu dostępności uwzględnione są zapisy:

- Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, szczególnie Art. 6 definiującego minimalne wymagania.
- Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027. (w sytuacji realizacji usług ZW finansowanych z funduszy UE).
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie).
- Normy ISO.

### 4.1. Dostępność Agencji Zatrudnia Wspomagane

Dostępność architektoniczna

Kluczowe wytyczne w tym zakresie obejmują:

- Brak barier poziomych (maksymalne progi do 2 cm drzwiach wejściowych, brak progów w drzwiach wewnętrznych budynku, w przypadku różnicy

poziomów w korytarzach zniwelowanie ich za pomocą ramp, podnośników, wszystkie drzwi o szerokości minimum 90cm).

- Brak barier pionowych ( w przypadku istnienia schodów zastosowanie podjazdów, urządzeń technicznych takich jak: windy, podnośniki, dźwigi osobowe).
- Dostępność wszystkich pomieszczeń dla klientów, z wyłączeniem przestrzeni technicznych.
- Rozkłady pomieszczeń dostępne w formie wizualnej, dotykowej lub głosowej – umożliwiające samodzielne poruszanie się przede wszystkim osobom niewidomym, słabowidzącym.
- Procedury ewakuacyjne i odpowiedni sprzęt dla osób o ograniczonej mobilności.
- Możliwość wejścia z psem asystującym.

## 4.2. Dostępność Agencji Zatrudnia Wspomagane

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Kluczowe wytyczne w tym zakresie obejmują:

- Zapewnienie tłumacza polskiego języka migowego (PJM) lub usługi online zdalnego tłumaczenia dla osób Głuchych.
- Dostępność systemów wspomagających słyszenie np. pętli indukcyjnych.
- Przygotowanie kluczowych informacji dla AZW (regulaminy, formularze, kwestionariusze) w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR), w PJM oraz dokumentów dostępnych zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1. Przygotowanie również informacji o działalności podmiotu zgodnie z Art. 6 ustawy o zapewnieniu dostępności w ETR, PJM oraz tekście odczytywanym maszynowo.
- Zapewnienie możliwości alternatywnych form komunikacji, wskazanych przez osobę ze szczególnymi potrzebami – np. komunikatory, tablice komunikacyjne, piktogramy, tłumacz języka migowego, asystent osoby z niepełnosprawnością.

## 4.3. Dostępność Agencji Zatrudnia Wspomagane

Dostępność cyfrowa

Kluczowe wytyczne w tym zakresie obejmują:

- Posiadanie strony internetowej zgodnej z obowiązującym standardem WCAG na poziomie AA
- Multimedia dostępne – z napisami, transkrypcjami i audiodeskrypcją oraz tłumaczem języka migowego (wyjątkowo spełnienie standardu AAA ).
- Dokumenty elektroniczne dostępne dla czytników ekranowych – w formacie umożliwiającym nawigację i odczyt treści przez osoby niewidome lub słabowidzące.
- Prowadzenie dostępnych social mediów.
- Opublikowana deklaracja dostępności.
- Mechanizm zgłaszania barier cyfrowych oraz procedura ich szybkiego usuwania.

## 5. System zarządzania jakością pracy zespołu Agencji Zatrudnienia Wspomagane

Agencja działa zgodnie z etyką i posiada procedury/ systemy reagowania na trudne sytuacje.

- Kodeks etyczny.
- Standard obsługi klienta z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- System zarządzania pracą trenera pracy.
- System zarządzania bazami klientów i pracodawców.
- Spotkania z pracownikami Agencji Zatrudnienia Wspomagane.

- Procedury zarządzania sytuacjami kryzysowymi.
- Rozwój specjalistów zaangażowanych w Agencji Zatrudnienia Wspomaganego.

## **5.1. System zarządzania jakością pracy zespołu Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

### Kodeks etyczny

Agencja Zatrudnienia Wspomaganego posiada kodeks etyczny zawierający wytyczne regulujące zasady postępowania zespołu specjalistów w codziennym funkcjonowaniu.

### Standard obsługi klienta z różnymi rodzajami niepełnosprawności

Agencja Zatrudnienia Wspomaganego posiada standard obsługi klienta z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Standard został wprowadzony przez osobę zarządzającą i przyjęty przez wszystkich członków zespołu.

### System zarządzania pracą trenera pracy

Agencja Zatrudnienia Wspomaganego ma obowiązek weryfikacji czy działania trenerów pracy są realizowane zgodnie ze Standardem Wsparcia Osób z Niepełnosprawnością i czy posiada profesjonalny system do zarządzania pracą trenerów pracy i innych specjalistów.

### System zarządzania bazami klientów i pracodawców

Dysponuje bazami klientów i pracodawców, które są prowadzone zgodnie z przepisami RODO i wykorzystywane do strategicznego planowania interwencji.

## 5.2. System zarządzania jakością pracy zespołu Agencji Zatrudnienia wspomaganego

Procedury zarządzania sytuacjami kryzysowymi

Efektywne zarządzanie sytuacjami kryzysowymi w AZW wymaga jasnych procedur i narzędzi, które chronią bezpieczeństwo pracowników i klientów.

W tym:

- System wczesnego ostrzegania.
- Interwencje kryzysowe.
- Szkolenia z zakresu radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.
- Wsparcie merytoryczne i superwizja zewnętrzna.
- System wsparcia koleżeńskiego (interwizja).

## 5.3. System zarządzania jakością pracy zespołu Agencji Zatrudnienia wspomaganego

Spotkania kadry i ich regularność

Spotkania indywidualne specjalistów AZW z mentorem (lub w przypadku braku mentora z osobą zarządzającą) odbywają się min. 1 raz w miesiącu. Spotkania zespołu specjalistów - raz na kwartał.

Rozwój specjalistów zaangażowanych w Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Agencje Zatrudnienia Wspomaganego traktują rozwój zawodowy personelu jako fundament jakości usług. Obejmuje on szkolenia, dostęp do superwizji i e-learningu, uczestnictwo w sieciach współpracy oraz jasno określoną ścieżkę awansu.

## 6. Promocja i marketing

Strategia promocji Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Agencja posiada strategię promocji ukierunkowaną na odbiorców Agencji zgodną ze Standardem Organizacyjnym Agencji Zatrudnienia Wspomaganego.

Standard kontaktów z pracodawcami

Standard określa zasady i jakość komunikacji oraz współpracy Agencji Zatrudnienia Wspomaganego z pracodawcami.

Standard rekrutacji osób z niepełnosprawnością do Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Agencja Zatrudnienia Wspomaganego posiada udokumentowaną procedurę rekrutacji osób z niepełnosprawnością i prowadzi systematyczne, wielokanałowe działania w celu docierania do potencjalnych klientów i klientek, zapewniając im dostępne informacje o usłudze i motywując do podjęcia aktywności zawodowej.

## 7. Aspekty prawne funkcjonowania Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Realizatorem usługi Agencji Zatrudnienia Wspomaganego jest podmiot posiadający osobowość prawną, który na podstawie umowy z instytucją finansującą tworzy i prowadzi Agencję Zatrudnienia Wspomaganego jako wyodrębnioną organizacyjnie i finansowo jednostkę.

Podstawowe obowiązki Realizatora:

- Utworzenie Agencji Zatrudnienia Wspomaganego i nadanie jej Regulaminu Organizacyjnego.
- Wyodrębnienie finansowe działalności Agencji w ramach własnych ksiąg rachunkowych.
- Prowadzenie obsługi kadrowej, księgowej i administracyjnej.
- Przestrzeganie przepisów prawa pracy, bhp oraz ochrony danych osobowych,

dostępności.

## **7.1. Aspekty prawne funkcjonowania Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Regulamin organizacyjny Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Dotyczy takich obszarów, jak: Nazwa, siedziba, zasady rekrutacji, prawa i obowiązki klientów zadania kadry, współpraca z pracodawcami, monitorowanie zatrudnienia.

Ochrona danych osobowych (RODO)

Struktura organizacyjna Agencji Zatrudnienia Wspomaganego (AZW) musi uwzględniać obowiązki wynikające z RODO (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

## **7.2. Aspekty prawne funkcjonowania Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Polityka kadrowa i personalna

Za politykę kadrową i personalną odpowiada Realizator, jako podmiot posiadający osobowość prawną i pełniący rolę pracodawcy w rozumieniu Kodeksu pracy.

Polityka antydyskryminacyjna i promowanie równości

AZW prowadzi wszystkie działania zgodnie z zasadą równego traktowania wynikającą z Konstytucji RP, Kodeksu pracy, ustawy o wdrożeniu przepisów UE w zakresie równego traktowania, ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia, dyrektyw UE oraz Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

# Certyfikacja Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

Certyfikacja Agencji Zatrudnienia Wspomaganego to proces oceny, który potwierdza zgodność działań Agencji ze standardami jakości usług dla osób z niepełnosprawnościami. Jej celem jest nie tylko weryfikacja spełniania wymogów, ale także podnoszenie jakości wsparcia, wzmacnianie zaufania społecznego i tworzenie dobrych praktyk w aktywizacji zawodowej.

Certyfikacja umożliwia stosowanie jednolitych kryteriów w różnych regionach, co ułatwia monitorowanie, porównywanie i rozwijanie najlepszych rozwiązań. Certyfikat staje się gwarancją jakości – potwierdza, że usługi Agencji są rzetelne, profesjonalne i skuteczne.

## Etapy certyfikacji

- Audyt wewnętrzny
  - Realizowany przez podmiot, który podpisał umowę na realizację Agencji Zatrudnienia Wspomaganego. Audyt ma rolę informacyjną dla podmiotu, jest etapem przygotowania do audytu certyfikacji.
- Audyt certyfikujący
  - Ocena pełnej zgodności ze Standardem Wsparcia Osoby z Niepełnosprawnością i Standardem Organizacyjnym
- Analiza efektów pracy z klientem.
  - Wskaźniki zatrudnienia, trwałość zatrudnienia, indywidualne postępy.
- Ocena systemu zarządzania jakością i ewaluacji.
- Audyt dostępności Agencji Zatrudnienia Wspomaganego.
- Audyt nadzoru
  - Ocena trwałości, systematycznego rozwoju i ciągłości wysokiej jakości wsparcia.

# Znaczenie certyfikacji dla funkcjonowania Agencji Zatrudnienia Wspomaganego

- Weryfikacja spełniania wymogów standardu wsparcia osoby z niepełnosprawnością i standardu organizacyjnego.
- Ocena i potwierdzenie jakości wsparcia klientów i klientek Agencji Zatrudnienia Wspomaganego.
- Upowszechnienie standardów operacyjnych, porządkowanie struktur i procesów.
- Wzmocnienie zarządzania strategicznego, planowania i systematycznej ewaluacji.
- Motywacja do inwestowania w rozwój kadry.
- Wzmocnienie wizerunku i wiarygodności – certyfikat jako znak jakości i etyki.
- Współpraca z pracodawcami i partnerami publicznymi.
- Budowanie sieci certyfikowanych organizacji.

## Standard szkoleń modelu Zatrudnienia Wspomaganego. Nowe podejście do profesjonalizacji usługi Zatrudnienia Wspomaganego

Standard szkoleń przedstawia kompleksowy, wieloaspektowy i wielowymiarowy system. Jego głównym celem jest zapewnienie wysokiego poziomu profesjonalizacji usług zatrudnienia wspomaganego. Szkolenia są przewidziane dla wszystkich uczestników procesu, w tym dla trenerów pracy, kadry Agencji Zatrudnienia Wspomaganego oraz jej otoczenia.

# Standard szkoleń modelu zatrudnienia wspomaganego

## Filozofia

Proces szkoleniowy opiera się na rozwoju kompetencji trenerów i trenerek pracy, dostosowując się do dynamiki całego procesu. Celem jest wsparcie ich w rozwoju zawodowym.

## Kluczowe role

Standard opisuje profile kompetencyjne i zalecenia dla osób prowadzących szkolenia, takich jak trenerzy szkoleń wstępnych, mentorzy, tutorzy i eksperci wdrożeniowi.

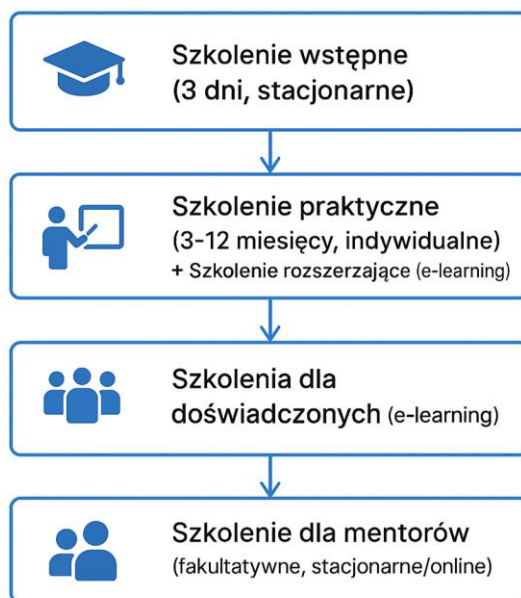
## Cztery poziomy rozwoju trenera pracy

1. Poziom wstępny
  - Odnosi się do nowo zatrudnionych trenerów i trenerek pracy.
2. Poziom początkujący
  - Dotyczy osób, które odbyły szkolenie wstępne.
3. Poziom doświadczony
  - Odnosi się do trenerów, którzy mają już praktykę w samodzielnym prowadzeniu procesów zatrudnienia wspomaganego.
4. Poziom mentorski
  - Jest to poziom fakultatywny, przeznaczony dla doświadczonych trenerów, którzy decydują się rozwijać jako mentorzy zatrudnienia wspomaganego.

Progresja kompetencji: Standard przedstawia progresję wiedzy, umiejętności i postaw dla każdego z pierwszych trzech poziomów.

# Schemat szkoleń Modelu Zatrudnienia Wspomagane

## Trenerzy pracy (ścieżka progresywna)



Deskrypcja [Schemat przedstawia ścieżkę progresywną dla trenerów pracy.

Elementy są ułożone pionowo i połączone strzałkami, co symbolizuje kolejność szkoleń:

1. Szkolenie wstępne – trwa 3 dni i odbywa się stacjonarnie.
2. Szkolenie praktyczne – trwa od 3 do 12 miesięcy, ma charakter indywidualny. Dodatkowo obejmuje szkolenie rozszerzające (e-learning).
3. Szkolenia dla doświadczonych – w formie e-learningu, dedykowane osobom z praktyką.
4. Szkolenie dla mentorów – fakultatywne, dostępne w formie stacjonarnej lub online.]

# Standard szkolenia wstępnego dla trenerów pracy

Cel: Przygotowanie nowo zrekrutowanych trenerów do świadczenia usługi zatrudnienia wspomaganego na poziomie podstawowym. Uczestnicy zdobywają fundamentalną wiedzę, kluczowe umiejętności i kształtują postawy zgodne z wartościami Agencji Zatrudnienia Wspomaganego.

Tematyka: Szkolenie obejmuje 5 głównych obszarów.

1. Fundamenty Zatrudnienia Wspomaganego
2. Postawy i komunikacja w pracy z osobami z niepełnosprawnościami
3. Podstawowe narzędzia trenera i trenerki pracy
4. Współpraca z pracodawcą
5. Organizacja pracy własnej trenera i trenerki pracy

Metodyka i czas: Szkolenie ma charakter warsztatowy, trwa 3 dni (24 godziny dydaktyczne) i jest realizowane w formie stacjonarnej.

# Standard szkolenia praktycznego dla początkujących trenerów

Cel: Wdrożenie trenera do samodzielnego wykonywania zadań poprzez zastosowanie wiedzy teoretycznej w realnym środowisku zawodowym. Ma na celu ugruntowanie kompetencji, rozwój praktycznych umiejętności i budowanie pewności siebie pod nadzorem doświadczonych specjalistów.

Tematyka: Szkolenie koncentruje się na 5 etapach zatrudnienia wspomaganego.

- Obserwację i asystę (job shadowing).
- Wsparcie zespołu i rozwój indywidualny.
- Praktyczne stosowanie narzędzi ZW.

- Współprowadzenie i stopniowe przejmowanie zadań.

Czas i forma: Jest to proces ciągły, trwający do 12 miesięcy. Odbywa się indywidualnie i grupowo, w siedzibie Agencji Zatrudnienia Wspomaganego oraz w terenie.

## 1.1. Szkolenia na platformie edukacyjnej

Charakter: Równolegle ze szkoleniem praktycznym prowadzone są szkolenia na platformie e-learningowej. Moduły można traktować jako przykład kształcenia ustawicznego.

Moduły dla początkujących trenerów i trenerek

- Moduł 1: Model Zatrudnienia Wspomaganego w praktyce.
  - ugruntowanie wiedzy o 5 etapach zatrudnienia wspomaganego.
- Moduł 2: Pierwszy kontakt z osobami z niepełnoprównościami.
  - rozwinięcie umiejętności komunikacyjnych.
- Moduł 3: Praca z otoczeniem klienta.
  - nabycie umiejętności współpracy z rodziną i bliskimi.
- Moduł 4: Pierwsze kroki na rynku pracy.
  - nabycie umiejętności skutecznego poszukiwania pracy.

## 1.1. Szkolenia na platformie edukacyjnej

Charakter: Równolegle ze szkoleniem praktycznym prowadzone są szkolenia na platformie e-learningowej. Moduły można traktować jako przykład kształcenia ustawicznego.

Moduły dla początkujących trenerów i trenerek

- Moduł 5: Organizacja pracy trenera i trenerki pracy.
  - rozwinięcie umiejętności planowania pracy i odporności na stres.
- Moduł 6: Procedura kwalifikacji do usługi.

- opanowanie aspektów dwuetapowej procedury kwalifikacji kandydatów i kandydatek do usługi ZW.
- Moduł 7: Kodeks etyczny trenera i trenerki pracy.
  - wiedza i umiejętności niezbędne do podejmowania świadomych i etycznych decyzji w codziennej pracy.

## 2.1. Szkolenia dla doświadczonych trenerów i trenerek

Cel: Rozwinięcie umiejętności elastycznego i kreatywnego stosowania modelu ZW w złożonych, niestandardowych sytuacjach.

Moduły szkoleniowe

- Moduł 1: Strategiczne stosowanie modelu Zatrudnienia Wspomagane.
  - M.in. projektowanie autorskich narzędzi i zaawansowane techniki interwencji kryzysowej.
- Moduł 2: Praca z osobami z niepełnosprawnościami w perspektywie systemowej.
  - M.in. Konwencja ONZ, orzecznictwo i dostosowania stanowisk pracy.

## 2.2. Szkolenia dla doświadczonych trenerów i trenerek

Cel: Rozwinięcie umiejętności elastycznego i kreatywnego stosowania modelu ZW w złożonych, niestandardowych sytuacjach.

Moduły szkoleniowe

- Moduł 3: Praca z otoczeniem osób z niepełnosprawnościami za pomocą zaawansowanych interwencji.
  - M.in. mechanizmy systemów rodzinnych i techniki psychoedukacji.
- Moduł 4: Rynek pracy i współpraca z pracodawcą na poziomie eksperta.

- M.in. niestandardowe metody poszukiwania pracy i techniki negocjacji.
- Moduł 5: Zarządzania sobą w roli trenera pracy.
  - M.in. umiejętności zarządzania złożonymi sprawami, kierowanie własną karierą.

## **Rozwój kompetencji kadry Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Grupa docelowa:

Kadra Agencji Zatrudnienia Wspomaganego, w tym: osoby zarządzające, mentorzy, psychologowie, doradcy zawodowi i inni.

- Moduł 1: Model Zatrudnienia Wspomaganego.
  - Wdrożenie, certyfikacja i standardy pracy.
- Moduł 2: Nowoczesne spojrzenie na niepełnosprawność i rynek pracy.
  - Współczesne rozumienie niepełnosprawności.
- Moduł 3: Zarządzanie zasobami ludzkimi w Agencji Zatrudnienia Wspomaganego.
  - Optymalizacja działań.
- Moduł 4: Wsparcie klienta i klientki w etapach zatrudnienia wspomaganego.
  - Narzędzia praktyczne.

## **Rozwój kompetencji kadry Agencji Zatrudnienia Wspomaganego**

Grupa docelowa:

Kadra Agencji Zatrudnienia Wspomaganego, w tym: osoby zarządzające, mentorzy, psychologowie, doradcy zawodowi i inni.

- Moduł 5: Zaangażowanie pracodawcy i wsparcie w miejscu pracy.
  - Rozwijanie umiejętności w budowaniu partnerskich relacji

z pracodawcami.

- Moduł 6: Wsparcie prawno-administracyjne i sieć współpracy.
  - Zapewnienie kompleksowej wiedzy o systemach wsparcia.

## **Rozwój kompetencji mentora zatrudnienia wspomaganego**

Cel: Przygotowanie doświadczonych trenerów do roli mentora, zdolnego do przekazywania wiedzy, oceny kompetencji i wspierania rozwoju zawodowego trenerów i trenerek pracy.

Wybrane moduły

- Moduł 1: Ekspertyza merytoryczna i modelowanie.
  - Ugruntowanie eksperckiej wiedzy i umiejętności.
- Moduł 2: Ocena i diagnoza kompetencji.
  - Nabycie umiejętności obiektywnej oceny kompetencji trenerów.
- Moduł 3: Kompetencje rozwojowe i coachingowe.
  - Opanowanie narzędzi coachingowych i mentorskich.
- Moduł 4: Przywództwo etyczne i kształtowanie kultury zespołu.
  - Wzmocnienie roli mentora jako strażnika wartości Zatrudnienia Wspomaganego.
- Moduł 5: Myślenie strategiczne i systemowe.
  - Rozwinięcie umiejętności patrzenia na pracę zespołu z szerszej perspektywy.

## **Role prowadzących szkolenia**

Trener szkoleń wstępnych

Posiada ekspercką wiedzę na temat zatrudnienia wspomaganego i umiejętność projektowania angażujących szkoleń. Modeluje kluczowe umiejętności i postawy oparte na prawach człowieka.

Mentor

Posiada ekspercką wiedzę na temat 5 etapów zatrudnienia wspomaganego i zaawansowanych aspektów prawnych i finansowych. Potrafi oceniać, diagnozować i wspierać rozwój trenerów.

Tutor e-learningowy

Posiada ekspercką wiedzę merytoryczną oraz znajomość metodyki e-learningu. Udziela konstruktywnej informacji zwrotnej, moderuje fora dyskusyjne i prowadzi sesje online.

Doradca wdrożeniowy

Posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi i metodyki kształcenia dorosłych. Projektuje i prowadzi szkolenia dla kadry Agencji Zatrudnienia Wspomaganego, myśląc strategicznie i analitycznie.

## Pytania i dyskusja

Standard organizacyjny Agencji Zatrudnienia Wspomaganego opiera się na 7 obszarach.

Są to: Struktura organizacyjna, Zasoby kadrowe, Zasoby lokalowe i techniczne, Promocja i marketing, Aspekty formalne funkcjonowania Agencji.

- Czy uwzględniono wszystkie obszary, które powinny się znaleźć w standardzie? Czy czegoś brakuje, coś jest zbędne?
- Czy wszystkie obszary powinny być poddane certyfikacji?

## 1. Pytania i dyskusja

Profil kompetencyjny trenera, trenerki pracy jest dość rozbudowany, obejmuje zadania na kilku obszarach. Z jednej strony trener i trenerka pracy potrzebują zbudować relacje z osobą z niepełnosprawnością, dobrać jej adekwatne wsparcie, skutecznie szukać

zatrudnienia. Z drugiej strony być profesjonalnym partnerem dla pracodawcy. Dodatkowo praca ta wymaga też dużej elastyczności i mobilności. Zaproponowane wymagania formalne są stosunkowo niskie (wykształcenie średnie, zatrudnienie/praktyka 6 miesięczna na rynku pracy, bardzo dobra znajomość języka polskiego). Większy nacisk w procesie rekrutacji kładziony jest na odpowiedni dobór cech osobowości i dojrzałej postawy.

- Czy według Państwa takie oczekiwania są wystarczające?
- Czy coś warto dodać?

## 2. Pytania i dyskusja

Zasoby lokalowe dla działalności Agencji Zatrudnienia Wspomaganego zostały określone w standardzie następująco - sala do warsztatów grupowych i spotkań zespołu - minimum 20 metrów, dwie sale konsultacji minimum 10 metrów, dostępna toaleta, poczekalnia/recepcja.

- Czy te założenia są słuszne?
- Czy w takich warunkach można efektywnie realizować działania w Agencji?

## 3. Pytania i dyskusja

Sposób certyfikacji Agencji Zatrudnienia Wspomaganego został podzielony na 3 etapy - audyt wewnętrzny, audyt certyfikujący i audyt nadzoru. Taki model pozwala na tworzenie Agencji uczących się, ukierunkowanych na ciągły rozwój.

- Czy widzą Państwo wartość w samodzielnym przygotowaniu do certyfikacji przy wykorzystaniu formularza autoweryfikacji?
- Czy wskazanie etapu nadzoru po 3 latach od certyfikacji właściwej jest odpowiednim odstępem czasu?

## 4. Pytania i dyskusja

Struktura szkoleniowa obejmuje zarówno szkolenia stacjonarne, jak i wykorzystanie platformy edukacyjnej oraz obowiązkowy mentoring.

- Czy mają Państwo uwagi do struktury szkoleniowej?
- W jaki sposób standard szkoleń wspiera utrzymanie motywacji i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu wśród trenerów pracy, którzy często mierzą się z trudnymi sytuacjami?

## 5. Pytania i dyskusja

W ramach projektu ma powstać min. 70 AZW. Jakie widzą Państwo szanse i zagrożenia tak sformułowanego modelu dla funkcjonowania Agencji.

- Czy Agencje Zatrudnienia Wspomagane działające według opisanego standardu będą realnym wsparciem osób z niepełnosprawnością w wejściu na rynek pracy i utrzymania pracy?

# Dziękujemy za uwagę.



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

