

STANDARDY JAKOŚCI USŁUG REINTEGRACJI SPOŁECZNEJ I ZAWODOWEJ

MAREK RYMSZA, ARKADIUSZ KARWACKI

MARZEC-KWIECIEŃ, 2013 R.

Projekt „Zintegrowany System Wsparcia Ekonomii Społecznej” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



CZĘŚĆ I. PROFIL PRAC – ZAŁOŻENIA OGÓLNE

Zasada	Cel zasady
Po pierwsze: nie szkodzić.	Standardy nie mogą rozregulować czy przeregulować działalności podmiotów reintegracyjnych.
Po drugie: zachować tożsamość placówek poszczególnych typów (CIS, ZAZ, KIS).	Standardy nie powinny prowadzić do narzucania rozwiązań wypracowanych w placówkach jednego typu placówkom innych typów.
Po trzecie: wzmacniać merytoryczne profile placówek.	Standardy nie powinny prowadzić do ujednolicenia działań we wszystkich placówkach, ale wzmacniać wypracowane w nich profile działań (ze względu na charakter klientów lub rodzaj świadczonych usług).
Po czwarte: odwoływać się do praktyki.	Nie chodzi o narzucanie „zewnętrznych” norm, ale o upowszechnianie stosowanych już dobrych praktyk.
Po piąte: proponować, nie narzucać.	Nie chodzi o odgórne wdrażanie standardów za pomocą regulacji prawnych (np. rozporządzenia), ale o przedstawienie propozycji rozwiązań do wykorzystania przez zarządzających placówkami i zatrudnioną w nich kadrę specjalistów.
Po szóste, zagwarantować jakość.	Standardy powinny zawierać propozycje rozwiązań niezbędnych dla zapewnienia należytej jakości usług reintegracyjnych/rehabilitacyjnych, w tym zakresie powinny one być wspólne dla wszystkich podmiotów świadczących te usługi.
Po siódme, konsultować z zainteresowanymi środowiskami.	Prace nad standardami należy prowadzić we współpracy z przedstawicielami wszystkich typów podmiotów, które świadczą usługi reintegracyjne/rehabilitacyjne oraz w konsultacji ze środowiskami specjalistów zatrudnionych w tych podmiotach.

CZĘŚĆ II. RODZAJE STANDARDÓW

Standardy ogólne – dotyczą ogółu CIS, KIS, ZAZ:

- Standardy okrzepłe,
- Standardy warte upowszechnienia;

Standardy szczegółowe – dotyczą placówek danego typu:

- Standardy jako dobre przykłady,
- Anty-standardy.

Skróty, akronimy

- ZAZ – zakłada aktywności zawodowej,
- CIS – centrum integracji społecznej,
- KIS – klub integracji społecznej,
- ORP – otwarty rynek pracy,
- ChRP – chroniony rynek pracy,
- ON – osoba niepełnosprawna,
- PrS – pracownik socjalny,
- FAZ – Fundusz Aktywizacji Zawodowej (w ZAZ),
- ZPCh – zakład pracy chronionej,
- DP – dobra praktyka,
- ZP – zła praktyka,
- IPRZ – indywidualny plan rehabilitacji zawodowej (w ZAZ),
- OPS – ośrodek pomocy społecznej,
- PCPR – powiatowe centrum pomocy rodzinie,
- PUP – powiatowy urząd pracy,
- OER - ocena efektywności rehabilitacji (w ZAZ),
- ŚDS – środowiskowy dom samopomocy,
- IPD – indywidualne plany działania (w KIS),
- PSU – prace społecznie użyteczne (w KIS; nie mylić z wolontariatem),
- IPZS – indywidualne plany zatrudnienia socjalnego (w CIS),
- FP – Fundusz Pracy (środki w dyspozycji PUP).

CZĘŚĆ III. PODSTAWA EMPIRYCZNA W PRACACH NAD STANDARDAMI

- Badania własne ilościowe:
ogół CIS i ZAZ, duża część KIS;
- Badania własne jakościowe:
8 CIS, 8 KIS, 8 ZAZ;
- Wyniki innych badań, wiedza własna ekspercka (monitoring ciągły);
- Konsultacje z przedstawicielami placówek reintegracyjnych.

CZĘŚĆ IV. STANDARDY OGÓLNE

Standard nr 1. Praca zespołowa

Wszyscy pracownicy zatrudnieni w placówce reintegracyjnej i współpracujący z nią tworzą jeden zespół. Wszyscy, bez względu na wykształcenie i zajmowaną pozycję czy też pełnioną funkcję w placówce, uczestniczą w procesie reintegracji beneficjentów wsparcia. Będąc członkiem personelu podejmuje się indywidualne role zawodowe ale i zbiorową odpowiedzialność za proces reintegracji. Proces ten ma szansę przynieść powodzenie jeśli kadrę będzie tworzyć wykwalifikowany ale i zintegrowany zespół. Niezbędne wydaje się uzgodnienie misji podmiotu i uświadomienie roli każdej z zatrudnionych osób w procesie reintegracji beneficjentów, nie tylko wynikającej z wyspecjalizowanej funkcji w danym podmiocie.

Sam pobyt beneficjentów wsparcia w placówce jest elementem procesu ich reintegracji. Zdobywają oni wiedzę, nabywają kwalifikacje, korzystają z rehabilitacji, terapii etc., ale także kształtują postawy. Dlatego też ważne jest aby klient podmiotu miał kontakt z ich spójnym obrazem, konsekwentnym podejściem ze strony wszystkich członków personelu. Niezbędnym wymogiem skutecznej pracy z klientem jest przepływ informacji o nim (jego postępach i problemach) między personelem zaangażowanym w proces reintegracji. Niewątpliwie służyć temu mogą cykliczne spotkania pełnego zespołu danego podmiotu, celem omówienia problemów i efektów podejmowanej pracy z konkretnymi klientami czy bieżących potrzeb w tym zakresie. Jest to także możliwość podjęcia dyskusji o problemach, postulatach poszczególnych członków personelu. W czasie przeznaczonym na cykliczne spotkania personelu można organizować bardzo potrzebne integracyjne spotkania beneficjentów.

Co ważne, personel powinien mieć możliwość ale i motywację do podnoszenia swoich kompetencji społecznych w zakresie kontaktów z beneficjentami. Już w procesie rekrutacji kadry warto analizować sposób podejścia osoby aplikującej o pracę do wybranych „trudnych przypadków” i analizować poziom wiedzy, kwalifikacji, ale i kompetencji społecznych powiązanych ze zdolnością do empatii. Pomimo trudności finansowych warto poszukiwać możliwości wsparcia zatrudnionego personelu w zdobywaniu nowych kompetencji i kwalifikacji (także tych związanych z relacjami z klientami). To często niezrealizowana potrzeba, którą eksponują pracownicy jako respondenci w badaniach i ważna determinanta skuteczności ich pracy.

Standard nr 2. Dywersyfikacja infrastruktury zatrudnieniowej

Placówki reintegracyjne posiadają zazwyczaj kilka różnych warsztatów/pracowni, w których zatrudnia się (ZAZ) lub szkoli (CIS) osoby potrzebujące wsparcia. To racjonalne działanie ze względu na dwa powody. Po pierwsze, istnieje potrzeba dywersyfikacji ryzyka ekonomicznego zwłaszcza w sytuacji, kiedy beneficjenci skupieni w konkretnych pracowniach/warsztatach podejmują się prac zleconych na rynku. Po drugie, z takim rozwiązaniem wiązą się większe możliwości reintegracji zawodowej. Oferowanie kilku profili rozwoju zawodowego umożliwia indywidualizację wsparcia adresowanego do klientów podmiotów.

Przygotowanie oferty warsztatów/pracowni powinno być spójne z wynikami diagnoz indywidualnych problemów/potrzeb klientów i analizy lokalnego rynku pracy. Dla przykładu, indywidualizacja ścieżki rozwojowej w wybranych KIS opiera się na organizowaniu kursów nawet dla jednej osoby. Klienci mają różne predyspozycje, zdolności, są w stanie osiągnąć konkretne kwalifikacje, ale z innymi zadaniami mogą sobie nie radzić. Indywidualizacja ścieżki reintegracyjnej klienta wymaga zatem aby posiadał on możliwość nabywania kwalifikacji i podejmowania aktywności w zawodzie maksymalnie powiązanym z zainteresowaniami, predyspozycjami, czy także oczekiwaniami. Oferta profili kształcenia i praktyki zawodowej musi także korespondować z potrzebami rynku pracy. Niezbędne jest zatem dokonywanie cyklicznej analizy tego, na jakie kwalifikacje zawodowe jest zapotrzebowanie na rynku pracy, jaki profil zawodowy daje szanse klientom na aktywność teraz i w nieodległej przyszłości. Wskazana powyżej potrzeba monitorowania sytuacji na rynku pracy może być zaspokajana poprzez rozwijanie współpracy z biznesem. Może ona przybierać postać stałej wymiany informacji, organizacji seminariów skoncentrowanych na potrzebach podmiotów działających na rynku, czy organizowania warsztatów wewnętrznych z udziałem przedstawicieli biznesu, których podpowiedzi mogłyby pomagać w przygotowaniu beneficjentów do odbywania staży na otwartym rynku pracy i samodzielności zawodowej.

Budowanie oferty wsparcia powinno uwzględniać gruntowną analizę uwarunkowań możliwości z niej skorzystania przez konkretnych klientów. Przykładowo ważną barierą podjęcia aktywności zawodowej i w ogóle możliwości rozpoczęcia procesu reintegracji może być konieczność sprawowania opieki nad dziećmi. Dlatego też dobrą praktyką jest organizowanie opieki, bądź ułatwianie dostępu do instytucji dziennej opieki dla klientów podmiotów trudniących się reintegracją.

Bazując na doświadczeniach ZAZ warto zaznaczyć, że te zakłady aktywności zawodowej, którym udaje się prężnie funkcjonować (i realny jest dalszy rozwój podmiotów) powinny racjonalnie określać formę rozwijania działalności. W tym zakresie korzystne wydaje się żeby organizacje prowadzące ZAZ zakładały filie lub tworzyły nowe podmioty przy ZAZ (np. spółdzielnie socjalne, spółki

non-profit – takie rozwiązanie uniezależnia działalność od finansowania z PFRON) a nie nowe zakłady. Podstawą podejmowania decyzji powinno być szacowanie środków finansowych na które można liczyć (w sytuacji ograniczeń w dostępie do środków samorządów) oraz fakt, jak najlepiej wykorzystywać kwalifikacje, doświadczenia w ramach jednego podmiotu, który od lat funkcjonuje z sukcesami.

Standard nr 3. Różnorodna zintegrowana kadra helperska

Podstawowym zasobem podmiotów podejmujących się reintegracji osób potrzebujących powinna być stabilna, zróżnicowana (zatrudnienie osób legitymujących się różnymi zawodami helperskimi) kadra, która zapewnia możliwość łączenia oferty usług reintegracji społecznej i zawodowej. Tym, co powinno być wspólne dla personelu podmiotów jest dążenie do rozwoju w zakresie umiejętności psychospołecznych oraz warsztatu własnych profesji. Stały rozwój kadry to większa profesjonalizacja w pracy z klientami i szansa na niwelowanie ich barier/problemów w życiu społecznym i zawodowym. Kadry CIS potrzebują dostępu do szkoleń zawodowych (organizowanych dla regionów i ogólnopolskich) adresowanych do konkretnych profesji helperów (osobno dla doradców zawodowych, psychologów, terapeutów, pracowników socjalnych etc.). Aktualnie dostęp ten jest niedostateczny (choć na takie szkolenia mogą liczyć kadry OPS czy PUP). Branżowe szkolenia powinny być ukierunkowane na specyfikę pracy w takich placówkach, jak CIS, KIS i ZAZ (warto podkreślić, że kadra zakładów aktywności zawodowej ma relatywnie największe możliwości dostępu do branżowych szkoleń organizowanych przez Ogólnopolski Związek Pracodawców Zakładów Aktywności Zawodowej i innych Przedsiębiorstw Społecznych). Przykładem szkolenia, na które istnieje zapotrzebowanie są mediacje. Potrzeba także okazji do wymiany branżowych doświadczeń helperów konkretnych profesji. Konwenty nie pozwalają na wymianę branżowych doświadczeń kadr podmiotów reintegracyjnych (np. konwenty CIS) ze względu na niedostatek czasu i wielość tematów.

Wśród niezbędnych profesji w kadrze podmiotów trudniących się reintegracją należy wskazać psychologa, pracownika socjalnego oraz doradcę zawodowego. Role spełniane w podmiotach przez osoby o wskazanych wyżej kwalifikacjach zawodowych będą zobrazowane w kolejnych standardach. Nie mniej istotne w prowadzeniu skutecznej reintegracji osób potrzebujących jest stałe korzystanie z kompetencji doradcy prawnego oraz terapeuty. Ich obecność w zatrudnionej kadrze wydaje się zatem niezbędna. Niewątpliwie szansa na bardziej skuteczną pomoc klientom takich podmiotów, jak CIS, KIS, czy ZAZ wiązałaby się z realnym wejściem pracownika CIS, KIS czy ZAZ (pracownik socjalny, asystent rodziny) w środowisko rodzinne klienta. W tym względzie szczególnie warto rozważyć korzystanie z kompetencji asystenta rodziny (bardzo potrzebne w CIS). Oczywiście wiąże się to z

redefinicją uprawnień kadry CIS oraz relacji między CIS, czy ZAZ a OPS. Wątek ten zostanie podjęty w ramach omawiania kolejnych standardów.

Naturalnie obok stałej kadry ważne jest korzystanie z kwalifikacji innych osób, z którymi podmiot może nawiązać relacje w zależności od profilu placówki (np. psychiatry, lekarze, pielęgniarki, specjaliści od wizażu, informatycy, filologowie itp.). Pozyskiwanie do współpracy osób o różnych kwalifikacjach daje szansę na indywidualizację procesu reintegracyjnego klientów, poszerza ofertę wsparcia, urozmaica pobyt klienta w konkretnej placówce.

Standard nr 4. Zatrudnianie helperów o podwójnej profesji

Ze względu na ograniczenia finansowe oraz limity dotyczące zatrudniania (np. proporcje pracownicy sprawni/niepełnosprawni w ZAZ) warto zatrudniać na etatach helperów o podwójnych kwalifikacjach. Takie działanie jest przejawem racjonalnego zarządzania etatami kadry helperskiej a jednocześnie gwarantuje, że kadra będzie dysponować kompetencjami zawodowymi niezbędnymi w procesie reintegracji klientów o zróżnicowanych zasobach a przede wszystkim deficytach (problemach i potrzebach). Przykładowe podwójne kompetencje zawodowe kadry zatrudnionej w podmiotach trudniących się reintegracją to: psycholog – doradca zawodowy, pracownik socjalny – terapeuta, pielęgniarka – terapeuta. W tym duchu warto wspomagać starania edukacyjne zatrudnionej kadry i zdobywanie przez jej przedstawicieli podwójnych kwalifikacji zawodowych, czy rozszerzania zakresu uprawnień. To może okazać się inwestycją, która w dłuższej perspektywie będzie skutkować oszczędnościami. Faktem jest bowiem, jak już wykazano wyżej, że nie sposób jest pomagać osobom potrzebującym bez wykorzystania kompetencji pracownika socjalnego, psychologa, doradcy zawodowego, terapeuty, czy specjalisty w zakresie prawa a na zatrudnienie specjalistów w każdej z powyższych profesji może brakować środków finansowych.

Standard nr 5. Obecność w placówkach i sposób wykorzystywania instruktorów zawodu

W procesie aktywizacji zawodowej osób potrzebujących ważną rolę odgrywają instruktorzy zawodu (zatrudniani w CIS i w ZAZ). Osoby spełniające tę rolę zawodową nie współtworzą *de facto* kadry odpowiedzialnej za aktywizację (reintegrację/rehabilitację), ale odpowiadają za profesjonalne przyuczenie do pracy na konkretnym stanowisku (praktyczną naukę zawodu). Osoby te sprawują nadzór nad praktyką zawodową uczestników konkretnych warsztatów/pracowni, uczą meandrow konkretnych wykonywania profesji. Co istotne, nie są oni traktowani jako quasi-terapeuci (nie są przedstawicielami *helping professions*). Nie powinno się zatem oczekiwać od nich spełniania tej roli, ale także nie powinni oni udawać tych, którymi nie są.

Jednak ze względu na fakt, że instruktorzy zawodu spędzają w wielu podmiotach dużo czasu z beneficjentami, mają możliwość systematycznej obserwacji zaangażowania, systematyczności, staranności ale i predyspozycji i ograniczeń klientów warto, by byli oni obecni w cyklicznych spotkaniach kadry. Fakt, że nie powinni wcielać się w role terapeutyczne nie oznacza bowiem, że ich spostrzeżeń nie powinno się wykorzystać w procesie reintegracyjnym, a z drugiej strony, wiedza o „podopiecznych” płynąca od pozostałego personelu służyć może lepszemu zrozumieniu barier wykonywania przez klientów konkretnych prac oraz w ogóle uwarunkowań odnajdywania się klientów w roli osoby podejmującej pracę.

Standard nr 6. Zatrudnienie i właściwe wykorzystanie pracownika socjalnego w placówce

Pracownik socjalny to niezbędna profesja w podmiotach trudniących się reintegracją. Osoby, o tych kwalifikacjach zawodowych mogą być obarczane szeregiem zadań. Po pierwsze, pracownik socjalny wydaje się niezbędny w ramach organizacji wejścia/wyjścia klienta (pracownika w ZAZ) z placówki. Po drugie, pracownik socjalny może świadczyć klientom szereg usług w zakresie reintegracji społecznej, skutkujących wzmocnieniem osoby potrzebującej jako uczestnika życia społecznego (pomoc w odbudowywaniu więzi rodzinnych, sąsiedzkich, koleżeńskich, kontakt z instytucjami życia społecznego, odzyskiwanie wiary w siebie, pomoc w zrozumieniu źródeł problemów, treningi motywacyjne). Po trzecie, obecność w kadrze pracownika socjalnego może sprzyjać indywidualizacji podejścia do klienta – pracownik socjalny jest wykwalifikowany w zakresie diagnozy ukierunkowanej na potrzeby/problemy społeczne. To właśnie problemy o charakterze społecznym są często uznawane przez przedstawicieli podmiotów za pierwotne wobec innych problemów np. tych związanych ze zdolnością do pracy w ogóle lub zdolnością do pracy na danym stanowisku. Po czwarte, pracownicy socjalni są wykwalifikowani w zakresie przeprowadzania wywiadu środowiskowego jako elementu diagnozy klientów. I wreszcie po piąte, pracownik socjalny może odpowiadać za nawiązywanie kontaktów z rodziną klienta, czy pracownika (w ZAZ). Za bardzo potrzebną należy uznać możliwość wejścia pracownika z placówki do środowiska rodzinnego klienta. To może sprzyjać uwierzytelnieniu, uzupełnieniu czy pogłębieniu diagnozy, ale także stwarza możliwość na wsparcie klienta zwłaszcza w pierwszym newralgicznym okresie reintegracji. Choć nie wszyscy klienci zgłaszają zapotrzebowanie na takie „wejście” pracownika do przestrzeni prywatnej, to jednak możliwość podejmowania pracy środowiskowej przez pracownika socjalnego zatrudnionego w placówce lub asystenta rodziny (przy uporządkowaniu relacji w tym względzie z pracownikami OPS) dawałoby szansę na legalne i bardziej pogłębione rozpoznanie sytuacji klienta i w konsekwencji celne wsparcie tam, gdzie jest taka wola ze strony beneficjenta.

Jeżeli w danej placówce nie ma zatrudnionego „własnego” pracownika socjalnego niezbędne jest utrzymywanie stałej współpracy z pracownikiem socjalnym „zewnętrznym”. Niewątpliwie istnieje potrzeba zawiązania większej współpracy OPS z KIS (także w zakresie pracy środowiskowej) a jako dobrą praktykę warto wskazać udział pracowników OPS w cyklicznym spotkaniu kadry podmiotów reintegracyjnych (praktyka właściwa aktualnie części KIS).

Standard nr 7. Zatrudnienie lub współpraca z psychologiem w placówce

Psycholog odgrywa ważną rolę w procesie reintegracji osób potrzebujących. Istotny jest udział psychologa w procesie rekrutacji. Jest on bowiem w stanie określić poziom umotywowania potencjalnych beneficjentów wsparcia, co z kolei może skutkować unikaniem przyjmowania osób „przymuszanych” do reintegracji, którzy traktują kontakt z danym podmiotem jako karę i nie wykazują woli współpracy. Dlatego też w procesie rekrutacji (rozłożonym w czasie) powinno być zaplanowane spotkanie z psychologiem. Niewątpliwie jest to standard często spełniany w CIS, obecny w wielu ZAZ a bardzo potrzebny w KIS, ale (gdzie ma miejsce rekrutacja „na wolne miejsce”). Kontakt klienta z psychologiem w procesie rekrutacji daje możliwość dokonania wstępnej diagnozy profilu psychologicznego kandydata na uczestnika programu, czy w ZAZ - pracownika. Naturalnie ważna jest rola psychologa w ciągłej diagnozie deficytów/ograniczeń klientów/pracowników w ramach pobytu w placówce. Okresowe rozpoznanie stanu emocjonalnego klienta poprzez wywiad i testy psychologiczne pozwala określać postępy zarówno prowadzonej reintegracji społecznej ale i aktywizacji zawodowej (np. zaistnienie „wzmocnienia” klienta poprzez nabywanie kwalifikacji i podejmowanie aktywności zawodowej).

Klienci placówek trudniących się reintegracją wykazują stałe zapotrzebowanie na pomoc ze strony psychologów. W tym względzie jest potrzeba większej indywidualizacji wsparcia. Sesje grupowe, czy okresowe limitowane dyżury nie wystarczą. Niezbędne jest konstruowanie indywidualnych ścieżek w zakresie wsparcia psychologicznego i rozszerzenie zakresu kontaktu beneficjentów z psychologiem. Powiązanie wsparcia oferowanego grupie z sesjami indywidualnymi dają potencjał dla stabilizacji sytuacji klientów w procesie reintegracji. A zatem psycholog w placówce to nie tylko diagnosta – kluczowa wydaje się stała dostępność psychologa, możliwość odbywania rozmów indywidualnych, co powoduje, że psycholog ma stały udział w procesie reintegracji beneficjentów wsparcia.

Standard nr 8. Zatrudnienie w placówce lub współpraca z doradcą zawodowym

Doradztwo zawodowe jest profesją niezbędną w ofercie podmiotu trudniącego się reintegracją. Aktualnie zatrudnienie doradcy zawodowego lub ścisła współpraca z osobami trudniącymi się tym

zawodem jest standardem okrzepłym w CIS. W ZAZ współpraca z doradcą z PUP ma miejsce okazjonalnie i raczej tylko „na wejściu” pracownika do podmiotu, dla sprawdzenia, czy nadaje się do pracy na konkretnym stanowisku. Tylko część KIS zatrudnia lub współpracuje z doradcami zawodowymi. Warto to zmieniać poprzez stały udział doradców zawodowych w procesie reintegracji klientów placówek. Zarówno bowiem w procesie rekrutacji (pierwsza diagnoza - określanie doświadczenia zawodowego, predyspozycji, ograniczeń) a następnie w ramach oferty usług zawodowej ważne jest wykorzystanie kompetencji zawodowych doradców zawodowych. Doradca jest podstawowym helperem w ramach reintegracji zawodowej. Tej roli w placówkach (jak już podkreślano) nie powinni pełnić instruktorzy zawodowi (i *vice versa* – nie jest rolą doradcy zawodowego wcielanie się w rolę instruktora danych profesji). Doradca zawodowy może odpowiadać za przygotowanie beneficjenta do poszukiwania pracy (poszukiwanie ofert, przygotowanie dokumentów), przekazywać umiejętności zachowania w ramach rozmów o pracę, edukować w zakresie zachowania się w miejscu pracy. Niezależnie czy klient placówki rokuje podejmowaniem aktywności zawodowej na otwartym, czy też na wspieranym rynku pracy niezbędna jest wsparcie klienta (zarówno w formule grupowej, jak i indywidualnej) oferowane przez wykwalifikowanych doradców zawodowych.

Co istotne, aktualnie część podmiotów (zwłaszcza CIS i coraz częściej pojawia się w ZAZ) rozwija własne pośrednictwo pracy, opierając się w tym względzie na aktywności doradców zawodowych. To ważny element oferty pomocowej tych placówek, który jednocześnie wiąże się z rozwijaniem relacji z firmami z otoczenia placówki, co z kolei może otwierać szanse na pozyskiwanie ofert pracy dla „absolwentów” CIS czy KIS a także stwarza możliwość zaistnienia na ORP pracownikom ZAZ.

Standard nr 9. Zewnętrzna superwizja pracy helperów

Kadry placówek trudniących się reintegracją klientów o rozległych deficytach szczególnie wykazują zapotrzebowanie na wsparcie superwizyjne. W obecnym momencie w większości placówek nie stosuje się zewnętrznej superwizji (często ma miejsce wewnętrzna próba dokonywania ocen działań podejmowanych przez poszczególnych pracowników i organizowanie wsparcia dla nich w pracy z trudnymi przypadkami), dlatego istnieje potrzeba wprowadzenia takiego rodzaju wsparcia oferowanego przez zewnętrznych względem placówki superwizorów. Takiego wsparcia wymagają wszyscy członkowie kadry zatrudnionej w danym podmiocie (dotyczy to także instruktorów zawodu).

Wsparcie superwizyjne oferowane przez wykwalifikowaną osobę spoza własnego zespołu (nie powiązaną systemem wewnętrznych zależności) może pomóc w usprawnianiu funkcjonowania

instytucji, odstąpić możliwości rozwiązywania trudnych przypadków, może służyć profesjonalizacji kadry i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu personelu. Superwizja to szansa na wsparcie psychiczne i merytoryczne kadry placówek a dzięki temu możliwość zaistnienia bardziej efektywnej pracy na rzecz klientów. Doświadczane przez część kadry placówek wypalenie, wyobcowanie, brak wiary w sens własnej aktywności, niskie poczucie własnej wartości w zderzeniu ze złożonymi problemami, brak instrumentów skutecznej pracy, osamotnienie etc. oraz niska skuteczność i efektywność stosowanych narzędzi i metod, ich zawodność, a w konsekwencji poczucie pracy w instytucji, która zarządza przypadkami a nie rozwiązuje problemy (na co wskazują przeprowadzone badania), to podstawowe motywacje dla zastosowania nowych narzędzi, które choćby częściowo redukowałyby te słabości. Superwizja może być ważnym wsparciem w tym zakresie.

Standard nr 10. Współpraca z innymi podmiotami i rozwój *case management*

Niezbędna jest współpraca placówek reintegracyjnych z placówkami pomocy społecznej (OPS, PCPR), instytucjami rynku pracy (PUP, agencje zatrudnienia) i innymi (np. WTZ). Jest to ważne zarówno w zakresie wymiany informacji o kliencie placówki, który często miał już kontakt z innymi podmiotami, ale także w zakresie konstruowanej oferty wsparcia (wymiana zasobów między placówkami). O tyle jest realne usamodzielnienie społeczne i zawodowe osób potrzebujących, o ile będzie funkcjonował lokalny udrożniony system pomocy i reintegracji. Dokonanie sformalizowanej korekty przepływu informacji między podmiotami trudniącymi się reintegracją (arkusz indywidualnej karty klienta, cykliczne spotkania przedstawicieli różnych podmiotów i zdefiniowanie oczekiwań wobec konkretnych placówek w lokalnym systemie pomocowym) może powodować, że klient będzie miał szansę na stopniowe wzmocnienie a „wędrowka” przez instytucje będzie stałym, konsekwentnym kierowaniem się ku otwartemu rynkowi pracy. Takie działania wpisują się w ideę *case management* jako „zintegrowanej” pracy socjalnej na rzecz konkretnego przypadku, gdzie klient wspólnymi siłami kadr różnych instytucji, unikając praktyk dublowania działań, ma być prowadzony do usamodzielnienia.

System reintegracji ma o tyle sens, o ile klient ma możliwość „piąć się wyżej” w ramach ścieżki usamodzielnienia. Dlatego też należy dążyć do „przepływów” klientów między np. WTZ i ZAZ, między ZAZ a ORP, między OPS a KIS, czy między OPS a CIS. Miarą skutecznej pomocy jest doprowadzenie osoby potrzebującej do „postępu” w zakresie własnej aktywności i złożoności podejmowanych obowiązków. Taka sytuacja ma miejsce jeśli długookresowy klient systemu pomocy społecznej podejmuje aktywność w CIS czy KIS. Podobna sytuacja ma miejsce wówczas, kiedy wsparcie udzielone w WTZ umożliwia podjęcie aktywności w ZAZ lub gdy osoba, która bezpośrednio

zostaje zatrudniona w ZAZ bez konieczności wcześniejszego wsparcia będzie zdolna do podjęcia pracy na ORP. Warto orientować się na takie cele w pracy reintegracyjnej (rehabilitacyjnej).

W ramach zawiązanych międzyinstytucjonalnych relacji warto uwzględniać takie podmioty, jak szkoły, świetlice, czy pracodawców. Zawiązane relacje mogą skutkować pozyskiwaniem kompetentnych osób, którym można zlecać działania na rzecz beneficjentów, mogą służyć pozyskiwaniu zleceń, czy miejsc odbywania staży zawodowych, mogą umożliwiać wspieranie się infrastrukturą innych podmiotów. Te placówki odnoszą sukcesy, które potrafią rozwijać formalne i nieformalne (bazujące na znajomościach kadry) relacje międzyinstytucjonalne.

Standard nr 11. Łączenie rekrutacji z diagnozą

Proces rekrutacji klientów do danej placówki powinien służyć przeprowadzeniu pierwszej diagnozy zarówno dysfunkcji i ograniczeń osób reintegrowanych ale także ich predyspozycji, umiejętności. To pierwsza sposobność, aby dokonać bazowego rozpoznania przyczyn i ich skutków, które powodują, że konkretna osoba wymaga pomocy. Jednocześnie należy podkreślić, że diagnoza dokonywana przez psychologa, pracownika socjalnego, czy doradcę zawodowego stanowi podstawę procesu rekrutacyjnego, daje możliwość rozpoznania zakresu motywacji potencjalnego beneficjenta wsparcia, pozwala na szacowanie szans na realną pomoc danej osobie. Warto dokonywać zatem wielowymiarowej diagnozy na „wejściu” do podmiotu, a szanse na rozpoznanie motywacji własnej klienta stwarza dodatkowo rozłożenie w czasie spotkań/rozmów z kolejnymi specjalistami z placówki (kilka etapów rekrutacji w postaci spotkań z psychologiem, pracownikiem socjalnym, doradcą zawodowym, czy przedstawicielem kierownictwa). To pierwszy test systematyczności, na ile dana osoba jest zdeterminowana do wejścia w relację z daną placówką. Warto także dążyć do zaangażowania w proces rekrutacji lekarza. Bardzo często bowiem przez system rekrutacyjny mogą „przechodzić” osoby, których stan zdrowia może w przyszłości uniemożliwiać systematyczne korzystanie z oferty podmiotu lub wręcz może zagrażać życiu osób, którym powierzy się konkretne obowiązki zawodowe. A zatem należy podkreślić, że rekrutacja to sposobność do pierwszej diagnozy, a diagnoza to niezbędna podstawa procesu rekrutacyjnego – wieloetapowego i rozłożonego w czasie.

Standard nr 12. Łączenie diagnozy potrzeb/problemów społecznych i zawodowych oraz niezbędny ciągły charakter diagnozy

W placówkach reintegracyjnych powinna być dokonywana zarówno kompleksowa analiza predyspozycji/doświadczeń i ograniczeń zawodowych klientów, jak i ich zasobów i deficytów o charakterze społecznym wraz z rozpoznaniem środowiska ich życia. Zarówno diagnoza wpisana w

proces rekrutacji („na wejściu”), jak i okresowa (formalna, jak i nieformalna poprzez obserwację klientów podczas zajęć) w trakcie procesu reintegracji musi uwzględniać koncentrację na sferze ich potrzeb/problemów o charakterze społecznym i zawodowym oraz postępach w zakresie reintegracji w tych dwóch wymiarach. Warto opracować wewnętrzny system stałej diagnozy klientów wraz z procedurą wymiany informacji o beneficjentach między przedstawicielami kadry. Wymianie informacji o potrzebach, problemach i postępach klientów służą stałe spotkania zespołu.

W CIS i KIS ważna jest także kompleksowa diagnoza końcowa klienta – wnioski z niej płynące powinny uwzględniać spostrzeżenia, na ile zaoferowane wsparcie wobec zdiagnozowanych problemów klientów na „wejściu” do placówki wywołały oczekiwane zmiany na zakończenie edycji programu.

Standard nr 13. Opracowywanie indywidualnych planów integracyjnych

Podstawową zasadą w ramach organizowanej reintegracji w placówkach powinna być indywidualizacja planów integracyjnych (rehabilitacyjnych). Aktualnie w ZAZ opracowywane są indywidualne plany rehabilitacji, w CIS indywidualne plany zatrudnienia socjalnego, a w KIS indywidualne plany rozwoju. Należy dążyć do uczynienia tych planów realnie zindywidualizowanymi, tj. dostosowanych do potrzeb i problemów konkretnego klienta poprzez zaoferowanie beneficjentowi oferty usług dostosowanych do jego indywidualnych potrzeb. Aktualnie w części placówek plany przygotowywane są rutynowo bez faktycznej indywidualizacji. Wnioski z diagnozy każdego klienta, czy analiza jego postępów nie przekładają się zatem na konstrukcję oferty wsparcia dostosowanej do różnorodnych potrzeb. To kluczowe odstępstwo od istoty procesu reintegracji. Indywidualizacja ścieżki reintegracyjnej (rehabilitacyjnej) powinna być zatem priorytetem w działaniach podejmowanych w placówkach.

Skonstruowane plany powinny podlegać okresowej aktualizacji, bazując na wykorzystywanych narzędziach oceny postępów reintegracyjnych (wnioski pochodzące ze stałej diagnozy). Wnioski płynące z diagnozy klienta powinny być odnotowywane w jego indywidualnym planie wraz z uzasadnieniem dokonywanych ewentualnych zmian. W ZAZ optymalizacji zapisów indywidualnego planu służy okres próbny zatrudnienia (np. do 3 miesięcy). Taka perspektywa czasowa umożliwia rozpoznanie pracownika podczas przyuczenia i wykonywania obowiązków a następnie dobór instrumentów wsparcia oraz pracowni zawodowej dostosowanych do jego potrzeb, kompetencji i ograniczeń. W konstrukcji indywidualnego planu wartościowe jest bazowanie na wiedzy pochodzącej z diagnozy środowiskowej klienta. Wejście w środowisko rodzinne, rozpoznanie warunków życia, relacji klienta w środowisku sąsiedzkim etc. jest cennym uzupełnieniem innych

diagnoz. Opracowany plan bazujący na zebranych materiale może celniej trafiać w rzeczywiste potrzeby beneficjenta (tu rola dla asystenta rodziny lub pracownika socjalnego).

Weryfikację adekwatności indywidualnego planu do sytuacji klienta umożliwia analiza losów absolwentów placówek (zwłaszcza CIS i KIS). Dlatego też poszczególne placówki powinny prowadzić monitoring losów absolwentów. Wnioski płynące z zebranych informacji o tym, jak radzą sobie w życiu społecznym i zawodowym byli uczestnicy programów reintegracyjnych i byli pracownicy ZAZ, powinny stanowić przedmiot dyskusji w gronie kadry helperów i skutkować rewizją (lub ugruntowaniem) dotychczasowej oferty usług adresowanej do klientów o konkretnych zasobach i deficytach.

Standard nr 14. Poprawa zdolności komunikacyjnych klientów fundamentem procesu reintegracji

Jednym z kluczowych deficytów klientów podmiotów trudniących się reintegracją jest brak zdolności komunikacyjnych. Nie sposób jest wspierać klienta, skutecznie uaktywniać jako członka wspólnoty rodzinnej, sąsiedzkiej, czy aktywizować zawodowo jeśli nie pomoże mu się zbudować podstawowych kompetencji interakcyjnych. Rozwijanie umiejętności wypowiadania się w grupie, artykułowania własnych potrzeb, opisywania własnych emocji, pomoc w samoanalizie doświadczanych problemów (ich uświadomienie i zdolność do ich opisanie), umiejętność komunikowania się z urzędnikami w ramach załatwiania podstawowych spraw biurowatycznych, przygotowanie do kontaktu z pracodawcą i rozwijanie umiejętności komunikacji w zespole pracowniczym (w relacjach nadrzędno-podrzędnych oraz z równorzędnymi współpracownikami) to baza dla dalszych wzmocnień klienta, podstawa dla prowadzonych terapii, przygotowania do podjęcia aktywności zawodowej. Dlatego też warto rozpocząć proces reintegracji od zaoferowania beneficjentom usług społecznych skierowanych na rozwijanie właśnie tych kompetencji. Aby móc skutecznie zmieniać swoje życie na początek należy nauczyć się komunikować z otoczeniem.

Standard nr 15. Staże na otwartym rynku pracy/prace społecznie użyteczne

Staże zawodowe na otwartym rynku pracy stwarzają beneficjentom szansę na wykorzystanie wiedzy zdobytej w trakcie szkoleń w praktyce zawodowej (szczególnie pożądane i obecne w CIS). Zorganizowane staże świadczą także o drożności systemu przepływu pracownika między zatrudnieniem na chronionym i otwartym rynku pracy (warto stwarzać takie możliwości w ZAZ). Aby beneficjenci wsparcia podmiotów mieli szansę na podjęcie stażu niezbędne jest rozwijanie własnych

kontaktów placówek z pracodawcami. Gwarantują one wartość dodaną, uzupełniając pulę możliwości organizowania aktywności klientom za pośrednictwem PUP i pozwalają na kontrolowanie procesu zbierania doświadczeń zawodowych „alumnów”. Warto zdefiniować odpowiedzialność konkretnego członka personelu placówki za kontakty z pracodawcami, u których klienci podmiotu odbywają staże. Przepływ informacji między pracodawcą a podmiotem kierującym na staż, ale i między osobą odbywającą staż a tymże podmiotem, o postępach, problemach, nadużyciach (zachowania sprzeczne z regulaminem podmiotu przyjmującego na staż, nadmierne oczekiwania i niewłaściwe traktowanie stażystów) pozwala na szybką reakcję i korektę tego, co niepożądane.

Dużą wartość w procesie aktywizacji zawodowej mają prace społecznie użyteczne (nie należy ich mylić z wolontariatem). Wiążą się one z gromadzeniem przez klientów placówek doświadczeń prozatrudnieniowych (głównie w KIS). Nie wszyscy klienci placówek są gotowi do podjęcia prac społecznie użytecznych. Część klientów musi zostać przygotowanym do podjęcia takiej aktywności (poprzez ofertę usług reintegracji społecznej). Dla części klientów podmiotów możliwość skorzystania z tej formuły aktywności zawodowej może być nagrodą za zaangażowanie włożone w proces reintegracji i naprawy własnego życia.

Standard nr 16. Poszukiwanie w podmiocie formuły systemu motywacyjnego

Motywacja jest istotnym czynnikiem wpływającym na jakość podejmowanej pracy i stosunek do pracy osób zatrudnionych w różnych placówkach. Motywacja do zmiany własnej sytuacji społecznej i zawodowej jest też często najważniejszym deficytem beneficjentów wsparcia, który starają się niwelować helperzy w placówkach reintegracyjnych (rehabilitacyjnych). Wśród osób podlegających reintegracji warto wspierać osoby pozytywnie wyróżniające się na tle innych. Warto zatem stymulować umotywowanie kadry i beneficjentów (niezależnie od samej praktyki reintegracyjnej ukierunkowanej na budowanie motywacji do dążenia do pozytywnych zmian w życiu) poprzez czytelny system motywacyjny premiujący osoby, które wykazują szczególne starania. Dlatego też w poszczególnych podmiotach należy poszukiwać własnej formuły systemu motywacyjnego adresowanego do osób wykazujących ponadstandardowe starania w codziennej pracy oraz w ramach procesu reintegracji. Przykładowe „motywatory” adresowane do kadry i już stosowane w części podmiotów, to finansowe premie kwartalne dla personelu CIS „samorządowych”, wsparcie członków personelu w podwyższaniu kwalifikacji, ale także składanie oficjalnych gratulacji i podziękowań pracownikom przez władze samorządowe w trakcie oficjalnych uroczystości. Za nagrodę uznaje się też organizowane wyjazdy integracyjne dla kadry placówek. Jeśli chodzi zaś o systemy motywowania beneficjentów, to najczęściej opierają się one na przyznawaniu premii integracyjnej (20% wysokości

świadczenia integracyjnego) za wykonywanie zadań wykraczających poza IPZS, za samodzielne poszukiwanie pracy, za współudział w organizacji zajęć kulturalnych, za 100% frekwencję. Warto w podmiocie opracować czytelny regulamin przyznawania premii. W KIS bonusem może być możliwość udziału w pracach społecznie użytecznych.

Standard nr 17. Promocja podmiotu, realizowanych projektów i oferty

Podmioty trudniące się reintegracją muszą być obecne w przestrzeni lokalnej. Dlatego też niezbędna jest dbałość o promocję oferty adresowanej do beneficjentów oraz samego podmiotu. Przykłady działań warte promocji, to: organizowanie spotkań promujących ofertę ZAZ, targów pracy, praktyki otwierania punktów kontaktowych przez KIS, promocja CIS poprzez kampanię reklamową, wystawianie stoisk informacyjnych w trakcie imprez lokalnych (festynów), promocje radiowe. Powyżej wskazane aktywności z jednej strony upowszechniają wiedzę o ofercie placówek trudniących się reintegracją, o szansach, które otwierają przed klientami, ale i ugruntowują miejsce podmiotu w lokalnym systemie pomocowym (jako okazje do komunikowania własnych planów i dokonań). Jest to o tyle istotne, że podmioty te często dążą do stania się realnym, pełnoprawnym partnerem dla władz lokalnych, czy podmiotów samorządowych systemu pomocy społecznej i administracji pracy. Aby to się dokonywało muszą być widoczne w przestrzeni lokalnej a ich oferta czytelnie komunikowana. Warto w tym względzie korzystać z technik marketingowych – użytecznych w realizacji projektów prospołecznych, z uwzględnieniem dbałości o takie aspekty własnej działalności, jak np.: rozpoznanie otoczenia (rynek usług reintegracyjnych), konkurentów, partnerów, definiowanie, doskonalenie przekazu i precyzowanie sposobu przekazu własnej oferty (sposoby promocji podmiotu i komunikowania korzyści dla beneficjentów, dla władz lokalnych wynikających z kontaktu z placówką).

przygotowali:

Marek Rymsha i Arkadiusz Karwacki

CZĘŚĆ V. STANDARDY CIS

Standard nr 1. Indywidualizacja wsparcia różnych typów klientów

Podstawą w projektowaniu zindywidualizowanej ścieżki reintegracyjnej w CIS jest gruntowna diagnoza potrzeb/problemów społecznych i zawodowych klientów. Diagnoza przeprowadzana jest przed podpisaniem IPZS i warto by uwzględniała rozłożone w czasie trzy spotkania diagnostyczne (z doradcą zawodowym, pracownikiem socjalnym/kierownictwem CIS i psychologiem). Diagnoza skutkuje dokonaniem charakterystyki klienta, w której za kluczowe kryterium uznaje się czas uzależnienia klienta od wsparcia z systemu pomocy społecznej (z podziałem na osoby długo- i krótkotrwale uzależnione od pomocy społecznej). Analizowane kryterium w odniesieniu do ukonstytuowanych na jego podstawie dwóch grup klientów pozwala na wykazanie ich zróżnicowania w zakresie wielu aspektów życia – zasobów, deficytów, szans i barier w procesie aktywizacji zawodowej. Kwalifikacja do konkretnej kategorii klientów ze względu na kryterium temporalne uzależnienia od pomocy społecznej powinno skutkować zróżnicowaniem oferowanego wsparcia. Klienci, którzy przez długi czas korzystają ze wsparcia jednostek systemu pomocy społecznej wymagają wsparcia w formie terapii uzależnień (podstawowej lub pogłębionej), treningu pracy, uczestnictwa w warsztacie zawodowym wewnętrznym, szkoleń w zakresie higieny osobistej, szkoleń podwyższających kwalifikacje. Klienci „nie zakorzenieni” w systemie pomocy społecznej wymagają przede wszystkim intensywnych konsultacji indywidualnych z doradcą zawodowym, uczestnictwa w warsztacie zawodowym zewnętrznym, szkoleń podwyższających kwalifikacje dostosowanych do oczekiwań konkretnych pracodawców.

Poza analizowanym wyżej kryterium różnicującym wsparcie klientów CIS, można wskazać inne kryteria skutkujące konkretnymi potrzebami klientów. I tak, doświadczane przez klientów długookresowe bezrobocie (nawet bez kontaktu z instytucjami systemu pomocy społecznej) rodzi potrzebę oferowania tym osobom indywidualnego wsparcia psychologicznego. Osoby z niepełnosprawnością po ustaleniu ich rodzaju powinni być kierowani do specjalistycznych poradni. Zdiagnozowane uzależnienie wymaga stałego wspierania trzeźwych zachowań oraz pogłębionej terapii uzależnień. Doświadczana przez klientów bieda, rozumiana jako brak środków pozwalających na zaspokojenie absolutnie podstawowych potrzeb, wymaga reakcji w postaci kontaktu z Bankiem Żywności, czy z OPS celem zorganizowania wsparcia w formie środków finansowych i produktów żywnościowych.

W procesie reintegracji ważną rolę odgrywa sytuacja rodzinna klienta (czy mają oni własną rodzinę, czy też doświadczają samotności). CIS z jednej strony powinien stwarzać warunki do

zaistnienia antidotum na samotność klientów (stwarzanie podstaw do zaistnienia więzi wewnątrz podmiotu), a jednocześnie należy rozpoznawać, czy rodzina blokuje możliwości postępu klienta, czy też oferuje wsparcie w tym zakresie (pozytywnie wzmacnia przekaz CIS). Efekty diagnozy należy przełożyć na konkretną ofertę wsparcia z uwzględnieniem oddziaływania na rodzinę poprzez uczestnika, o ile okaże się, że ze środowiska rodzinnego płyną negatywne oddziaływania.

Należy wyraźnie podkreślić, że indywidualizacja wsparcia wymaga dużego budżetu, który umożliwia oferowanie specjalistycznych kursów, warsztatów, szkoleń, zwiększenia zakresu indywidualnego wsparcia psychologicznego. Poza zakresem środków finansowych w dyspozycji CIS istotne są elementarne zasady indywidualnego lokowania usług reintegracyjnych. Należy tu podkreślić niezbędność łączenia prowadzonych jednocześnie reintegracji społecznej i zawodowej dla wszystkich klientów (jedynie z naciskiem na reintegrację społeczną w przypadku klientów długookresowo uzależnionych od wsparcia systemu pomocy społecznej i reintegrację zawodową w przypadku osób, których kontakt z OPS nie był przedłużony w czasie). Za ważną należy uznać stałą gotowość do reakcji na zachowania, potrzeby, problemy uczestnika wprzęgniętą w działania personelu. Personel CIS musi mieć czas dla uczestnika a potrzeba zmiany ma płynąć od klienta a nie być mu narzucana (CIS podsuwa mądre wybory, bazując na gruntownym rozpoznaniu potrzeb i ograniczeń konkretnego uczestnika).

Standard nr 2. CIS jako instytucja „szybkiego” reagowania

W centrach integracji społecznej praca z klientem na rzecz zmiany jego sytuacji społecznej i zawodowej wymaga czasu i konsekwencji. Personel CIS może jednak szybko wesprzeć klienta (głównie w sprawach socjalno-bytowych w wymiarze administracyjnym) poprzez działania uaktywnione od razu po dokonanej diagnozie. CIS może zatem łączyć długotrwałą reintegrację z szybkim reagowaniem na potrzeby, deficyty beneficjenta. W oparciu o rozpoznanie możliwości innych podmiotów klient w trakcie diagnozy powinien zostać poinformowany o uprawnieniach osób bezrobotnych i poszukujących pracy, możliwościach uzyskania orzeczenia o niepełnosprawności, podstawowych uprawnieniach i ulgach przysługujących osobom niepełnosprawnym, istniejących możliwościach wsparcia ze strony Ośrodków Pomocy Społecznej - np. świadczeniach rodzinnych, sposobach uzyskania dodatku mieszkaniowego oraz warunkach eksmisji lokatorów posiadających zadłużenie, warunkach uzyskania renty lub emerytury, miejscach wsparcia ofiar przemocy, uprawnieniach prokuratora, policji i komornika, możliwościach odzyskania dzieci z rodziny zastępczych czy placówek opiekuńczych, sposobie wyrobienia dokumentów (dowód osobisty,

incydentalnie meldunek). A zatem CIS obok programu reintegracji uaktywnia od początku kontaktu z uczestnikiem wsparcie w zakresie rozwiązywania spraw socjalno-bytowych (administracyjnych). Te niezbędne działania dla kompleksowego wzmocnienia uczestnika powinny być oferowane zgodnie z zasadą, że personel CIS pomaga ale nie załatwia spraw urzędowych za klienta. Personel CIS ma za zadanie poinformować o możliwościach a następnie motywować do starań o zmianę sytuacji socjalno-bytowej poprzez uporządkowanie spraw urzędowych. To uczestnik musi chcieć i podjąć aktywność w powyższych sprawach. Personel naturalnie może pomagać w wypełnianiu wniosków (formularzy, podań), pilotować wnioski bez wiedzy uczestnika (z jednoczesną weryfikacją aktywności uczestnika) ale nie powinien działać za niego. Porządkowanie spraw urzędowych należy traktować jako element procesu reintegracji w ramach którego rozwija się odpowiedzialność, czyli to uczestnik odpowiada za efekty własnych starań.

Standard nr 3. CIS wspiera kariery edukacyjne klientów

Za najważniejsze cele pobytu klientów w centrach integracji społecznej (poza nabywaniem zdolności budowania i odbudowywania więzi społecznych) należy uznać usamodzielnienie ekonomiczne i zdobycie zatrudnienia (to efekty twarde i mierzalne). Do realizacji powyższych celów prowadzi wsparcie łączące usługi reintegracji społecznej i zawodowej (rozwój społeczny i zawodowy wyrażony sprawnością, uprawnieniami i kompetencją zawodową). CIS powinien zatem oferować szereg kursów zawodowych ale i motywować do zdobywania (podwyższania) wykształcenia. Zdobywanie wykształcenia z jednej strony wzmacnia samoocenę klienta i pozycję w interakcjach z innymi ludźmi (jako poczucie wyższej godności społecznej) ale także wprost otwiera szanse na podejmowanie aktywności zawodowej wymagającej konkretnego (wyższego niż posiadane) wykształcenia. Dlatego też w CIS niezbędne jest motywowanie klientów do kontynuacji edukacji wieńczącej ukończeniem szkoły średniej, czy studiów wyższych.

W procesie motywowania klientów do podwyższania wykształcenia niewątpliwie CIS może napotykać bariery. Problemem formalnym jest brak możliwości kontynuacji kształcenia przez uczestników CIS, którzy legitymują się ukończeniem 5 klas szkoły podstawowej (reforma oświaty zablokowała im możliwość podwyższenia wykształcenia). Wśród barier środowiskowych należy wymienić wpływy rodzinne (sprowadzone do retorycznego pytania: po co ci to?, które może być np. artykułowane przez bezrobotne, wykształcone dzieci uczestników programów CIS). Negatywne bodźce mogą płynąć także z wewnątrz grupy uczestników (poprzez przykłady, że nie warto

angażować się w dalszą edukację). W tym względzie niezbędna jest praca z rodziną uczestnika z wykorzystaniem jego samego (umiejętność wskazywania korzyści z edukacji).

CIS dysponuje możliwościami wsparcia uczestników w podwyższaniu wykształcenia. Repertuar wsparcia w tym zakresie sprowadza się np. do pracy indywidualnej z beneficjentem (przede wszystkim wsparcie psychologa, doradcy zawodowego, terapeuty) w formie motywacji, podpowiedzi ale nie decydowania za uczestnika. Personel CIS może wspomagać klientów w odrabianiu lekcji, przygotowaniu do zaliczeń i egzaminów, umożliwiając kserowanie materiałów. Dodatkowo CIS może przyznać beneficjentom premię motywacyjną za podjęte starania w podwyższaniu wykształcenia, umożliwić odbywanie praktyk szkolnych i studenckich właśnie w CIS ale także podjąć starania o uwzględnienie w projektach systemowych kosztów studiów podyplomowych dla uczestników swoich programów (uaktywnienie w tym względzie kontaktów z GOPS).

Standard nr 4. Okres próbny uczestnika w CIS

Okres próbny w CIS jest przede wszystkim sprawdzeniem poziomu motywacji i zaangażowania uczestników do udziału w zajęciach reintegracji społecznej i zawodowej. A zatem jest to czas testu, czy klient jest w stanie poradzić sobie w CIS. Wymagane jest żeby pozostawić około miesięczną perspektywę czasową na próbne rozpoznanie klienta. Podczas okresu próbnego beneficjenci wsparcia uczestniczą zarówno w zajęciach reintegracji społecznej, jak i zawodowej, z tym, że większy udział w ofercie mają usługi reintegracji społecznej.

Okres próbny, to również czas diagnozy właściwej klientowi „kultury pracy”, tj. punktualności, obowiązkowości, zdolności do podejmowania pracy w grupie oraz umiejętności wykonywania samodzielnych zadań. Dlatego też kluczowe jest organizowanie w tym czasie zarówno zajęć grupowych (i przydzielanie obowiązków wyodrębnionym grupom), jak i indywidualnych (za rozliczenie efektów pracy odpowiada jednostka). Okres próbny to również czas określania predyspozycji zawodowych uczestników oraz determinacji do podjęcia pracy.

W pierwszych tygodniach pobytu klienta w CIS warto rozpocząć działania na rzecz porządkowania spraw socjalno-bytowych klienta (personel CIS oferuje opisane już powyżej wsparcie w sprawach administracyjnych). Okres próbny to głównie okres obserwacyjny. W późniejszym okresie CIS może oczekiwać większej samodzielności od uczestników. Beneficjenci wsparcia w okresie próbnym są przypisywani do grup zawodowych i mają możliwość spróbowania pracy w zespole, jednak w trakcie okresu próbnego powinni mieć możliwość zmiany warsztatu i spróbowania innej formy aktywności zawodowej.

Okres próbny to wreszcie czas na uaktywnienie procesów integracji klientów z innymi uczestnikami programu. Ważne jest żeby stworzyć warunki do nawiązywania więzi, wymiany doświadczeń z dbałością o atmosferę zrozumienia i zaufania.

Standard nr 5. Stałe spotkania kadry – rozwiązywanie bieżących problemów

Skuteczna praktyka reintegracyjna wymaga stałej wymiany doświadczeń, spostrzeżeń przez personel CIS. Wspólne, systematyczne spotkania kadry, to jednocześnie podstawa podejścia zindywidualizowanego w pracy reintegracyjnej jako okresowa, zespołowa analiza postępów poszczególnych klientów z uwzględnieniem oceny adekwatności aplikowanych usług reintegracyjnych. Użytecznym wydaje się zorganizowanie pierwszego wspólnego spotkania otwierającego program a następnie organizowanie zebrań personelu w formule co tygodniowej oraz kwartalnej.

Pierwsze spotkanie inaugurujące program reintegracyjny w CIS gromadzi kadrę odpowiedzialną za reintegrację społeczną, reintegrację zawodową oraz osoby odpowiedzialne za sprawy administracyjne placówki. Podczas spotkania prezentowane jest (np. w formie prezentacji multimedialnej) opracowanie, które zawiera zdjęcia uczestników, dane osobowe, krótkie charakterystyki odnoszące się do deficytów, doświadczanych problemów ale i zdiagnozowanych zasobów właściwych konkretnym osobom. Kadra wspólnie podejmuje decyzję jaką ścieżkę reintegracyjną należy skonstruować dla konkretnej osoby, co ma odzwierciedlenie w Indywidualnym Programie Zatrudnienia Socjalnego. Warto sporządzić helperom zestawienie klientów (zdjęcie, imię i nazwisko) z miejscem na sporządzanie notatek wykorzystywanych na spotkaniach kadry i przekazać taki formularz na pierwszym spotkaniu.

Kadra odpowiedzialna za reintegrację społeczną i zawodową spotyka się co tydzień, poświęcając zebrania rozwiązywaniu problemów, które ujawniły się w ostatnim tygodniu. Ma miejsce omówienie procesu reintegracji wybranych uczestników (w pracy z którymi ujawniły się nagłe problemy). Jest to ważne spotkanie dla zaplanowania pracy w grupach oraz dyspozycji w zakresie działań w kolejnym tygodniu. Omawiane są postępy uczestników w zakresie reintegracji, typuje się uczestników gotowych do podjęcia konkretnej praktyki zawodowej, planuje szkolenia zawodowe, które byłyby dobrym uzupełnieniem owej praktyki. Spotkanie daje szansę na omówienie bieżących spraw instytucji (dyskusja o realizowanych aktualnie lub przyszłych przedsięwzięciach).

Spotkania kwartalne gromadzą kadrę odpowiadającą za usługi reintegracji społecznej i zawodowej. Podczas zebrania personel analizuje postępy w procesie reintegracji wszystkich klientów

(posiłkując się wyświetlaniem zdjęć z imieniem i nazwiskiem uczestników). Wspólna analiza koncentruje się na skutkach zaoferowanego wsparcia i wspólnej dyspozycji w zakresie dalszych niezbędnych działań. Spotkania kwartalne stanowią okazję do nagradzania (wyróżnienia, docenienia za pracę) najbardziej zaangażowanych pracowników. To także okazja do omówienia bieżących problemów instytucji w oderwaniu od problemów uczestników programu reintegracji.

Zarówno zebrania co tygodniowe, jak i kwartalne stanowią okazję do wzmocnienia członków personelu w trudnej pracy, jaką na co dzień podejmują. A zatem to także czas wsparcia o charakterze superwizyjnym. Członkowie personelu mają okazję wspierać się w rozwiązywaniu trudnych przypadków, mają okazję do wymiany poglądów, wspólnego poszukiwania pomysłów na skuteczną pracę z konkretnymi, wymagającymi klientami. Ważne zatem aby kierownictwo CIS stwarzało podczas tych spotkań atmosferę umożliwiającą dzielenie się nie tylko informacjami o postępach klientów, sukcesach w procesie reintegracji ale także właściwą wzmocnieniu kadr w pracy z trudnymi przypadkami, wzmocnieniu w przypadku doświadczania reintegracyjnych „porażek”.

Standard nr 6. CIS wypuszcza kursantów na otwarty rynek pracy

Nie wszyscy klienci CIS rokują zajęcia miejsca na otwartym rynku pracy. Ważne jednak, żeby CIS stawiał sobie za cel ulokowania własnych klientów na ORP. Aby centrum integracji społecznej miało szansę na doprowadzenie do zatrudnienia uczestników programów na otwartym rynku pracy niezbędne jest rozwijanie stałej współpracy z pracodawcami. CIS, które staje się znaczącym narzędziem na mapie możliwości reintegracji społecznej i zawodowej musi posiadać swoją sieć współpracy. Oczywiście poza obligatoryjnymi partnerami dla Centrów jakimi są Ośrodki Pomocy Społecznej i Powiatowe Urzędy Pracy, co wynika z Ustawy o zatrudnieniu socjalnym, ważnymi partnerami są właśnie firmy z sektora biznesowego mogące zapewnić potencjalne miejsca zatrudnienia. W sytuacji małego zainteresowania zatrudnianiem osób po warsztatach wewnętrznych tzn. zorganizowanych na terenie Centrum, warto tym bardziej podjąć współpracę z istniejącymi przedsiębiorcami i zorganizować szkolenia dla uczestników bezpośrednio w tych zakładach pracy. Forma ta dodatkowo zmusza uczestników do większej mobilności i doskonale pokazuje poziom motywacji do rzeczywistej zmiany sytuacji uczestnika. Współpraca nawiązana z firmami ma skutkować budowaniem oferty warsztatów zawodowych zewnętrznych wobec CIS oraz praktyk indywidualnych u pracodawców oferowanych beneficjentom wsparcia placówek. Im większa oferta tym większe szanse na dostosowanie miejsca pracy do indywidualnych predyspozycji i ograniczeń klientów (a zatem realna indywidualizacja procesu reintegracji). Niezbędne jest stałe komunikowanie

się z biznesem, tak aby CIS miał szansę reakcji na aktualne zmiany kadrowe w przedsiębiorstwach poprzez szybkie zaoferowanie uczestników z CIS. Współpraca z sektorem biznesowym daje CIS-owi możliwość stałego uelastyczniania oferty i dostosowywania jej do indywidualnych potrzeb uczestników i pozwala na bieżącą weryfikację otwartego rynku pracy. Daje to możliwość odpowiadania na potrzeby rynku i szkolenie uczestników zgodnie z nadchodzącymi trendami.

Poszukiwanie warsztatu zewnętrznego wobec CIS dla uczestników programów powinno być zdeterminowane kompetencjami, możliwościami, zainteresowaniami uczestnika a nie odwrotnie, czyli nie powinno mieć miejsca kierowanie klienta CIS na pierwsze dostępne miejsce pracy. Ważne także żeby dostosować warsztat do stanu zdrowia i mobilności uczestnika. Dbałość o dostosowywanie oferty CIS do oczekiwań potencjalnych uczestników wymaga stałej obserwacji i reagowania na zmiany dotyczące wielu sfer życiowych. Począwszy od sfer, na które bezpośredni wpływ ma uczestnik CIS, takich jak: sfera psychologiczna, zdrowotna, a skończywszy na sferach, które bezpośrednio oddziałują na uczestników, czyli sfera społeczna i zawodowa oraz socjalno – bytowa. Bieżące sprawy i problemy uczestników Centrum powinny być zatem monitorowane i na bieżąco rozwiązywane poprzez cały zespół pracowników instytucji. Natomiast śledzenie zmieniającej się rzeczywistości na rynku pracy i w środowisku w dużej mierze zależy od dobrze dokonanej diagnozy, czasami intuicji.

W trosce o wiarygodność uczestników CIS jako pracowników firm należy zdefiniować odpowiedzialność konkretnego pracownika CIS za kontakty z firmami, w których są uczestnicy. Jego powinnością będzie pozyskiwanie nowych miejsc odbywania praktyk, czy warsztatów, reakcja na problemy stwarzane przez uczestników CIS w przedsiębiorstwach, w których pracują, ale i reakcja na problemy generowane przez firmy zatrudniające klientów CIS. Warto przekazywać partnerów z przedsiębiorstw firmach do analogicznego zdefiniowania osoby odpowiedzialnej za kontakty z CIS. Ważnym elementem motywującym pracownika firmy do dodatkowo wykonywanej pracy może być podpisanie umowy cywilno – prawnej z organizacją pozarządową. Otrzymane w ten sposób dodatkowe wynagrodzenie pracownik firmy może traktować jako premię, co może korzystnie wpływać na jego zaangażowanie w wykonywanie nowych obowiązków.

Wśród korzyści jakie odnotowuje CIS ze współpracy z przedsiębiorstwami należy wymienić poszerzenie oferty warsztatów zawodowych dla uczestników CIS, możliwość sprawdzenia się uczestników w rzeczywistych warunkach na otwartym rynku pracy, promocję CIS wśród prywatnych przedsiębiorców, realną możliwość zatrudnienia po pozytywnie zakończonym przeszkoleniu zawodowym. Warto jednocześnie dostrzegać i artykułować w trakcie negocjacji z przedsiębiorstwami korzyści ze współpracy dla tych ostatnich, jak np. posiadanie pracowników po wieloetapowej

rekrutacji (szczegółowa diagnoza w 5 sferach życiowych w CIS) z możliwością 6-cio miesięcznego okresu próbnego, monitorowanie i pomoc zespołu interdyscyplinarnego CIS podczas zatrudnienia beneficjenta CIS (trwały dostęp do psychologa, doradcy zawodowego, pracownika socjalnego i psychoterapeuty), zatrudnienie sprawdzonych osób, które pomyślnie przeszły przeszkolenie zawodowe i zostały już wdrożone w struktury firmy.

Zaangażowanie Centrum nie kończy się na samym wysłaniu uczestników na warsztaty zewnętrzne do firm. Uczestnik potrzebuje wsparcia zarówno przed, jak i po wysłaniu go do pracodawcy. Podczas tego etapu ważna jest też współpraca z firmami szkoleniowymi, które świadczą usługi na otwartym rynku pracy. Firmy te dają uczestnikom możliwość uzyskania dokumentów uprawniających do wykonywania specjalistycznych zadań takich jak: obsługi niektórych maszyn i narzędzi, czy uprawnień do pracy przy energii elektrycznej. W ramach stałego doradztwa zawodowego CIS może świadczyć swoim klientom usług indywidualne i grupowe w zakresie: indywidualnego doradztwa zawodowego polegającego na rozmowach pomiędzy doradcą, a klientem, czy grupowego doradztwa zawodowego w formie spotkań odbywających się w większym gronie, mających na celu aktywizację poszczególnych grup osób. Celem grupowych zajęć z doradcą zawodowym jest zapoznanie się uczestników z rynkiem pracy, jego specyfiką i strukturą, poznanie sposobów poszukiwania zatrudnienia, zdobycie umiejętności tworzenia dokumentów aplikacyjnych, nauka efektywnej autoprezentacji, niezbędnej w procesie poszukiwania pracy, poznanie rodzajów umiejętności i kwalifikacji oraz zrozumienie ich znaczenia w procesie rekrutacyjnym, zrobienie własnego bilansu mocnych i słabych stron, wzmocnienie poczucia własnej wartości, poznanie wybranych zagadnień Kodeksu Pracy, niezbędnych do podjęcia i utrzymania zatrudnienia. Przez cały okres trwania zajęć uczestnicy powinni uczyć się sposobów poszukiwania zatrudnienia. Warto odwiedzać Targi Pracy, uczestniczyć w spotkaniach organizowanych przez lokalne instytucje. Centrum Integracji Społecznej może nawiązywać współpracę oddziałami Polskiej Organizacji Pracodawców Osób Niepełnosprawnych (POPON), dzięki której osoby posiadające określony stopień niepełnosprawności mogą zapoznać się z aktualnymi ofertami pracy oraz z pracodawcami zatrudniającymi osoby niepełnosprawne. Uczestnicy zajęć w Centrum mogą zdobywać umiejętność poszukiwania pracy przez Internet oraz tworzenia dokumentów aplikacyjnych przy użyciu programu Word. Każdy uczestnik może odbywać indywidualne konsultacje z doradcą zawodowym, w trakcie których może tworzyć bilans własnych umiejętności i mocnych stron, swoich zasobów i możliwości, na podstawie którego razem z doradcą może wypracować własną ścieżkę poszukiwania zatrudnienia.

Standard nr 7. CIS łączący doradztwo zawodowe z doradztwem rodzinnym

Projekt „Zintegrowany System Wsparcia Ekonomii Społecznej” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Centrum Integracji Społecznej ma być jednym z filarów infrastruktury wsparcia i pomocy w środowisku lokalnym, a także winno świadczyć kompleksową formę usług skierowanych do uczestników. Wiodącym celem CIS jest ekonomiczne usamodzielnienie uczestników realizujących program reintegracji społecznej i zawodowej, ale istotne jest również aby praca jaką uzyskają po programie, czy też w trakcie programu, dawała im satysfakcję i zadowolenie, inspirowała do własnego rozwoju, powodowała odzyskanie godności i wiary w siebie i w swoje możliwości. Oczekiwane zmiany jakie mają zachodzić u uczestników CIS wiążą się ze wzmocnieniem motywacji do poprawy własnego losu i umożliwieniem codziennego funkcjonowania w społeczeństwie. Cele te realizowane są poprzez pobudzanie do aktywności zawodowej i społecznej ze skutkami dla rozwiązywania problemów doświadczanych w środowisku rodzinnym.

W procesie reintegracji kluczowe jest zatem łączenie usług doradztwa zawodowego oraz rodzinnego (jako sprzężona realizacja celów zawodowych i społecznych). Doradztwo zawodowe w CIS opiera się na opisywanych już kontaktach z firmami (współpraca w zakresie warsztatów zewnętrznych i praktyk indywidualnych) w formie stałej reakcja na ruchy kadrowe w firmach, skutkujące oferowaniem pracy uczestnikom. Wybrani uczestnicy mogą realizować praktyki zawodowe tzw. bloki zawodowe od początku na otwartym rynku pracy u pracodawców, w naturalnym środowisku, po nadzorem instruktora. Realizacja w ten sposób programu pozwoli wypracować u uczestników zachowań, które ułatwią uzyskanie zatrudnienia. Naturalnie poza praktykami zawodowymi czy pracą w ramach warsztatów CIS oferuje klientom szereg usług reintegracji zawodowej lokowanych indywidualnie i grupowo (opisanych już w standardach).

Inwestycjom w odbudowanie zdolności zatrudnieniowej klienta powinna towarzyszyć pomoc mu w porządkowaniu życia rodzinnego. Doradztwo rodzinne w zakresie celów jest splecione ze sferą zawodową. To bowiem w praktyce wzmocnianie szans na zakorzenienie uczestnika na rynku pracy poprzez niwelowanie barier płynących ze środowiska rodzinnego (poprzez uczestnika uświadamianie członkom rodziny korzyści z edukacji, podejmowanej pracy, terapii etc.). Realizowany Program CIS w sferze doradztwa rodzinnego ma na celu poprawę funkcjonowania rodziny uczestnika. Celem jest przywrócenie właściwych więzi rodzinnych, odbudowanie prawidłowej komunikacji w rodzinie, dostarczenie wzorców prawidłowych relacji między poszczególnymi członkami rodziny. Efekty te obserwuje się w miarę realizacji programu. Przedstawione efekty osiągnęte są przez prowadzenie zajęć edukacyjno-terapeutycznych przez właściwie przygotowaną doświadczoną kadrę, która potrafi wyzwolić w uczestnikach tkwiące pokłady pozytywnych cech prowadzących do rozwoju

osobowościowego. W trakcie realizacji programu uczestnicy uczą się dokonywać właściwych wyborów.

Oddziaływanie na środowisko rodzinne dokonuje się także poprzez porządkowanie spraw socjalno-bytowych uczestnika (część załatwianych spraw bezpośrednio oddziałuje na rodzinę – np. kwestie mieszkaniowe). Możliwa jest także pomoc w załatwianiu spraw członków rodziny, np. orzeczenia o niepełnosprawności dzieci, terapie antynarkotykowe dzieci etc. Warto zatem żeby CIS reagował na potrzeby nie tylko klienta ale postrzegał jego jako członka układu środowiskowego, gdzie deficyty członków rodziny mogą wpływać na ograniczenia uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym klienta.

Standard nr 8. Jak „być na czasie” w przygotowaniu klientów do pracy?

Kluczowym wyzwaniem centrów integracji społecznej jest oferowanie wsparcia, które zagwarantuje uczestnikom kompetencje i stworzy szanse na sprostanie aktualnym oczekiwaniom rynku pracy i pozwoli odnaleźć się w ramach stosunków społecznych w środowisku życia. Krokiem w tym kierunku jest oferowanie uczestnikom wewnętrznych warsztatów zawodowych, na które jest „ponadczasowe” zapotrzebowanie. Te warsztaty to: budowlano-remontowy, gastronomiczny, opiekuńczy, porządkowanie terenów zielonych. Pozwalają one na nowo odkryć, co to znaczy pracować (nawyki), uczyć pracy w grupie, zmuszają do samoodpowiedzialności, dają kwalifikacje, które można wykorzystać w ramach zatrudnienia czy w życiu prywatnym. Są podstawą do ewentualnych dalszych działań na rzecz zdobycia nowych kwalifikacji. Należy mieć świadomość, że inne warsztaty są kosztowne i często CIS nie ma szans na ich zorganizowanie (dla kilku uczestników, którzy mają konkretne predyspozycje ale i pod potrzeby rynku pracy).

Dotychczasowe doświadczenia kadry CIS pozwalają stwierdzić, że dobór warsztatów w jakich uczestnicy realizują reintegrację zawodową powinna być dostosowana do możliwości psychofizycznych uczestników, ale także należy uwzględniać konkretne potrzeby gminy, powiatu i społeczności lokalnej. Absolwenci programu CIS w tych warunkach będą funkcjonować i w środowisku w którym żyją będą poszukiwać zatrudnienia. Oczywiście należy monitorować lokalny rynek pracy i dostosowywać rodzaj i liczbę warsztatów do zmieniającego się rynku pracy. Niezbędne jest żeby taką analizą zajmował się zespół powołany w CIS w tym celu. Jednocześnie należy kłaść nacisk na rozwijanie elastyczności uczestników. Warto wskazywać im, że nie ma stałości na rynku pracy i trzeba być gotowym do przekwalifikowania, zainwestowania w zmianę. Uczestnicy CIS muszą być do tego przygotowani.

Jednym z niezbędnych elementów w procesie reintegracji dostosowanym do aktualnych wyzwań są wysokie kompetencje kadry CIS. Jakość i skuteczność szkoleń i warsztatów w CIS-ie zależy bowiem nie tylko od umiejętnie dobranego do potrzeb i możliwości każdego uczestnika programu edukacyjnego, lecz także od przygotowania i umiejętności instruktorów i wykładowców. Wobec kadry obowiązują wysokie wymagania, co jest zrozumiałe, ponieważ praca z uczestnikami CIS-ów wymaga odpowiednich umiejętności, cierpliwości, czasu i wysiłku. Historia każdego uczestnika jest inna i wymaga indywidualnego podejścia.

przygotowali:

Marek Rymsza i Arkadiusz Karwacki we współpracy z ekspertami: Agnieszką Kardasz, Elżbietą Kiernożek i Justyną Rozbicką-Stanisławską

CZĘŚĆ VI. STANDARDY SZCZEGÓŁOWE KIS

Wprowadzenie

Kluby integracji społecznej oferują najczęściej usługi klientom jednostek systemu pomocy społecznej kierowanych do tych placówek zgodnie z zapisami sporządzonego w OPS kontraktu socjalnego. Większość KIS tworzona jest z inicjatywy OPS często w formule „projektu”, który uzależnia aktywność podmiotu od ram czasowych zapisanych właśnie w projekcie. W wyniku tego kluby integracji społecznej są instytucjami „nieutrwałymi”. Doświadczają wielowymiarowego braku stabilizacji, co nie sprzyja zakorzenieniu, planowaniu i w konsekwencji skutecznej pracy. Część KIS powstaje z inicjatywy organizacji pozarządowych. Podmioty te również doświadczają podobnych problemów, co kluby powiązane z OPS (właściwe są im stałe zabiegi o środki, brak poczucia trwałości, niestabilność, zdanie na przypadkową kadrę, świadczącą usługi ze względu na cenę a nie oferowaną jakość).

Aktualne relacje między jednostkami systemu pomocy społecznej a KIS trudno uznać za wartościowe. Kontrakty socjalne sporządzane z klientami OPS często powstają bez odpowiedniego rozpoznania i bez konsultacji z kadrą KIS. Mają miejsce sytuacje, w których kadra KIS ma wgląd jedynie w część zapisów kontraktu. Problemem odczuwanym przez przedstawicieli KIS jest nadrzędność OPS względem tych placówek. Dodatkowo wizyty w OPS są stresujące dla uczestników KIS, co nie sprzyja skutecznej reintegracji. Zaproponowane standardy są ukierunkowane na zmianę tych niekorzystnych kwestii poprzez wzmocnienie trwałości KIS, upodmiotowienie instytucjonalne,

Projekt „Zintegrowany System Wsparcia Ekonomii Społecznej” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



profesjonalizację w zakresie świadczonych usług oraz wykazanie tych słabości innych podmiotów, które w KIS (również często doświadczający podobnych problemów) utrudniają efektywną pracę z klientami.

Standard nr 1. Silna i stabilna kadra własna KIS

Aby KIS miał szansę na zakorzenienie w środowisku lokalnym niezbędne jest większe poczucie stałości, np. poprzez gwarancje zatrudnienia zespołu pracowniczego. W funkcjonowaniu KIS za niezbędne należy uznać korzystanie z usług szerokiego grona helperów (np. psycholog [indywidualne i grupowe zajęcia integracyjne], doradca zawodowy [wsparcie indywidualne i grupowe], pracownik socjalny (zawarcie kontraktu socjalnego, rozwiązywanie problemów ze sfery socjalnej), prawnik (konsultacje indywidualne i grupowe), psychoterapeuta [udzielanie pomocy psychoterapeutycznej], terapeuta uzależnień [wsparcie konsultacyjne uczestników i ich rodzin w zakresie przeciwdziałania uzależnieniom], specjalista ds. pracy z rodziną [poradnictwo specjalistyczne], informatyk [zapobieganie wykluczeniu informacyjnemu]. Zatrudniani specjaliści muszą mieć doświadczenie w pracy z osobami wykluczonymi społecznie oraz posiadać wymagane cechy psychofizyczne. Nie chodzi tu tylko jednak o fakt nawiązywania współpracy ze specjalistami. Poza różnymi formami korzystania z usług helperów **za kluczowe należy uznać wyodrębnienie w KIS stanowisk i posiadanie stałej kadry w większym zakresie, niż praktykuje się to obecnie.** W zależności od potrzeb można ustanowić odpowiednie części etatu, na których zostaną zatrudnieni niezbędni specjaliści. Wyodrębnienie stanowiska koordynatora odpowiedzialnego za administrację, doradcy zawodowego, terapeuty, pracownika socjalnego czy psychologa i w konsekwencji zatrudnienie własnej kadry na etacie (w wymiarze etatu określonym elastycznie - w zależności od potrzeb konkretnego KIS) będzie służyć wzmocnieniu KIS, budowaniu tożsamości instytucjonalnej i jednocześnie swoistej „emancypacji” kadr KIS względem jednostki OPS. W przypadku podmiotów utworzonych z inicjatywy organizacji pozarządowych wyodrębnienie stanowisk i zatrudnienie własnej kadry również będzie pozwalać budować stabilność a jednocześnie sprzyjać wartościowej praktyce reintegracyjnej. Jeśli uznamy, że KIS to potrzebna instytucja w zakresie pracy z klientami o często bardzo rozległych deficytach, to niezbędne jest stworzenie warunków do funkcjonowania instytucji, która jest potrzebna w jednostce terytorialnej i wówczas, kiedy pojawiają się pieniądze np. z projektu systemowego, ale i wówczas, kiedy nie ma środków projektowych. Stabilizacja i większa niezależność kadrowa KIS daje podstawy do większych inwestycji w beneficjentów wsparcia, daje szansę na poświęcenie im więcej czasu, daje gwarancje na wykorzystywanie w pracy reintegracyjnej wartościowych specjalistów a nie – co jest

możliwe – osób przypadkowych, którzy realizują zlecenie, wygrywając konkurencję o wysokość ceny świadczonych przez nich usługi.

Antystandemem jest w tym względzie brak własnej kadry merytorycznej na etacie (zlecenia i dominujące kryterium ceny). Kiedy nie ma odpowiedniej kadry etatowej nie sposób zapewnić stałe wszechstronne wsparcia, brakuje kadry identyfikującej się z KIS, podejmującej starania do osiągnięcia sukcesów zawodowych zgodnie z misją KIS. W sytuacji braku stałej kadry własnej nie ma dostatecznie dużo czasu na pracę z uczestnikami, nie ma możliwości zaistnienia pełnej obserwacji przypadków (systematyczna analiza klientów). Pojawiają się wówczas także problemy z komunikacją wewnątrz KIS między helperami – trudno jest organizować systematyczne konsultacje kadry w pełnym składzie. Kryterium cenowe powoduje, że realne jest ryzyko zatrudniania osób, które nie spełniają wymogów merytorycznych (w zakresie doświadczenia, kompetencji, cechy psychofizycznych).

Dodatkowo za antystandard należy uznać sytuację, w której zwierzchnik OPS jest jednocześnie koordynatorem KIS. Taka sytuacja łączy w sobie powyżej sygnalizowane zagrożenia i jednocześnie nie pozwala na budowanie tych warunków, które należy uznać za niezbędne dla rozwoju KIS i profesjonalizacji wsparcia oferowanego w tych placówkach (do których również odwoływano się powyżej). KIS powinien rozwijać relacje z OPS ale w tych relacjach musi funkcjonować jako zintegrowany merytorycznie, ale jednak odrębny kadrowo podmiot. To kadra KIS decyduje o podjęciu pracy z konkretnym klientem, czy zakresie oferowanego wsparcia, konsultując te decyzje z OPS. Ważne, że musi to być jednak autonomiczna decyzja kadry tego podmiotu.

Standard nr 2. „Podmiotowa” rekrutacja do KIS oraz „uspołecznienie” kontraktów i umów z klientami

Niezbędne jest wzmocnienie KIS jako samodzielnej instytucji w procesie rekrutacji (podjęcie decyzji, czy wsparcie KIS jest odpowiednie dla konkretnego klienta) oraz w zakresie usług, które powinny być do niego adresowane. Zmiany wymaga aktualna sytuacja, w której klienci OPS są kierowani do „bezwolnego” w tym względzie KIS na bazie zapisów kontraktu socjalnego (bardziej narzucanego klientowi niż z nim konsultowanego). KIS powinien oferować usługi dla wszystkich mieszkańców danej społeczności (ale potrzebujących wszechstronnego wsparcia reintegracyjnego) a nie tylko dla klientów OPS. Większość KIS nie ma własnego budżetu, co oczywiście utrudnia rekrutację uczestników spoza OPS. Należy jednak pamiętać, że nie wszystkie osoby potrzebujące wsparcia chcą wchodzić w relacje z OPS i podpisać kontrakt socjalny.

Krokiem ku większej samodzielności KIS ze skutkami dla wartościowej pracy z klientem jest rzeczony większy wpływ placówki na proces rekrutacji oraz na projektowaną ścieżkę wsparcia konkretnego klienta i jego zobowiązania. Niezbędne są w tu zmiany w relacjach między KIS i OPS. Za potrzebne uznaje się uregulowanie (także w formule dyscyplinującej) ścieżki wychodzenia klienta z problemów. Aktualnie podpisywany kontrakt socjalny powinien mieć charakter wspólnie budowanej (konsultowanej) umowy a nie narzuconej regulacji (klientowi ale i instytucji KIS). Postuluje się zatem większe „uspołecznienie” kontraktu. Dlatego też niezbędne są: 1] zmiany formuły podpisywania kontraktu socjalnego (większy udział klienta w konstrukcji zapisów, nawiązana współpraca OPS z KIS w opracowaniu kontraktu i pełny wgląd helperów z KIS w zapisy kontraktu), 2] w przypadku klientów, którzy trafiają do KIS spoza OPS niezbędne jest opracowanie wewnętrznej umowy, która bazując na istocie kontraktu socjalnego jednocześnie będzie niwelowała wskazane już słabości tego dokumentu i procedur jego tworzenia.

Kadra KIS musi mieć możliwość zanegowania decyzji o skierowaniu klienta właśnie do tej instytucji. Aby tak się stało, musi zaistnieć szansa na podmiotową ocenę ze strony KIS zdolności (adekwatności) konkretnej osoby do znalezienia się w strukturze placówki, jak i udział kadry KIS w opracowaniu zapisów kontraktu klientów OPS, którzy mają zostać skierowani do tej instytucji. Analizą osób zakwalifikowanych do KIS warto żeby zajęła się grupa złożona z kadry OPS i KIS: pracownicy socjalni, psycholodzy, czy doradcy zawodowi. Kontrakt powinien być dostosowany do indywidualnych możliwości klienta (a nie figurować jako „sztywny” zapis administracyjny). Zapisy kontraktu powinny być systematycznie weryfikowane. Kluczowa jest tu zasada, że w decyzji o pozbawianiu wsparcia za nadużycia lub utrzymaniu klienta w KIS należy kierować się jego dobrem (to zmusza do ustanawiania elastycznych reguł). W konsekwencji, czasami warto zmieniać zapisy kontraktu, a nie od razu pozbawiać klienta szansy uczestnictwa w KIS. Minimalny czas obowiązywania kontraktu to 12 miesięcy zawodowej (kontrakt nie obejmuje osób, które trafiają do KIS na 6-miesięczne wzmocnienie). Warto żeby kontrakt zalecał prace społecznie użyteczne. Pracę w KIS traktuje się jako nadrzędne cele w procesie reintegracji społecznej.

Aktualnie w kontraktach socjalnych w OPS często brakuje indywidualnej ścieżki wychodzenia z sytuacji kryzysowej – to wyzwanie także dla postulowanych w ramach niniejszego standardu umów wewnętrznych, które warto tworzyć w KIS z klientami, którzy trafiają do placówek spoza systemu pomocy społecznej. Tak umowa uwzględnia zakres wymaganej współpracy i zobowiązań klienta w zaprojektowanej ścieżce jego wychodzenia z problemów z aktywnym głosem klienta przy sporządzeniu tego dokumentu. Ważne żeby w rekrutacji klientów spoza systemu pomocy społecznej uwzględniać zasadę, że KIS jest instytucją adresującą swe usługi do klientów, którzy doświadczają

różnych deficytów a nie jedynie wykazują problemy ze znalezieniem pracy. KIS nie może być jedynie pośrednikiem pracy. Takie usługi świadczą inne podmioty.

Za antystandard w powyższych kwestiach należy uznać duży udział klientów w edycjach KIS przymuszanych przez OPS na mocy narzuconego i ukrywanego przed kadrami KIS kontraktu socjalnego (ze zdiagnozowanym rozległym brakiem motywacji). Kontakt z KIS nie może być traktowany jako kara dla klienta za nieprzestrzeganie kontraktu socjalnego. Taka sytuacja dodatkowo buduje napięcie między KIS a klientem.

Standard nr 3. Regulamin wewnętrzny uwzględnia zobowiązania KIS wobec kursanta oraz zapisy dyscyplinujące

KIS powinien opracować własny regulamin wewnętrzny. Powinien on uwzględniać zarówno: 1] zobowiązania kadry wobec kursanta, jak i 2] zbiór regulacji dyscyplinujących w odniesieniu do określonego, oczekiwanego porządku.

W ramach realizacji pierwszego punktu, w regulaminie warto uwzględnić zobowiązania KIS do podejmowania działań w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej, gdzie wyzwaniem naczelnym jest dążenie do bezpieczeństwa socjalnego i zaktywizowania zawodowego wszystkich klientów. W regulaminie warto czytelnie zdefiniować zadania specjalistów. Dotyczą one diagnozy, współdziału w przygotowaniu i realizacji warsztatów, programów sesji indywidualnych i grupowych, prowadzenia dokumentacji, współdziałania z innymi instytucjami, prowadzenia indywidualnych konsultacji. Dodatkowo regulamin powinien odwoływać się do zobowiązań kontraktu socjalnego: pracownicy socjalni są zobligowani do monitorowania uczestnictwa klienta w KIS, wykonywania pracy socjalnej na rzecz klientów.

W ramach zapisów dyscyplinujących regulamin organizacyjny KIS powinien przede wszystkim określać zasady korzystania z darmowych usług. Warto zdefiniować ogólnie przyjęte zasady kultury i współżycia społecznego a także wskazać na oczekiwanie: zachowania trzeźwości, powstrzymania się od palenia tytoniu, aktywnego uczestnictwa w zajęciach, podpisywanie list obecności, zachowania powściągliwości w wyrażaniu krytyki wobec innych ludzi, usprawiedliwiania nieobecności, wypełniania ankiety oceniającej ofertę, podejmowania współpracy, dbania o dobro wspólne, ład i porządek, zachowania poufności, przestrzegania przepisów BHP, zapoznania się z regulaminem i potwierdzenia tego podpisem, czy bardzo istotnego aktywnego poszukiwania pracy. Kierownik KIS ma prawo pozbawienia prawa do uczestnictwa gdy następuje rażące naruszenie regulaminu, nadmierna absencja bez usprawiedliwienia. W sytuacjach ujawnienia się (czy nawrotu) problemów

alkoholowych, nadmiernych absencji kadra może pozbawiać uczestnictwa w KIS. W podejmowaniu takich decyzji warto wykazywać postawę elastyczną. Dobro klienta wymaga często zmian w zapisach kontraktu socjalnego a nie kategorycznych decyzji, których skutek może być odwrotny od zamierzonego (jednocześnie powodując zanegowanie pracy wcześniej wykonanej z klientem).

Standard nr 4. Organizacja grup wsparcia i grup samopomocowych

W klubach integracji społecznej warto budować warunki do zaistnienia grup samopomocowych i/lub grup wsparcia. To usługa, która pozwala wykorzystać zasoby tkwiące w klientach w procesie ich reintegracji. To także narzędzie do zacieśniania więzi, czy nabywania zdolności często deficytowych u klientów KIS a dotyczących ich komunikacji z otoczeniem, umiejętności przedstawiania własnych problemów, dociekania ich przyczyn i projektowania zmian. Grupy samopomocowe mają charakter oddolny, powołane są często spontanicznie (choć kadra może dyskretnie podsunąć pomysł zawiązania grupy) do świadczenia wzajemnej pomocy, dzielenia się doświadczeniami, nawiązywania kontaktów, wymiany informacji, wspierania w trudnych sytuacjach życiowych. Moderator, czy lider w ramach spotkań grup jest beneficjentem a nie członkiem kadry. Są to zatem grupy o strukturze niesformalizowanej, bez kierownictwa, eksperta czy zewnętrznego autorytetu. Warto wskazać klientom KIS potencjał grup samopomocowych, tworzonych przez ludzi o podobnych lub różnych problemach czy zainteresowaniach, o których można dyskutować, wymieniając doświadczenia, przeżycia, uczucia. Podobne oczekiwania można formułować pod adresem grup wsparcia, z tym, że takie grupy beneficjentów są wzmocnione o osobę lidera, moderatora spośród kadry. W formule grupy wsparcia staramy się zatem wywołać efekt wymiany doświadczeń klientów, współpracy, wzmocnienia z wykorzystaniem profesjonalisty, który czuwa nad przebiegiem interakcji oraz wyznacza kierunki podejmowanych dyskusji. W grupach samopomocowych i grupach wsparcia ważne jest osiągnięcie atmosfery zaufania, życzliwości, szacunku, brak osądów, krytyk, narzucania prawd. Obowiązuje zachowanie tajemnicy. Każda grupa powinna określić swój program i plan spotkań. Spotkania warto żeby odbywały się regularnie a grupy nie powinno tworzyć więcej niż 8-12 osób. Mogą to być grupy „tematyczne” – (grupa kobiet zajmujących się rękodziełem artystycznym). Kadra KIS powinna stwarzać możliwości zaistnienia grup, a następnie bycia w grupie i powrotu do grupy.

W przypadku wyodrębniania grup wsparcia za wartościowe należy uznać zarówno grupy wspierających się uczestników o podobnych cechach (jednolite), jak i grupy wsparcia o odmiennych cechach (mieszane). Grupy jednolite mają korzystny wpływ na jakość pracy, ale i na rozwinięcie się więzi między osobami, które rozumieją swoje problemy. Rodzą się przyjaźnie, rozwija wsparcie,

wymiana doświadczeń i porad. Grupy mieszane również wywołują efekt pomocowy. Można bowiem skonfrontować odmienne doświadczenia, spojrzeć na czyjeś problemy z perspektywy własnych - innych. Z pozoru różni uczestnicy odkrywają wówczas wspólne problemy ale i oferują własne odmienne doświadczenia jako wzorce. Warto pamiętać, że w KIS aspekt pracy w grupie to także forma grupowej terapii, która przekłada się na społeczne wzmocnienie.

Co istotne, w KIS **trzeba być otwartym na proces przekształcania grup samopomocowych (oddolnie tworzonych) w grupy wsparcia (z liderem, moderatorem spośród kadry) lub odwrotnie – umożliwić członkom grup wsparcia „usamodzielnienie” w formule samopomocowej** (np. po okresie edukacji, jak prowadzić dyskusję o swoich problemach i wykorzystywać czas z pożytkiem dla samych zainteresowanych). Aby to się działo kluczowy jest czas poświęcany klientom, obserwacja ich zachowań, nawiązana z nimi relacja, która sprzyja komunikowaniu potrzeb. Wówczas możliwe jest rozpoznanie potencjału do aktywności klientów w zakresie samoorganizacji.

Standard nr 5. Wszechstronne wsparcie konkretnych kategorii klientów wynikające z ich uwarunkowań czy pełnionych ról społecznych

Do klubów integracji społecznej trafiają klienci o konkretnych zasobach i deficytach. Powinny one być uwzględnione w projektowanych indywidualnych planach działania. Charakter kontaktu klienta z KIS jest dodatkowo często warunkowany zewnątrz wobec samego klienta – poprzez zakres ról pełnionych w życiu rodzinnym, czy ze względu na bariery przestrzenne (odległość do placówki). **Warto pamiętać o uwarunkowaniach aktywności konkretnych kategorii beneficjentów wsparcia i uwzględniać je w ofercie KIS.** Kobiety (ale i mężczyźni) pełnią często w gospodarstwach domowych role opiekuńcze wobec osób zależnych (dzieci, osoby starsze, osoby z niepełnosprawnością). To niewątpliwie przekłada się na zdolność do podjęcia współpracy z placówką typu KIS. Przykładowo, brak dostępu do placówek opiekuńczych, czy brak środków na opłatę za usługę opiekuńczą uniemożliwia regularny kontakt z KIS i podjęcie procesu reintegracji społecznej i zawodowej. Warto zatem, po pierwsze, rozpoznawać potrzeby i problemy klientów w tym względzie, a po drugie, w miarę możliwości podejmować działania adresowane wobec różnych typów ograniczeń właściwych konkretnym typom klientów. W tym względzie warto wskazać doświadczenia tych KIS, które w procesie rekrutacji uwzględniają w kwestionariuszu ankiety rozpoznanie składu gospodarstwa i obowiązków rekrutowanych osób oraz oferują wsparcie skoncentrowane na zdiagnozowanych potrzebach. Wsparcie uczestników KIS w obowiązkach opiekuńczych może odbywać się poprzez dopłaty do przedszkola, uwzględnienie oferty świetlicy środowiskowej, sprawowanie opieki nad osobami zależnymi na czas pobytu klienta w KIS w siedzibie placówki z wykorzystaniem opiekunek

dziecięcych (zatrudnienie w ramach prac społecznie użytecznych), czy absolwentów KIS z kwalifikacjami w zakresie opieki nad osobami starszymi czy osób z niepełnosprawnością.

Podobnie poważnym problemem są bariery komunikacyjne. Nie można bagatelizować tej kwestii i pozostawiać do samodzielnego rozwiązania samym klientom. Bariery przestrzenne są często jednym z ważniejszych czynników krępujących aktywność klientów. Można je rozwiązywać poprzez oferowanie dowożenia kursantów do placówki, refundację kosztów dojazdu z uwzględnieniem sytuacji, w której część środków klienci mogą oszczędzić jeśli dokona się samoorganizacja, skutkująca wspólnym dojazdem grupy osób. Część osób może korzystać przez konkretny okres w roku z oferowanych przez KIS rowerów. Warte zasygnalizowania jest także oferta „bilet za bilet”, gdzie KIS przekazuje bilet na komunikację miejską, „rozliczając” bezpośrednio wcześniej przekazy bilet.

Standard nr 6. Prowadzenie kart usług doradczych dla każdego klienta

W KIS opracowywany jest dla każdego klienta Indywidualny Plan Działania (IPD). Aby przygotować taki dokument potrzebny jest czas na dokonanie diagnozy i weryfikację jej wyników w praktyce, poprzez obserwację klienta w placówce. Ustalenie IPD wymaga zatem kilku tygodni. Dokument ten warto uzupełnić o prowadzoną dla każdego klienta kartę usług doradczych. Jest to narzędzie służące kumulacji informacji o procesie reintegracji konkretnej osoby – zaoferowanym wsparciu i efektach tych działań. Dokument ten może uwzględniać następujące zapisy:

- część ogólna - z uwzględnieniem takich informacji, jak: dane personalne, kto kieruje do KIS?, data zakończenia udziału w KIS, czas pozostawania bez pracy, wykształcenie, posiadane kwalifikacje, uwarunkowania zdrowotne, społeczno-ekonomiczne, stan cywilny, źródło utrzymania, sytuacja materialna;
- część szczegółowa – zdiagnozowane potrzeby klienta (społeczne i zawodowe), zasoby klienta, opinia psychologa, doradcy zawodowego, innych specjalistów, formy proponowanego wsparcia (i czas), działania skierowane do klienta w czasie, efekty, rezultaty, przebieg działań, monitoring pół roku po wyjściu z KIS, podpisy uczestnika i osób udzielających wsparcia. Istotne wydają się zapisy asystenta rodziny o potrzebach i udzielonej pomocy oraz o stwierdzonych barierach dla uczestnictwa w KIS.

Karta usług doradczych spełnia w KIS szereg funkcji: informacyjną (zgromadzona wiedza o przebiegu procesu reintegracji), monitorującą proces (analiza skuteczności i nieskuteczności zaoferowanych usług), diagnostyczną (służy planowaniu zmian w pracy z klientem). Zapisy w karcie

mają charakter „kroczący”. To dokument stale uzupełniany wraz z kolejnymi etapami procesu reintegracji poprzez odnotowywanie czynionych planów i efektów pracy reintegracyjnej z klientem.

Prowadzenie wartościowej (użytecznej) karty usług doradczych wymaga (a jednocześnie powinno wpływać na zaistnienie) dynamicznego przepływu informacji o kliencie wewnątrz instytucji i między instytucjami. To warunki niezbędne do skutecznej praktyki reintegracyjnej. Aby karta usług doradczych mogła spełniać przypisaną jej funkcję (ale także dotyczy to oczywiście konstrukcji samego IPD) pracownicy KIS powinni mieć większy dostęp do dokumentacji klienta zgromadzonej w OPS (niedopuszczalne jest sygnalizowane już udostępnianie helperom z KIS jedynie części kontraktu socjalnego).

Postuluje się, żeby zapisy karty usług doradczych oraz IPD mogły być przekazane helperom z innych instytucji za zgodą beneficjenta i helpera odpowiedzialnego za beneficjenta w KIS. Kluczowe w tym procesie jest dobro klienta, poufność wobec doświadczanych przez niego problemów. Przy zgodzie zainteresowanego i osoby, która prawuje nadzór na przebiegiem procesu jego reintegracji, warto jednak przekazywać informację podmiotom, których oferta może dalej wspierać klienta adekwatnie do jego profilu i reintegracyjnych doświadczeń, przy jednoczesnej gwarancji (i stąd weryfikacja helpera z KIS), że oferta tej placówki będzie twórczym i wartościowym wzmocnieniem pracy wykonanej w KIS a klient na tym nie ucierpi.

Standard nr 7. Ustanowienie koordynatora prac w instytucji zatrudniającej (jak i opiekuna praktyk w miejscu ich odbywania)

Jeśli KIS uwzględni staże pracy, prace społecznie użyteczne czy praktyki zawodowe niezbędne jest ustanowienie koordynatora czy opiekuna (jako emisariusza KIS). Osoba ta ma zadanie podejmowanie stałego monitoringu pobytu i pracy klienta KIS w danej instytucji i reakcji na problemy, które w ramach tych prac mogą zaistnieć z winy dwóch stron. Faktem jest bowiem, że zarówno kursanci KIS mogą zgłaszać różne niedogodności (dysfunkcje) związane z podejmowaną aktywnością zawodową u konkretnego pracodawcy, jak i sami mogą generować problemy. Naturalnie mogą też stale potrzebować wzmocnienia w ramach podejmowanej aktywności. Dlatego też zadaniami koordynatora powinno być dbanie o dobro klienta, poszukiwanie miejsca odbycia stażu, prac społecznie użytecznych, czy innych praktyk zawodowych, udzielanie informacji klientowi o przebiegu stażu czy praktyk, wspieranie w trudnych sytuacjach, pokazywanie możliwości rozwiązania problemów. Ważne jest żeby jednocześnie nie wyręczać klientów w tych kwestiach, w których mogą oni sami sobie poradzić. Koordynator współpracuje z pracodawcą w formie wymiany informacji o

uczestniku, o jego możliwościach rozwojowych, o szansach na zatrudnienie. Pożądanymi cechami koordynatora są: kreatywność, komunikatywność, otwartość, życzliwość, odpowiedzialność, zrozumienie procesu reintegracji klienta.

Standard nr 8. KIS dąży do efektywnych działań poprzez zaspokajanie rzeczywistych potrzeb uczestników (unikając antystandardów innych instytucji)

Aby w KIS zaistniała szansa na skuteczne wsparcie klientów niezbędne jest: dotarcie do osób potrzebujących, którym mamy szansę pomóc a następnie konsekwentna praca nad niwelowaniem ich słabości. Aby to się stało, warto porządkować procesy lokowania wsparcia (kto może być klientem KIS?) oraz odpowiednio zorganizować wsparcie do czego niezbędne jest też wzmacnianie samych instytucji. W funkcjonowaniu placówek warto uwzględniać doświadczenia (w tym słabości) innych podmiotów, z którymi KIS często wchodzi w relacje.

Niewątpliwie problemem jest sytuacja, w której KIS nie możliwości elastycznej reakcji na kwalifikację do edycji tych osób, które zwracają się po wsparcie lub gdy kryteria formalne blokują możliwość zaistnienia wartościowych praktyk na rzecz klienta. Dlatego też postuluje się stworzenie sytuacji, w której charakter wsparcia oferowanego klientowi zależny będzie od efektów diagnozy w KIS a nie od formalnych kryteriów – KIS rozpoznaje i działa a nie jest skrzepowany kryteriami formalnymi.

Pośród problemów doświadczanych przez instytucje systemu pomocy społecznej i administracji pracy, których KIS powinien unikać (lub na które kadry KIS powinny mieć szansę odpowiednio zareagować w sferze organizacyjnej) należy wykazać: błędne ustanowienia kryteriów kwalifikacji do programów wsparcia, słabość (w tym niedostatek i przypadkowość) kadr, złe rozpoznanie możliwości osób potrzebujących, niską jakość świadczonych usług i brak kompetencji w odpowiednim kierowaniu bezrobotnego, pozostawanie na usługach administracji rządowej (nacisk na wskaźniki efektywności a nie dobro konkretnego klienta), brak celowości oferowanych świadczeń (szybkie i szkodliwe wsparcie), kierowanie klienta do pracodawcy ze złą opinią w traktowaniu ludzi – przy braku kontroli co dzieje się dalej z klientem KIS. Dodatkowo istotnym problemem dla efektywnej pracy jest niepewność budżetowa szczególnie spotęgowana w KIS poprzez „lekką” formułę projektową, na jakiej opiera się funkcjonowanie wielu placówek. Nie można pracować z osobami potrzebującymi i budować oferty instytucjonalnej w sposób planowy bez gwarancji środków i trwania podmiotu w czasie.

W klubach integracji społecznej należy wyraźnie zakwestionować te praktyki podmiotów, które nieomal „hurtowo” organizują edycje o dużych liczebnościach klientów bez wyszczególnienia mniejszych grup. Taka praktyka niewątpliwie będzie wpływać na brak trwałych, wymiernych rezultatów (oferujemy wówczas powierzchowne wsparcie bez możliwości zaistnienia podejście indywidualnego). W takich przypadkach indywidualizm w podejściu do klienta często wyraża się jedynie we wstępnej diagnozie. W konsekwencji po pobycie w placówce klienci wkrótce znów zwracają się po wsparcie do OPS albo też wracają po wsparcie do KIS. Doświadczenia tych podmiotów, które mogą wykazać się wymiernymi efektami pracy reintegracyjnej (np. 400 osób poddanych reintegracji z czego 176 usamodzielnionych – wyrażone zaprzestaniem korzystania ze wsparcia OPS) wskazują, że KIS powinien organizować „małe” edycje, liczące ok. 20 klientów. Jeśli zaś edycja liczy więcej osób, to w ramach praktyki reintegracyjnej klienci powinni być podzieleni na mniejsze liczebnie grupy, liczące do 20 osób.

przygotowali:

Marek Rymśa i Arkadiusz Karwacki we współpracy z ekspertami: Grażyną Jolantą Niedźwiedzką-Bień, Barbarą Ender i Wojciechem Mametem.

CZĘŚĆ VII. STANDARDY SZCZEGÓŁOWE ZAZ

Standard nr 1. Usługi z zakresu rehabilitacji zdrowotnej

Rehabilitacja zdrowotna to rodzaj wsparcia oferowany osobom niepełnosprawnym w ZAZ, który wyróżnia te podmioty względem placówek reintegracyjnych (CIS, KIS), gdzie działania prozatrudnieniowe uzupełniane są jedynie o elementy reintegracji/rehabilitacji społecznej. Usługi z zakresu rehabilitacji zdrowotnej odróżniają także Zakłady Aktywności Zawodowej od Zakładów Pracy Chronionej. Usługi rehabilitacji zdrowotnej (połączonej z rehabilitacją społeczną i zawodową) muszą być, w myśl przepisów prawnych, świadczone w Zakładach Aktywności Zawodowej codziennie, w wymiarze 1-2 godzin. Znaczna część ZAZ świadczy usługi rehabilitacyjne samodzielnie, część zawiera kontrakty z usługodawcami zewnętrznymi, między innymi szpitalami czy przychodniami (np. zlecane są usługi z zakresu hydroterapii czy galwanoterapii). Usługi te świadczone są najczęściej bezpośrednio po godzinach pracy osób niepełnosprawnych w Zakładach Aktywności Zawodowej.

Świadczenie usług z zakresu rehabilitacji zdrowotnej jest praktyką ugruntowaną w Zakładach Aktywności Zawodowej, którą należy kontynuować. Właściwym rozwiązaniem jest też finansowanie tych usług ze środków Funduszu Aktywności Zawodowej (por. standard nr 3). Warto również pozostawić zarządzającym zakładami możliwość wyboru samodzielnego świadczenia tych usług czy też ich kontraktowania z zewnętrznymi usługodawcami.

Standard nr 2. Udrożnienie lokowania długoletnich pracowników ZAZ na otwartym rynku pracy

Zakłady aktywności zawodowej są w zbyt małym stopniu zakładami aktywizacji zawodowej. Należy więc wzmacniać działania aktywizujące, skutkujące zatrudnianiem osób niepełnosprawnych na otwartym rynku pracy po doświadczeniu pracy w warunkach chronionych, jakie zapewnia Zakład Aktywności Zawodowej. Praca taka, jeśli tylko zostaje przez osobę niepełnosprawną utrzymana na dłuższy czas, jest bowiem przejawem jej pełnej integracji zawodowej (praca w warunkach chronionych takiej możliwości nie stwarza), a jednocześnie zwalniają się w ten sposób miejsca w Zakładach Aktywności Zawodowej dla nowych osób niepełnosprawnych w procesie rehabilitacji, chcących podnieść swoje kompetencje zawodowe.

Zakłady Aktywności Zawodowej powstały jako ogniwo pośredniczące w systemie rehabilitacji niepełnosprawnych, współtworzonym przez warsztaty terapii zajęciowej, zakłady pracy chronionej, a także inne placówki, takie jak środowiskowe domy samopomocy. Problem braku drożności w przechodzeniu osób niepełnosprawnych z ZAZ na otwarty rynek pracy jest sygnalizowany przez kadry

zarządzające zakładów. Barięą jest tu stan prawny: Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity – Dz.U. 2011, nr 127, poz. 721 ze zm.) oraz odpowiednie rozporządzenie wykonawcze Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 lipca 2012r. (Rozporządzenie w sprawie zakładów aktywności zawodowej – Dz.U. 2012, poz. 850) nie wskazują narzędzi ułatwiających przejście osób niepełnosprawnych na otwarty rynek pracy, bez narażania na stres i przy ograniczeniu ryzyka niepowodzenia, znoszącego rezultaty rehabilitacji.

Dobrym rozwiązaniem w tym zakresie, wartym upowszechnienia i odpowiedniego uregulowania, jest organizowanie praktyk zawodowych czy staży u pracodawców z otwartego rynku pracy dla osób niepełnosprawnych zatrudnionych w Zakładzie Aktywności Zawodowej. Rozwiązanie takie powinno obejmować osoby, które uzyskały odpowiednią pozytywną opinię ze strony zespołu programowego w ZAZ, oceniającego efekty rehabilitacyjne (por. standard nr 3). Staże i praktyki powinny być finansowane ze środków Zakładowego Funduszu Aktywności ZAZ (podstawa prawna: §15. pkt 1 ust. 5 przywołanego powyżej Rozporządzenia MPiPS – „pomoc w przygotowaniu osób niepełnosprawnych zaliczonych do znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności do pracy poza zakładem pracy i wyrównywaniem ich szans w nowym miejscu pracy”). Liczba dni w tygodniu oraz długość praktyk i staży byłaby określana w umowie przy założeniu, że okres praktyk nie powinien przekraczać 1 roku, a staży – 6 miesięcy. W realizację praktyk i staży powinni być zaangażowani opiekunowie (asystenci) osób niepełnosprawnych (formuła analogiczna jak przy zatrudnieniu wspieranym); koszt ich pracy byłby elementem kosztów organizacji praktyk/staży.

Warto nadmienić, że obecnie niektóre Zakłady Aktywności Zawodowej organizują staże zawodowe na otwartym rynku pracy z wykorzystaniem instytucji oddelegowania pracownika. Postulowane rozwiązanie byłoby jednak korzystniejsze tak dla osób niepełnosprawnych, jak i organizatorów staży/praktyk zawodowych. Oddelegowanie oznacza bowiem, że pracę w ZAZ zamiast takiego pracownika musi wykonać ktoś z 30% kadry helperskiej, co odbija się na skali i jakości usług rehabilitacyjnych świadczonych na rzecz pozostałych niepełnosprawnych.

Standard nr 3. Fundusz Aktywności Zawodowej i indywidualizacja wsparcia rehabilitacyjnego

Kwestia ta została już omówiona w standardzie ogólnym nr 13 (dla ogółu CIS/KIS/ZAZ) dotyczącym indywidualnych planów aktywizujących. W Zakładach Aktywności Zawodowej plany te określane są jako plany indywidualnej rehabilitacji (planu indywidualnego działania). Właściwym rozwiązaniem powszechnie stosowanym w zakładach są spotkania zespołu programowego składającego się z przedstawicieli kadry zarządzającej i kwalifikowanego personelu helperskiego) poświęcone realizacji takich planów i ich rezultatów, w których uczestniczą także niepełnosprawni pracownicy (każdy w zakresie własnego planu).

Warto jednak podkreślić, że w przypadku Zakładów Aktywności Zawodowej indywidualizacja wsparcia nie ogranicza się do spraw organizacyjnych, ale po nowelizacji Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, dokonanej w sierpniu 2012 roku, obejmuje również aspekt finansowy. Chodzi o uelastycznienie zasad korzystania z zasobów finansowych Funduszu Aktywności Zawodowej (FAZ). Uelastycznienie zarządzania FAZ objęło między innymi rozszerzenie katalogu kosztów kwalifikowanych do pokrywania z zasobów Funduszu (możliwe są takie wydatki jak na przykład zakup protezy, zamówienie „szytego na miarę” szkolenia czy zatrudnianie w ZAZ dodatkowych specjalistów z zawodów pomocowych – nie zaliczanych do personelu stałego placówek objętego limitem 30%). Znowelizowane zapisy prawne biorą pod uwagę postulaty formułowane wcześniej przez kadrę helperską i zarządzających Zakładami Aktywności Zawodowej. Stwarzają one, jak się wydaje, optymalne warunki do racjonalnego zarządzania zasobami FAZ, umożliwiając podnoszenie poziomu rehabilitacji i samodzielności życiowej niepełnosprawnych pracowników ZAZ. Warto natomiast w większym stopniu wykorzystywać Fundusz Aktywności Zawodowej do ułatwiania podejmowania przez niepełnosprawnych zatrudnionych w zakładach pracy u pracodawców na otwartym rynku (por. standard szczegółowy nr 2) .

Standard nr 4. Karencja w systemie orzecznictwa o niepełnosprawności dla celów pozarentowych

Orzecznictwo o niepełnosprawności dla celów pozarentowych jest ważnym uwarunkowaniem funkcjonowania Zakładów Aktywności Zawodowej. Przedsiębiorstwa, aby utrzymać status Zakładu Aktywności Zawodowej, muszą bowiem zatrudniać tylu niepełnosprawnych, aby stanowili oni nie mniej niż 70 % ogółu zatrudnionych w zakładzie. Usługi rehabilitacyjne prowadzone w zakładach przekładają się na poprawę stanu zdrowia niepełnosprawnych, co może skutkować zmianą orzecznictwa (np. z orzeczenia niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym na orzeczenie o niepełnosprawności w stopniu lekkim). Problem w tym, że poziom zatrudnienia niepełnosprawnych w poszczególnych ZAZ oscyluje zazwyczaj wokół granicy 70-% (30% kadra zarządzająco-helperska jest niezbędna dla realizowania rehabilitacyjnej misji zakładu) i jednostkowa zmiana orzecznicza może skutkować automatycznym przeszerzegowaniem niepełnosprawnego do części „sprawnej” personelu i przekroczeniem poziomu zatrudnienia osób sprawnych w zakładzie lub zastąpieniem tej osoby przez niepełnosprawnego pracownika z odpowiednim orzeczeniem.

Zmiana orzecznictwa względem osoby zatrudnionej w ZAZ powinna działać nie automatycznie, ale po upływie kilkumiesięcznej (3-6 miesięcy) karencji, tak aby uruchomione mogłyby zostać racjonalne działania dostosowawcze, obejmujące np. organizację dla takiej osoby

stażu na otwartym rynku pracy przy wykorzystaniu środków Funduszu Aktywności Zawodowej (por. standard szczegółowy nr 2 oraz standard ogólny nr 10). Warto też mieć na uwadze, że w przypadku części osób niepełnosprawnych (chodzi o osoby chore psychicznie i z zaburzeniami psychicznymi) poprawa stanu zdrowia ma charakter jedynie okresowy (krótkoterminowy) i można spodziewać się remisji choroby (zaburzenia).

System orzecznictwa nie jest elementem procesu świadczenia usług aktywizujących w Zakładach Aktywności Zawodowej, objętego proponowaną tu standaryzacją jakości usług. Ponieważ jednak świadczenie tychże usług ma bezpośredni wpływ na samo orzekanie o stopniu niepełnosprawności, które z kolei w sposób istotny wpływa na proces społecznej i zawodowej integracji osób niepełnosprawnych, świadomie zamieszczamy ten standard w niniejszym zestawieniu.

Standard nr 5. Montaż finansowy nie powinien obniżać poziomu i jakości usług rehabilitacyjnych

Działalność obsługowo-rehabilitacyjna zgodnie z regulacjami prawnymi może być finansowana do poziomu 90% ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), zaś nie mniej niż 10% winien przekazać samorząd wojewódzki, na terenie którego funkcjonuje dany ZAZ. W modelu czysto dotacyjnym około 90% podstawowych kosztów działania zakładu finansowane jest z dotacji PFRON (będącej w dyspozycji Marszałka Województwa), a brakujące 10% – ze środków samorządu województwa. Nadwyżki finansowe z działalności gospodarczej przeznaczone są zaś na wydatki dodatkowe, jak np. wypłaty ekwiwalentu urlopowego, premii dla osób niepełnosprawnych czy koszty naprawy maszyn i urządzeń ZAZ.

Coraz częściej środki PFRON przekazywane są Zakładom Aktywności Zawodowej przez samorządy wojewódzkie z wykorzystaniem specjalnego algorytmu (algorytm ten stosowany jest zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 13 maja 2003 roku – Dz.U. 2003, nr 88, poz. 808; w roku 2013 kwota wynikająca z algorytmu to 18.500 zł na jedną zatrudnioną w ZAZ osobę niepełnosprawną). Zsumowana kwota dotacji zazwyczaj okazuje się znacząco niższa niż 90% budżetu rocznego ZAZ, także po uwzględnieniu dofinansowania wynagrodzeń osób niepełnosprawnych ze środków PFRON w ramach tzw. systemu SODiR. To zaś, wobec niemożności uzyskania większych dotacji niż 10% budżetu z Urzędu Marszałkowskiego, skutkuje poszukiwaniem przez kadrę zarządzającą ZAZ większych przychodów ze sprzedaży towarów i usług. Zakłady Aktywności Zawodowej stopniowo zwiększają więc skalę działalności gospodarczej i poziom przychodów z tej działalności. W przygotowywanych w terminie do 30 września każdego roku preliminarzach wydatków na kolejny rok budżetowy następuje montaż finansowy środków własnych z dotacjami pochodzącymi głównie z PFRON i Urzędów Marszałkowskich, przy czym rośnie poziom środków

własnych: w części ZAZ przekracza on już 40% i zbliża się do granicy 50%. Środki własne przeznaczone są głównie na pokrycie kosztów energii, czynszu, dowozu osób niepełnosprawnych do pracy, szkoleń osób niepełnosprawnych itp.

Konieczność generowania wysokich przychodów powoduje, iż osoby niepełnosprawne zatrudniane w ZAZ świadczą pracę na warunkach coraz bardziej przypominających te w Zakładach Pracy Chronionej. Skutkuje to ograniczeniem orientacji ZAZ na działania rehabilitacyjne oraz zatrzymywaniem w zakładach najbardziej sprawnych i najlepiej wykwalifikowanych pracowników, którzy pracują najwydajniej. Kłóci się to z podstawowymi założeniami powstawania i prowadzenia Zakładów Aktywności Zawodowej, które są przedsiębiorstwami społecznymi rehabilitacji przez pracę osób ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności, a także z postulowanym udroźnieniem przepływów na linii ZAZ – otwarty rynek pracy (por. standard szczegółowy nr 2). Efekt integracyjny, w tym możliwość przejścia na otwarty rynek pracy, daje jednak tylko praca połączona z rehabilitacją zawodową, społeczną i leczniczą.

Montaż finansowy i wzrost znaczenia środków z działalności gospodarczej w budżetach ZAZ wydaje się zjawiskiem nieuniknionym. Nie może ono jednak prowadzić do komercjalizacji ZAZ, skutkującej marginalizacją usług rehabilitacyjnych. Najkrócej rzecz ujmując, nie można dopuścić do powielenia patologii komercyjnych zakładów pracy chronionej przez Zakłady Aktywności Zawodowej.

Standard nr 6. Współpraca z ośrodkami specjalistycznymi z zakresu kształcenia ustawicznego i doradztwa zawodowego

Niepełnosprawni pracownicy Zakładów Aktywności Zawodowej, w odróżnieniu od uczestników zajęć CIS i KIS, nie są osobami bezrobotnymi w rozumieniu przepisów Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z 20 kwietnia 2004r roku (Dz.U. 2004, nr 69, poz. 415 ze zm.). Oznacza to, że jeżeli poszukują zatrudnienia na otwartym rynku pracy w okresie pracy w ZAZ nie mogą korzystać ze wszystkich form aktywnych wsparcia, adresowanych do osób bezrobotnych przez służby zatrudnienia z powiatowych urzędów pracy. Wejście w status bezrobotnego jest niewskazane, gdyż po części niweczyłoby to psychologiczne efekty rehabilitacji zawodowej przeprowadzonej w ZAZ.

W zaistniałej sytuacji należy uzupełniać ofertę wsparcia ze strony PUP przez współpracę ZAZ z Ośrodkami Doradztwa Zawodowego i Rynku Pracy oraz Centrum Kształcenia Ustawicznego. Zakłady Aktywności Zawodowej znajdują się o tyle w dobrej sytuacji, że funduszy na wsparcie aktywizujące, których nie da się otrzymać z PUP, jeżeli wspierany niepełnosprawny pozostaje formalnie pracownikiem, można zastąpić środkami z Funduszu Aktywności Zawodowej (por. standard nr 3).

przygotowali:

Marek Rymsza i Arkadiusz Karwacki we współpracy z ekspertami: Małgorzatą Paprotą, Moniką Hoffmann-Grabowską i Zbigniewem Nowakowskim