

Grażyna Kaczmarek, Beata Karlińska, Anna Kruczek, Iwona
Płatek, Małgorzata Polak, Mirosław Sobkowiak

**STANDARD PORADNICTWA SPECJALISTYCZNEGO DLA
OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I ICH RODZIN, Z
UWZGLĘDNIENIEM OSÓB Z ZABURZENIAMI
PSYCHICZNYMI**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

Wprowadzenie.....	4
I. Nazwa usługi.....	12
II. Definicja usługi.....	12
III. Zakres przestrzenny.....	12
IV. Poradnictwo prawne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin	13
IV.1. Definicja usługi	13
IV.2. Cel usługi, osiągnane efekty.....	14
IV.3. Zakres podmiotowy.....	14
IV.4. Zakres rzeczowy usługi i warunki spełnienia usługi.....	15
IV.4.1 Zakres czynnościowy usługi	16
IV.4.2. Sekwencja czynności usługowych	19
IV.4.3. Narzędzia usługi.....	20
IV.4.4. Przewidywany czas wykonywania usługi.....	21
V. Poradnictwo psychologiczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin	22
V.1. Definicja usługi	22
V.2. Cel usługi, osiągnane efekty.....	22
V.3. Zakres podmiotowy	23
V.4. Zakres rzeczowy usługi i warunki spełnienia usługi	23
V.4.1 Zakres czynnościowy usługi.....	25
V.4.2 Sekwencja czynności usługowych.....	26
V.4.3 Narzędzia usługi	27
V.4.4. Przewidywany czas wykonywania usługi	27
VI. Poradnictwo rodzinne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.....	28
VI.1. Definicja usługi	28
VI.2. Cel usługi, osiągnane efekty.....	28

VI.3. Zakres podmiotowy.....	29
VI.4. Zakres rzeczowy usługi i warunki spełnienia usługi.....	29
VI.4.1. Zakres czynnościowy usługi	30
VI.4.2. Sekwencja czynności usługowych	31
VI.4.3. Narzędzia usługi.....	31
VI.4.4. Przewidywany czas wykonywania usługi.....	32
VII. Warunki spełnienia usługi.....	32
VII.1. Warunki materialne.....	32
VII.2. Wsparcie usługodawców	33
VII.3 .Kwalifikacje usługodawcy.....	33
VII.4. Oczekiwania wobec zachowań i powinności specjalisty oraz klienta	35
VIII. Monitoring i ewaluacja usługi poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.....	36
IX. Typowe problemy występujące przy realizacji usługi	42
Zakończenie.....	44
Załącznik 1.	46
Załącznik 2.	51
Załącznik 3.	56
Załącznik 4.	60
Załącznik 5.	62
Załącznik 6.....	73
Załącznik 7.....	

Wprowadzenie

Każdy człowiek w swoim życiu zmagają się z pojawiającymi się problemami, trudnościami, a nawet kryzysami egzystencjalnymi. R. Łukasiewicz pisze: „Żyjemy w świecie narastającego zagubienia ludzi, poczucia ich niepewności wobec losów indywidualnej i wspólnej egzystencji, dramatycznego doświadczania nieprzejrzystości procesów historycznych i społecznych, zapętlenia się zagrożeń ekologicznych, powiększania się stref ubóstwa, nędzy i bezrobocia, drapieżnych nacjonalizmów i fundamentalizmów, pogłębiania się nierówności i zacofania, galopujących przejawów dominacji, upadku wielkich ideologii i kryzysów kultury”¹. „Współczesny świat sprawia, że coraz trudniej jest być samowystarczalnym w kształtowaniu jego rzeczywistego obrazu i podejmowania życiowych decyzji. Niemożliwe wydaje się funkcjonowanie we współczesnym świecie bez odwoływania się do przewodników i organizacji lub instytucji wspierających”². Każdy z nas świadomie lub intuicyjnie oczekuje wsparcia w radzeniu sobie w otaczającą rzeczywistością. Nie tyle oczekujemy „podanych na tacy” gotowych rozwiązań, ile podpowiedzi, wskazówek do rozwiązywania problemów, z którymi się borykamy. W obszar ten wpisuje się poradnictwo, które może obejmować zarówno działania społeczne, jak i interakcje międzyosobowe, a także może realizować się w działalności zorganizowanej oraz stanowić formę pomocy społecznej³.

Różnorodny sposób określania poradnictwa wynika z zakresów, jakie mu się przypisuje. W wąskim pojęciu, poradnictwo to udzielanie wskazówek, rad, zaleceń jednej osobie przez drugą w sytuacjach trudnych, pojawiających się w życiu codziennym, kiedy indziej jako wspólne analizowanie przez radzącego się i doradcę – profesjonalistę sytuacji problemowej tego pierwszego i partnerskie wypracowanie sposobów wyjścia z niej, bądź jej rozwiązanie. W znaczeniu szerokim poradnictwo to pomoc w rozwiązywaniu przez doradcę ważnych problemów społecznych, politycznych, ekonomicznych, edukacyjnych lub innych.

Udzielanie poradnictwa jest zjawiskiem powszechnym, które spotykamy na co dzień zarówno wśród życzliwych osób, jak również jako wyspecjalizowaną czynność instytucji zatrudniających fachowych doradców. Wyznacznikiem poradnictwa jest zjawisko obejmujące zbiór zdarzeń „udzielanie porady–otrzymanie porady”⁴. Poradnictwo to działania, jakie czynią jedni ludzie, by pomóc innym, którzy w danym czasie nie radzą sobie z problemami codzienności. Jak pisze R. Parzęcki: „Poradnictwo to specyficzne działanie społeczne koncentrujące się na stosunku, jaki

¹ R. Łukasiewicz, *Czas transformacji. Od niepewności człowieka – do niepewności edukacji*, Kraków 1995 s. 10.

² R. Parzęcki, *Zdolności czy kompetencje interpersonalne doradcy zawodowego w poradnictwie grupowym*, w: *Poradnictwo zawodowe w teorii i praktyce*, praca zbiorowa, Gdańsk 2010, s. 122.

³ A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa*, Warszawa 2004, s. 36-55.

⁴ A. Kargulowa, *Przeciw bezradności. Nurty, opcje, kontrowersje w poradnictwie i poradzoństwie*, Wrocław 1996, s. 5.

zachodzi między jego podmiotem i przedmiotem. W działaniu chodzi o rozwiązanie problemu radzącego się (klienta), które może być rozumiane jako «pobudzenie do podjęcia decyzji, potwierdzenie» albo jako «przekształcenie decyzji» oraz jako «stymulowanie refleksyjności i zwiększanie emancypacji» klienta «od jego lęków i uprzedzeń». Przedmiotem poradnictwa nazywa się współdziałanie doradcy i radzącego się, którego jeden z członków jest w sytuacji problemowej, natomiast przedmiotem działania w poradnictwie jest problem, który dotyczy radzącego się⁵.

A. Kargulowa definiuje poradnictwo jako „proces, w którym dwie (lub więcej) osoby oddziaływają na siebie za pomocą bezpośredniej komunikacji, modyfikując nawzajem swoje zachowania. Komunikacja ta zbudowana jest na całkowitym zaufaniu, jest wymianą znaczących symboli werbalnych i pozawerbalnych między jej uczestnikami”⁶.

Poradnictwo to termin bardzo szeroki, którym określa się zarówno „(1) udzielanie porad w układzie doradca–radzący się, (2) rezultaty działania danej instytucji (np. poradni), jak i (3) całością pomocy udzielanej przez liczne i niejednorodne różne poradnie, funkcjonujące na terenie określonego środowiska, lub (4) system poradnictwa przynależny do wydzielonego obszaru administracyjnego (powiatu, województwa) a nawet całego kraju”⁷.

Zapotrzebowanie na poradnictwo i informację w Polsce jest bardzo duże. „W ponad 50 proc. spraw, które wpływają do Rzecznika Praw Obywatelskich, poucza się wnioskującego o przysługujących środkach działania. Dane te dowodzą ogromnej potrzeby działań na rzecz podniesienia świadomości prawnej obywateli, jak również konieczności zapewnienia szerszego dostępu do informacji i pomocy prawnej”⁸. Obecne świadczenia państwa w zakresie nieodpłatnej pomocy dla osób dotkniętych wykluczeniem społecznym nie odpowiadają społecznemu zapotrzebowaniu. Niezbędne jest usprawnienie i rozszerzenie zakresu pomocy prawnej szczególnie dla grup znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji socjalnej. Należy mieć nadzieję, że nowa ustawa o bezpłatnych usługach prawnych wpłynie na poprawę tej sytuacji.

O dużym zapotrzebowaniu na usługi poradniczo-informacyjne dla obywateli zgłaszają organizacje pozarządowe, m.in. organizacje prowadzące biura porad obywatelskich, punkty informacyjne i doradcze. Tego typu działalność zawsze spotyka się z ogromnym zapotrzebowaniem, gdyż usługa poradnicza świadczona jest bezpłatnie i dostępna dla każdej osoby bez względu na jej sytuację socjalną. Dostępność nieodpłatnych usług w zakresie poradnictwa specjalistycznego jest niezwykle istotna w sytuacji obserwowanej pauperyzacji społeczeństwa polskiego, w którym

⁵ R. Parzęcki, op. cit., s. 122.

⁶ A. Kargulowa, O teorii i praktyce..., op. cit. s. 47.

⁷ A. Kargulowa, B. Wojtasik, *Badanie jakości poradnictwa*, Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Warszawa 2004, s.

8.

⁸ Zob. strona internetowa Biura Rzecznika Praw Obywatelskich: www.rpo.gov.pl.

przeciętnie zarabiającego obywatela nie stać na korzystanie z płatnych usług kancelarii adwokackich, prywatnych gabinetów psychologicznych, czy innych specjalistów.

Istnienie instytucji i organizacji świadczących poradnictwo i dostęp do nich jest dobrem społecznym, z którego każdy może korzystać. Nie jest to jednak wystarczający element, gdyż jak pisze J. Hołówka „pomoc musi być konkretna, przydatna i realna. Jej wartość zależy tylko od tego, jaki niesie pożytek. Nie jest czymś dobrym przez sam zamiar, przez poświęcenie ofiarodawcy, przez fakt, że można ją nazwać pomocą. Nie jest bowiem ważne, że się pomaga, ważne jest, jak się pomaga”⁹.

Dla zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonej usługi, jaką jest usługa poradnicza ważne jest określenie wytycznych do świadczenia tej usługi, a więc określenie jej standardu. Przykładem standaryzacji usług poradniczych, jest standaryzacja usługi poradnictwa zawodowego opracowana zgodnie z systemem zarządzania jakością¹⁰.

Niezwykle ważnym dla rozwoju jakości usług poradniczych w Polsce jest wypracowany zestaw punktów referencyjnych dla systemów zapewnienia jakości usług poradnictwa w Europie, wraz z propozycjami wykorzystania poszczególnych narzędzi w doskonaleniu istniejącej polityki i systemów poradnictwa na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym.

Świadczenie usług poradnictwa, w tym dla osób z niepełnosprawnością, a więc dla grupy, która jest przedmiotem opisu Standardu „Poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi”, powinno być oparte na następujących zasadach:

Centralna rola osoby z niepełnosprawnością:

- **Niezależność** – osoby z niepełnosprawnością mają prawo wyboru instytucji lub podmiotu świadczącego usługi poradnicze zgodnie z ich indywidualnymi potrzebami i oczekiwaniami.
- **Bezstronność** – poradnictwo bierze pod uwagę wyłącznie potrzeby osoby z niepełnosprawnością; nie kieruje się interesem i potrzebami instytucji oraz podmiotów świadczących te usługi ani względami finansowymi; nie dyskryminuje nikogo ze względu na płeć, wiek, narodowość, pochodzenie społeczne, kwalifikacje, rodzaj niepełnosprawności itd.;
- **Poufność** – osoby z niepełnosprawnością mają prawo do traktowania jako poufne informacje o charakterze osobistym, jakich udzielają w ramach procesu doradczego.

⁹ J. Hołówka, *O pomocy w potrzebie, w: O wartościach, normach i problemach moralnych*, M. Środa (red.), Warszawa 1994, s. 390-391.

¹⁰ Ze szczegółowy opisem standardu usługi poradnictwa zawodowego można zapoznać się na www.lcez.lublin.pl.

- **Równość szans** – poradnictwo przestrzega zasady równych szans, wszystkich osób z niepełnosprawnością w zakresie korzystania z poradnictwa specjalistycznego.
- **Podejście holistyczne** – proces doradczy szanuje osobisty, społeczny, kulturowy oraz ekonomiczny kontekst podejmowania decyzji przez osoby z niepełnosprawnością.

Kształtowanie samodzielności osoby z niepełnosprawnością

- **Upodmiotowienie** – poradnictwo pomaga osobom z niepełnosprawnością w rozwiązywaniu specyficznych dla tej grupy problemów, na jakie napotykają w codziennym życiu, poprzez nabycie przez nie umiejętności planowania i kierowania własnym życiem w obszarze społecznym, psychologicznym i rodzinnym.
- **Aktywne uczestnictwo** – poradnictwo ma charakter działania opartego na współpracy między osobą z niepełnosprawnością a podmiotem świadczącym te usługi oraz innymi ważnymi uczestnikami tego procesu, np. placówkami pomocy i integracji społecznej, placówkami ochrony zdrowia, placówkami edukacyjnymi, organizacjami i instytucjami lokalnymi świadczącymi wsparcie osobom z niepełnosprawnością. Ważnym elementem jest także aktywne uczestnictwo osoby z niepełnosprawnością.

Zwiększenie dostępności poradnictwa dla obywateli:

- **Przejrzystość** – charakter usług dostępnych w ramach poradnictwa jest zrozumiały dla osoby z niepełnosprawnością.
- **Życzliwość i empatia** – personel świadczący usługi tworzy przyjazną atmosferę dla osób z niepełnosprawnością.
- **Ciągłość** – poradnictwo wspiera osoby z niepełnosprawnością w szeregu decyzji i zmian o charakterze prawnym, psychologicznym, społecznym i rodzinnym.
- **Osiągalność** – wszystkie osoby z niepełnosprawnością mają prawo korzystania z usług poradnictwa w każdym momencie życia.
- **Dostępność** – usługi poradnictwa są świadczone w sposób elastyczny i przyjazny dla osób z niepełnosprawnością, np. poprzez kontakt bezpośredni, telefoniczny, poza poradniami, poprzez pocztę elektroniczną, w takich miejscach i o takich porach, o przy wykorzystaniu takich środków, jakie są właściwe ze względu na potrzeby osób z niepełnosprawnością.
- **Elastyczność** – poradnictwo wykorzystuje szerokie spektrum metod, odpowiednich wobec różnorodnych potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług

- **Stosowanie odpowiednich metod doradczych** – stosowane metody doradcze mają odpowiednie oparcie w teorii/empirii i są odpowiednie do danego celu.
- **Ciągłe doskonalenie** – służby świadczące usługi poradnictwa stosują zasadę ciągłego doskonalenia się, wykorzystującego w systematyczny sposób informacje zwrotne od osób z niepełnosprawnością oraz zapewniają personelowi możliwość doskonalenia zawodowego.
- **Prawo do odszkodowania** – osoby z niepełnosprawnością mają prawo do wnoszenia skarg w formalnym trybie, jeżeli ich zdaniem porada, jaką otrzymali była niezadowolająca.
- **Kompetentny personel** – personel merytoryczny, świadczący usługi poradnictwa, posiada kompetencje uznane na szczeblu krajowym, świadczące o umiejętności określenia potrzeb osób z niepełnosprawnością i odpowiadania na nie oraz, jeśli zaistnieje taka potrzeba, do kierowania osób z niepełnosprawnością do innych placówek/służb, bardziej odpowiednich w danej sytuacji¹¹.

Organizowanie poradnictwa specjalistycznego zgodnie z powyższymi zasadami będzie miało wpływ na jakość usług poradnictwa specjalistycznego, a przede wszystkim wpłynie na poprawę sytuacji osób z niepełnosprawnością i przeciwdziałać będzie ich wykluczeniu społecznemu.

Przykładem są biura porad obywatelskich zrzeszone w Związku Biur Porad Obywatelskich świadczą porady na podstawie opracowanych i wdrożonych standardów i zasad. Kolejnym przykładem standaryzacji są wytyczne wypracowane przez grupę organizacji pozarządowych świadczących usługi poradnicze: *Standardy udzielania informacji prawnej oraz prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego*. Wśród przyjętych i rekomendowanych standardów udzielania informacji prawnej oraz prowadzenia poradnictwa obywatelskiego znajdują się:

- **Poufność** – porady prawne i obywatelskie udzielane są w warunkach i na zasadach pełnej poufności, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z obowiązującego prawa.
- **Bezpłatność** – informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są nieodpłatnie.
- **Rzetelność** – informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Organizacja podejmuje systematyczne działania służące monitorowaniu przestrzegania standardów.

¹¹ Opracowano na podstawie: *Doskonalenie polityki i systemów poradnictwa przez całe życie. Stosowanie wspólnych europejskich narzędzi referencyjnych*, publikacja Wspólnot Europejskich, Luksemburg 2006.

- **Profesjonalizm** – informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie.
- **Samodzielność klienta** – informacja prawna, porady prawne i obywatelskie udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób mobilizujący klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności.
- **Dostępność usług** – informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są uprawnionym osobom bez jakiegokolwiek dyskryminacji i w ramach istniejących możliwości.
- **Informacja o udzielanej pomocy** – informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są zgodnie z deklaracją, która określa zakres, zasady i warunki świadczonej przez organizację usług poradniczych.
- **Jawność zasad** – zasady udzielania usług są jawne i powszechnie dostępne.
- **Zgłaszanie skarg i uwag** – organizacja zapewnia klientom możliwości zgłaszania skarg lub uwag, dotyczących jakości otrzymanej informacji prawnej, porady prawnej i obywatelskiej oraz sposobu jej udzielenia.
- **Współpraca pomiędzy organizacjami poradniczymi** – organizacje pozarządowe, udzielające informacji prawnych, porad prawnych i obywatelskich, wspierają się na zasadach partnerskiej współpracy, dzieląc się wzajemnie swoją wiedzą, doświadczeniem i dobrymi praktykami¹².

Poradnictwo świadczone jest w ramach wielu systemów polityki społecznej, np. w systemie opieki zdrowotnej realizowane są usługi pomocy psychologicznej, w tym: psychoterapia indywidualna i grupowa, profilaktyka zdrowia psychicznego, opieka w zespole leczenia środowiskowego; poradnictwo zawodowe realizowane jest w systemie rynku pracy, poradnictwo wychowawcze w systemie edukacji.

W systemie pomocy i integracji społecznej poradnictwo organizowane jest na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej, oraz ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. o

¹² Treść przygotowano na podstawie treści ulotki przygotowanej w ramach projektu realizowanego przez Fundację Uniwersyteckich Poradni Prawnych.

rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych¹³ (dotyczy osób z niepełnosprawnością oraz ich rodzin).

Art. 46. ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej wskazuje, że poradnictwo specjalistyczne jest świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód. Należy podkreślić, że niepełnosprawność jest dla wielu osób i rodzin głównym źródłem problemów i trudności. Podkreśla to ustawa o pomocy społecznej wymieniając w art. 7 jako jeden z podstawowych powodów udzielania pomocy społecznej niepełnosprawność¹⁴.

Poradnictwo specjalistyczne ma charakter obowiązkowy w samorządzie powiatowym, mimo że art. 19 tego nie określa. Wynika to z powiązania tego artykułu z art. 36 pkt 2, ppkt g i art. 46 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, które wskazują, że poradnictwo specjalistyczne jest świadczeniem udzielanym osobom i rodzinom, które mają trudności w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych.

Należy zaznaczyć, że treść zapisu art. 46 ustawy określa trzy zakresy poradnictwa, tj. poradnictwo prawne, poradnictwo psychologiczne, poradnictwo rodzinne ale nie wyklucza prowadzenia poradnictwa specjalistycznego w innych zakresach tematycznych, jak również nie wyklucza organizowania poradnictwa specjalistycznego dla wybranej grupy docelowej, np. poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Art. 112 w ustępie 1 ustawy wymienia powiatowe centra pomocy rodzinie jako jednostki organizacyjne, które wykonują zadania pomocy społecznej w powiatach, a ustęp 2 mówi, że „Zadania powiatowych centrów pomocy rodzinie w miastach na prawach powiatu realizują miejskie ośrodki pomocy społecznej, które mogą być nazwane miejskimi ośrodkami pomocy rodzinie”. Poza wyżej wymienionymi jednostkami organizacyjnymi powiat, zgodnie z art. 25, może zlecić prowadzenie poradnictwa specjalistycznego organizacjom pozarządowym prowadzącym działalność w zakresie pomocy społecznej oraz osobom prawnym i jednostkom organizacyjnym działającym na podstawie przepisów o stosunku państwa do Kościoła katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, stosunku państwa do innych Kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancji wolności sumienia i wyznania, jeśli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności w zakresie pomocy społecznej.

¹³ Zapisy ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej umożliwiają organizowanie informacji i poradnictwa dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin. Na mocy ustawy powołane zostały Ośrodki Informacji dla Osób Niepełnosprawnych.

¹⁴ Skupienie się na niepełnosprawności wynika z przedmiotu niniejszego opracowania. Art. 46 ustawy o pomocy społecznej mówi o poradnictwie specjalistycznym skierowanym do każdej osoby lub rodziny, które mają trudności i oczekują wsparcia poradniczego.

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2010 r., nr 214, poz. 1407, z późn. zm.) w art. 36 oraz rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 lutego 2008 r. w sprawie rodzajów zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych zleczanych fundacjom oraz organizacjom pozarządowym (Dz. U., nr 29, poz. 172) określają, iż ze środków PFRON można zlecać organizacjom pozarządowym między innymi: prowadzenie poradnictwa psychologicznego, społeczno-prawnego oraz udzielanie informacji na temat przysługujących uprawnień, dostępnych usług, sprzętu rehabilitacyjnego i pomocy technicznej dla osób niepełnosprawnych.

Dostępność usług poradniczych i informacyjnych jest niezwykle istotna dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin. Grupa ta stanowi ponad 14 proc. polskiego społeczeństwa. Status materialny, jak również złożoność problemów tej grupy społecznej powoduje, że jest ona szczególnie zagrożona wykluczeniem społecznym.

Najczęściej występujące problemy osób z niepełnosprawnością i ich rodzin to:

- problemy wynikające z barier fizycznych (architektonicznych, urbanistycznych, transportowych i w komunikowaniu się),
- problemy wynikające z barier psychicznych (zaburzona samoocena, wycofanie się, nieśmiałość, trudności radzenia sobie ze stresem, zaburzony kontakt i komunikacja, zaburzone relacje osobowe),
- problemy wynikające z barier ekonomicznych (brak pracy, zagrożenie utratą pracy, niskie świadczenia finansowe, dodatkowe obciążenia finansowe wynikające z niepełnosprawności wpływają na kondycję finansową osoby niepełnosprawnej i jej rodziny),
- problemy wynikające z barier społeczno – kulturowych (brak prawa lub prawo niezrealizowane, niekorzystne postawy społeczne – stereotypowe postrzeganie osób niepełnosprawnych, izolacja społeczna osób z niepełnosprawnością, niedostatki infrastruktury – utrudniony dostęp do informacji, ograniczony dostęp do rehabilitacji i leczenia, ograniczony dostęp do edukacji i doskonalenia zawodowego, ograniczony dostęp do artykułów pomocniczych, urządzeń ortopedycznych, sprzętu rehabilitacyjnego, brak lub ograniczony dostęp do specjalistycznych usług dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin),
- problemy wynikające z niepełnosprawności skumulowanej. „Im cięższa niepełnosprawność, zwłaszcza, gdy różne rodzaje niepełnosprawności występują w sprzężeniu, tym więcej barier każdego rodzaju i ich wzajemne się stymulowanie, tym większa trudność w ich pokonywaniu, tym mniej form wsparcia dla osoby niepełnosprawnej i dla rodziny (bezpośrednich opiekunów), tym silniejsze

postawy eliminacyjne i segregacyjne ze strony instytucji. Sytuacja kumulowania się barier wywołuje skumulowany efekt pozbawiania szansy”¹⁵

Niniejsze opracowanie, które opisuje standard usługi „Poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi”, pozwoli na rozwój poradnictwa dla osób z niepełnosprawnością zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami tej grupy społecznej. Standard usługi zawiera definicję usługi, wskazuje jej adresatów i zakres przestrzenny. Z uwagi na specyfikę poradnictwa specjalistycznego, jego zakres rzeczowy został przedstawiony w podziale na poradnictwo prawne, poradnictwo psychologiczne, poradnictwo rodzinne; zaprezentowano też czynności składające się na usługę, kolejność ich wykonywania oraz czas i narzędzia wymagane w procesie realizacji. W opracowaniu przedstawiono definicję poradnictwa prawnego, psychologicznego i rodzinnego i wskazano ich cele. Wspólnie dla różnych rodzajów poradnictwa specjalistycznego określone zostały warunki spełniania usługi, tryb, narzędzia i wskaźniki monitoringu i ewaluacji. Elementem bardzo praktycznym jest wskazanie typowych problemów, jakie wynikać mogą w prowadzeniu poradnictwa specjalistycznego, oraz jednocześnie wskazanie sposobów radzenia sobie z tymi problemami.

I. Nazwa usługi

Poradnictwo specjalistyczne: prawne, psychologiczne i rodzinne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi.

II. Definicja usługi

Poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin to usługa polegająca na udzielaniu porad, wskazówek, informacji pomocnych w rozwiązywaniu specyficznych dla tej grupy problemów, na jakie napotykają w codziennym życiu.

III. Zakres przestrzenny

¹⁵ K. Mrugalska, *Realizacja praw człowieka jako warunek wyrównania szans osób z niepełnosprawnością intelektualną w Polsce w: Prawa osób niepełnosprawnych – teoria, praktyka, niezbędne działania*, Biuro RPO, Warszawa 2002, s. 14 – 18.

Poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin może być realizowane:

- w siedzibie powiatowego centrum pomocy rodzinie lub ośrodka pomocy społecznej (powiat grodzki) oraz instytucji czy organizacji, której zadanie to zostało zlecone,
- w miejscu zamieszkania osoby z niepełnosprawnością.

Zalecane jest organizowanie tzw. mobilnych punktów poradniczych na terenie gmin danego powiatu (stałe dyżury), tak aby osoby z niepełnosprawnością z powodu trudności w dotarciu do siedziby powiatowego centrum pomocy rodzinie nie były pozbawione dostępu do tej usługi.

Wiele osób z niepełnosprawnością z powodu swoich ograniczeń, np. osoby ciężko chore somatycznie, osoby z niepełnosprawnością ruchową całkowicie leżące i stale korzystające z aparatury wspomagającej funkcje życiowe, nie może korzystać z poradnictwa osobiście udzielanego przez specjalistę. Dlatego też poradnictwo specjalistyczne może być udzielane przez telefon, Internet i inne drogi komunikacji. Praktyczne wskazówki dotyczące prowadzenia poradnictwa „na odległość” zostały opisane w załączniku nr 7.

IV. Poradnictwo prawne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin

IV.1. Definicja usługi

Porada prawna dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin jest to informacja mająca zastosowanie w konkretnej sprawie związanej z niepełnosprawnością klienta, oparta na danych i materiałach przekazanych przez klienta z niepełnosprawnością lub jego rodzinę (opiekunów), udzielona przez prawnika lub studenta prawa pod odpowiednim nadzorem. Porada prawna może polegać na sporządzeniu pisma prawnego, w tym procesowego oraz na wspieraniu klienta w jego postępowaniu przed organem administracji lub sądem¹⁶.

¹⁶ Zob. <http://www.edukacjaprawnicz.pl> (dostęp: 2011.07.16).

IV.2. Cel usługi, osiągnane efekty

Celem poradnictwa prawnego jest wzrost świadomości prawnej wśród osób z niepełnosprawnością i ich rodzin w zakresie uregulowań prawnych dotyczących osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Cele szczegółowe:

1. Zwiększenie wiedzy wśród osób z niepełnosprawnością i ich rodzin o prawach i uprawnieniach im przysługujących poprzez udzielenie kompleksowej i profesjonalnej informacji.
2. Zwiększenie wiedzy wśród osób z niepełnosprawnością o procedurach ubiegania się o przysługujące prawa i uprawnienia i obowiązujących procedurach odwoławczych poprzez udzielenie porady i konsultacji.
3. Zwiększenie skuteczności ubiegania się o prawa i uprawnienia oraz skrócenie okresu oczekiwania na przyznanie świadczenia, poprzez profesjonalne i kompletne przygotowanie niezbędnej dokumentacji oraz udzielenie kompleksowych wyjaśnień o sposobie ich przygotowania.

Osiągnane efekty:

1. Osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny są świadome, jakie prawa i uprawnienia im przysługują.
2. Osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny korzystają z przysługujących im praw i uprawnień.

IV.3. Zakres podmiotowy

Usługa poradnictwa prawnego adresowana jest do osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, które w związku ze swoją niepełnosprawnością, niezależnie od jej stopnia i rodzaju, zgłaszają potrzebę w wyjaśnieniu praw i uprawnień im przysługujących; pragną dowiedzieć się, z jakich uprawnień mogą korzystać i jakie istnieją procedury ubiegania się o nie, oczekują wsparcia w zakresie sporządzania dokumentów niezbędnych w procedurze ubiegania się o uprawnienia oraz towarzyszenia im w staraniach o uzyskanie dostępu do świadczeń, uprawnień, usług.

IV.4. Zakres rzeczowy usługi i warunki spełnienia usługi

Usługa poradnictwa prawnego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin i obejmuje następujące obszary tematyczne regulowane obowiązującym prawem:

1. **Bariery architektoniczne** – możliwości uzyskania dofinansowania do likwidacji barier architektonicznych oraz o normach dostępności obiektów budowlanych dla osób z niepełnosprawnością.
2. **Edukacja** – możliwości kształcenia integracyjnego oraz formy pomocy finansowej dla niepełnosprawnych uczniów i studentów.
3. **Lokale** – uprawnienia do lokalu socjalnego, procedur eksmisyjnych lub pomieszczenia tymczasowego w przypadku eksmisji.
4. **Łączność** – dostępność dla osób z niepełnosprawnością usług pocztowych i telekomunikacyjnych, możliwości uzyskania zwolnień z opłacania abonamentu radiowo-telewizyjnego, możliwości uzyskania dofinansowania do likwidacji barier w komunikowaniu się.
5. **Odszkodowania komunikacyjne** – możliwość otrzymania odszkodowań oraz innych roszczeń przysługujących osobom, które zostały poszkodowane w wyniku wypadków komunikacyjnych.
6. **Orzeczenia o niepełnosprawności** – prawne potwierdzenie statusu niepełnosprawności; sposób uzyskania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności, uzyskania orzeczenia o niezdolności do pracy, wskazania do rehabilitacji i opieki.
7. **Podatki** – ogólne zasady odliczeń od podatku i dochodu wydatków na cele rehabilitacyjne.
8. **Praca** – zasady rejestracji w urzędzie pracy, uprawnienia pracownika niepełnosprawnego, możliwości uzyskania pomocy finansowej na uczestnictwo w szkoleniach oraz w uruchomieniu własnej działalności gospodarczej, praca pobierających rentę.
9. **Pomoc społeczna** □ formy pomocy, z której korzystać mogą osoby z niepełnosprawnością oraz ich rodziny, warunki uzyskania świadczeń pomocy społecznej.
10. **Rehabilitacja i leczenie** – uprawnienia przysługujące osobie dotkniętej chorobą, zasady leczenia uzdrowiskowego i możliwości uzyskania dofinansowania do uczestnictwa w turnusie rehabilitacyjnym.
11. **Świadczenia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych** – możliwości i warunki ubiegania się o rentę z tytułu niezdolności do pracy, renty szkoleniowej, dodatku

pielęgnacyjnego, renty socjalnej, zasad zmniejszania i zawieszania świadczeń w przypadku uzyskania innych przychodów.

12. **Sprzęt rehabilitacyjny** – zasady uzyskania w ramach ubezpieczenia zdrowotnego: sprzętu rehabilitacyjnego, środków pomocniczych i technicznych oraz dofinansowania ich zakupu ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
13. **Świadczenia rodzinne** – możliwości ubiegania się o świadczenia wspierające rodziny wychowujące dzieci niepełnosprawne oraz rodziny podejmujące opiekę nad poważnie niepełnosprawnym członkiem rodziny.
14. **Transport** – możliwości korzystania z ulgi w przejazdach środkami transportu publicznego, uprawnienia niepełnosprawnych uczestników ruchu drogowego oraz uprawnienia osób z niepełnosprawnością, podróżujących drogą lotniczą.
15. **Ubezważnowolnienie i przymusowe leczenie** – zasady i procedury związane z przymusowym leczeniem lub badaniem psychiatrycznym osób chorych psychicznie, procedury przymusowego przyjęcia do domu pomocy społecznej, warunki i procedury związane z ubezwężnowolnieniem.
16. **Inne uprawnienia i ulgi** □ np. prawo wprowadzania psa przewodnika do obiektów użyteczności publicznej, warunki ułatwiające osobom z niepełnosprawnością udział w wyborach samorządowych i parlamentarnych i inne dotyczące osób z niepełnosprawnością, również te uprawnienia które wynikać mogą z obowiązującego prawa miejscowego¹⁷.

IV.4.1 Zakres czynnościowy usługi

W ramach poradnictwa prawnego wyróżnić można zarówno czynności bezpośrednio związane z przedmiotem usługi, jak i czynności pośrednie związane ze sprawną realizacją usługi.

Czynności bezpośrednio wykonywane przez specjalistę:

1. **Praca z klientem** może mieć następujący charakter:

¹⁷ Na podstawie opisu zakresu poradnictwa świadczonego przez Ośrodek Pomocy Kryzysowej Stowarzyszenia SPES w Katowicach, zob. www.spes.org.pl (dostęp: 2011.07.16).

- Udzielenie przez specjalistę osobie z niepełnosprawnością **ogólnych informacji na temat** praw i uprawnień osoby z niepełnosprawnością i jego rodzinie, wskazanie przepisów prawnych regulujących prawa i uprawnienia.
- Udzielenie osobie z niepełnosprawnością **szczegółowych porad dotyczących ubiegania się o konkretne uprawnienie** lub świadczenie, zasad i warunków jego przyznawania, procedury ubiegania się o nie (gdzie, w jakim terminie, na podstawie jakich formularzy, dokumentów i załączników rozpatrywany jest wniosek o udzielenie świadczenia), procedurze odwoławczej w przypadku odmowy przyznania świadczenia.
- Udzielanie **konsultacji w procedurze wspierania klienta** w trakcie prowadzonego przez niego samodzielnego postępowania przed organami administracji, sądem lub inną instytucją.

W ramach prowadzonego poradnictwa prawnego specjalista w imieniu klienta może przygotowywać treść pism, wniosków, umów i innych dokumentów niezbędnych w procesie ubiegania się o konkretne uprawnienia lub świadczenia, bądź też dokumentów koniecznych w trakcie prowadzonego postępowania przed organami administracji, sądem lub inną instytucją (sporządzanie treści skarg, pozwów, odwołań itp.). Dokumenty te mogą być przygotowywane podczas przyjmowania klienta lub też pomiędzy spotkaniami z klientem, a więc wtedy, gdy sprawa wymaga szczególnej i dogłębnej analizy w indywidualnej sprawie. Przygotowywanie wystąpień w imieniu klientów niepełnosprawnych stanowi specyficzną cechę poradnictwa prawnego, gdyż osoby te z uwagi na ograniczenia związane z niepełnosprawnością (niewidomi, chorzy somatycznie, osoby z zaburzeniami psychicznymi w tym osoby z niepełnosprawnością intelektualną) samodzielnie nie potrafią ich właściwie sporządzić.

Czynności pośrednie związane z realizacją usługi:

1. Przyjmowanie zgłoszeń od klientów chcących skorzystać z poradnictwa prawnego, prowadzenie terminarza zgłoszeń. Czynności te powinny być wykonywane przez pracownika administracyjnego, który przyjmuje zgłoszenia przez wszystkie dni robocze nie tylko w dniach i godzinach świadczenia poradnictwa prawnego. Pracownik przyjmujący zgłoszenia powinien poprosić klienta o podanie problemu, który będzie przedmiotem poradnictwa, co ułatwi specjalistom wcześniejsze przygotowanie się do świadczenia usługi. Przyjmowanie zgłoszeń może odbywać się drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną lub osobiście przez osobę z niepełnosprawnością lub jego rodzinę (opiekuna).
2. Czynności związane z przygotowaniem się do świadczenia usługi:
 - gromadzenie przepisów i zapoznawanie się z aktualnie obowiązującym prawem dotyczącym problematyki osób z niepełnosprawnością (analiza nowych, wchodzących w

życie przepisów, zapoznawanie się z pojawiającymi się interpretacjami i wyrokami Najwyższego Sądu Administracyjnego, gromadzenie Dzienników Ustaw, Monitorów i innych wydawnictw prawnych);

- analiza przepisów prawnych i dokumentów związanych z przedmiotem konkretnej sprawy zgłoszonej przez klienta lub będących przedmiotem kolejnej konsultacji;
- przygotowywanie projektów pism, wniosków, umów itp. dla klienta;
- przygotowywanie treści materiałów informacyjnych dla klientów w zakresie praw i uprawnień osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

3. Dojazd specjalisty do klienta, w przypadku gdy usługa świadczona jest poza siedzibą instytucji lub organizacji.

4. Dokumentowanie realizacji usługi:

- wypełnianie karty dokumentującej przedmiot usługi poradnictwa prawnego wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1, sporządzanie notatek ze spotkania, gromadzenie dokumentacji udostępnionej przez klienta, będącej przedmiotem sprawy;
- prowadzenie karty czasu pracy specjalisty, wypełnianie dokumentów celem rozliczenia kosztów dojazdu;
- sporządzanie okresowych raportów z realizacji usługi.

5. Udział w ewaluacji poradnictwa specjalistycznego.

Poradnictwo prawne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin **nie realizuje usług** kwalifikowanej pomocy prawnej, rozumianej jako zapewnienie reprezentacji osób fizycznych w sprawach dotyczących ich praw lub interesów, które mogą być lub są prowadzone w sądach powszechnych lub w kontaktach z innymi instytucjami lub osobami.

Przygotowanie w imieniu klienta treści dokumentów (wniosków, odwołań, skarg i innych dokumentów) nie jest usługą kwalifikowanej pomocy prawnej.

Specjalista może **odmówić** udzielenia pomocy prawnej w następujących sytuacjach:

- w sprawie będącej przedmiotem poradnictwa osoba z niepełnosprawnością posiada ustanowionego pełnomocnika lub obrońcę (adwokata z urzędu);
- gdy sprawa jest bezzasadna, roszczenie jest niewymagalne, nastąpiło przedawnienie, koszty postępowania są niewspółmiernie wysokie w stosunku do szacowanych efektów, w sposób oczywisty nie zachodzi potrzeba jej udzielenia;

- w sprawach niezwiązanych bezpośrednio z prawami i uprawnieniami osoby z niepełnosprawnością i jej rodziny, np. prywatnych aktów oskarżenia, warunków uzyskania kredytu lub pożyczki;
- gdy zachodzi możliwość wystąpienia konfliktu interesów klienta z instytucją prowadzącą poradnictwo lub osobą w niej zatrudnioną.

IV.4.2. Sekwencja czynności usługowych

Sekwencja czynności usługowych w przypadku **udzielania informacji** ogólnych dotyczących praw i uprawnień osób z niepełnosprawnością i ich rodzin:

1. Zapoznanie się z oczekiwaniami klienta.
2. Udzielenie informacji zgodnie z oczekiwaniami klienta np. w zakresie orzekania o niepełnosprawności.
3. Przekazanie materiałów informacyjnych, które mogą być pomocne klientowi.
4. Poinformowanie o możliwości skorzystania z poradnictwa prawnego w przyszłości zarówno w przedmiocie przekazanej informacji, jak i w innych sprawach prawnych związanych z problematyką niepełnosprawności.

Sekwencja czynności usługowych w przypadku **udzielania poradnictwa prawnego w konkretnej sprawie:**

1. Zapoznanie się z problemem zgłoszonym przez klienta np. ubieganie się o rentę z tytułu niezdolności do pracy.
2. Zebranie informacji od klienta i zapoznanie się z dokumentacją w przedmiotowej sprawie, jeśli klient taką posiada, bo wcześniej podejmowane już były czynności administracyjne w tej sprawie.
3. Udzielenie szczegółowych informacji i wyjaśnień w sprawie np. przedstawienie możliwości i warunków ubiegania się o rentę z tytułu niezdolności do pracy, procedury ubiegania się o świadczenie, wymaganych dokumenty, procedury odwoławczej w przypadku decyzji odmawiającej przyznanie świadczenia.
4. Wspólne opracowanie dalszych działań w przedmiotowej sprawie: jakie czynności musi podjąć klient (np. skompletować konieczną dokumentację obrazującą wymagane lata pracy zawodowej), jakie działania podejmie specjalista (np. przygotuje projekt wniosku do ZUS).
5. Ustalenie terminu kolejnego spotkania.

Uwaga: W toku analizy sprawy może okazać się, że roszczenia klienta są niewymagalne lub sprawa jest bezzasadna. W takiej sytuacji specjalista może odmówić podejmowania dalszych działań w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie specjalista powinien poinformować o innych możliwościach działania np. ubiegania się o świadczenia z pomocy społecznej.

Sekwencja czynności usługowych w **procesie wspierania klienta** w jego postępowaniu przed organami administracji lub sądami:

1. Zapoznanie się z problemem klienta, np. klient otrzymał odmowę przyznania renty socjalnej.
2. Zapoznanie się z treścią decyzji odmownej oraz innymi dokumentami związanymi ze sprawą.
3. Zebranie dodatkowych informacji od klienta, które mogą przyczynić się do przygotowania dalszych działań w przedmiotowej sprawie.
4. W przypadku zasadności podejmowania dalszych działań, wyjaśnienie klientowi dalszej procedury i przygotowanie dokumentacji w procedurze odwoławczej.
5. Ustalenie terminu kolejnego spotkania lub zakończenie usługi w przedmiocie sprawy.

IV.4.3. Narzędzia usługi

Do podstawowych narzędzi pracy specjalisty świadczącego poradnictwo prawne należą:

1. Zbiór przepisów prawnych, szczególnie aktów prawnych dotyczących szeroko rozumianej problematyki niepełnosprawności (zbiór Dzienników Ustaw, Monitorów Polskich).
2. Program prawniczy LEX lub inny zawierający aktualne przepisy prawne.
3. Wzory pism, wniosków, odwołań, umów itp.
4. Zbiór interpretacji prawnych, wykładnie prawne, wyroki Naczelnego Sądu Administracyjnego obejmujące przepisy dotyczące osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.
5. Specjalistyczna literatura z zakresu prawa, w tym regulacji dotyczących osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Narzędziem dokumentującym wykonanie usługi jest karta usługi poradniczej m.in. zawierająca treść oraz zakres udzielonego poradnictwa (załącznik nr 1) oraz ewidencja czasu pracy specjalisty.

IV.4.4. Przewidywany czas wykonywania usługi

Czas wykonania usługi poradnictwa prawnego, jak również dalej opisanego poradnictwa psychologicznego i rodzinnego zależy od zakresu tematycznego usługi. Podany poniżej czas wykonania usługi jest minimalnym czasem wykonania usług, który może ulec wydłużeniu w sytuacji, kiedy występują bariery w komunikowaniu się (konieczność zaangażowania tłumacza migowego, udzielanie dodatkowych wyjaśnień i czytanie treści pism osobie niewidomej, udzielanie szerszych wyjaśnień osobie z zaburzeniami psychicznymi). Szczegółowe wyjaśnienie sposobu kalkulacji czasu świadczenia poradnictwa specjalistycznego (prawnego, psychologicznego, rodzinnego) dla osób z niepełnosprawnością zawiera załącznik nr 6.

Czynności usługowe poradnictwa prawnego	Czas wykonania usługi
Czynności bezpośrednie:	
1. Udzielenie ogólnych informacji dotyczących praw i uprawnień osobie z niepełnosprawnością i jego rodzinie.	0,5h/klient
2. Udzielenie szczegółowych porad dotyczących ubiegania się o konkretne uprawnienie osobie niepełnosprawnej i jej rodzinie.	0,75h./klient
3. Udzielanie konsultacji w procedurze wspierania klienta w trakcie prowadzonego przez niego samodzielnego postępowania przed organami administracji, sądem lub innymi instytucjami.	0,75h./klient
Czynności pośrednie:	
1. Przyjmowanie zgłoszeń od klientów chcących skorzystać z poradnictwa prawnego, prowadzenie terminarza zgłoszeń.	0,2h/klient
2. Gromadzenie i zapoznawanie się z aktualnie obowiązującym prawem.	8 h/ miesięcznie
3. Analiza przepisów prawnych i dokumentów związanych z przedmiotem konkretnej sprawy klienta.	0,5h/klient
4. Przygotowywanie projektów pism, wniosków, umów dla klientów.	0,5h/klient
5. Przygotowywanie treści materiałów informacyjnych dla klientów.	2 h/ miesięcznie
6. Dojazd do klienta.	średnio 0,5h/klient
7. Dokumentowanie realizacji usługi:	

<input type="checkbox"/> wypełnienie karty usługi poradniczej, <input type="checkbox"/> opracowanie okresowego raportu z realizacji usług poradniczych.	0,2h./klient 2 h/miesięcznie
--	-------------------------------------

V. Poradnictwo psychologiczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin

V.1. Definicja usługi

Poradnictwo psychologiczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin to forma pomocy osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom, które przeżywają kryzysy rozwojowe lub trudności przystosowawcze¹⁸. Poradnictwo psychologiczne dla osób z niepełnosprawnością zajmuje się przede wszystkim aktualnymi problemami klienta w jego funkcjonowaniu w świecie zewnętrznym, głównie społecznym, czyli tym, co dzieje się na styku jego świata wewnętrznego z otaczającą rzeczywistością¹⁹.

W odróżnieniu od psychoterapii, która w dużej mierze koncentruje się na przeżyciach, emocjach, przekonaniach pacjenta w jego wewnętrznym świecie, poradnictwo psychologiczne ma miejsce wtedy, gdy spostrzegamy klienta jako osobę posiadającą zasoby do zmiany obecnej swojej sytuacji, który bardziej potrzebuje rozeznania co do tego, gdzie jest, pomocy w zdefiniowaniu wyborów, które może dokonać, pokazaniu ich konsekwencji, natomiast samo działanie jest już jego wyłączną decyzją.

V.2. Cel usługi, osiągnane efekty

Celem poradnictwa psychologicznego dla osób z niepełnosprawnością jest poprawa ich codziennego funkcjonowania psychospołecznego, podejmowania przez nich właściwych decyzji życiowych, radzenia sobie wobec aktualnych problemów wynikających lub związanych z niepełnosprawnością oraz ukierunkowanie ich na możliwość korzystania ze specjalistycznych form pomocy psychologicznej.

Cele szczegółowe:

¹⁸ www.psycholog-psychoterapia.com (dostęp: 2011-07-18).

¹⁹ <http://moldroga.blog.pl/poradnictwo-psychologiczne,14790274,n> (dostęp: 2011-07-18).

1. Zwiększenie motywacji do samodzielnego podejmowania decyzji życiowych.
2. Zmniejszenie poczucia bezradności w zdefiniowaniu wyborów życiowych, które może dokonać osoba z niepełnosprawnością.
3. Zwiększenie pewności siebie przy podejmowaniu działań i planowaniu przyszłości.
4. Zwiększenie wiedzy o możliwości korzystania ze specjalistycznej pomocy psychologicznej.

Osiągane efekty:

1. Osoby z niepełnosprawnością radzą sobie z aktualnymi problemami żywymi.
2. Osoby z niepełnosprawnością potrafią samodzielnie podjąć decyzję w sprawach dotyczących ich osoby i rodziny.
3. Osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny mają poczucie wewnętrznej siły w pokonywaniu codziennych problemów.
4. Osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny znajdują się w dobrej kondycji psychicznej, nie czują się osamotnione, przygnębione, mają poczucie sensu życia, nie odczuwają lęków i zahamowań, mają wysoką samoocenę dzięki korzystaniu z różnych form pomocy psychologicznej.

V.3. Zakres podmiotowy

Usługa poradnictwa psychologicznego adresowana jest do osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, które w związku ze swoją niepełnosprawnością, niezależnie od jej stopnia i rodzaju, oczekują wsparcia wobec występujących zmian rozwojowych i wydarzeń życiowych, z którymi samodzielnie nie radzą sobie, a które zaburzają ich prawidłowe funkcjonowanie psychospołeczne.

V.4. Zakres rzeczowy usługi i warunki spełnienia usługi

Usługa poradnictwa psychologicznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin powinna być udzielana przede wszystkim w następujących sytuacjach i zakresach problemowych:

1. W sytuacji **kryzysu rozwojowego**, rozumianego jako wydarzenie zachodzące w rozwoju, powodujące gwałtowną zmianę lub życiowy zwrot. Takim właśnie kryzysem może być

reakcja na urodzenie dziecka w rodzinie osób z niepełnosprawnością, ukończenie studiów przez studenta niepełnosprawnego, zmiana kierunku kariery zawodowej lub zakończenie aktywności zawodowej. Wsparcie psychologiczne będzie miało na celu ułatwienie adaptacji do nowej sytuacji życiowej.

2. W sytuacji tzw. **kryzysu sytuacyjnego**, charakteryzującego się brakiem kontroli oraz przewidywalności wystąpienia sytuacji np. udział w wypadku komunikacyjnym, reakcja na informację o ciężkiej chorobie własnej lub członka rodziny, utrata pracy z powodu choroby.
3. Przy **podejmowaniu decyzji** w sytuacjach kryzysu, któremu towarzyszy lęk i świadomość możliwości popełnienia błędu.
4. Postrzegania pozytywnych stron wystąpienia kryzysu. **Kryzys jako szansa na rozwój**. Kryzys jest przeżyciem stwarzającym okazję do poszukiwania nowych sposobów działania. Utrata dotychczasowej pracy z powodu niepełnosprawności może być szansą na rozwój własnych talentów i zainteresowań. Ważne jest wspieranie osoby dotkniętej kryzysem, pokazanie drugiej strony sytuacji; pomoc w uświadomieniu jej, że doświadczanie problemów, trudności pozwala wzbogacić wiedzę o swoich uczuciach, słabościach, ograniczeniach. Proces wspierania osoby z niepełnosprawnością polegać powinien również na uświadomieniu klientowi, że kryzys, a właściwie jego przeżycie, jest normą, przejawem rozwoju.
5. Przy występujących **trudnościach przystosowawczych** ujawniających się takimi zachowaniami jak impulsywność, zachowania agresywne, społeczne wycofanie, buntowniczość.
6. Przy występowaniu **niepełnosprawności psychologicznej** polegającej na „utrudnieniu, ograniczeniu lub uniemożliwieniu włączania się osoby niepełnosprawnej w naturalne życie społeczne”²⁰.
7. Przy pokonywaniu **kryzysów życiowych** przez osoby niepełnosprawne (przejście od roli chorego do roli niepełnosprawnego, kryzys ograniczonej niezależności, kryzys pustki społecznej, kryzys rzeczywisty związany z kłopotami finansowymi, barierami architektonicznymi, trudnościami w zdobyciu sprzętu ułatwiającego życie codzienne, uzyskanie pracy)²¹.

²⁰ S. Kowalik, *Psychologiczne podstawy niepełnosprawności i rehabilitacji*, w: *Psychologia Podręcznik akademicki*, J. Strelau (red.), s. 800.

²¹ Tamże s. 805–807.

8. W sytuacji **alienacji osobistej i społecznej** jako konsekwencji niepełnosprawności²².
9. Przy **udzielaniu informacji o różnych formach pomocy psychologicznej**, z której mogą korzystać osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny np. psychoterapii indywidualnej i grupowej, psychoterapii krótko i długoterminowej, konsultacjach diagnostycznych, poradach i konsultacjach psychologicznych prowadzonych przez psychoterapeutę, interwencji kryzysowej, jak również pomocy psychiatrycznej. Specjalista udziela również ogólnych wyjaśnień, na czym polegają poszczególne formy pomocy psychologicznej, jakie problemy można rozwiązywać, uczestnicząc w poszczególnych formach wsparcia, jakie istnieją zasady korzystania z nich i kto (jakie placówki) prowadzi tego typu wsparcie w społeczności lokalnej.

V.4.1 Zakres czynnościowy usługi

W ramach poradnictwa psychologicznego wyróżnić można zarówno czynności bezpośrednio związane z przedmiotem usługi, jak i czynności pośrednie związane ze sprawną jej realizacją.

Czynności bezpośrednio wykonywane przez specjalistę:

1. **Praca z klientem** prowadzona jest w oparciu o sprawdzone modele, metody i standardy uznawane w środowisku zawodowym psychologów świadczących poradnictwo psychologiczne i zawiera następujące elementy:
 - a) diagnoza problemu, to znaczy zidentyfikowanie trudności, z którymi klient sobie nie radzi;
 - b) określenie czynników podtrzymujących istnienie problemu oraz trudności związanych z jego rozwiązaniem;
 - c) poszukiwanie nowych sposobów rozwiązania trudności;
 - d) wzmocnienie klienta w realizowanych przez niego zmianach.
2. W ramach poradnictwa psychologicznego specjalista udziela informacji i wyjaśnień dotyczących różnych form pomocy psychologicznej oraz wskazuje placówki, które świadczą tego typu pomoc.

²² Tamże s. 807–808.

Czynności pośrednie związane z realizacją usługi:

1. Przyjmowanie zgłoszeń od klientów chcących skorzystać z poradnictwa psychologicznego, prowadzenie terminarza zgłoszeń. Czynności te powinny wykonywane być przez pracownika administracyjnego, który przyjmuje zgłoszenia przez wszystkie dni robocze nie tylko w dniach i godzinach świadczenia poradnictwa psychologicznego. Przyjmowanie zgłoszeń może odbywać się drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną lub osobiście przez osobę z niepełnosprawnością lub jego rodzinę (opiekuna).
2. Czynności związane z przygotowaniem się do świadczenia usługi:
 - a) przygotowanie i aktualizacja bazy danych o placówkach świadczących pomoc psychologiczną, zawierających takie dane jak: nazwa i adres placówki, nr telefony, e-mail, strona www, godziny przyjmowania klientów, formy pomocy psychologicznej świadczone przez placówkę, warunki skorzystania z pomocy, informacja, czy usługa jest nieodpłatna (kontrakt z NFZ) czy też odpłatna (w jakiej wysokości?), dostępność dla osób z niepełnosprawnością.
3. Dojazd specjalisty do klienta, w przypadku gdy usługa świadczona jest poza siedzibą instytucji lub organizacji specjalisty.
4. Dokumentowanie realizacji usługi:
 - a) wypełnianie karty dokumentującej przedmiot usługi poradnictwa psychologicznego, sporządzanie notatek ze spotkania;
 - b) prowadzenie karty czasu pracy specjalisty, wypełnianie dokumentów celem rozliczenia kosztów dojazdu;
 - c) sporządzanie okresowych raportów z realizacji usługi.
5. Udział w ewaluacji poradnictwa specjalistycznego.

Poradnictwo psychologiczne może obejmować kilka spotkań z klientem

V.4.2 Sekwencja czynności usługowych

Czynności usługowe poradnictwa psychologicznego wykonywane są w oparciu o sprawdzone modele, metody i standardy uznawane w środowisku zawodowym psychologów pomagającym osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom. Zakres czynności zawiera pkt V.4.1.

V.4.3 Narzędzia usługi

Specjalista przy świadczeniu poradnictwa psychologicznego wykorzystuje specjalistyczne narzędzia z zakresu diagnozy psychologicznej uznawane i stosowane przez psychologów pomagającym osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom.

Pozostałe narzędzia:

1. Literatura fachowa dotycząca udzielania poradnictwa psychologicznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.
2. Baza danych o instytucjach świadczących pomoc psychologiczną w społeczności lokalnej.

Narzędziem dokumentującym wykonanie usługi jest karta usługi poradniczej m.in. zawierająca treść oraz zakres udzielonego poradnictwa – załącznik nr 2 oraz ewidencja czasu pracy specjalisty.

V.4.4. Przewidywany czas wykonywania usługi

Czynności usługowe poradnictwa psychologicznego	Czas wykonania usługi
Czynności bezpośrednie: Praca z klientem	1h/klient
Czynności pośrednie: 1. Przyjmowanie zgłoszeń od klientów chcących skorzystać z poradnictwa psychologicznego, prowadzenie terminarza zgłoszeń.	0,2h./klient
2. Aktualizowanie bazy danych o placówkach świadczących pomoc psychologiczną.	4 h/miesiąc średnio 0,5h/klient
2. Dojazd do klienta.	
3. Dokumentowanie realizacji usługi: a. wypełnienie karty usługi poradniczej;	0,2h/klient
b. opracowanie okresowego raportu z realizacji usług poradniczych.	2 h/miesiąc

VI. Poradnictwo rodzinne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin

VI.1. Definicja usługi

Poradnictwo rodzinne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin to forma poradnictwa specjalistycznego, które skoncentrowane jest na poszukiwaniu rozwiązań problemu występującego w rodzinie dotkniętej niepełnosprawnością. Poradnictwo rodzinne polega na dostarczeniu członkom rodziny wiedzy, jak przewyżczać trudności związane z niepełnosprawnością, z którymi rodzina nie może sobie sama poradzić. Poradnictwo rodzinne obejmuje również wsparcie w sytuacji problemów z seksualnością osób z niepełnosprawnością.

VI.2. Cel usługi, osiągnane efekty

Celem poradnictwa rodzinnego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin jest optymalizowanie życia, osoby z niepełnosprawnością, małżonków i rodziny dotkniętej niepełnosprawnością, a także rozwój osobowości poszczególnej jej członków.

Cele szczegółowe:

1. Zmniejszenie występowania trudności podczas wychowywania dzieci przez rodzica/rodziców z niepełnosprawnością.
2. Wzrost wiedzy i umiejętności członków rodziny z zakresu postępowania rodziców z dzieckiem z niepełnosprawnością (np. niepełnosprawnością intelektualną, niepełnosprawnością ruchową, wadami wzroku, wadami słuchu, wadami wymowy).
3. Wzrost wiedzy i umiejętności członków rodziny w zakresie postępowania z dzieckiem z całościowymi zaburzeniami rozwoju (np. autyzm, Zespół Aspergera) oraz zaburzeniami zachowania i emocji (np. ADHD, ADD).
4. Wzrost wiedzy i umiejętności członków rodziny w zakresie opieki i wspierania osoby z niepełnosprawnością.
5. Zmniejszenie zjawiska występowania konfliktów i kryzysów małżeńskich wynikających z niepełnosprawności małżonka lub członka rodziny.
6. Wzrost wiedzy z zakresu budowania więzi małżeńskiej i rodzinnej.
7. Wzrost wiedzy z zakresu zakładania rodziny i rozwiązywania problemów związanych z życiem seksualnym osoby z niepełnosprawnością.

Osiągane efekty:

1. Rodziny pomimo występującej niepełnosprawności potrafią samodzielnie funkcjonować społecznie, konstruktywnie rozwiązując bieżące problemy i kłopoty.
2. Więzy rodzinne i małżeńskie są trwałe.
3. Pomimo niepełnosprawności, osoby z niepełnosprawnością zakładają rodziny, wypełniają swoje role, rozwijają osobowość, zaspokajają potrzeby tak jak inni zdrowi ludzie.
4. Osoby z niepełnosprawnością mają poczucie, że są istotnymi uczestnikami życia rodziny, wpływają na jej rozwój i trwałość.

VI.3. Zakres podmiotowy

Usługa poradnictwa rodzinnego adresowana jest do osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, które w związku ze swoją niepełnosprawnością, niezależnie od jej stopnia i rodzaju, oczekują wsparcia wobec występujących problemów w rodzinie, problemów w małżeństwie i problemów wychowawczych, których samodzielnie i konstruktywnie nie potrafią rozwiązywać, a których podłoże tkwi w występującej niepełnosprawności lub jest z nim związane.

Poradnictwo rodzinne biorąc pod uwagę metodologię działania zbliżone jest do poradnictwa psychologicznego, lecz różni je elementy wchodzące w skład doradzania, a więc przedmiot porady poniżej szczegółowo przedstawiony, jak i podmiot (rodzina, małżeństwo, związek partnerski).

VI.4. Zakres rzeczowy usługi i warunki spełnienia usługi

Usługa poradnictwa rodzinnego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin powinna obejmować przede wszystkim następujące obszary problemowe:

1. Organizowania przez rodzinę osoby z niepełnosprawnością i sprawowanie **opieki nad osobą z niepełnosprawnością.**
2. Wspierania osoby z niepełnosprawnością w **codziennym życiu rodzinnym**, szczególnie w sytuacji braku motywacji i wycofania.
3. Przewycięzania **trudności wychowawczych** i przeciwdziałanie ich pojawieniu się w rodzinie dotkniętej niepełnosprawnością.
4. Wspomagania **wychowawczej funkcji rodziny**, głównie w sprawach napotykanym przez

rodziców trudności wychowawczych z dziećmi, postępowanie z dziećmi, w różny sposób upośledzonymi lub odbiegającymi od normy w rozwoju, podejrzanymi o niepełnosprawność intelektualną lub wykazującymi zaburzenia psychiczne, jak również wokół sprawy wyboru zawodu, takiego, który by najlepiej mógł odpowiadać zainteresowaniom dziecka, jego cechom charakteru i usposobienia²³.

5. Wspomagania małżonków dotkniętych niepełnosprawnością w budowaniu **więzi małżeńskiej i rodzinnej**.
6. Rozwiązywania **konfliktów w rodzinie** dotkniętej niepełnosprawnością i przezwyciężanie **kryzysów małżeńskich i rodzinnych**.
7. **Seksualności** osób z niepełnosprawnością, kryzysu związku z partnerem seksualnym w sytuacji niepełnosprawności.

VI.4.1. Zakres czynnościowy usługi

W ramach poradnictwa rodzinnego wyróżnić można zarówno czynności bezpośrednio związane z przedmiotem usługi, jak i czynności pośrednie związane ze sprawną jej realizacją.

Zakres czynności poradnictwa rodzinnego jest podobny do zakresu czynności poradnictwa psychologicznego. Różnica występuje jedynie przy czynności pośredniej polegającej na prowadzeniu i aktualizacji bazy danych o organizacjach i instytucjach świadczących specjalistyczne wsparcie w sytuacji występujących problemów w rodzinie. W porównaniu z bazą danych prowadzoną przez psychologa świadczącego poradnictwo psychologiczne, w przypadku poradnictwa rodzinnego baza danych powinna być rozszerzona o dane dotyczące placówek prowadzących terapię rodzin, poradni przedmałżeńskich, poradni specjalistów z zakresu seksuologii, placówek rewalidacyjno-wychowawczych dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, ośrodków wczesnej interwencji, doradztwa zawodowego, poradni wychowawczo-zawodowych, poradni i ośrodków leczenia uzależnień, punktów interwencji kryzysowej, ośrodków wsparcia, specjalistycznych ośrodków wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie i innych działających w społeczności lokalnej, a korzystanie z których wpłynie na rozwiązywanie problemów rodziny dotkniętej niepełnosprawnością.

²³ Wymieniony obszar problemowy może być niezrealizowany w przypadku, gdy w terenie powiatu nie działają specjalistyczne ośrodki rehabilitacyjno-edukacyjne dla dzieci z niepełnosprawnością intelektualną, świadczące pomoc w tym zakresie. Z uwagi jednak, że aktualnie brakuje tego typu infrastruktury, w obszar poradnictwa rodzinnego wpisano tą niezwykle ważną tematykę.

VI.4.2. Sekwencja czynności usługowych

Sekwencja czynności prowadzonych w ramach poradnictwa rodzinnego jest podobna jak w przypadku poradnictwa psychologicznego – pkt V.4.1 niniejszego opracowania.

VI.4.3. Narzędzia usługi

W poradnictwie rodzinnym wykorzystywane są następujące narzędzia:

1. Kwestionariusze wywiadów rodzinnych diagnozujących sytuację rodziny i poszczególnych jej członków.
2. Kwestionariusze ankiet diagnostycznych.
3. Skale ocen zmiany sytuacji rodziny.
4. Testy psychologiczne i pedagogiczne standaryzowane, np. testy psychologiczne do diagnozy rodziny, takie jak: Test Rysunku Rodziny, ASDD (Arkusz Środowiska Domowego Dziecka) R. Pomianowskiego i M. Rygielskiego, Test Stosunków Rodzinnych E. Bene i J. Anthony'ego, „Mój Ojciec i Moja Matka’’ A. Roe i M. Siegelmana, Testy „Ty i Twój Rodzice’’ W. Williamsa, Kwestionariusz Postaw Rodzicielskich (PARI), Kwestionariusz dla Rodziców Marii Ziemskiej, Kwestionariusz Stosunków Między Rodzicami a Dziećmi A. Roe i M. Siegelmana (PCR) w oprac. W. Kowalskiego, Inwentarz postaw „W moim domu" B. Markowskiej, Identyfikacja Stylów Wychowania wg Marii Ryś, Skala Postaw Rodzicielskich w opracowaniu M. Płopy.
5. Baza danych o instytucjach świadczących usługi specjalistyczne dla rodziny.
6. Literatura fachowa z zakresu poradnictwa rodzinnego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Narzędziem dokumentującym wykonanie usługi jest karta usługi poradniczej (zał. nr 3), m.in. zawierająca treść oraz zakres udzielonego poradnictwa – załącznik nr 1 oraz ewidencja czasu pracy specjalisty.

Podstawowe formy, techniki i metody świadczenia poradnictwa rodzinnego:

1. Diagnoza sytuacji rodzinnej (więzi wewnątrzrodzinne, postawy wychowawcze rodziców, komunikacja w rodzinie).
2. Rozmowy wspierające.
3. Konsultacje.

VI.4.4. Przewidywany czas wykonywania usługi

Czynności usługowe poradnictwa rodzinnego	Czas wykonania usługi
Czynności bezpośrednie: Praca z klientem/klientami.	1h/klient
Czynności pośrednie: 1. Przyjmowanie zgłoszeń od klientów chcących skorzystać z poradnictwa rodzinnego, prowadzenie terminarza zgłoszeń.	0,2h./klient
2. Aktualizowanie bazy danych o placówkach świadczących pomoc rodzinie dotkniętej niepełnosprawnością.	8 h/miesiąc
3. Dojazd do klienta.	średnio 30 min/klient
4. Dokumentowanie realizacji usługi: <input type="checkbox"/> wypełnienie karty usługi poradniczej;	02h/klient
<input type="checkbox"/> opracowanie okresowego raportu z realizacji usług poradniczych.	2 h/miesiąc

VII. Warunki spełnienia usługi

VII.1. Warunki materialne

1. Siedziba, w której prowadzona jest usługa poradnictwa specjalistycznego, pozbawiona jest barier architektonicznych oraz posiada oznaczenia ułatwiające osobom niewidomym orientację w budynku.
2. Pomieszczenia są wyposażone w funkcjonalne i estetyczne meble, wyposażenie odpowiada potrzebom poradnictwa (np. testy i inne materiały wykorzystywane w procesie poradnictwa specjalistycznego, komputer z dostępem do Internetu i drukarką, aktualnej literatury fachowej oraz programów z obszarów świadczonego poradnictwa prawnego, psychologicznego, rodzinnego).
3. Pomieszczenia zapewniają dyskrecję klientom (np. wygłuszone drzwi, nieprzezroczystość szyb itp.).
4. Pomieszczenia powinny być przestronne, tak aby osoba na wózku inwalidzkim mogła się w nim swobodnie poruszać.
5. Pomieszczenie gdzie udzielane są porady powinno być odpowiednio dostosowane do potrzeb osób głuchych, umożliwiający swobodny kontakt – czytanie z ust osoby głuchej,

6. Poczekalnia przystosowana do potrzeb dzieci i osób z niepełnosprawnością z dostępem do wody pitnej.
7. Odpowiednie zaplecze sanitarne, w tym toaleta dostosowana dla osób z niepełnosprawnością.
8. Budynek, dojście do niego oraz pomieszczenia w nim są czytelnie oznakowane.

Specyficzną dla niepełnosprawnych klientów korzystających z poradnictwa specjalistycznego jest możliwość skorzystania ze wsparcia tłumacza migowego lub asystenta osoby niepełnosprawnej.

VII.2. Wsparcie usługodawców

Specjalista powinien mieć:

1. Możliwość doskonalenia zawodowego poprzez udział w kursach, szkoleniach, seminariach.
2. W przypadku specjalistów-psychologów możliwość uczestniczenia w superwizji.
3. Możliwość korzystania w czasie prowadzenia poradnictwa specjalistycznego ze wsparcia tłumacza migowego.
4. Możliwość współpracy i konsultacji z innymi specjalistami, w tym również z innymi instytucjami i organizacjami.
5. Możliwości przygotowania specjalnych materiałów ułatwiających przekazywanie informacji i komunikację np. przygotowanie materiałów pisemnych dla osób słabowidzących, przygotowanie materiałów w języku Brajla.

VII.3 .Kwalifikacje usługodawcy

Specjaliści udzielający poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin (psychologicznego, prawnego, rodzinnego) powinni być kompetentni, przygotowani do prowadzenia poradnictwa w zakresie merytorycznym i metodologicznym. Powinni również posiadać podstawową wiedzę o specyfice niepełnosprawności, ograniczeniach osób niepełnosprawnych w szczególności w zakresie komunikacji i percepcji. Szczegółowe kwalifikacje specjalistów zostały przedstawione w podziale na rodzaje poradnictwa specjalistycznego. Zalecanie jest posiadanie przez specjalistów umiejętności posługiwania się językiem migowym (wariant optymalny).

Poradnictwo prawne

Specjalista świadczący usługę poradnictwa prawnego dla osób z niepełnosprawności powinien:

1. Posiadać studia wyższe z tytułem magistra prawa.
2. Kontynuować studia prawnicze (student wydziału prawa)²⁴.
3. Posiadać minimum roczne doświadczenie zawodowe.
4. Bardzo dobrze znać przepisy prawne dotyczące osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Poradnictwo psychologiczne

Specjalista świadczący poradnictwo psychologiczne powinien posiadać:

1. Dyplom ukończenia studiów magisterskich z zakresu psychologii.
2. Doświadczenie zawodowe w pracy z osobami z niepełnosprawnością i ich rodzinami.
3. Ukończone kursy udoskonalające dotyczące metodyki wspierania psychologicznego osób z niepełnosprawnością i ich rodzinami.

Poradnictwo rodzinne

Specjalista świadczący poradnictwo psychologiczne powinien posiadać:

1. Wykształcenie wyższe na kierunku nauki o rodzinie, psychologia, pedagogika, praca socjalna oraz praktyczną wiedzę z wielu obszarów, np.:
 - problematyki niepełnosprawności,
 - prawa, w szczególności rodzinnego,
 - psychologii społecznej,
 - psychologii rozwojowej,
 - ekonomii, w szczególności gospodarstw domowych,
 - pedagogiki,
 - pomocy społecznej,
 - pracy socjalnej z rodziną, pracy socjalnej z osobą niepełnosprawną,
 - medycyny,
 - seksuologii.
2. Kwalifikacje uprawniające do stosowania narzędzi i technik diagnostycznych.
3. Minimum roczne doświadczenie zawodowe w pracy z osobami niepełnosprawnymi i ich rodzinami.

²⁴ W wypadku studentów prawa, poradnictwo prawne prowadzone przez studentów musi odbywać się pod nadzorem prawnika posiadającego tytuł magistra prawa lub wyższy stopień naukowy w dziedzinie prawa.

VII.4. Oczekiwania wobec zachowań i powinności specjalisty oraz klienta

Specjalista powinien:	Klient powinien:
<ol style="list-style-type: none">1. Świadczyć poradę w terminie i miejscu uzgodnionym z klientem, a w sytuacji konieczności zmiany terminu, wcześniejsze poinformowanie o tym klienta i wspólne ustalenie najbliższego, dogodnego terminu.2. Należycie przygotować się do wykonania usługi, w tym przygotować konieczne narzędzia konieczne do przeprowadzenia poradnictwa.3. Zapoznać się z przedstawionym problemem przez klienta podczas rozmowy i w oparciu o przedłożoną dokumentację, poznać oczekiwania klienta wobec prowadzonego poradnictwa.4. Poradnictwo prawne □ specjalista powinien:<ol style="list-style-type: none">a. objaśnić znaczenie istotnych w danej sprawie przepisów oraz ich skutków prawnych;b. wskazać ewentualne drogi postępowania i ich konsekwencje;c. wyjaśnić celowość wnoszenia skarg, pozwów, odwołań, itp.;d. znaleźć optymalny dla klienta sposób rozwiązania problemu/zafatwienia sprawy.5. Poradnictwo psychologiczne i rodzinne –	<ol style="list-style-type: none">1. Zgłosić potrzebę skorzystania z poradnictwa uzgodnić termin świadczenia usługi. W sytuacji konieczności zmiany terminu odpowiednio wcześniej poinformować o swojej nieobecności i ustalić kolejny termin spotkania.2. Przedstawiać dokumentację dotyczącą zgłaszanego problemu, szczególnie przy korzystaniu z poradnictwa prawnego.3. Stosować się do zaleceń specjalisty.4. Uczestniczyć w ewaluacji usługi.5. Zachowywać się zgodnie z zasadami dobrego wychowania.

<p>specjalista powinien:</p> <p>a. przeprowadzić w sposób profesjonalny usługę poradniczą zgodnie z Kodeksem Etycznym zawodu psychologa lub innymi regułami obowiązującymi wyznaczone zawody;</p> <p>b. proponować klientowi optymalny sposób rozwiązania problemu.</p> <p>6. Dojeżdżać do osoby z niepełnosprawnością,</p> <p>7. Udzielać wyjaśnień w formie zrozumiałej dla klienta.</p> <p>8. Stosować zasady dobrej komunikacji interpersonalnej.</p> <p>9. W sytuacji utrudnionej komunikacji korzystać z pomocy np. tłumacza migowego, opiekuna klienta.</p> <p>10. Prowadzić na bieżąco dokumentację udzielonego wsparcia.</p> <p>11. Sporządzać okresowe raporty z realizacji usługi.</p> <p>12. Uczestniczyć w ewaluacji usługi.</p> <p>13. Zachowywać się zgodnie z zasadami dobrego wychowania.</p>	
--	--

VIII. Monitoring i ewaluacja usługi poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin

Realizacja poradnictwa specjalistycznego (prawnego, psychologicznego, rodzinnego) powinna podlegać stałemu monitoringowi rozumianemu jako systematyczne i bieżące zbieranie,

analizowanie i używanie informacji dla celów prowadzenia nadzoru nad realizowaną usługą i podejmowania bieżących decyzji w zakresie organizowania usługi. Monitoring poradnictwa specjalistycznego „opiera się na permanentnym śledzeniu i analizowaniu prawidłowości przebiegu poszczególnych czynności”²⁵, jakie podejmowane są w procesie poradnictwa.

Narzędziami monitoringu poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin mogą być:

- terminarze zgłoszeń do specjalistów udzielających poradnictwa specjalistycznego;
- indywidualne karty udzielonego poradnictwa;
- dokumentacja gromadzona przez specjalistów udzielających poradnictwa. (np. przygotowywana w imieniu klienta korespondencja z instytucjami np. sądami, instytucjami publicznymi itp., dokumentacja w zakresie sporządzonej diagnozy itp.);
- karty czasu pracy specjalistów;
- ankiety, indywidualne kwestionariusze wywiadów przeprowadzanych z klientami oraz specjalistami udzielającymi porad i inne narzędzia stosowane w badaniach społecznych.

Przykładowe wskaźniki monitoringu poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin:

1. Liczba udzielonych porad w podziale na rodzaje poradnictwa (prawne, psychologiczne, rodzinne) i formy udzielenia porady (osobiste, telefoniczne, internetowe).
2. Liczba godzin udzielonego poradnictwa w podziale na rodzaje poradnictwa.
3. Liczba osób i rodzin, które skorzystały z poradnictwa specjalistycznego w podziale na rodzaj poradnictwa specjalistycznego.
4. Liczba osób i rodzin w podziale na tematykę udzielonego poradnictwa prawnego.
5. Liczba osób i rodzin w podziale na tematykę poradnictwa rodzinnego.
6. Liczba osób i rodzin w podziale na tematykę poradnictwa psychologiczne.

Zbiorcze zestawienie osiągniętych wskaźników monitoringowych z zakresu poradnictwa specjalistycznego należy sporządzać po każdym zakończonym miesiącu pracy specjalistów. Zebrane dane stanowią informację o prawidłowości przebiegu działań poradniczych, pokazują na jakie rodzaje i tematykę poradnictwa istnieje lub nie największe zapotrzebowanie, jaka jest dynamika pracy specjalistów.

²⁵ M. Śmigiel, *Standardy jakości usług rynku pracy na przykładzie poradnictwa zawodowego*, w: *Jakość w poradnictwie zawodowym*, G. Morys-Gieorgica (red.), Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Warszawa 2004, s. 75.

Przy ocenie realizacji poradnictwa ważna jest **jakość** usługi. Jakość wg. RW. Griffin to „ogół cech produktu i usługi decydujących o ich zdolności do zaspokojenia sprawdzonych lub potencjalnych potrzeb”²⁶.

Badanie jakości poradnictwa może odnosić się do 5 obszarów badań:

1. Badania zachodzących zmian w osobowości i zachowaniach osób: doradcy i radzącego się, włączonych w proces udzielania/otrzymania porady.
2. Badania jakości funkcjonowania poradni jako jednostki zorganizowanej i jako przestrzeni społecznej, w której udziela się pomocy.
3. Badania jakości poziomu lokalnego środowiska odnośnie stanu zaspokojenia potrzeb pomocowych przez poradnictwo.
4. Badania jakości usług poradniczych na terenie kraju, jako państwowego systemu poradnictwa.
5. Badania jakości wybranego rodzaju usług (np. w zakresie poradnictwa rodzinnego, zawodowego, personalnego itp.) lub interesującego badacza ich aspektu (sposobu udzielania porad, stosowanych metod lub narzędzi pracy itp.) w odniesieniu do: pojedynczych osób, pojedynczych poradni, środowiska lokalnego bądź całego kraju lub części jego obszaru.”²⁷.

A. Kargulowa i B. Wojtasik podają wskaźniki jakości układu doradca – radzący się, który obok badania poradnictwa jako działalności instytucji jest podstawowym elementem w poradnictwie. Niżej prezentowana tabela została opracowana na podstawie propozycji wskaźników jakości układu doradca – radzący się autorstwa A. Kargulowej i B. Wojtasik, nieco zmodyfikowaną pod względem specyfiki poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Wskaźniki jakości układu doradca – radzący się w poradnictwie specjalistycznym dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin²⁸.

Wybrane paradygmaty	Wskaźniki jakości	
	W odniesieniu do doradcy	W odniesieniu do radzącego się
Wyniki	Liczba udzielonych porad. Ilość znanych metod pracy. Liczba odbytych kursów,	

²⁶ A. Kargulowi, B. Wojtasik, *Badanie jakości poradnictwa*, w: *Jakość w poradnictwie zawodowym*, op. cit., s. 9.

²⁷ Tamże s. 8-9.

²⁸ Tamże s. 23-24.

	<p>warsztatów itp.</p> <p>Liczba metod wypracowanych samodzielnie – programy autorskie.</p> <p>Liczba opublikowanych sprawozdań, raportów, artykułów.</p> <p>Liczba i rodzaj uzyskanych wyróżnień, nagród, pochwał i dowodów uznania.</p>	<p>Liczba wizyt w poradniach.</p> <p>Czas oczekiwania na pierwszą wizytę.</p> <p>Czas oczekiwania na poradę.</p>
Cechy	<p>Osobowe:</p> <p>Empatia, ciepło, cierpliwość, życzliwość, otwartość na innych, dyskrecja.</p> <p>Zawodowe:</p> <p>Rzetelność, wiarygodność, odpowiedzialność.</p> <p>Umiejętność akceptowania klienta.</p> <p>Umiejętność indywidualnego podejścia do klienta.</p> <p>Pozyskanie sympatii, zaufania, uznania.</p> <p>Umiejętność słuchania.</p> <p>Umiejętność uogólniania i wyprowadzania wniosków.</p>	<p>Chęć nawiązania współpracy, kooperacja.</p> <p>Otwartość na zmiany.</p> <p>Szczerłość wypowiedzi.</p> <p>Zaangażowanie w proces poradniczy.</p>
Niezawodność	<p>Zachowanie szacunku do klienta.</p> <p>Dotarcie do istoty problemu radzącego się.</p> <p>Udzielanie trafnej porady.</p> <p>Unikanie negatywnych emocji wobec klienta i w stosunku do siebie.</p> <p>Zaangażowanie podtrzymanie pozytywnej relacji.</p> <p>Opanowanie zniechęcenia, znużenia, obojętności.</p>	<p>Uznanie autorytetu doradcy.</p>

Zgodność	Wspólne zdefiniowanie problemu	Uzgodnienie wartości
	Przekonanie o poczuciu sensu współpracy obu partnerów. Znalezienie satysfakcjonującego rozwiązania problemu dla obu partnerów.	
Trwałość	Stałe doskonalenie warsztatu w zakresie w zakresie: <input type="checkbox"/> eksploracji, <input type="checkbox"/> strukturalizacji, <input type="checkbox"/> klaryfikacji problemu osoby radzącej się.	Traktowanie wizyty jako ważnego wydarzenia życiowego. Zapamiętywanie zaleceń, wskazań, doznanych przeżyć. Wprowadzenie w życie wartości wypracowanych z doradcą. Przekazywanie opinii o poradni innym. Chęć współpracy z poradnią w nowych sytuacjach trudnych. Wyrażenie chęci skierowania do poradni innych osób np. znajomych, członków rodziny itp.
Łatwość obsługi	Porozumiewanie się zrozumiałym językiem. Wyjaśnienie celu podejmowania zabiegów proponowanych kroków. Odzwierciedlanie uczuć. Ośmielanie klienta. Zachowanie wymaganego dystansu.	Odblokowanie negatywnych uczuć Rezygnacja ze stosowania mechanizmów przeniesienia. Dążenie do bycia w relacji bez względu na ponoszone koszty psychologiczne.
Estetyka	Estetyczne i funkcjonalne urządzenie i wyposażenie wnętrza poradni, właściwa dokumentacja spraw. Estetyczny wygląd i strój doradcy i radzącego się. Okazywanie szacunku dla partnera poprzez określony sposób bycia. Właściwy język, bez oceniania i niestosownych słów.	
Postrzeganie jakości	Poddanie się superwizji. Gromadzenie i analizowanie opinii na temat swojej pracy. Badanie skuteczności stosowanych	Analizowanie przebiegu i skutków wizyty w poradni. Dzielenie się swoimi doświadczeniami z innymi.

	przez siebie metod. Analizowanie informacji na temat społecznej przydatności poradnictwa.	
--	--	--

Należy jednak zaznaczyć, że niektóre wskaźniki (np. kooperacja, zaangażowanie w proces poradniczy) ujęte w powyższej tabeli nie będą wprost odnosiły się do poradnictwa prawnego, w którym na specjalistę ciąży odpowiedzialność za znalezienie i wybór najlepszego dla klienta sposobu rozwiązania problemu, mniej istotna jest aktywność i kooperacja klienta w procesie rozwiązania problemu.

Badanie jakości poradnictwa może być prowadzone metodami ilościowymi i jakościowymi lub przy połączeniu tych metod. Ciekawym przykładem badania poradnictwa prowadzonego metodą jakościową są badania A. Czerkawskiej dotyczące sensu spotkania z doradcą i oferowanej pomocy poradniczej w następujących aspektach:

- obawy i oczekiwania dotyczące korzystania z pomocy specjalistów,
- znaczenie rozmowy ze specjalistą,
- zadowolenia klienta²⁹.

W ewaluacji poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością istotnym kryterium jest **efektywność porad**. Należy ją rozumieć jako pozytywny wynik zastosowania się do porady, mierzony związkiem między treścią wskazań zawartych w poradach a rodzajem zmian wprowadzonych w życiu klienta. Za wskaźnik efektywności porad świadczonych dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin należy przyjąć więc dwa zjawiska:

- zastosowanie się do porad udzielonych przez specjalistę,
- pozytywną ocenę poradni bez względu na zastosowanie lub rezygnację z porad.

Za wskaźnik dodatkowy przyjmuje się chęć dalszej współpracy z poradnią, zarówno klienta jak i jego rodzinę lub znajomych³⁰.

Wśród pytań ewaluacyjnych badania efektywności poradnictwa specjalistycznego znajdują się więc następujące pytania:

1. Jaka była treść porady?

²⁹ Szczegółowy opis badań w: A. Czerkawska, *Jakość poradnictwa zawodowego – sens spotkania z doradcą, w: Jakość w poradnictwie zawodowym*, Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Warszawa 2004 s. 28–56

³⁰ A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa*, PWN, Warszawa 2004, s. 106–111.

2. Czy treść porady była rozumiana przez klienta, czy klient wiedział jakie działania miał podjąć?
3. Czy klient zastosował się do treści porady i w jakim zakresie?
4. W przypadku niezastosowania się do pełnej treści porady to jakie były tego powody? Czy były to przyczyny obiektywne niezależne od klienta, czy przyczyna wynika z decyzji klienta?
5. Jak klient ocenia treść porady, bez względu na fakt zastosowania się lub nie do porady? Na ile była ona pomocna, w jakim zakresie, czy wskazówki otrzymane od specjalisty były pomocne również w innych sytuacjach życiowych klienta?
6. Z czego wynika negatywna ocena porady?
7. Czy klient chciałby jeszcze skorzystać z porady podobnego typu, w jakim zakresie, czy klient polecałby usługę poradnicze swoim znajomym, rodzinie?

Badanie ewaluacyjne efektywności poradnictwa prowadzone jest po zakończeniu usługi (ewaluacja końcowa, ewaluacja *ex post*). Przy prowadzeniu ewaluacji stosuje się narzędzia badawcze z obszaru nauk społecznych np. kwestionariusz wywiadu indywidualnego. Badanie ewaluacyjne prowadzone jest klientami poradnictwa, po jego zakończeniu, najlepiej aby przeprowadził je niezależny ewaluator (ewaluacja zewnętrzna). W przypadku gdy nie ma takiej możliwości ewaluację może przeprowadzić pracownik instytucji/organizacji świadczącej poradnictwo odpowiedzialny za nadzór nad działaniami poradniczymi. Badaniami ewaluacyjnymi powinni zostać objęci również specjaliści udzielający porad klientom głównie w aspekcie zastosowania się klientów do udzielonych porad.

Ocenę skuteczności świadczonego poradnictwa specjalistycznego, a więc odpowiedź na pytanie: na ile udzielone wsparcie wpłynęło na rozwiązanie lub zminimalizowanie zgłoszonego problemu przez klienta, można dokonać poprzez pomiar przed udzieleniem usługi oraz po zakończeniu świadczenia poradnictwa specjalistycznego. Załącznik nr 5 przedstawia przykład narzędzia oceny skuteczności poradnictwa psychologicznego.

IX. Typowe problemy występujące przy realizacji usługi

Lp.	Problem	Przykładowe działanie zaradcze
1.	Brak wiedzy osób z niepełnosprawnością o możliwości skorzystania z poradnictwa specjalistycznego i wiedzy o zakresie i	1. Organizowanie spotkań informacyjnych dla osób niepełnosprawnych, przedstawicieli organizacji pozarządowych, przedstawicieli

	charakterze tej usługi.	<p>administracji państwowej i samorządowej.</p> <p>2. Kampania informacyjna (informacje prasowe, ulotki, plakaty itp.) o usłudze.</p>
2.	Problemy komunikacyjne, wynikające z dysfunkcji niepełnosprawności.	<p>W zależności od dysfunkcji, np.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> dla osób niesłyszących udzielanie porady w obecności tłumacza j. migowego lub udzielanie porady w formie pisemnej; - w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną, osób chorych psychicznie udzielanie porad w obecności opiekuna; <input type="checkbox"/> dla osób niemogących opuścić mieszkania udzielanie porady przez pocztę elektroniczną, Skype lub telefonicznie.
3.	Problem niezrozumienia poleceń i pojęć.	<p>1. Dopytywanie o zrozumienie treści porady, opisywanie najprostszymi słowami, wyjaśnianie.</p> <p>2. Udzielenie porady w obecności opiekuna lub asystenta.</p>
4.	Brak wiary u osoby niepełnosprawnej lub jej rodziny w możliwość zmian, zwłaszcza jeśli mają one być efektem długotrwałego procesu.	<p>1. Motywowanie do wytrwałości w realizacji działań, np. przez odwoływanie się do dobrych przykładów itp.</p> <p>2. Skierowanie asystenta osoby niepełnosprawnej/rodziny do wsparcia i monitorowania realizacji działań wskazanych w poradnictwie.</p>
5.	Niechęć do działania w kierunku zmiany własnej sytuacji/rozwiązania problemu (np. postawa typu: „Niech ktoś to za mnie zrobi”).	<p>1. Wykorzystanie osób lub grup wpływu z otoczenia osoby niepełnosprawnej lub jej opiekuna.</p> <p>2. Wymuszenie zmiany postawy na zasadzie kontraktu typu „coś za coś”.</p>
6.	Niewystarczająca ilość informacji dotyczących zgłaszanego problemu, mogących mieć wpływ na sposób udzielonej porady i załatwienia sprawy (klient nie posiada stosownych dokumentów, nie przekazuje wszystkich informacji	<p>1. Udzielenie informacji ogólnej na podstawie przedłożonej dokumentacji.</p> <p>2. Umówienie się na kolejne spotkanie, na które osoba z niepełnosprawnością przyniesie brakujące dokumenty i udzielenie poradnictwa specjalistycznego.</p>

	dotyczących przebiegu sprawy).	
7.	Niewystarczająca wiedza specjalisty.	1. Skierowanie specjalisty na szkolenia. 2. Prowadzenie szczególnego nadzoru nad wykonywaną usługą.
8.	Zbyt mały zakres poradnictwa specjalistycznego w stosunku do potrzeb klientów.	1. Współpraca z organizacjami realizującymi poradnictwo specjalistyczne celem koordynacji działań poradniczych w społeczności lokalnej.
9.	Nieprzestrzeganie przez specjalistów zasad zapewnienia bezpieczeństwa podczas świadczenia poradnictwa tj. pozostawianie na stolikach kubków z gorącą kawą, ostrych przedmiotów itp. Szczególnie osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą się poparzyć lub okaleczyć.	1. W pomieszczeniach, gdzie świadczone jest poradnictwo dla osób z niepełnosprawnością, nie należy spożywać gorących napojów, a narzędzia o ostrych zakończeniach należy przechowywać w zamkniętych szufladach.
10.	Nieprzestrzeganie zasad budowania dobrych relacji i komunikacji z osobą z niepełnosprawnością np. poradnictwo udzielane jest w pomieszczeniach przy włączonym radiu, w pokojach przechodnich.	1. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną, szczególnie osoby z autyzmem negatywnie reagują na hałas, nagłe pojawienie się osób obcych w pomieszczeniu, dlatego też podczas prowadzenia poradnictwa zapewnić należy ciszę i spokój.

Zakończenie

Celem pracy Zespołu ds. osób z niepełnosprawnością i ich rodzin było opracowanie przewodnika z zakresu standaryzacji usługi: *Poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin*, usługi niezwykle potrzebnej środowisku osób z niepełnosprawnością.

Autorzy opracowania mają nadzieję, że próba standaryzacji poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością pozwoli na podniesienie jakości świadczonych usług poradniczych, zdynamizuje proces rozwoju poradnictwa specjalistycznego prowadzonego zarówno przez publiczne, jak i pozarządowe podmioty pomocy i integracji społecznej, a przede wszystkim służyć będzie poprawie sytuacji osób z niepełnosprawnością i przeciwdziałać ich wykluczeniu społecznemu.

Załącznik 1.

KARTA USŁUGI PORADNICTWA PRAWNEGO

dla osób z niepełnosprawności i ich rodzin

1. Charakter udzielonego poradnictwa prawnego (proszę zaznaczyć właściwą kategorię):

- ogólna informacja dotycząca praw i uprawnień osoby z niepełnosprawności i jej rodziny.
- poradnictwo w konkretnej sprawie zgłoszonej przez klienta.
- konsultacja w procedurze wspierania klienta w trakcie prowadzonego przez niego samodzielnego postępowania przed organami administracji, sądem i innymi instytucjami.

2. Problematyka udzielonego poradnictwa prawnego (proszę zaznaczyć problematykę będącą przedmiotem poradnictwa).

Problematyka udzielonego poradnictwa prawnego	Szczegółowa tematyka w wyznaczonym obszarze poruszona podczas poradnictwa	Dodatkowe informacje
Bariery architektoniczne		
Edukacja		
Lokale		
Łączność		
Odszkodowania komunikacyjne		
Orzekanie o niepełnosprawności		
Podatki		

Praca		
Pomoc społeczna		
Rehabilitacja i leczenie		
Świadczenia z ZUS		
Sprzęt rehabilitacyjny		
Świadczenia rodzinne		
Transport		
Ubezważnowolnienie i przymusowe leczenie		
Inne uprawnienia i ulgi		
Inne, jakie? Proszę wymienić		

W kolumnie „Dodatkowe informacje” proszę uwzględnić np. przekazanie klientowi materiałów informacyjnych i inne informacje istotne dla przebiegu poradnictwa.

Opis przedmiotu poradnictwa.

Proszę wypełnić w wypadku prowadzenia poradnictwa prawnego w konkretnej sprawie zgłoszonej przez klienta lub podczas konsultacji w procedurze wspierania klienta w trakcie postępowania przed organami administracji, sądami i innymi instytucjami.

--

**Wspólne ustalenia specjalisty i klienta dotyczących dalszych działań
będących przedmiotem sprawy**

Proszę wypełnić w przypadku prowadzenia poradnictwa prawnego w konkretnej sprawie zgłoszonej przez klienta lub podczas konsultacji w procedurze wspierania klienta w trakcie postępowania przed organami administracji, sądami i innymi instytucjami.

--

--

Data udzielonego poradnictwa prawnego	
Termin kolejnego spotkania (proszę wypełnić jeśli dotyczy)	

Forma udzielonego poradnictwa (proszę zaznaczyć właściwą formę):

- osobista
- telefoniczna
- internetowa

Dane klienta

Imię i nazwisko:

Adres:

Telefon, e-mail:

.....
..... *Data i podpis osoby udzielającej porady*
klienta

.....
Data i podpis

Oświadczenie *

Nazwisko i imię

.....
Adres

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.) informujemy, że:

- Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów związanych z udzieleniem Panu/Paniprzez
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a ich prawdziwość i aktualność ma wpływ na merytoryczność porady uzyskanej w ramach udzielonego wsparcia.
- Ma Pan/Pani prawo wglądu do treści swoich danych oraz prawo do ich poprawiania.

Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych przeze mnie moich danych osobowych na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., nr 101 poz. 926 z późn. zm.) dla celów związanych z udzielaniem wsparcia prowadzonego przez

Podpis pracownika przyjmującego

Data i podpis składającego

oświadczenie

oświadczenie

Załącznik 2.

KARTA USŁUGI PORADNICTWA PSYCHOLOGICZNEGO

dla osób z niepełnosprawności i ich rodzin

3. Charakter udzielonego poradnictwa psychologicznego (proszę zaznaczyć właściwą kategorię)

- poradnictwo psychologiczne dla osoby z niepełnosprawnością i jej rodziny.
- udzielenie informacji i wyjaśnień dotyczących różnych form pomocy psychologicznej świadczonych przez zewnętrzne placówki.

4. Problematyka udzielonego poradnictwa psychologicznego (proszę zaznaczyć problematykę będącą przedmiotem poradnictwa)

Problematyka udzielonego poradnictwa psychologicznego	Szczegółowa tematyka w wyznaczonym obszarze poruszona podczas poradnictwa	Dodatkowe informacje
Wsparcie psychologiczne w sytuacji kryzysu rozwojowego		
Wsparcie psychologiczne w sytuacji kryzysu sytuacyjnego		
Wsparcie psychologiczne przy podejmowaniu decyzji w sytuacjach kryzysu		
Wsparcie psychologiczne przy występujących trudnościach przystosowawczych		

Wsparcie psychologiczne przy niepełnosprawności psychologicznej		
Wsparcie psychologiczne przy kryzysach życiowych		
Wsparcie psychologiczne przy alienacji osobistej i społecznej		
Wsparcie specjalistyczne przy udzielaniu informacji o różnych formach pomocy psychologicznej		
Inne, jakie?, proszę wymienić		

W kolumnie „dodatkowe informacje” proszę uwzględnić np. przekazanie klientowi materiałów informacyjnych i inne informacje istotne dla przebiegu poradnictwa.

Diagnoza problemu klienta

--

Sposoby rozwiązania problemu klienta

--

Data udzielonego poradnictwa psychologicznego	
Termin kolejnego spotkania (proszę wypełnić jeśli dotyczy)	

Forma udzielonego poradnictwa (proszę zaznaczyć właściwą formę):

- osobista
- telefoniczna
- internetowa

Dane klienta

Imię i nazwisko:

Adres:

Telefon, e-mail:

.....
 *Data i podpis osoby udzielającej porady*
klienta

.....
Data i podpis

Oświadczenie *

Nazwisko i imię

.....

Adres

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.) informujemy, że:

- Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów związanych z udzieleniem Panu/Paniprzez
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a ich prawdziwość i aktualność ma wpływ na merytoryczność porady uzyskanej w ramach udzielonego wsparcia.
- Ma Pan/Pani prawo wglądu do treści swoich danych oraz prawo do ich poprawiania.

Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych przeze mnie moich danych osobowych na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.) dla celów związanych z udzielaniem wsparcia prowadzonego przez

Podpis pracownika przyjmującego

Data i podpis składającego

oświadczenie

oświadczenie

Załącznik 3.

KARTA USŁUGI PORADNICTWA RODZINNEGO

dla osób z niepełnosprawności i ich rodzin

5. Charakter udzielonego poradnictwa rodzinnego (proszę zaznaczyć właściwą kategorię)

- poradnictwo rodzinnego dla osoby z niepełnosprawnością i jej rodziny.
- udzielenie informacji i wyjaśnień dotyczących różnych form pomocy rodzinie dotkniętej problemem niepełnosprawności świadczonych przez zewnętrzne placówki.

6. Problematyka udzielonego poradnictwa rodzinnego (proszę zaznaczyć problematykę będącą przedmiotem poradnictwa).

Problematyka udzielonego poradnictwa rodzinnego	Szczegółowa tematyka w wyznaczonym obszarze poruszona podczas poradnictwa	Dodatkowe informacje
Organizowania i prowadzenia opieki nad osobą z niepełnosprawnością		
Wspierania osoby z niepełnosprawnością przez członków rodziny w codziennym życiu, szczególnie przy braku u niej braku motywacji i wycofanie		
Przewycięzanie trudności wychowawczych i przeciwdziałanie ich pojawieniu się w rodzinie		

Wspomaganie wychowawczej funkcji rodziny		
Budowanie więzi małżeńskiej i rodzinnej		
Konflikty i kryzysy w rodzinie		
Seksualność osób z niepełnosprawnością, kryzysu związku z partnerem seksualnym w sytuacji niepełnosprawności		

W kolumnie „dodatkowe informacje” proszę uwzględnić np. przekazanie klientowi. materiałów informacyjnych lub inne informacje istotne dla przebiegu poradnictwa.

Diagnoza problemu klienta

Sposoby rozwiązania problemu klienta

Data udzielonego poradnictwa psychologicznego	
Termin kolejnego spotkania (proszę wypełnić jeśli dotyczy)	

Forma udzielonego poradnictwa (proszę zaznaczyć właściwą formę):

- osobista
- telefoniczna
- internetowa

Dane klienta

Imię i nazwisko:

Adres:

Telefon, e-mail:

.....
..... *Data i podpis osoby udzielającej porady*
klienta

.....
Data i podpis

Oświadczenie *

Nazwisko i imię

.....

Adres

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.) informujemy, że:

- Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów związanych z udzieleniem Panu/Pani,przez
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a ich prawdziwość i aktualność ma wpływ na merytoryczność porady uzyskanej w ramach udzielonego wsparcia.
- Ma Pan/Pani prawo wglądu do treści swoich danych oraz prawo do ich poprawiania.

Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych przeze mnie moich danych osobowych na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.) dla celów związanych z udzielaniem wsparcia prowadzonego przez

Podpis pracownika przyjmującego

Data i podpis składającego

oświadczenie

oświadczenie

Załącznik 4.

Przykład narzędzia oceny skuteczności usługi: poradnictwo psychologiczne

Ankiety należy przeprowadzić przed udzieleniem poradnictwa oraz po udzieleniu porady. W przypadku poradnictwa udzielanego w dłuższym okresie czasu (kilka spotkań – cykl spotkań) ankieta powinna być przeprowadzana po każdym spotkaniu z klientem, tak aby na bieżąco oceniać skuteczność poradnictwa.

Ankieta

Zwracamy się do Pani/Pana z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która służy do przeprowadzenia oceny skuteczności poradnictwa psychologicznego. Szczere i samodzielne odpowiedzi to wszystko, czego od Pani/Pana oczekujemy. Każda odpowiedź jest dobra, jeśli jest zgodna z tym, co Pani/Pan myśli i co czuje.

Instrukcja:

Proszę zaznaczyć na skalach dotyczących niektórych sprawności człowieka w obszarze psychologicznym wybraną wartość od 0 do 10, gdzie 0 oznacza najniższy poziom, a 10 najwyższy poziom sprawności.

Wiara we własne siły/wiara w siebie

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Znajomość swoich słabych i mocnych stron

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Poziom samooceny

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Umiejętność wyrażania własnego zdania

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Umiejętność radzenia sobie z sytuacją trudną, kryzysową

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Odpowiedzialność za własne decyzje

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Umiejętność przystosowania się do sytuacji dla mnie trudnej

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Załącznik 5.

Rekomendacje dotyczące nowych regulacji prawnych w zakresie poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin

Zespół ekspercki ds. osób niepełnosprawnych rekomenduje zmianę zapisów w ustawie o pomocy społecznej w zakresie poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin w następujących zakresach:

1. Wskazania nowej usługi „poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin”.
2. Określenia zakresu poradnictwa prawnego, psychologicznego i rodzinnego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Uzasadnienie:

Aktualnie obowiązujące przepisy Ustawy o pomocy społecznej w art. 46 zawierają następujące regulacje:

1. Poradnictwo specjalistyczne, w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, jest świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód.
2. Poradnictwo prawne realizuje się przez udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów.
3. Poradnictwo psychologiczne realizuje się przez procesy diagnozowania, profilaktyki i terapii.
4. Poradnictwo rodzinne obejmuje szeroko rozumiane problemy funkcjonowania rodziny, w tym problemy wychowawcze w rodzinach naturalnych i zastępczych oraz problemy opieki nad osobą niepełnosprawną, a także terapię rodzinną.

Z powyższych zapisów nie wynika wprost, że adresatami poradnictwa specjalistycznego mogą być osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny. W obecnym porządku prawnym osoby z niepełnosprawnością stanowią jedną z wielu kategorii odbiorców usługi „poradnictwo specjalistyczne”, chociaż zarówno organizacja usługi (pomieszczenia dostępne dla osób z niepełnosprawnością, możliwość udzielanie poradnictwa w miejscu zamieszkania klienta – dojazd do

klienta, sporządzanie pism urzędowych w imieniu klienta, przygotowanie materiałów poradniczych dla klientów z dysfunkcją wzroku, wspieranie procesu komunikacji przy wsparciu tłumacza migowego w przypadku klienta głuchego, przygotowanie specjalistów do świadczenia usług poradniczych dla osób niepełnosprawnych itp.), jak i jej zakres problemowy (regulacje prawne dotyczące uprawnień i świadczeń osób z niepełnosprawnością, zakres poradnictwa psychologicznego i rodzinnego obejmujący problemy, które wynikają z sytuacji osoby niepełnosprawnej i jej rodziny) jest specyficzny właśnie dla tej grupy docelowej i wymaga odrębnego dookreślenia prawnego. Ponadto, obecny zapis może wskazywać organizatorom usługi, że „poradnictwo specjalistyczne” należy organizować właśnie dla wszystkich osób i rodzin, które oczekują wsparcia poradniczego, i nie zachęca do specjalizacji poradnictwa w kontekście specyficznych grup docelowych np. osób z niepełnosprawnością i ich rodzin.

Kolejna kwestia jest określenie zakresu poradnictwa prawnego. Art. 46 ust. 2 Ustawy o pomocy społecznej podaje wąską definicję poradnictwa prawnego skupiającą się jedynie do udzielenia informacji klientowi o obowiązujących przepisach z wybranych obszarów prawa. Mając na uwadze ograniczenia wielu osób z niepełnosprawnością np. osób z niepełnosprawnością intelektualną lub osób niewidomych, poradnictwo prawne w obecnym prawnym kształcie jest dla ww. wskazanych grup działaniem bezprzedmiotowym. Porada będzie mogła być skuteczna dopiero, gdy jej efektem będzie konkretny projekt działania prawnego, wkraczającego w obszar innej usługi - pomocy prawnej, np. opracowanie przez specjalistę w imieniu klienta pisma, odwołania, projekt umowy itp..

Ponadto ograniczenie możliwości udzielania porady prawnej w zakresie przepisów prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów nie wyczerpuje katalogu regulacji prawnych odnoszących się do osób z niepełnosprawnością i ich rodzin. Szczegółowe obszary problemowe, dotyczące poradnictwa prawnego, zostały przedstawione w pkt. IV.3 opisu standardu usługi „poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin”, który wskazuje pełny katalog regulowanych prawem świadczeń i uprawnień przysługujących osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom.

Kolejną kwestią jest określenie zakresu poradnictwa psychologicznego i rodzinnego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin. Obecne zapisy art. 46 ust. 3 i 4 obejmują usługi pozostające w innych systemach polityki społecznej (system ochrony zdrowia, system edukacji). Art. 46 ust. 3 wprost wskazuje, że poradnictwo psychologiczne obejmuje całą pomoc psychologiczną, na którą składają się psychoterapie indywidualne i grupowe, terapie rodzin, profilaktyka zdrowia psychicznego, specjalistyczna diagnostyka psychologiczna itp., co ewidentnie wskazuje, że nie zachowano odrębności zadań w ramach systemów polityki społecznej. Zakres poradnictwa psychologicznego i rodzinnego określa pkt. V.3. i pkt. VI.3 opisu standardu usługi „poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin” wskazuje, że poradnictwo psychologiczne dla osób z

niepełnosprawnością i ich rodzin powinno obejmować jedynie świadczenie wsparcia i poradnictwa, a nie obejmować całej pomocy psychologicznej.

Załącznik 6.

Wyjaśnienie dotyczące sposobu kalkulacji czasu świadczenia poradnictwa specjalistycznego (prawnego, psychologicznego, rodzinnego) dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin

Przykład kalkulacji czasu świadczenia poradnictwa specjalistycznego (prawnego, psychologicznego, rodzinnego) prowadzonego przez specjalistów zatrudnionych w ramach umów o pracę w wymiarze 1 etatu (1 etat: 23 dni robocze, 184 h/miesięcznie).

Niżej podane dane odpowiadają potrzebom osób z niepełnosprawnością w zakresie usług poradnictwa specjalistycznego (prawnego, psychologicznego, rodzinnego) w zakresach tematycznych ujętych w standardzie, w mieście na prawach powiatu. W przypadku powiatów o mniejszym zapotrzebowaniu na usługę należy odpowiednio dostosować wymiar czasu pracy specjalisty do faktycznych potrzeb klientów w tym zakresie.

Poradnictwo prawne

Czynności bezpośrednie ☒ bezpośrednia praca z klienta:

1. Udzielenie ogólnych informacji dotyczących praw i uprawnień osobie z niepełnosprawnością i jego rodzinie:

$$2 \text{ klientów/dzień} \times 23 \text{ dni robocze} \times 0,5 \text{ h/klient} = \mathbf{23 \text{ h/miesięcznie}}$$

2. Udzielenie szczegółowych porad dotyczących ubiegania się o konkretne uprawnienie osobie niepełnosprawnej i jej rodzinie:

$$3 \text{ klientów/dzień} \times 23 \text{ dni} \times 0,75 \text{ h/klient} = \mathbf{51,75 \text{ h/miesięcznie}}$$

3. Udzielanie konsultacji w procedurze wspierania klienta w trakcie prowadzonego przez niego samodzielnego postępowania przed organami administracji, sądem lub innymi instytucjami:

$$1 \text{ klient/dzień} \times 23 \text{ dni} \times 0,75 \text{ h/klient} = \mathbf{17,25 \text{ h/miesięcznie}}$$

Łączna liczba bezpośredniej pracy specjalisty z klientem w miesiącu wynosi: **92 h.**

Miesięcznie udzielonych zostanie **138 usług poradniczych dla klientów z niepełnosprawnością i ich rodzin.**

Czynności pośrednie wykonywane przez specjalistę w ramach usługi:

1. Gromadzenie przepisów i zapoznawanie się z aktualnie obowiązującym prawem.

Specjalista 2 h w tygodniu, tj. **8 h miesięcznie**, poświęcać będzie na gromadzenie przepisów i zapoznawanie się z aktualnie obowiązującymi przepisami prawnymi, interpretacjami prawnymi, obowiązującym orzecznictwem itp.

2. Analiza przepisów prawnych i dokumentów związanych z przedmiotem konkretnej sprawy klienta:

2 klientów/dzień x 23 dni x 0,5h/klient = **23 h/miesięcznie**

3. Przygotowywanie projektów pism, wniosków, umów dla klientów itp.:

2 klientów/dzień x 23 dni x 0,5 h/klient = **23 h/miesięcznie**

4. Przygotowywanie treści materiałów informacyjnych dla klientów:

Specjalista poświęcać będzie **2 h miesięcznie** na opracowywanie treści materiałów informacyjnych dla klientów oraz ich aktualizację wynikającą ze zmian regulacji prawnych.

5. Dojazd do klienta:

Specjalista w ciągu miesiąca udzieli poradnictwa specjalistycznego średnio **13 klientom niepełnosprawnym** w ich miejscu zamieszkania. Miesięczny czas dojazdu do klienta wynosi **6,4 h**, zakładając, że średni czas dojazdu z miejsca pracy specjalisty do klienta wynosi ok. 0,5 h.

6. Dokumentowanie realizacji usługi:

wypełnienie karty usługi poradniczej:

6 klientów/dzień x 23 dni x 0,2h/klient = **27,6 h/miesięcznie**

opracowanie okresowego raportu z realizacji usług poradniczych.

Po zakończeniu każdego miesiąca specjalista opracowuje raport okresowy (miesięczny) z realizacji usługi w ramach monitoringu usługi.

Czas poświęcony na opracowanie raportu miesięcznego to **2 h**.

Poradnictwo psychologiczne

Czynności bezpośrednie - bezpośrednia praca z klientami:

6 klientów/dzień x 23 dni x 1h = **138 h/miesięcznie**

Miesięcznie udzielonych zostanie **138 usług poradniczych**.

Czynności pośrednie wykonywane przez specjalistę w ramach usługi:

1. Aktualizacja bazy danych o placówkach świadczących pomoc psychologiczną.

Specjalista systematycznie pozyskiwać będzie informacje o placówkach świadczących pomoc psychologiczną oraz aktualizować posiadane już dane. Na aktualizację bazy danych specjalista poświęcać będzie **4 h miesięcznie** (średnio 1 h tygodniowo).

2. Dojazd do klienta

Specjalista w ciągu miesiąca udzieli poradnictwa specjalistycznego średnio **25 klientom niepełnosprawnym** w ich miejscu zamieszkania. Miesięczny czas dojazdu do klienta wynosi **12,4 h**, zakładając, że średni czas dojazdu z miejsca pracy specjalisty do klienta wynosi ok. 0,5 h.

3. Dokumentowanie realizacji usługi:

wypełnienie karty usługi poradniczej:

6 klientów/dzień x 23 dni x 0,2h./klient = **27,6 h/miesięcznie**

opracowanie okresowego raportu z realizacji usług poradniczych.

Po zakończeniu każdego miesiąca specjalista opracowuje raport okresowy (miesięczny) z realizacji usługi.

Czas poświęcony na opracowanie raportu miesięcznego to **2 h**.

Poradnictwo rodzinne

Czynności bezpośrednie - bezpośrednia praca z klientami:

6 klientów/dzień x 23 dni x 1h = **138 h/miesięcznie**

Miesięcznie udzielonych zostanie **138 usług poradniczych**.

Czynności pośrednie wykonywane przez specjalistę w ramach usługi:

1. Aktualizacja bazy danych o placówkach świadczących pomoc psychologiczną.

Specjalista systematycznie pozyskiwać będzie informacje o placówkach świadczących pomoc rodzinie dotkniętej niepełnosprawnością oraz aktualizować posiadane już dane. Na aktualizację bazy danych specjalista poświęcać będzie **8 h miesięcznie** (średnio 2 h tygodniowo).

2. Dojazd do klienta.

Specjalista w ciągu miesiąca udzieli poradnictwa specjalistycznego średnio **17 klientom niepełnosprawnym** w ich miejscu zamieszkania. Miesięczny czas dojazdu do klienta wynosi **8,4 h**, zakładając, że średni czas dojazdu z miejsca pracy specjalisty do klienta wynosi ok. 0,5 h.

3. Dokumentowanie realizacji usługi:

wypełnienie karty usługi poradniczej,

6 klientów/dzień x 23 dni x 0,2h./klient = **27,6 h/miesięcznie**

opracowanie okresowego raportu z realizacji usług poradniczych

Po zakończeniu każdego miesiąca specjalista opracowuje raport okresowy (miesięczny) z realizacji usługi.

Czas poświęcony na opracowanie raportu miesięcznego to **2 h**.

Czynności wykonywane przez pracownika administracyjno-biurowego (przyjmowanie zgłoszeń od klientów chcących skorzystać z poradnictwa, prowadzenie terminarza zgłoszeń do specjalistów):

1. Poradnictwo prawne

138 zgłoszeń klientów/miesiąc x 0,2 h/klient = **27,6 h /miesiąc**

2. Poradnictwo psychologiczne

138 zgłoszeń klientów/ miesiąc x 0,2 h/klient = **27.6 h/miesiąc**

3. Poradnictwo rodzinne

138 zgłoszeń klientów/miesiąc x 0,2 h/klient = **27,6 h/miesiąc**

Łączna liczba godzin pracownika administracyjno-biurowego wynosi **82,8 h/miesięcznie**.

Wyjaśnienia dodatkowe:

1. W niektórych wypadkach klienci kilkakrotnie korzystać będą z porad, dlatego liczba udzielonych usług może nie być tożsama z liczbą klientów korzystających z poradnictwa.

2. Różnice w kalkulacji liczby usług wymagających dojazdu w poszczególnych rodzajach poradnictwa w ramach poradnictwa specjalistycznego wynikają z zakresu tematycznego poszczególnych rodzajów poradnictwa. W wypadku poradnictwa prawnego usługa poradnicza o charakterze informacyjnym może być udzielona telefonicznie lub poprzez Internet dlatego w porównaniu z pozostałymi rodzajami poradnictwa założono mniejszą liczbę usług świadczonych w miejscu zamieszkania klienta. Największą liczbę usług wymagających dojazdu specjalisty do klienta określono w wypadku poradnictwa psychologicznego, co jest uzasadnione przedmiotem poradnictwa udzielanego w sytuacji kryzysu i trudności przystosowawczych.

3. Różnica w wymiarze czasowym prowadzenia aktualizacji bazy danych prowadzonych w ramach poradnictwa psychologicznego i rodzinnego wynika z zawartości poszczególnych baz danych. W poradnictwie psychologicznym baza danych zawiera jedynie placówki świadczące pomoc psychologiczną, natomiast baza danych w ramach poradnictwa rodzinnego jest poszerzona o organizacje i instytucje świadczące specjalistyczne wsparcie w występujących problemach w rodzinie dotkniętej niepełnosprawnością. W związku z tym praca nad aktualizacją bazy danych w ramach poradnictwa rodzinnego wymaga dwukrotnie większego nakładu pracy specjalisty w porównaniu z nakładem czasu pracy specjalisty w poradnictwie psychologicznym w zakresie aktualizacji bazy danych wykorzystywanej przy poradnictwie psychologicznym.

Załącznik 7

Poradnictwo specjalistyczne świadczone przez telefon, pocztę elektroniczną, program Skype – wskazówki praktyczne.

W czasie rozmowy telefonicznej, kontaktując się przez Internet, specjalista-poradnik udziela wskazówek, wyjaśnień i odpowiedzi na poruszane w rozmowie kwestie, starając się rozwiązać bieżące problemy, z jakimi zwraca się osoba potrzebująca porady. Porada udzielona przez telefon lub Internet pozwala na natychmiastową i rzeczową pomoc, a także wskazówki co do dalszych możliwości i sposobów samodzielnego rozwiązywania problemu.

Poradnictwo specjalistyczne dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin na odległość prowadzone jest:

1. Dla ominięcia barier architektonicznych (np. dostęp do siedziby specjalisty-poradnika jest utrudniony lub bariery w miejscu zamieszkania utrudniają jego opuszczenie).
2. Dla przełamania barier psychologicznych (np. lęk przed bezpośrednim kontaktem w sprawach osobistych z obcą osobą, chęć zachowania anonimowości).
3. Dla przełamania barier komunikacyjnych (np. brak lub utrudniony dojazd do siedziby specjalisty-poradnika z miejsca zamieszkania klienta).
4. Dla przełamania barier zdrowotnych (np. stan zdrowia lub niepełnosprawność uniemożliwiają opuszczenie miejsca zamieszkania lub niewskazana jest kilkunasto- czy kilkudziesięciokilometrowa podróż).
5. Dla przełamania barier organizacyjnych lub finansowych (np. gdy zorganizowanie podróży osoby niepełnosprawnej do siedziby specjalisty-poradnika przekracza możliwości organizacyjne osoby niepełnosprawnej lub naraża na istotne dla jej budżetu koszty).

Zasady prowadzenia poradnictwa specjalistycznego świadczonego na odległość dla osób niepełnosprawnych:

2. Ustalenie dni (w tygodniu) i godzin udzielania porad telefonicznych lub program Skype.
3. Utworzenie adresu poczty elektronicznej dla specjalistów udzielających porad. Określenie czasu na udzielenie odpowiedzi, np. do 3 dni od czasu potwierdzenia odbioru wiadomości od klienta.
4. Nastawienie na udzielanie przez telefon lub program Skype porady niewymagającej szczegółowej analizy sytuacji i dokumentów. Informowanie o tej zasadzie klienta.
5. Stosowanie stałego schematu udzielania porady telefonicznej lub program Skype:
 - b) przekazanie klientowi informacji o zasadach poradnictwa na odległość;
 - c) zdiagnozowanie problemu na podstawie informacji klienta;
 - d) przedstawienie możliwych sposobów rozwiązania problemu a także przedstawienie konsekwencji działań, które mogą być przez niego podjęte;
 - e) przekazanie klientowi informacji o prawach i uprawnieniach związanych ze zgłaszanym problemem;
 - f) wsparcie i wzmocnienie motywacji klienta do rozwiązania problemu.
6. Słuchanie uważne (tzn. skoncentrowane na mówiącym i na tym, co mówi) i empatyczne (tzn. starające się wyczuć to, co rozmówca czuje, przeżywa) – dotyczy poradnictwa przez telefon, program Skype.
7. Formułowanie treści wiadomości w sposób przejrzysty – zrozumiały dla klienta – dotyczy poradnictwa przy zastosowaniu poczty elektronicznej.
8. Przekazywanie dodatkowych informacji np. skanów ulotek informacyjnych, wzory pism urzędowych itp. – dotyczy poradnictwa poprzez pocztę elektroniczną.
9. Zapraszanie na zakończenie porady do korzystania z porad osobistych.

10. Dokumentowanie porady.

Przeciwwskazania dla stosowania telefonicznej lub przez program Skype formy dostępu do usługi poradnictwa specjalistycznego (odmowa udzielenia porady) dla osób z niepełnosprawnością:

1. Klient będący w sposób niebudzący wątpliwości pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
2. Klient agresywny (agresja słowna).

3. Klient długotrwale blokujący telefon w sprawach nieleżących w zakresie poradnictwa lub dzwoniący wielokrotnie w tej samej sprawie (np. osoby z zaburzeniami psychicznymi).
4. Klient nienawiązujący kontaktu, nierozumiejący pytań, (np. osoby z zaburzeniami psychicznymi).

UWAGA: Zawsze należy zaproponować inny termin rozmowy lub spotkanie osobiste, w razie potrzeby z opiekunem.