

OBSŁUGA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI. STANDARDY I WYTYCZNE ZGODNE Z USTAWĄ O DOSTĘPNOŚCI

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

- Każda osoba, która posiada szczególne potrzeby ma prawo złożyć formalny wniosek do urzędu o zapewnienie jej dostępności, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Nie spełnienie tego obowiązku może wiązać się ze złożeniem skargi i nałożeniem na jednostkę kary.
- Proponowane szkolenie ma na celu przygotowanie uczestników do profesjonalnej, empatycznej i dostępnej obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z zasadą równego traktowania i dostępności usług:
 - Uczestnicy poznają definicję i charakterystykę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, klientów z czasowymi ograniczeniami czy osób w sytuacjach, wymagających dodatkowego wsparcia.
 - Omawiane będą bariery, jakie mogą występować w kontaktach z instytucjami i usługodawcami zarówno architektoniczne, cyfrowe, komunikacyjne, jak i mentalne.
 - Szkolenie uwarząli uczestników na potrzeby różnych grup klientów i pomoże im rozwinąć umiejętności komunikacji z poszanowaniem godności, samodzielności i indywidualnych możliwości osób ze szczególnymi potrzebami.
 - Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat praktycznych rozwiązań zwiększających dostępność – również w warunkach ograniczonych zasobów finansowych.
 - Szczególny nacisk zostanie położony na tworzenie i wdrażanie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, które można zastosować w miejscu pracy.

Szkolenie łączy wiedzę z praktyką – poprzez ćwiczenia, przykłady z życia, analizę case studies oraz wspólne wypracowanie dobrych praktyk.

CELE I KORZYŚCI:

- **Cele szolenia:**
 - Rozwój wiedzy i umiejętności obsługi osób z różnymi szczególnymi potrzebami.
 - Zwiększenie świadomości uczestników na temat różnorodnych potrzeb klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, rodziców z małymi dziećmi oraz osób z czasowymi ograniczeniami.
 - Nabycie praktycznych umiejętności w zakresie uprzejmej, empatycznej i skutecznej komunikacji – z uwzględnieniem zasad savoir-vivre wobec osób ze szczególnymi potrzebami.
 - Poznanie barier, z jakimi mogą się spotykać osoby ze szczególnymi potrzebami, a także sposobów ich identyfikacji i minimalizowania w codziennej obsłudze klienta.
 - Zdobywanie wiedzy na temat dostępnych rozwiązań i narzędzi wspierających dostępność usług – zarówno w obszarze komunikacyjnym, jak i architektonicznym oraz cyfrowym.
 - Rozwinięcie umiejętności tworzenia i wdrażania standardów obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami – z uwzględnieniem zasad dostępności, równego traktowania i wysokiej jakości usług.
- **Korzyści z uczestnictwa w zajęciach:**
 - Rozwój umiejętności komunikacji, reagowania w różnych sytuacjach w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami.
 - Identyfikacja potrzeb ze względu na niepełnosprawność, wiek, stan fizyczny lub psychiczny.
 - Zapoznanie z obowiązkami dotyczącymi zapewnienia dostępności, wynikających z przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności.
 - Nabycie umiejętności radzenia sobie z tzw. „trudnym klientem”, a także asertywności i negocjacji.
 - Zdobywanie umiejętności prawidłowego i bezpiecznego udzielenia pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.
- **Czego się uczestnicy nauczą i dowiedzą:**
 - Skutecznie i z szacunkiem komunikować się z osobami ze szczególnymi potrzebami – werbalnie i niewerbalnie.
 - Rozpoznawać sytuacje, w których warto dostosować sposób obsługi do indywidualnych potrzeb klienta.
 - Zachować się w sytuacjach trudnych lub niestandardowych – np. gdy klient ma ograniczoną mobilność, słuch, wzrok, trudności poznawcze lub nie mówi w języku polskim.
 - Proponować dostępne i realne rozwiązania w duchu życzliwości i równości.

- Tworzyć lub współtworzyć proste standardy obsługi klienta z uwzględnieniem zasad dostępności, które można wdrożyć w swojej instytucji/firmie.

PROGRAM:

- 1. Kim jest osoba ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością?**
 - Identyfikacja doświadczeń uczestników w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością.
 - Zrozumienie kwestii niepełnosprawności.
 - Emocje i postawa w relacji z osobą ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością.
- 2. Co oznacza „dostępność usług” dla osób z niepełnosprawnościami? Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością i rozwiązania dla dostępności usług – dobre praktyki.**
- 3. Rodzaje niepełnosprawności i ich wpływ na zachowanie, komunikację i potrzeby osób doświadczających niepełnosprawności:**
 - Niepełnosprawność ruchowa (m.in. osoby poruszające się na wózku, z kulami, z niedowładami).
 - Niepełnosprawność wzroku (m.in. osoby niewidome oraz niedowidzące).
 - Niepełnosprawność słuchu (m.in. osoby głuche, słabosłyszące).
 - Niepełnosprawność psychiczna (m.in. osoby chorujące na schizofrenię, depresje, zaburzenia zachowania, zaburzenia lękowe i nerwice, zachowania obsesyjne).
 - Niepełnosprawność intelektualna (m.in. osoby z zespołem downa, osoby ze niepełnosprawnością sprzężoną).
 - Niepełnosprawność neurologiczna (m.in. osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu, zespołem Aspergera, epilepsją, osoby po udarze, z objawami Alzheimera, osoby z zaburzeniami pamięci itp.).
- 4. Zasady poprawnego zachowania w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością - savoir - vivre wobec osób – rekomendacje i dobre praktyki do zastosowania w codziennej pracy m.in. procedury przykłady dobrych praktyk, podstawy języka migowego.**
- 5. Asertywność w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością – postawa i komunikacja asertywna, radzenie sobie w sytuacji konfliktowej, z agresją, z roszczeniowością klienta zachowując profesjonalizm.**
- 6. Techniki udzielania pomocy osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności – m.in. w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia - omówienie zagrożeń, w tym w procesie ewakuacji ze względu na rodzaj niepełnosprawności ewakuowanej osoby oraz wytyczne do zastosowania w sytuacji trudnej lub zagrażającej. Omówienie na podstawie case study, wypracowanie zasad do wdrożenia w codziennej pracy.**
- 7. Pytania, dyskusja.**

ADRESACI:

- Koordynatorzy dostępności i osoby wspierające działania na rzecz dostępności usług publicznych.
- Pracownicy punktów obsługi klienta i recepcji w urzędach i instytucjach publicznych.
- Pracownicy administracji samorządowej i rządowej, mający kontakt z interesantami.
- Pracownicy biur obsługi mieszkańców (bom).
- Osoby odpowiedzialne za wdrażanie zasad dostępności i równego traktowania.
- Pracownicy jednostek organizacyjnych (np. ops, pcpr, biblioteki, domy kultury, szkoły, ośrodki zdrowia).
- Kadra zarządzająca, która tworzy lub nadzoruje standardy obsługi i polityki dostępności w urzędzie.

Szkolenie jest skierowane do osób, które chcą nie tylko spełniać obowiązki ustawowe, ale także realnie przyczynić się do budowy środowiska przyjaznego osobom ze szczególnymi potrzebami.

PROWADZĄCA:

Specjalistka ds. dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością, trenerka. Audytorka dostępności i kierowniczka zespołu audytowego w projekcie „Dostępność + dla Zdrowia”. Prowadzi szkolenia i doradztwo z zakresu wdrażania zasad i rozwiązań w dostępności dla osób z niepełnosprawnością w usługach publicznych. Wspiera organizacje w audytowaniu dostępności i wdrażaniu rekomendowanych rozwiązań. Przeprowadza szkolenia dla pracodawców w zakresie dostosowania miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnością. Ekspertka merytoryczna i współautorka standardów dostępności i publikacji m.in.: „Ramowe wytyczne w projektowanie obiektów, pomieszczeń oraz przystosowanie stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach” (CIOP), „Standard dostępności POZ”, „Komunikacja z pacjentami ze szczególnymi potrzebami”. Autorka koncepcji i materiałów szkoleniowych w projektach edukacyjnych dla koordynatorów ds. dostępności (KPRM, MS, ZUS). Współpracuje z urzędami publicznymi w całej Polsce. Wyróżniona jako jedna ze 100 najbardziej wpływowych osób z niepełnosprawnością w Polsce. Absolwentka Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami. Standardy i wytyczne zgodne z ustawą o dostępności



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



27 maja 2025 r.

Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



Cena: 449 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do 13 maja 2025 r. cena wynosi: 409 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE

DO

KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regułskiego, Centrum Mazowsze;
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa;
tel. 698 343 042;
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK
NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przysyłać do 21 maja 2025 r.

UWAGA! Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____