

Štandardy kvality podporovaného zamestnávania

Štandard kvality služby
podporovaného zamestnávania

PhDr. Viera Záhorcová a kol.



Agentúra podporovaného zamestnávania, n. o., Heydukova 14, 811 08 Bratislava
Tel/fax: 00421 2 52 73 36 76, 0905 785 200, apzno@changenet.sk, www.apzba.sk

Štandardy kvality podporovaného zamestnávania

Štandard kvality služby
podporovaného zamestnávania



Vydala APZ, n. o., Bratislava, Heydukova 14, 811 08 Bratislava
v rámci projektu EQUIP – zamestnateľnosť a kvalita v praxi

Tento materiál bol vytvorený v procese tvorby štandardov praxe v podporovanom
zamestnávaní v SR a definovania indikátorov kvality podporovaného zamestnávania v SR.

Štandardy PZ a hodnotenie procesu dosahovania kvality uplatňovaním
štandardov PZ v praxi sme realizovali v rámci projektu EQUIP (2007-2009).

Projekt predložila a koordinovala Agentúra podporovaného zamestnávania na Heydukovej ulici č. 14
v Bratislave s podporou SAAIC v programe Celoživotné vzdelávanie – transfer inovácií.

Koordinátorka projektu PhDr. Viera Záhorcová
Agentúra podporovaného zamestnávania, n. o. | www.apzba.sk

Úvod	3
Základné pojmy - úvod	4
Podporované zamestnávanie - princípy	6
Rozvoj kvality v podporovanom zamestnávaní	8
Fázy procesu podporovaného zamestnávania - politika kvality	9
Situácia v podporovanom zamestnávaní na Slovensku	10
Štandardy kvality PZ na Slovensku	12
Organizačno-prevádzkový štandard	14
Personálny štandard	17
Procesuálny štandard	18
Dotazník pre posudzovanie štandardov kvality PZ	21
Etický kódex pracovníka pre PZ	30
Dodatok	33
Záver	36

Podporované zamestnávanie je služba, ktorú môžeme nazvať sociálnou službou aj službou zamestnanosti. Pomáha občanom so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaným nájsť a udržať si prácu na otvorenom trhu práce. Podporované zamestnávanie pomáha predovšetkým občanom, ktorí si sami nevedia nájsť prácu alebo si ju udržať. Príčiny môžu byť rôzne. Nízka kvalifikácia, nedostatok skúseností, prípadne zlé skúsenosti, ale aj nedostatok sebadôvery a motivácie sa môžu stať prekážkou pre pracovné uplatnenie.

Podporované zamestnávanie na Slovensku už má 10 ročnú históriu. Prvá Agentúra podporovaného zamestnávania vznikla v Bratislave v roku 1999, s cieľom pomôcť ľuďom so zdravotným postihnutím nájsť si pracovné uplatnenie. V prvom roku existencie APZ sme zamestnali šesť ťažko zdravotne postihnutých mladých ľudí u bežných zamestnávateľov. Impulzom boli skúsenosti, ktoré sme získali na konferenciách Európskej únie podporovaného zamestnávania (EUSE).

Keď sa podporované zamestnávanie ako služba občanom znevýhodneným na trhu práce stala podmienkou vstupu krajín do Európskej únie, aj na Slovensku sa dovedy modelová služba začala rozvíjať.

V roku 2004 sa začlenila služba podporovaného zamestnávania do nového Zákona o službách zamestnanosti č.5/2004. Od toho času začali vznikať ďalšie Agentúry podporovaného zamestnávania v rôznych regiónoch Slovenska.

Dnes je na Slovensku registrovaných 57 Agentúr podporovaného zamestnávania. Potreba profesionalizácie a zvyšovania odbornosti pracovníkov APZ sa stali podnetom pre tvorbu Štandardov kvality podporovaného zamestnávania na Slovensku. Štandardy tvorili rôzne pracovné skupiny, poskytovatelia a užívatelia služby podporovaného zamestnávania a experti z príbuzných oblastí sociálnych služieb a poradenstva takmer 3 roky.

Podporované zamestnávanie si stále viac nachádza svoje miesto medzi odborníkmi, zamestnávateľmi a občanmi so zdravotným postihnutím. Je to služba, ktorá pomáha ľuďom začleniť sa, byť súčasťou majority, mať rovnaké práva na prácu a mzdu. Prináša všetkým zainteresovaným pocit uspokojenia a užitočnosti.

Viera Záhorcová

Definícia

Podporované zamestnávanie je časovo ohraničená služba určená občanom so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaným občanom, ktorí hľadajú riadne zamestnanie na otvorenom trhu práce za rovnakých mzdových podmienok.

Východiská

Podporované zamestnávanie (ďalej PZ) ako metóda bola vyvinutá v USA pred 25 rokmi na podporu integrácie a zamestnávania ľudí s mentálnym postihnutím. Postupne našla uplatnenie aj v iných krajinách a pre iné znevýhodnené skupiny občanov na trhu práce. Podporované zamestnávanie je vhodné na podporu zamestnávania občanov so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaných osôb. Cieľom PZ je podpora pri vyhľadávaní a udržaní zamestnania, podpora ekonomickej a sociálnej aktivizácie a nezávislosti znevýhodnených občanov na trhu práce v komunite.

Kvalita v PZ

V priebehu vývoja PZ sa pohľady na kvalitu služby menili. Tento vývoj nie je nikdy ukončený, je to stále sa vyvíjajúci proces. Požiadavky na služby PZ sa menia hlavne podľa potrieb občanov.

Pre dosiahnutie kvality musí byť definovaný obsah služby, náplň činnosti, cieľová skupina, metódy a formy práce a spôsoby ich dosahovania, ciele a kritériá pre efektívnosť poskytovania služby za účelom uspokojenia potrieb klienta.

Význam štandardov kvality

Štandardy podporovaného zamestnávania majú význam pri zvyšovaní kvality poskytovaných služieb PZ. Stanovujú úroveň, pri ktorej ešte môžeme deklarovať, že služby poskytované klientovi sú v požadovanej kvalite a na štandardnej úrovni. Štandardy určujú normu pre kvalitu PZ, poskytujú záruky klientovi, chránia poskytovateľov.

Prijatím štandardov PZ dosiahneme:

- systémový prístup k službám podporovaného zamestnávania,
 - skvalitnenie služieb podporovaného zamestnávania,
 - definovanie a akceptovanie individuálnych potrieb klienta,
 - sprehľadnenie vzťahov a kompetencií medzi podporovaným zamestnávaním a ostatnými službami zamestnanosti,
 - zosúladenie činností v podporovanom zamestnávaní vo vnútri procesu a služby,
 - merateľnú a porovnateľnú úroveň služieb v podporovanom zamestnávaní v rôznych službách, regiónoch,
 - zvýšenie akceptácie a dôveryhodnosti organizácie (APZ) ako poskytovateľa služieb PZ
- Rozvoj kvality je cieľovo-orientovaný proces, čo znamená, že spoločné pravidlá a postupy sú odsúhlasené v rámci celej organizácie. Nákupca služieb má zároveň možnosť dohodnúť sa s poskytovateľom služieb a uistiť sa, že organizácia je schopná garantovať štandardizované služby a najlepšiu kvalitu svojmu klientovi hľadajúcemu zamestnanie.

Rozvoj kvality služieb pri tvorbe štandardov bol vzhľadom na požiadavky a výsledky rozdelený do viacerých etáp:

- etapa tvorby štandardov služieb PZ
- etapa overovania štandardov služieb PZ
- etapa tvorby a overovania kvality štandardu PZ

Cieľom zlepšovania procesu kvality služieb je rozvoj aktivít a služieb v rámci organizácie, ako aj zdokonaľovanie osobných zručností a kapacít poskytovateľov služieb.

Efektívnosť a kvalita podporovaného zamestnávania by mala byť preukázaná externým sponzorom týchto služieb. Popri rozvoji kvality služieb je cieľom umožniť audit všetkých klientov (interných klientov – zamestnancov a externých klientov – nezamestnaných, zamestnávateľov, sietí spolupracovníkov, dôverníkov, sponzorov) a ich začlenenie v operačnom rozvoji.

Štandardy služieb zdôrazňujú proces medzi klientom a poradcom; podporované zamestnávanie sa vykonáva v rôznych organizáciách. V tejto fáze sme iba definovali niektoré hlavné požiadavky na štruktúru zamestnancov organizácie, rozvoj zamestnancov a princípy fungovania. Tieto štandardy nepokrývajú žiadne požiadavky kvality, napríklad na systém riadenia.

Zlepšovanie kvality napomáha aj zamestnávanie ľudí, ktorí potrebujú špeciálnu podporu, hoci sa v danom prípade nedajú uplatniť princípy podporovaného zamestnávania. Pri individuálnom a zvlášť na mieru šitom zamestnávaní alebo pri pracovnej integrácii je proces veľmi blízky podporovanému zamestnávaniu, takže štandardy služieb môžu byť veľmi vhodne využité aj tomto prípade.

Podporované zamestnávanie

Princípy

Podporované zamestnávanie je metóda zamestnávania ľudí so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaných osôb. Model fungovania môže byť zároveň prispôsobený tak, aby si ľudia so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaní prácu udržali.

Charakteristiky zamestnania

Forma zamestnania

Formy zamestnania boli ponechané tak flexibilne, ako je to len možné. Môže to byť napríklad individuálne podporované zamestnávanie, pracovný patronát, oddelená práca, práca z domu, spoločný podnik či súkromné podnikanie.

Pracovná zmluva

Metóda podporovaného zamestnávania predpokladá vytvorenie pracovnej zmluvy so zamestnávateľom. Pracovná zmluva vždy zahŕňa opatrenia spojené s pracovnou ochranou, pracovnou zdravotnou starostlivosťou a pracovnou bezpečnosťou. Spomínané opatrenia sa týkajú aj podporovaného súkromného podnikania.

Výplatný systém

Zamestnanci sú vždy platení za svoju prácu. Zamestnancovi sa vypláca mzda podľa jeho úloh, v súlade s kolektívnou zmluvou predmetného odvetvia a na úrovni zodpovedajúcej mzdám danej firmy. Príjem zamestnanca sa môže tiež skladať zo mzdy aj sociálnych dávok. Zamestnanecká podpora môže byť takisto zahrnutá v mzde.

Počet hodín v pracovnom týždni

Je možné realizovať akékoľvek individuálne riešenie pracovného času a takisto nie je nutné stanoviť minimálny počet pracovných hodín.

Príprava na zamestnanie, školenie a prax

Počas obdobia predchádzajúceho zamestnaniu je uchádzač o prácu špeciálne školený v oblasti sociálnych zručností, adaptácie na pracovný život a jeho všeobecné požiadavky. Pracovné zručnosti nadobúda uchádzač priamo na pracovisku.

Poskytovateľ podpory, kvalita a množstvo podpory

Množstvo, kvalita a trvanie podpory sa mení podľa individuálnych požiadaviek. Do úvahy sa berú potreby zamestnávateľa ako aj zamestnanca. Zamestnanec získava podporu pri svojich pracovných úlohách od poradcu pre PZ a spolupracovníkov. Zamestnanec môže byť podporovaný aj inak, a to ľuďmi zo svojho okolia, rôznymi úradmi, ale aj svojimi priateľmi.

Trvanie pracovnej zmluvy

Pri stanovovaní dĺžky pracovného pomeru sa uplatňujú individuálne riešenia rovnako ako u všetkých zamestnancov na trhu práce.

Sociálna integrácia v pracovnom pomere

Pracovné uspokojenie a integrácia v pracovnom kolektíve sa podporujú kdekoľvek je to potrebné.

Šance na kariérny rozvoj

Zamestnanci majú šancu na kariérny rozvoj vzhľadom na svoje schopnosti a pracovné zručnosti rovnako ako ostatní zamestnanci.

Začlenenie uchádzača do plánovania procesu zamestnávania

V podporovanom zamestnávaní je úplné a plnohodnotné zapojenie uchádzača do plánovania budúceho zamestnania základom celého procesu. Okrem toho, podporované zamestnávanie je predurčené na to, aby bolo založené na spoločných postupoch a štandardných systémoch.

„Vlastné rozhodnutie“ pri plánovaní bolo uznané ako hlavný princíp, pretože smeruje k plnému a rovnocennému začleneniu klienta do rozpracovania a implementácie plánu zamestnania.

Prenesiteľnosť

Podporované zamestnávanie je vhodné ako proces zamestnávania pre akéhokoľvek uchádzača o prácu, pre ktorého tradičné procedúry v službách zamestnávania a ďalších formách služieb nie sú postačujúce, a je nevyhnutné, aby mal špeciálnu podporu, ak sa chce zamestnať. V podstate akákoľvek nezamestnaná osoba, ktorá si želá mať špeciálnu podporu pri zamestnávaní, môže využiť podporované zamestnávanie.

Rozvoj kvality v podporovanom zamestnávaní obsahuje nasledujúce elementy:

- význam kvality pre uchádzačov o prácu,
- indikátory kvality v podporovanom zamestnávaní,
- štandardy kvality pre služby zamestnávania,
- celkový manažment kvality,
- kvalitatívne a kvantitatívne indikátory pre hodnotenie kvality.

V Austrálii boli do hodnotenia kvality v podporovanom zamestnávaní zahrnuté aj požiadavky certifikátu ISO 9000.

V USA skúmali podporované zamestnávanie a jeho efektivitu na Univerzite v Indiane (Bond, 1997). V rámci USA sa uplatňuje celkové zlepšovanie kvality v podporovanom zamestnávaní prinajmenšom u ľudí s mentálnym postihnutím. Hodnotenie prechádza tromi stupňami: personál, organizácie a služby. Každý stupeň je hodnotený podľa toho, ako cieľová skupina korešponduje s príslušnými kritériami.

Okrem toho národná organizácia podporovaného zamestnávania v USA – APSE (Asociácia ľudí v podporovanom zamestnávaní) – vypracovala **etické inštrukcie** pre profesionálov v podporovanom zamestnávaní. Tieto inštrukcie vyzdvihujú hodnoty individuality, slobody výberu, rešpektovania, participácie, kompetencie, sociálneho zapojenia, nedotknuteľnosti a zamestnania. Obchodné organizácie vo Fínsku vypracovali profesionálne etické inštrukcie pre svojich členov, ktoré sú záväzné pre zamestnancov zamestnaných prostredníctvom modelu podporovaného zamestnávania.

V Európe sa diskutovalo o celkovom zlepšovaní kvality v podporovanom zamestnávaní v skupine projektu ACCEPT v programe pre zamestnanosť v rámci ESF (Európskeho sociálneho fondu) a EUSE (Európskej únie podporovaného zamestnávania). V Nemecku sa rozvoj celkovej kvality v podporovanom zamestnávaní uskutočňuje hlavne z výskumného pohľadu v rámci projektu ACCEPT na Univerzite v Münsteri.

Fázy procesu podporovaného zamestnávania Politika kvality

Procesy služieb podporovaného zamestnávania v každej organizácii sú usmerňované politikou kvality, ktorá je jedným zo spôsobov, ako definovať kvalitu vyšším manažmentom organizácie. Politika kvality predstavuje aktivity smerujúce k produkovaniu služieb vysokej kvality v rôznych fázach procesu. Dosahovanie cieľov je podporované politikou kvality. **Počiatočným bodom aktivít sú potreby a očakávania klienta**. V najlepšom prípade všetky spolupracujúce strany (klient, zamestnanci, sieťoví spolupracovníci, sponzori) pochopili obsah politiky kvality, a tá usmerňuje každodenné aktivity.

Každá organizácia – či už je podporované zamestnávanie jednou z rôznych služieb alebo samostatným projektom s vlastným personálom – musí definovať, ako vníma podporované zamestnávanie, ako aj svoje kvalitatívne ciele.

Politika kvality udáva hodnoty, ktoré usmerňujú aktivity a hlavné kvalitatívne ciele, ako napríklad bezpečnosť služby, spokojnosť klientov a zmluvnosť vzťahov. Okrem toho musí každá organizácia definovať myšlienku svojho fungovania a myšlienku služby podporovaného zamestnávania, ktorá často tvorí ústrednú časť politiky kvality.

Myšlienka fungovania v podporovanom zamestnávaní – filozofia

Myšlienka fungovania podporovaného zamestnávania bola vyjadrená v projekte rozvoja kvality.

Cieľom podporovaného zamestnávania je zlepšovať kvalitu pracovného a spoločenského života ľudí, ktorí potrebujú zvláštnu podporu garantovaním rovnakých práv na zamestnanie na otvorenom trhu práce, normálny plat, nepretržitú podporu a úplnú spoločenskú aktivizáciu.

Účelom podporovaného zamestnávania je prispôsobiť tieto úlohy individuálnym schopnostiam a cieľom, poskytovať nepretržitú podporu, umožniť rovnakú účasť a podporovať začlenenie do spoločenských oblastí bývania, práce, voľného času atď.

Aktuálna situácia v podporovanom zamestnávaní na Slovensku

Súčasnosť a vyhliadky do budúcnosti

- podporované zamestnávanie je v SR legislatívne zakotvené,
- sú vytvorené štandardy služby PZ pre SR,
- sú vytvorené indikátory kvality PZ pre SR,
- **vyškolený personál a fixné dotácie (granty, systémové financovanie) sú nevyhnutnými predpokladmi fungovania podporovaného zamestnávania. Táto publikácia má snahu prezentovať dokument štandardov kvality služieb pre podporované zamestnávanie ako súčasť celkového zlepšovania kvality. Zahŕňa proces auditu, vrátane sebahodnotenia, rozvoj kvality služieb a audit externou osobou. SÚPZ bude štandardy za účelom zabezpečenia aktuálnosti kritérií obsiahnutých v štandardoch služieb spravovať a aktualizovať.**

Východiská tvorby štandardov kvality na Slovensku

Hodnoty

V rámci procesu tvorby štandardov kvality bolo potrebné definovať všeobecné hodnoty, ktoré sú východiskom pre tvorbu a implementáciu kvality poskytovanej služby.

Rovnosť

Ľudia s postihnutím majú rovnaké príležitosti byť zamestnaní, takže miera ich zamestnanosti je zhodná s celkovou mierou zamestnanosti v krajine.

Súkromní podnikatelia, súkromné spoločnosti, samosprávy a štát sú zodpovední za zamestnanie ľudí s postihnutím a za poskytovanie a financovanie pracovných miest.

Rovnosť sa realizuje vo forme prístupu k školeniam a pracovnej rehabilitácii tak, aby v nich ľudia s postihnutím mali uspokojivé zastúpenie. Rovnosť je akceptovaná regionálne aj profesionálne.

Individuálne nezávislý život a sloboda voľby

Osoba s postihnutím má právo vybrať si profesiu a prácu vzhľadom na svoje zručnosti. Náplň práce umožňuje profesionálny, sociálny a psychologický rozvoj a individuálnu participáciu.

Existujú možnosti najmä pre mladých ľudí s postihnutím a pre ľudí na invalidnom dôchodku zapojiť sa do pracovného života a dostať úlohy, ktoré korešpondujú s ich kapacitami a zručnosťami, s pomocou školiacich a rehabilitačných opatrení.

Garancia živobytia

Flexibilná garancia živobytia, ktorá motivuje k práci a poskytuje finančné zabezpečenie. Zamestnaná osoba – aj v chránenom zamestnaní – má zabezpečené živobytie korešpondujúce so životným minimom.

Garancia živobytia pre osobu na dôchodku v prípade neúspešného návratu do pracovného života, t.j. v prípade oslabenej pracovnej schopnosti.

Ziskovosť

Podporné opatrenia, ktoré kombinujú individuálne a spoločenské záujmy, vzájomnú primeranosť a ziskovosť.

Produkty a služby pripravované ľuďmi s postihnutím sú užitočné, primerané a dôkladne navrhnuté

Štruktúra štandardov PZ

1. ORGANIZAČNO-PREVÁDZKOVÝ ŠTANDARD

Zaoberá sa prevádzkou organizácie a organizačného usporiadania, miestom a priestorom, kde organizácia poskytuje služby podporovaného zamestnávania, priestorom pre prvý kontakt s klientom, prostredím, v ktorom sa služba poskytuje.

Tento štandard sa zaoberá aj formálnymi náležitosťami súvisiacimi so záznamami o klientovi, archiváciou a registráciou údajov, dokumentáciou o klientovi a zamestnávateľovi a ochrane pri nakladaní s týmito údajmi. Rieši však aj otázky komunikácie s verejnosťou, definuje regionálnu pôsobnosť organizácie, prístupnosť a dostupnosť pre klienta, označenie organizácie navonok a značenie vo vnútri.

Organizačno-prevádzkový štandard definuje požiadavky na:

- prevádzku organizácie
- priestorové zabezpečenie
- organizačné zabezpečenie
- technické vybavenie
- dostupnosť služby
- prístupnosť služby

2. PERSONÁLNY ŠTANDARD

Personálny štandard definuje minimálny počet stálych pracovníkov, ktorí poskytujú služby podporovaného zamestnávania v organizácii a formu pracovného vzťahu. Rieši počet a typ externých spolupracovníkov. Definuje kvalifikačné predpoklady jednotlivých poradcov pre PZ, rozsah a druh ich vzdelania. Personálny štandard tiež rieši problematiku potreby ďalšieho vzdelávania a supervíznych služieb.

Personálny štandard definuje požiadavky na:

- personálne zabezpečenie
- profesionálnu úroveň zamestnancov a externých spolupracovníkov

3. PROCESUÁLNY ŠTANDARD

Procesuálny štandard – práca s klientom sa zaoberá druhmi služieb, ktoré poskytuje organizácia poskytujúca služby podporovaného zamestnávania a definovaním cieľovej skupiny. Definuje princípy, na ktorých je založená podpora, metódy a formy práce s klientom, ako aj proces práce so zamestnávateľom. Zameriava sa aj na definovanie spolupracujúcich subjektov v sieti služieb zamestnanosti a ostatných služieb. Definuje aj kritériá spokojnosti klienta so službou a kritériá merateľnosti a efektívnosti poskytovanej služby. Takisto rieši proces komunikácie s cieľovou skupinou v záujme riešenia sťažností, problémov a nezrovnalostí.

Procesuálny štandard definuje požiadavky na proces poskytovania služby PZ a princípy práce s klientom a zamestnávateľom:

- vymedzenie poskytovaných služieb
- definovanie cieľovej skupiny
- princípy podporovaného zamestnávania
- manažment práce s klientom
- manažment práce so zamestnávateľom
- vymedzenie spolupracujúcich subjektov a tvorba funkčnej siete
- kritériá efektívnosti a merateľnosti poskytnutej služby
- kritériá na meranie spokojnosti klienta
- manažment riešenia sťažností

Vymedzenie miesta poskytovania služby (ďalej prevádzka APZ)

okrem sídla organizácie má APZ aj adresu a miesto, kde poskytuje služby PZ (prevádzka APZ) miesto na poskytovanie služby PZ/prevádzky je nebytovým priestorom

Zdôvodnenie: Služba PZ by mala byť poskytovaná v neutrálnom prostredí pre klienta a pre poradcu, reálna adresa a miesto poskytovania je jedným z prejavov transparentnosti služby aj navonok.

Priestorové zabezpečenie

- prevádzka APZ má minimálne dve miestnosti
- jedna samostatná miestnosť je vyčlenená na prácu s klientom, poskytuje diskretný a nerušený priestor pre poskytovanie služby PZ

Zdôvodnenie: Práca s klientom vyžaduje nerušený priestor, je vhodnou podmienkou na otvorenie sa klienta a navodenie dôveryhodnej atmosféry v poradenskom procese.

Organizačné zabezpečenie

organizačná štruktúra APZ má vytvorené podmienky pre:

- miesto prvého kontaktu
- manažment
- poradcov (odborný poradca pre PZ a pracovný poradca pre PZ)
- administratívu¹⁾

Poznámka:

1) administratíva = vedenie ekonomickej, účtovnej a inej agendy organizácie.

Technické vybavenie

vybavenie miestností

- štandardné pracovné prostredie (stôl, stolička...)
- „priateľsky“ zariadený priestor pre klienta **počítače, pripojenie na internet, telefón, mobil, tlačiareň, kopírka, fax, skartovací stroj**
- pracovníci organizácie majú k dispozícii potrebné prístrojové a telekomunikačné vybavenie na zabezpečenie práce, komunikácie a prístupu k informáciám

databázový program

- organizácia má databázový software pre potreby vedenia agendy o klientoch v elektronickej podobe

softwarové zabezpečenie

- organizácia má licencie na používaný software

dokumentácia klienta

- organizácia vlastní nevyhnutné kancelárske vybavenie potrebné pre fyzické založenie klientskych spisov

archivačný a registratúrny poriadok

- organizácia má vypracovaný archivačný a registratúrny poriadok pre potreby archivovania ekonomickej, administratívnej agendy a agendy klientov

Dostupnosť služby

zadefinovanie informačných kanálov o existencii služby

- organizácia má zadefinované médiá – letáky, web, informačný materiál – ktorých prostredníctvom informuje klientov a verejnosť o svojich službách

zverejnené prevádzkové hodiny reflektujúce potreby a možnosti klientov ²⁾

- organizácia má stanovené prevádzkové hodiny tak, aby vyhovovali čo najširšiemu spektru klientov

regionálna pôsobnosť APZ

- organizácia má zadefinovaný región pôsobenia tak, aby služby poskytované klientovi boli v tomto regióne v rovnakej kvalite

vzdialenosť od zastávky hromadnej dopravy

- organizácia zriaďuje svoje prevádzkové priestory tak, aby vzdialenosť od zastávky hromadnej dopravy netvorila prekážku v dostupnosti služby

dostupnosť dopravou

- organizácia zriaďuje prevádzkové priestory tak, aby boli klientovi prístupné osobnou, verejnou, hromadnou a inou dopravou

existencia služby v dosahu

- organizácia zriaďuje prevádzkové priestory tak, aby vzdialenosť od bydliska klienta k službe PZ netvorila prekážku

Prístupnosť služby

bezbariérovosť vstupu a priestorov

- organizácia zriaďuje prevádzkové priestory tak, aby fyzické bariéry netvorili pre klienta prekážku

označené parkovanie

- organizácia má informácie o vyhradenom parkovaní v blízkosti prevádzkových priestorov a zverejní ich klientom a zamestnávateľom

3. vonkajšie označenie prevádzky

- organizácia má zreteľne označené vonkajšie priestory – napríklad tabuľka na budove, dverách, zvuková a svetelná signalizácia, kontrastný text

4. vnútorné priestorové značenie

- organizácia má jasné a zreteľné značenie vnútorných priestorov prevádzky – označenie úsekov (vedenie organizácie, poradcovia..., menovky na dverách, informačné tabule)

miesto prvého kontaktu

- organizácia má zriadené miesto prvého kontaktu, kde klientom poskytuje všetky vstupné informácie³⁾

Poznámka:

2) Prevádzkové hodiny sú stanovené tak, že rešpektujú zvyklosti a potreby klientov. V prípade, že v organizácii nie je v čase prevádzkových hodín nikto prítomný, organizácia je povinná túto informáciu zverejniť včas a zabezpečiť, aby klienti boli o tejto skutočnosti informovaní (napríklad odkaz na telefónnom odkazovači, nápis na dverách, zverejnenie na internete).

3) Pracovník prvého kontaktu môže v rámci kumulácie funkcií byť zároveň aj odborným poradcom alebo pracovným poradcom.

informovanosť – informačné materiály, webová stránka

- organizácia má súbor informácií o agentúre, poskytovaných službách, kontaktnej adrese, prevádzkovom čase, ktoré distribuuje klientovi prostredníctvom zadaných informačných kanálov (viď dostupnosť), podľa možnosti tieto informácie zverejňuje aj prostredníctvom svojej webovej stránky.

PERSONÁLNY ŠTANDARD

Personálne zabezpečenie služby APZ

minimálne dvaja stáli pracovníci

- pracovníci majú uzatvorenú pracovnú zmluvu s APZ alebo majú obdobný pracovno-právny vzťah⁴⁾

APZ má databázu externých spolupracovníkov

- napríklad: rehabilitačný lekár, iní zdravotnícki pracovníci, právnik, finančný poradca, ergonom...

Vzdelanie poradcov pre PZ

1. odborný poradca pre podporované zamestnávanie:

- vysokoškolské II. stupňa v odbore (sociálna práca, sociálna pedagogika, psychológia, špeciálna alebo liečebná pedagogika, andragogika)

alebo

- vysokoškolské II. stupňa (iná odbornosť ako v bode a) doplnené o akreditované vzdelávanie v oblasti podporovaného zamestnávania minimálne v rozsahu 150 hodín (odborný poradca je odborným garantom, vykonáva špecializovanú činnosť v poradenstve, napríklad funkčnú diagnostiku klienta, analýzu schopností klienta zamestnať sa, odborné a sociálne poradenstvo, intervencuje v krízových situáciách a právnych záležitostiach...)

2. pracovný poradca pre podporované zamestnávanie⁵⁾:

- vysokoškolské I. stupňa v odbore (sociálna práca, sociálna pedagogika, psychológia, špeciálna alebo liečebná pedagogika, andragogika),

alebo

- vysokoškolské I. stupňa (iná odbornosť ako v bode a) doplnené o akreditované vzdelávanie v oblasti podporovaného zamestnávania v rozsahu 150 hodín (pracovný poradca vykonáva pracovné poradenstvo, v súčinnosti s klientom zostavuje individuálne plány, komunikuje so zamestnávateľmi, spolupracuje so zamestnávateľmi pri príprave uchádzača na pracovné miesto, pri príprave pracovného miesta, monitoruje úspešnosť umiestnenia klienta a udržanie pracovného miesta...)

Poznámka:

4) Stály pracovník = pracuje v agentúre 37,5 hodín / týždeň. Kumulácia funkcií je možná.

5) Odborný poradca pre PZ a pracovný poradca pre PZ ďalej **poradca pre PZ** požiadavky na poradcov v súlade s pripravovanou a existujúcou legislatívou, VŠ II st. na odborné poradenstvo, VŠ I. st. na pracovné poradenstvo.

- úplné stredoškolské vzdelanie (maturita) doplnené o 250 hodín akreditovaného vzdelávania v oblasti podporovaného zamestnávania (prvý kontakt s klientom, spolupráca s úradmi, komunikácia so zamestnávateľmi, monitoring klienta na pracovisku...)

externí spolupracovníci (majú príslušné vzdelanie v danom odbore)

APZ sa podieľa na rozvoji zručností svojich zamestnancov, podporuje ďalšie kontinuálne a priebežné vzdelávanie odborných a pracovných poradcov. APZ má zavedený systém supervízie pre svojich pracovníkov.

Vymedzenie poskytovaných služieb

- poskytovanie odborného poradenstva zameraného na podporu a pomoc pri získaní a udržaní si pracovného miesta, poskytovanie pracovnoprávneho a finančného poradenstva a poskytovanie odborného poradenstva pri získaní a udržaní si pracovného miesta u dlhodobo nezamestnaných občanov,
- zisťovanie schopností a odborných zručností občanov so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaných občanov vzhľadom na požiadavky trhu práce,
- vyhľadávanie vhodného zamestnania pre občana so zdravotným postihnutím a pre dlhodobo nezamestnaného občana a jeho sprostredkovanie,
- poskytovanie odborného poradenstva zamestnávateľovi pri získavaní zamestnancov a pri riešení problémov počas ich zamestnávania,
- vykonávanie výberu vhodného občana so zdravotným postihnutím alebo vhodného dlhodobo nezamestnaného občana na pracovné miesto na základe požiadaviek a nárokov zamestnávateľa,
- poskytovanie odborného poradenstva zamestnávateľovi pri úprave pracovného miesta a pracovných podmienok pri zamestnávaní konkrétneho občana so zdravotným postihnutím (miesto šité na mieru),
- monitoring na pracovisku pri získaní a udržaní pracovného miesta.

Definovanie cieľovej skupiny

klienti:

- občania so zdravotným postihnutím
- občania dlhodobo nezamestnaní
- inak znevýhodnení občania, ktorí nespĺňajú podmienku bodu 1a, 1b
- zamestnávateľa

Princípy PZ

- podpora je poskytovaná individuálne, podľa potrieb klienta a zamestnávateľa s rešpektovaním ich požiadaviek a podľa princípov práce procesu orientovaného na klienta,
- individuálny prístup zohľadňuje princípy prípravy klienta a pracovného miesta „šitého na mieru“,
- podpora je poskytovaná len v takej miere, aby bol dosiahnutý stanovený a dohodnutý cieľ, aby sa podporila nezávislosť a aktivizácia klienta,
- v čase trvania dohody sa podpora poskytuje kontinuálne, kontakt s klientom je nepretržitý a intenzívny,
- cieľom práce s klientom je komplexný prístup v podpore jeho integrácie do spoločnosti a pri zvyšovaní kvality jeho života, za tým účelom APZ kontaktuje spolupracovníkov v sieti a spolupracuje aj s rodinným prostredím klienta,
- APZ používa štandardizované formuláre na dokumentovanie a vedenie procesu práce s klientom a zamestnávateľom (viď príloha),
- poradcovia konzultujú návrhy a rozhodnutia v tíme spolupracovníkov APZ.

Priebeh procesu a riadenie práce s klientom

Poradca pre PZ postupuje v práci s klientom nasledovne:

- uskutočnenie informačného rozhovoru
- uzavretie dohody s klientom o poskytovaní, druhu a rozsahu a období poskytovania služby PZ
- vyjadrenie súhlasu klienta s poskytovaním príslušných informácií mimo APZ
- diagnostika klienta
- zostavenie individuálneho plánu činnosti a aktivít klienta a poradcu
- definovanie cieľov a dohoda o cieľoch
- explorácia potrebných informácií a poznatkov potrebných k úspešnosti umiestnenia na trhu práce a udržania pracovného miesta
- príprava klienta na pracovné miesto
- podpora klienta pri adaptácii na pracovné miesto
- monitoring klienta v zamestnaní

Proces práce so zamestnávateľom

- zabezpečenie informovanosti zamestnávateľov
- poradenstvo pre zamestnávateľov
- vedenie databázy zamestnávateľov
- vyhľadávanie klientov pre nové pracovné miesta
- vyhľadávanie pracovného miesta
- úprava a prispôsobenie pracovného miesta a pracovného prostredia
- monitoring na pracovisku

Spolupracujúce subjekty

- APZ má zadaný okruh spolupracujúcich subjektov za účelom doplnenia informácií a podpore klienta na pracovné miesto
- organizácie zastupujúce občanov so zdravotným postihnutím
- organizácie štátnej správy a samosprávy
- rehabilitačné a terapeutické strediská a pracoviská
- vzdelávacie organizácie
- zamestnávateľské organizácie
- iné poradenské služby

Kritériá efektívnosti a merateľnosti poskytnutej služby

počet klientov, ktorým sa poradca pre PZ venuje, je:

- maximálne 15 klientov so zdravotným postihnutím počas jedného roka
- maximálne 60 klientov dlhodobo nezamestnaných počas jedného roka alebo
- príslušná percentuálna kombinácia (v prepočte, jeden klient so zdravotným postihnutím zodpovedá štyrom dlhodobo nezamestnaným)
- počet klientov umiestnených na trhu práce a klientov, ktorí si udržali pracovné miesto, je 30 % z klientov, ktorým sa poradca pre PZ venuje počas jedného roka
- za umiestneného klienta na trhu práce sa považuje klient, ktorý je zamestnaný na riadnu pracovnú zmluvu minimálne tri mesiace
- za udržané pracovné miesto sa považuje umiestnenie klienta minimálne 6 mesiacov na riadnom pracovnom mieste
- dĺžka poskytovania služby PZ pre klienta by nemala presiahnuť jeden rok, vo výnimočných prípadoch jeden a pol roka

Kritéria na posúdenie spokojnosti klienta

- naplnenie cieľov definovaných dohodou o spolupráci
- nájdené a udržané pracovné miesto
- dlhodobá ekonomická a sociálna nezávislosť klienta
- naštartovanie zmeny v procese hľadania, definovania dosahovania cieľov smerujúcich k rozvoju klienta
- zvýšenie kvality života klienta

Manažment riešenia sťažností klientov a zamestnávateľov

- APZ má zadaný proces riešenia sťažností klientov a zamestnávateľov v záujme riešenia sťažností, problémov, nezrovnalostí s cieľom zvyšovania kvality poskytovania služby APZ
 - tlačivo na podanie sťažnosti,
 - vyhotovovanie zápisu z ústneho podania sťažnosti
 - časový limit na prešetrenie sťažnosti
 - interné prešetrenie sťažnosti
 - vyhodnotenie sťažnosti
 - záver
- ak je žiadosť neoprávnená, APZ zašle list klientovi
- ak je žiadosť oprávnená, APZ vykoná nápravu formou vyhodnotenia za prítomnosti klienta so zápisom zo stretnutia
- APZ zašle písomnú odpoveď na každú sťažnosť
- APZ vedie evidenciu sťažností

Štandardy kvality v SR spravuje SÚPZ.

Bratislava, 2009

1. Dotazník k organizačno - prevádzkovému štandardu:

Otázka	Odpoveď		
	Áno	Nie	
Prevádzka organizácie:			
1. Prevádzkový priestor organizácie je:	bytový priestor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	nebytový priestor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sídlo organizácie je totožné s prevádzkovými priestormi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Priestorové zabezpečenie:			
3. Prevádzkový priestor organizácie má:	1 miestnosť	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(okrem soc. zázemia)	2 miestnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	viac ako 2 miestnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pre prácu s klientom je:	vyčlenená samostatná miestnosť	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	v rámci miestnosti vyčlenený priestor zabezpečujúci intimitu rozhovoru a prostredia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Priestory organizácie vyhovujú:	hygienickým normám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	technickým normám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizácia:			
6. Organizácia má vypracovanú organizačnú štruktúru.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. Organizácia má v organizačnej štruktúre zadaný *:	manažment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	miesto prvého kontaktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	poradcov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	administratívu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Organizácia má vypracovaný popis činností pre jednotlivé úseky v organizačnej štruktúre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Technické vybavenie:			
9. Prevádzkové priestory sú vybavené kancelárskym nábytkom:	každý pracovník má k dispozícii zodpovedajúce vybavenie (stôl, stolička, priestor na ukladanie dokumentácie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	priestor pre prácu s klientom je zariadený „priateľsky“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Pracovník poradca má prístup k:	počítaču	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	telekom. prostriedkom (mobil, pevná linka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	internetu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tlačiarňu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	kopírku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	faxu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	skartovačku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11.	Používané softwarové vybavenie má licenciu.	operačný systém (Windows)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Kancelársky balík (Microsoft Office)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Iný (ak organizácia používa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	Organizácia má k dispozícii databázový program		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Záznamy o klientoch sú vedené*:	v elektronickej forme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Každý klient má založený „klientsky spis“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	Organizácia má vypracovaný*:	archivačný poriadok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		registratúrny poriadok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dostupnosť:

15.	Organizácia má zadaný systém informovanosti verejnosti o poskytovaných službách prostredníctvom*:	webu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Informačných materiálov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		letákov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Iné (popíšte):		
			
			
16.	Hodiny určené pre klientov organizácie sú:	každý pracovný deň počas pracovnej doby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		každý pracovný deň v určený čas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Len určité dni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	Organizácia je dostupná hromadnou dopravou – HD (autobus, vlak, miestne spoje).		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.	Vzdialenosť organizácie od zastávky HD je:	do 100 m	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		viac ako 100 m	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	Organizácia má zadanú územnú pôsobnosť, ktorá je vymedzená:	hranicami okresu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		hranicami kraja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		celé Slovensko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Iné (popíšte):		
			
			
20.	Sú v regióne, na ktorý sa organizácia zameriava aj iné organizácie poskytujúce služby PZ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Počet:		
21.	Koľko klientov je z regiónu na ktorý sa organizácia zameriava?	viac ako 90%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		viac ako 75%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		menej ako 75%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.	Majú klienti, ktorí nie sú z regiónu, na ktorý sa organizácia zameriava v dosahu bližšiu organizáciu poskytujúcu služby PZ (v zmysle vzdialenosti):	viac ako polovica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		menej ako polovica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Prístupnosť:

23.	Prístup do organizácie je bezbariérový.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.	Vnútročné priestory organizácie sú bezbariérové.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.	Aspoň jedno sociálne zariadenie (WC) organizácie je bezbariérové.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26.	Vnútročné priestory sú viditeľne označené *.	miesto prvého kontaktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		úsek manažmentu organizácie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		úsek poradcov a administratívy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		sociálne zariadenie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27.	Organizácia má vo svojich priestoroch zriadené miesto prvého kontaktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		vyčlenený priestor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28.	Prevádzkové priestory organizácie majú viditeľné vonkajšie označenie *.	tabuľa s označením na budove	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		navigačné značenie v meste/obci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		označenie na vstupných dverách	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		iné (popíšte):		
			
			
29.	Organizácia informuje klientov o vyhradenom parkovaní pre zdravotne postihnutých v najbližšom okolí prostredníctvom*:	webu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Informačných materiálov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		letákov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		iné (popíšte):		
			
			
30.	Organizácia má k dispozícii zdroje a nosiče informácií o svojom pôsobení *:	webová stránka organizácie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		letáky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Informačné materiály	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		iné (popíšte):		
			
			

2. Dotazník k personálnemu štandardu

Otázka	Odpoveď	
	Áno	Nie
Personálne zabezpečenie:		
31. Stáli pracovníci organizácie	sú v zamestnaneckom pomere (pracovná zmluva - uveďte počet pracovníkov):	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	vykonávajú činnosť na živnosť, (uveďte počet):	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
32. Organizácia má:	menej ako 2 stálych pracovníkov	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	2 stálych pracovníkov	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	viac ako 2 stálych pracovníkov	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
33. Organizácia má databázu externých spolupracovníkov*:	psychológa	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	lekára	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	rehabilitačných expertov	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	Iných (ergoterapeut, sociálny pracovník ..)(popíšte):	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	
	
	

Vzdelanie:

34a. Odborný poradca pre PZ: <i>(je odborným garantom, vykonáva odborné poradenstvo, napríklad funkčnú diagnostiku klienta, analýzu schopností a zručností klienta, sociálne poradenstvo, intervenciu v krízových situáciách.)</i> <i>Poznámky: kumulácia funkcií v rámci poradenstva je možná</i>	vysokoškolské II. st. v odbore: sociálna práca, sociálna pedagogika, psychológia, špeciálna alebo liečebná pedagogika, andragogika	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	Počet:	
	vysokoškolské II. stupňa v inom odbore	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
	Počet:	
	Iné(popíšte):	
	
	
34b. Pracovný poradca pre PZ: <i>(vykonáva pracovné a sociálne poradenstvo, v súčinnosti s klientom zostavuje individuálne plány, komunikuje so zamestnávateľmi, spolupracuje so zamestnávateľmi pri príprave uchádzača na pracovné miesto, pri príprave pracovného miesta,)</i>		

(prvý kontakt s klientom, spolupráca s úradmi, komunikácia so zamestnávateľmi, monitoring klienta na pracovisku, ...)

Poznámka: kumulácia funkcií je možná

vysokoškolské I. st. v odbore: sociálna práca, sociálna pedagogika, psychológia, špeciálna alebo liečebná pedagogika, andragogika	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
Počet:	
vysokoškolské I. stupňa v inom odbore	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
Počet:	
úplné stredoškolské s maturitou	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
Počet:	
Iné(popíšte):	
35. Organizácia má v databáze externých spolupracovníkov, ktorí majú príslušné odborné vzdelanie	Napríklad: psychológ - odborné VŠ, sociálny pracovník
	- VŠ sociálna práca
36. Organizácia má vypracovaný systém a realizuje ho	ďalšieho vzdelávania poradcov
	supervízie

3. Dotazník k procesuálnemu štandardu

Otázka	Odpoveď	
	Áno	Nie
Poskytované služby:		
37. Organizácia:		
1. poskytuje odborné poradenstvo	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	
2. zisťuje schopnosti a odborné zručnosti klientov	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	
3. vyhľadáva vhodné zamestnanie pre klientov	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	
4. poskytuje odborné poradenstvo zamestnávateľovi pri získavaní zamestnancov z radov klientov	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	
5. vykonáva výber vhodného klienta na prac. miesto	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	
6. poskytuje odborné poradenstvo zamestnávateľovi pri úprave pracovného miesta a pracovných podmienok	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	
7. vykonáva monitoring na pracovisku pri získaní a pre udržaní pracovného miesta	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	

Cieľová skupina:

38. Organizácia má cieľovú skupinu:
- Klienti:
- Občania dlhodobo nezamestnaní
 - Občania so zdravotným postihnutím
 - Občania inak znevýhodnení
- Zamestnávateľa:
- Iná cieľová skupina (popíšte):
-
-
-

Manažment podporovaného zamestnávania:

39. Každý klient má svojho poradcu.
40. Klient má:
- možnosť vybrať si poradcu
- poradca je mu určený
41. V pláne sú zahrnuté všetky činnosti umožňujúce dosiahnutie cieľa:
- potrebné školenia, kurzy
- Rehabilitácia, habilitácia
- tréning na získanie pracovných a sociálnych zručností
- komunikácia so zamestnávateľom
- príprava pracovného miesta
- Iné (popíšte):
-
-
-
42. Klient má kontakt s poradcom počas trvania dohody:
- minimálne 1 krát týždenne
- minimálne 1 krát za 2 týždne
- minimálne 1 krát za mesiac
- Iné (popíšte):
-
-
-
43. Tímové stretnutia poradcov s cieľom dostatočnej informovanosti o klientoch sú:
- minimálne 1x týždenne
- minimálne 1x/ 2 týždne
- Iné (popíšte):
-
-
-

44. Poradcovia používajú štandardizované informačný rozhovor
- formuláre a dokumentáciu údaje o klientovi
- pri práci s klientom: dohoda o cieľoch
- pracovnej asistencie
- prehlásenie
- dohoda o spolupráci
- posúdenie pracoviska a pracovných podmienok
- potvrdenie organizácie o kontakte so zamestnávateľom
- Iné (popíšte):
-
-
-
45. Register klientov je vedený v :
- písomnej forme
- elektronickej forme
46. Organizácia zisťuje spokojnosť cieľovej skupiny prostredníctvom:
- osobného štruktúrovaného rozhovoru
- telefonického štruktúrovaného rozhovoru
- hodnotiaceho dotazníka
- Iný spôsob (popíšte):
-
-

Priebeh procesu a riadenia práce s klientom:

47. Organizácia poskytuje služby PZ klientovi na základe uzavretej dohody
48. Klient vyjadrí písomný súhlas, že poskytne organizácii informácie o svojej osobe.
49. Klient pri prvej návšteve dostane kontaktné údaje na organizáciu
- (telefón, mobil, adresu)*: na svojho poradcu
50. Poradca podľa plánu, prejde s klientom fázy podpory*:
- vykoná informačný rozhovor
- vykoná diagnostiku
- zostaví Individuálny plán
- definuje ciele
- vytipuje vhodné pracovné pozície
- vyhľadá pracovné miesto
- klient absolvuje fázu prípravy na zamestnanie
- podporuje klienta pri adaptácii na pracovné miesto
- monitoruje klienta v zamestnaní

Proces práce so zamestnávateľom:

51. Organizácia informuje zamestnávateľov o svojej činnosti: prostredníctvom komunikačných technológií (telefón, emailom, ...) zasielaním informácií osobným kontaktom Iné (popíšte):
52. Organizácia poskytuje poradenstvo zamestnávateľom pri zamestnávaní klientov o využití možných finančných nástrojov pri úprave pracovného prostredia v prípade potreby pri adaptácii zamestnanca (klienta) do pracovného prostredia Iné (popíšte):
53. Organizácia vyhľadáva a pripravuje po dohode so zamestnávateľom vhodného klienta na pracovné miesto
54. Organizácia si vytvára a vedie databázu zamestnávateľov

Spolupracujúce subjekty:

55. Organizácia vedie databázu spolupracujúcich subjektov organizácie zastupujúce zdravotne postihnutých organizácie štátnej správy a samosprávy rehabilitačné a terapeutické strediská a pracoviská vzdelávacie organizácie Iné (popíšte):

Kritériá efektívnosti a merateľnosti poskytnutej služby

56. Poradca pracuje počas jedného roka s počtom klientov Občania so zdravotným postihnutím (ZP) Počet: Občania dlhodobo nezamestnaní (DN) Počet: Alebo príslušná kombinácia Počet: ZP Počet: DN
57. Percento klientov umiestnených na otvorenom trhu práce (za rok) z počtu uvedeného v bode č. 45 Menej ako 30% Počet: 30% a viac Počet:

58. Percento klientov, ktorí si udržia pracovné miesto na otvorenom trhu práce (za rok) z počtu uvedeného v bode č.45: Menej ako 15%: Počet: Viac ako 15%: Počet:
59. Dĺžka poskytovania služieb PZ klientov je: Menej ako 1 rok Počet: Maximálne 1 rok Počet: Vo výnimočných prípadoch maximálne 1,5 roka Počet: Neohraničene Počet: Menej ako 3 mesiace Počet: Do 6 mesiacov Počet: Dlhšie ako 6 mesiacov Počet: Poradca nerealizuje monitoring na pracovisku Počet:
60. Poradca monitoruje klienta na pracovisku: Menej ako 3 mesiace Počet: Do 6 mesiacov Počet: Dlhšie ako 6 mesiacov Počet: Poradca nerealizuje monitoring na pracovisku Počet:

Manažment riešenia sťažností:

61. Organizácia: má k dispozícii tlačivo na podanie písomnej sťažnosti vyhotovuje zápis z ústneho podania sťažnosti má stanovenú dobu na prešetrenie sťažnosti vyhotovuje zápis z Interného šetrenia sťažnosti Písomne vyhodnotí sťažnosti Písomne odpovedá na sťažnosti vedie evidenciu sťažností

Organizácia

Kontakt:

Štatutárny zástupca

Vyplnil

Dátum

ÚVOD

Každá spoločnosť si vytvára systém formálnych aj neformálnych pravidiel, podľa ktorých jej jednotlivé články - ľudia, fungujú. Tieto pravidlá sa nazývajú etikou, morálkou danej spoločnosti. Všeobecne sa etika definuje ako súhrn pravidiel o spoločenskom správaní, ktoré sa týkajú vonkajšieho prejavu, vzťahu k ľuďom (Slovník cudzích slov, 1981).

V profesiách, ktorých predmetom pracovných aktivít sú ľudia, je etika v práci odborníka súčasťou jeho základných a nevyhnutných kvalifikačných predpokladov. Etický kódex poradcu podporovaného zamestnávania (ďalej poradcu PZ) v sebe obsahuje najmä požiadavku na jeho vedomosti, zručnosti, skúsenosti, chránenie dôstojnosti klienta, netolerovanie predsudkov, ponechanie plnej moci klientovi, prejav trvalého záujmu o klienta, profesionálnu zodpovednosť, zodpovednosť za štandardnosť služieb, spolupráca s inými a dodržiavanie dôvernosti.

Uvedomenie si vlastného konania a hlavne dôsledkov, ktoré pri nerešpektovaní etických pravidiel môžu nastať, viedlo k tomu, že „Etický kódex poradcu PZ“ sa stal súčasťou „Štandardov kvality podporovaného zamestnávania (PZ)“. Dodržiavanie etického kódexu poradcami PZ je nevyhnutnou podmienkou, bez naplnenia ktorej nemôžeme hovoriť o kvalite služby PZ. Etický kódex poradcu PZ reflektuje skúsenosti a požiadavky obidvoch zúčastnených skupín: klientov ako i samotných poradcov.

PROCES

Potreba definovania etického kódexu vzišla z diskusie o vzťahoch medzi poskytovateľom služby a klientom. Výsledkom tejto diskusie bolo zadefinovanie a rozpracovanie štyroch etických princípov „rešpektu, kompetencie, integrity a zodpovednosti“ poskytovateľa služby.

Etický kódex poradcu PZ tvoria pravidlá, ktoré hovoria o všeobecne uznávaných princípoch správania, a to rešpekte, kompetenciách, integrity a zodpovednostiach poradcu PZ.

1. REŠPEKT

- Poradca podporovaného zamestnávania (ďalej len poradca) rešpektuje jedinečnosť každého klienta bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, náboženské presvedčenie, farbu pleti, pohlavie a vek.
- Poradca rešpektuje právo klienta na sebarealizáciu tak, aby nedochádzalo k upieraniu práv druhých osôb.
- Poradca rešpektuje právo človeka (klienta) na súkromie a ochranu osobných údajov, osobné údaje klienta poskytuje tretej osobe len s jeho písomným súhlasom.
- Poradca rešpektuje právo klienta na informovanosť.
- Poradca rešpektuje právo klienta na sebaurčenie, individuálny prístup a právo výberu, podporuje u klienta vedomie vlastnej zodpovednosti, podporuje jeho zapojenie a účasť na riešení problémov pri dosahovaní cieľa.

2. KOMPETENCIA

■ profesionálna úroveň / inovácie

- Poradca je zodpovedný za svoj profesionálny rast, získavanie nových vedomostí a poznatkov a ich využívanie v praxi. V prípade pochybností o zvolenom postupe alebo metóde využije službu nezainteresovaného poradcu (supervízia).
- Poradca je schopný rozpoznať svoje profesionálne hranice do tej miery, aby neodborným postupom alebo nevhodne zvolenou metódou či službou nepoškodil záujmy klienta .
- Poradca používa pri práci také metódy a postupy, ktoré neohrozia jeho zdravie a predchádza syndrómu „vyhorenia“.
- Poradca prichádza s novými postupmi a nápadmi, je kreatívny, využíva najnovšie poznatky, aby umožnil klientovi dosiahnuť stanovené ciele.

■ etické správanie

- Poradca pristupuje ku klientovi ako k rovnocennému partnerovi.
- Poradca je si vedomý toho, že môže byť vystavený etickým problémom.

■ hranice kompetencií

- Poradca je zodpovedný za zvolené postupy a metódy práce.
- Poradca vie rozpoznať a uznať hranice svojich postupov, pracuje len v rámci svojich vedomostí a skúseností

3. INTEGRITA

■ Čestnosť a presnosť

- Poradca nevzbudzuje u klienta nereálne predstavy a očakávania, informuje presne a zodpovedne o poskytovaných službách, ciele stanovuje adekvátne možnostiam a schopnostiam klienta.
- Poradca informuje zamestnávateľa reálne a pravdivo o svojom vzdelaní, praxi a výsledkoch svojich prác (výskumov, projektov, publikácií).
- Poradca nepožaduje neprimeraný úžitok z výsledkov kolektívneho výskumu a projektov.
- Poradca neprijíma dary od klientov, nezúčastňuje žiadnych aktivít, ktoré odporujú dobrým mravom alebo sú v rozpore so zákonom.

■ Osobné hranice

- Poradca nenadväzuje s klientom priateľské alebo iné dôverné vzťahy, riešenie problémov a dosahovanie cieľov ponecháva v profesionálnej rovine.
- Poradca sa vyhýba sexuálnemu obťažovaniu zo strany klienta, v prípade, že má podozrenie o takomto správaní na pracovisku informujú svojho zamestnávateľa.

■ Konflikt záujmov

- Poradca v záujme poskytovania profesionálnej a nestrannej služby neposkytuje službu priateľovi, partnerovi alebo rodinnému príslušníkovi, je si vedomý toho, že ku konfliktu môže dôjsť aj po ukončení poskytovania služby.

■ Neetické správanie

- Poradca sa vyvaruje neetického správania, v prípade obvinenia z neetického správania sa obráti na príslušný kompetentný orgán so žiadosťou o prešetrenie obvinenia.

4. ZODPOVEDNOSŤ

Poradca je zodpovedný za zvolené metódy, postupy a časové ohraničenie služieb, za výsledky práce a dosiahnutie cieľov.

- Poradca poskytuje poradenstvo každému záujemcovi. Právo odmietnuť klienta má len v tom prípade, ak je klient agresívny alebo pod vplyvom omamných látok.
- Poradca je zodpovedný za profesionalitu práce a dodržiavanie záväzkov vyplývajúcich so zmluvy so zamestnávateľom.
- Poradca v prípade stretu záujmov na túto skutočnosť včas upozorní zamestnávateľa.

Dodatok

Na tvorbe Štandardov kvality

v podporovanom zamestnávaní sa podieľalo:

- 54 pracovníkov z 24 Agentúr podporovaného zamestnávania,
- zástupcovia MPSVaR,
- zástupcovia Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny
- zástupcovia Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny
- 26 odborníkov v dvoch expertných skupinách, ktoré tvorili zástupcovia APZ, Úradov a Ústredia práce sociálnych vecí a rodiny, MPSVaR,
- experti zaoberajúci sa kvalitou sociálnych služieb a kvalitou riadenia procesov
- zástupcovia organizácií zastupujúcich záujmy občanov so zdravotným postihnutím a inak znevýhodnených občanov na trhu práce
- samotní občania so zdravotným postihnutím

Materiál vznikol za aktívnej účasti nasledovných APZ:

APZ Banská Bystrica

Ing. Mária Filipová Mária, Zuzana Škarbová,

APZ BA, n.o.

PhDr. Viera Záhorcová, Ing. Lucia Gvozdjaková, Eva Michalcová, Dominika Kenížová, Ing. Gabriela Šedová,

APZ Vranov nad Topľou

Mgr. Luboš Sopoliga, Mária Kassaiová, Kristína Szúcssová, Ing. Ivan Kotora,

Agaut – Agentúra špecializovaných služieb pre autistov a iné zdravotné postihnutia

Mgr. Miroslava Vydarená, PhDr. Lýdia Zelmanová, PhDr. Katarína Sabová,

APZ Somotor

Zuzana Bajuszová, Dr. Ogou Yves Nicolas, Renáta Romanová, Katarína Vighová,

DUMO, s.r.o

Ing. Dušan Černaj, Ing. Monika Černajová, Denisa Krátka, Izabela Rosiarová,

Občianske združenie Žiarsko

Mgr. Danka Bačová, Alena Červenáková, Darina Šípošová,

Zemlínska rozvojová agentúra, n.o.

Katarína Greculová, Radoslav Guláš,

ZOM Prešov – združenie zdravotne postihnutých

Mgr. Matúš Grega,

Kolpingovo dielo na Slovensku

Bc. Eva Gregáňová, Ing. Jana Kvašňáková,

Fórum osamelých matiek - FOMa

Miroslav Havlík, Alica Sarkézyova,

APZ – MUDr. Jozef Vančo

Katarína Kellnerová,

APZ Veľké Kapušany, n.o.

Flóra Kováčová, Zita Kováčová,

APZ Kežmarok – Komunita miesto pre každého

Ing. Pavel Krajč, Milan Polhoš, Lucia Fuhrmannová,

O.Z. Parlament rómskych osád (PRO)

Ing. Jozef Mezei, Ing. Adela Králiková, Edita Mezeiová, Mgr. Helena Mičudová,

Klub mnohodesných rodín

Eva Križanová, Ing. Stanislav Trnovec, CSc.,

O.Z. Centrom pre rozvoj zamestnanosti

Ľudmila Maráková,

APZ Orava Plus n.o.

Jitka Mešková,

Gréckokatolícka diecézna charita

Mgr. Peter Michančo, Bc. Helena Bujnovská,

Partnerstvo pre rozvoj regiónu Spiš

Mgr. Dana Plučinská, Ingrid Sarnovská,

Centrum prvého kontaktu pre podnikateľov v Poltári

Ing. Ingrid Plášťiková

Aktiva n.o.

Ing. František Pozdech,

APZ – Martin

Mgr. Janka Figurová

Združenie ubytovateľov Tatier

Ing. Tatiana Frajkorová, Ing. Alexander Vrbenský,

MPSVaR

Ing. Mária Janušová, Ing. Dana Vargová,

Úrad PSVaR

Katarína Dubovanová,

Ústredie PSVaR

Mgr. Margita Jansová, Ing. Tatiana Matejovičová, PhDr. Ľubica Mattovičová,
Ing. Ľudmila Ferenčíková,

Expertná skupina 1

Ing. Oľga Reptová, Ing. Pavel Krajč, Dr. Ogou Yves Nicolas, MUDr. Mária Orgonášová, Csc,
PhDr. Katarína Sabová, Martin Holík, JUDr. Igor Javorský, Katarína Dubovanová,
PhDr. Ľubica Mattovičová, Mgr. Margita Jansová, Ing. Mária Janušová, Ing. Dana Vargová,
Ing. Mária Filipová, Mgr. Luboš Sopoliga, Ing. Mária Filipová, PhDr. Viera Záhorcová,

Expertná skupina 2

Mgr. Mária Gasperová PhD, Ing. Ondrej Buzala, Jana Vlašičová, PhDr. Slavomír Krúpa PhD,
PhDr. Záhorcová Viera,

Expertná skupina 3

Ivan Ježík, Gail Kovacs, David Imber, Eliška El Mohammadi, Zuzana Bajerová, Marián Groma,

Ďalší:

Ing. Andrea Chorváthová, Ing. Ľubica Nemčoková, Ing. Zdenka Pavlusiková, Mgr. Marta Petijová,
PhDr. Anna Galková, Monika Čopáková, Mgr. Ľubica Fecková, Ing. Mareková Slavomíra,
RSDr. Juraj Beňa, Ing. Karol Horváth, Mgr. Anita Nagyová, Ing. Klaudia Rajtarová, Andrea Krajčovičová,
Mgr. Martina Jurigová, Mgr. Terézia Žitňanská, Ing. Silvia Milová,

Všetkým ďakujeme.

Záver

Vytvorené Štandardy kvality podporovaného zamestnávania sú určené nielen pre poskytovateľov služieb podporovaného zamestnávania, teda pre poradcov v APZ, ale aj pre užívateľov služieb. Cieľom všetkých zúčastnených strán by malo byť kvalitné poskytovanie služby a spokojnosť klienta.

Štandardy kvality boli v prevažnej miere vytvorené a prijaté poskytovateľmi služieb, preto by mali byť účinným nástrojom pre vnútornú evaluáciu organizácie, rozvoj ľudských zdrojov a meranie efektivity služby. V mnohých krajinách sa už Štandardy stali nástrojom posudzovania kvality a efektivity služby zadávateľmi služby a donormi. Očakávame, že na Slovensku sa Štandardy stanú aj vonkajším nástrojom na hodnotenie poskytovanej služby, že minimálny štandard bude povinnosťou pre každého poskytovateľa služby podporovaného zamestnávania a nástrojom pre financovanie služby podporovaného zamestnávania.

Mnohé vyspelé krajiny považujú za prioritu pri zostavovaní štandardu kvality služby jej finančné a zdrojové zabezpečenie, a to nielen z hľadiska dlhodobej udržateľnosti. Veríme, že Slovensko bude preferovať kvalitnú službu podporovaného zamestnávania, ako predpoklad pre naplnenie sociálnej inklúzie a zamestnanosti znevýhodnených skupín na trhu práce.

Spolupracujúcou organizáciou v projekte realizácie Štandardov kvality pre SR bola Slovenská únia podporovaného zamestnávania (SUPZ). SUPZ združuje Agentúry podporovaného zamestnávania a ich podporovateľov, presadzuje filozofiu zamestnávania znevýhodnených a zdravotne postihnutých osôb na otvorenom trhu práce. SUPZ sa stáva prevádzkovateľom týchto Štandardov kvality podporovaného zamestnávania .

Bratislava, 2009

ISBN 978-80-970384-6-5



9 788097 038465