



Rekomendacje i instrukcje dla instytucji wdrażających

MODEL REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH DLA OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

(o złożonych potrzebach w komunikowaniu się)

Wypracowany w ramach projektu „Elementarz AAC – urząd przyjazny osobom z trudnościami w komunikowaniu się”, realizowany ze środków Unii europejskiej, w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, poddziałanie 4.3.

Wdrażanie *Modelu realizacji usług publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się (o złożonych potrzebach w komunikowaniu się)* jest warunkiem skutecznego realizowania prawa każdego człowieka do komunikowania się, a co za tym idzie włączania osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się we wszystkie nurty życia społecznego obywateli RP. Jest zgodne z treścią podstawowych aktów prawnych regulujących rodzaje wsparcia osób z różnymi niepełnosprawnościami w Polsce oraz priorytetem Rządowego Programu Dostępność Plus.

Celem Modelu jest usprawnienie komunikacji między pracownikami urzędów i jednostek samorządu terytorialnego z klientami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

W celu wdrożenia modelu należy podjąć następujące działania:

- Określić podstawę prawną wprowadzania Modelu w danej jednostce oraz przyjąć to rozwiązanie w drodze rozwiązań administracyjnych. Wprowadzenie standardów komunikowania się z osobami o złożonych potrzebach w tym zakresie, w szczególności dotyczących wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się (tzw. AAC), może odbyć się na podstawie:
 - regulaminu organizacyjnego danej jednostki organizacyjnej,
 - zarządzenia kierownika jednostki organizacyjnej, nie będącego regulaminem,
 - uchwałą organu kolegialnego.

Załącznikiem do zarządzenia lub uchwały mogą być standardy wskazane w modelu.

- Przygotować personel zatrudniony w placówkach usług publicznych i obsługi mieszkańców do kontaktu z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się poprzez ich udział w szkoleniach, które obejmują informacje m.in. na temat:
 - regulacji prawnych związanych z AAC,
 - rodzajów i metod komunikacji wspomagającej i alternatywnej,
 - pomocy wspierających komunikowanie się,

- osób, które są użytkownikami AAC,
- zasad i sposobów komunikowania się z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się,
- wykorzystania tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz sposobów ich tworzenia,
- adaptacji tekstów do języka prostego,
- podstaw wyboru strategii komunikacji, zwłaszcza w przypadku, gdy osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się nie posiada przy sobie żadnych pomocy do rozmowy.

Wskazane byłoby zapewnienie pracownikom jednostek warsztatów z udziałem np. użytkowników AAC, by mogli w praktyce przećwiczyć sprawną komunikację z pomocą AAC.

W szkoleniu powinny wziąć udział przede wszystkim osoby odpowiedzialne za wdrożenie Modelu w danej jednostce oraz osoby wskazane do obsługi klientów o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. Docelowo wszystkie osoby zatrudnione w danej placówce powinny mieć podstawową wiedzę na temat kontaktów z osobami z problemami w komunikowaniu się.

- Uwzględnić w organizacji pracy osób obsługujących osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się wydłużony czas obsługi tych klientów.
- Przygotować infrastrukturę przyjazną i dostępną dla osób z niepełnosprawnościami, w tym ruchową (gdyż problemy w komunikowaniu się towarzyszą często innym niepełnosprawnościom), bez barier architektonicznych i ze sprzętem pozwalającym osobom o złożonych potrzebach w komunikowaniu się na sprawne korzystanie z pomocy służących porozumiewaniu się np. stół lub blat, na którym można położyć pomoce do komunikowania się. W przypadku miejsc z kasami, należy pamiętać o umieszczeniu „okienek” na wysokości, która umożliwi osobom z niepełnosprawnością kontakt wzrokowy z personelem.
- Przygotować się do możliwości świadczenia usług online, co pociąga za sobą dostęp do dobrego łącza internetowego oraz sprzętu umożliwiającego przeprowadzenie wideorozmowy z użytkownikami AAC.
- Przygotować podstawowe pomoce wspierające komunikację np. tablice literowe oraz tablice tematyczne obejmujące słownictwo związane z dostępnymi w danej jednostce usługami na wypadek obsługi osób, które nie posiadają własnych narzędzi lub pomocy komunikacyjnych.
- Wskazać osobę odpowiedzialną w podmiocie za koordynację wdrożenia modelu realizacji usług publicznych dla osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, w tym użytkowników AAC. Będzie on jednym z liderów AAC i innych metod

komunikowania się w jednostce organizacyjnej. Liderem takim może być – o ile go powołano – koordynator do spraw dostępności lub pełnomocnik do spraw osób z niepełnosprawnościami albo inny przeszkolony w zakresie modelu pracownik jednostki organizacyjnej.

- Opublikować informacje o tym, iż dana placówka przygotowana jest do obsługi klientów o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. Powinny one znaleźć się na stronie internetowej podmiotu i BIP, także w tekście łatwym do czytania i zrozumienia wraz z kontaktem do osoby, która mogłaby udzielić informacji o zakresie oferowanego wsparcia.
- W miarę możliwości, należy umożliwić pracownikom stały dostęp do szkoleń aktualizujących ich wiedzę na temat obsługi klientów o złożonych potrzebach w komunikowaniu się (zwłaszcza w związku z pojawiającymi się nowymi rozwiązaniami dotyczącymi używania przez nich wysokiej technologii) i superwizji dla pracowników, którzy stale i regularnie świadczą usługi dla tej grupy osób, w szczególności dla użytkowników AAC.

W celu zwiększenia kręgu odbiorców standardu komunikowania się z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, załącznikiem do niniejszych rekomendacji i instrukcji jest treść Modelu realizacji usług publicznych dla osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się zaadaptowana do języka prostego.