

# Biela kniha

**Príklady dobrej praxe z oblasti  
podporovaného zamestnávania zo Slovenska,  
Českej republiky a Veľkej Británie**

**Viera Záhorcová | Jana Vlašičová  
Gail Kovacs | Eliška El Mohhamadi**



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



# Biela kniha

Príklady dobrej praxe z oblasti  
podporovaného zamestnávania zo Slovenska,  
Českej republiky a Veľkej Británie

Príklady dobrej praxe, zverejnené v tejto publikácii, sú výsledkom dvojročného projektu EQUIP – Zamestnateľnosť a kvalita v praxi, financovaného Európskou úniou z programu Leonardo da Vinci, na ktorom spolupracovali: Agentúra podporovaného zamestnávania v Bratislave, Česká unie pro podporované zaměstnávání v Prahe, KMG Health Partners Ltd. z Veľkej Británie Asociácia supervízorov a trénerov Slovenska a Slovenská únia pre podporované zamestnávanie.

# OBSAH

Úvod	5
<b>Príklady dobrej praxe zo Slovenska</b>	<b>6</b>
<b>Individuálna práca s klientmi</b>	
Dlhodobá podpora a pomoc	7
Rôzne formy zamestnávania zdravotne postihnutých občanov	8
Vzdelávanie prináša posun aj v pracovnej oblasti	9
<b>Príklady práce agentúr podporovaného zamestnávania</b>	
Kaviareň Radnička	11
APZ pri OZ Komunita miesto pre každého, Kežmarok	16
<b>Podporované zamestnávanie očami klientov</b>	
Moja práca v Radničke	16
<b>Príklady dobrej praxe z Českej republiky</b>	<b>20</b>
<b>Individuálna práca s klientmi</b>	
Silná motivácia klienta je dôležitá	21
Netreba sa vzdávať	22
<b>Podporované zamestnávanie očami klientov</b>	
Ako som si našla prácu	25
Ako som si našetril na prasa	26
<b>Príklady práce agentúr podporovaného zamestnávania</b>	
APLA Praha	28
<b>Príklad dobrej praxe – pohľad všetkých zainteresovaných strán</b>	
Zamestnanie u firmy Schachermayer	30
<b>Príklady dobrej praxe z Veľkej Británie</b>	<b>32</b>
<b>Individuálna práca s klientmi – Udržanie si práce</b>	
Mark	33
Susan	34
Tim	34
Primerané úpravy pracovného prostredia	35
Agentúra na boj proti organizovanému zločinu	35
Polícajný zbor Leicestershire	36
<b>Príklady práce agentúr podporovaného zamestnávania</b>	
Okresný výbor Bedfordshire	38
Spoločnosť BT a Remploy sa stali partnermi v rámci služby Enable	39
Polícia Dyfed Powys, Remploy a KMG Health Partners	40
Záver	41

# Úvod

Príklady dobrej praxe nás učia pozrieť sa na svoju prácu s odstupom, po určitom čase a získaní skúseností. Často si až neskôr uvedomíme mnohé súvislosti a zistíme dopady svojej práce. Z príkladov dobrej praxe sa od nás môžu učiť iní.

Nielen na Slovensku, ale aj v Českej republike, odkiaľ sú prezentované príklady, nie je celkom bežné to, že ľudia so zdravotným postihnutím sú zamestnaní na trhu práce. Ide často o entuziastické počiny niektorých odborníkov, prípadne rodičov či samých ľudí so zdravotným postihnutím a zamestnávateľov. Ak sa podarí nájsť pracovné miesto pre ťažko zdravotne postihnutého človeka aj ho udržať, je to určite príbeh, ktorý stojí za zdokumentovanie a opísanie, akými krokmi a aktivitami sme to dosiahli.

Ponúkané príklady dobrej praxe zaznamenávajú individuálne prípady zamestnancov so zdravotným postihnutím. Mnohí z nich rozprávajú svoje príbehy zo svojho pohľadu, svojimi očami.

Dokážu vypovedať to, čo im priniesol status zamestnanca. Dnes si už mnohí neuvedomujú výnimočnosť svojej situácie v porovnaní s mnohými svojimi rovesníkmi, ktorí ešte stále navštevujú domovy sociálnych služieb alebo sú doma bez práce a aktivity.

Iný príbeh v tejto brožúre hovorí o dobrých skúsenostiach a praxi z pohľadu zriaďovateľa pracovného miesta. Kaviareň Radnička je dobrým príkladom prezentujúcim nielen možnosť, ako vytvoriť pracovné miesta, ale je príkladom dlhodobej udržateľnosti pracovných miest pre ťažko zdravotne postihnutých ľudí. To, že udržanie pracovných miest je často dôležitejšie, než ich samotné vyhľadanie, dokumentujú aj príklady z Českej republiky a Veľkej Británie.

Poslednou formou dobrých príkladov sú služby nevyhnutné na to, aby boli ľudia so zdravotným postihnutím sprevádzaní na svojej ceste za prácou a nezávislosťou. Na Slovensku sú to prevažne agentúry podporovaného zamestnávania, v Českej republike okrem agentúr aj iniciatívne pracujúce domovy sociálnych služieb. Systém komunitných a terénnych foriem pomoci klientovi je samozrejmosťou vo Veľkej Británii.

Chceme, aby ponúkané príklady dobrej praxe boli pre vás inšpiráciou robiť dobré veci ešte lepšie, ako sa to podarilo nášmu partnerstvu v projekte EQUIP.

Viera Záhorcová, koordinátorka projektu EQUIP

# Príklady dobrej praxe zo Slovenska

Publikované so zvoľením Agentúry podporovaného zamestnávania, n.o., v Bratislave a jej klientov. Špeciálne poďakovanie patrí Viere Záhorcovej a Eve Michalcovej z APZ, n.o., v Bratislave.

# Individuálna práca s klientmi

## Dlhodobá podpora a pomoc

### Čo je dôležité:

- dlhodobá podpora rodiny,
- dohľad pri sociálnej komunikácii a dôverčivosti k prostrediu,
- vhodná komunikácia a podpora rodiny, zamestnávateľa.

Lucia je 27-ročná, od narodenia nedoslýchavá mladá žená, ktorá žije s problémami, ktoré pozná každý sluchovo postihnutý človek. Kľúčovú úlohu zohráva v tomto prípade podpora matky, ktorá klientke venuje intenzívnu starostlivosť a systematicky ju vedie.

Lucia absolvovala základnú školu a odborné učilište. Po absolvovaní školy sa pokúšala zamestnať sa v rôznych prevádzkach. Keďže tieto snahy neboli úspešné, stala sa klientkou agentúry podporovaného zamestnávania. Zamestnanci agentúry v aktívnej spolupráci s klientkou a jej rodinou uvažovali o najvhodnejšom zamestnaní pre klientku. Významnými faktormi pri výbere zamestnania boli vlastnosti klientky – samostatnosť, komunikatívnosť, šikovnosť a zručnosť. Zároveň však bolo potrebné vziať do úvahy skutočnosť, že klientka je aj veľmi dôverčivá a ovplyvniteľná a často potrebuje usmernenie, podporu, pomoc a dohľad. Pri prekonávaní týchto komplikácií zohrávala opäť dôležitú úlohu rodina – konkrétne matka klientky, ktorá vďaka mobilnému telefónu priebežne kontrolovala, kde sa Lucia pohybuje, čo robí a či nepotrebuje pomoc.

Prvé stabilné zamestnanie klientka získala v internetovej čajovni, kde sa učila základy obsluhy, stolovania, servírovania, komunikácie so zákazníkmi a podobne. Okrem týchto úkonov klientka pomáhala aj pri jednoduchých pracovných úlohách, ako bola preprava tovaru na vozíku z jednej prevádzky do druhej, do skladu, na poštu a podobne. V tejto prevádzke sa zároveň učila zvládať pracovný režim – bolo potrebné, aby dodržiavala presné príchody do práce, aby sa naučila dodržiavať pracovné prestávky. Dôležité bolo takisto správanie sa k zákazníkom – klientka sa musela naučiť správať sa k zákazníkom príjemne, bez ohľadu na vlastnú náladu alebo rozpoloženie.

Prínosom pre kariérny rast klientky bol aj majiteľ internetovej čajovne, teda jej zamestnávateľ, ktorý trpezlivo spolupracoval na riešení a zvládaní novoobjavujúcich sa problémov. Jedným z nich bola dôverčivosť klientky. Rovnako ako mnohí iní zdravotne postihnutí klienti, aj táto klientka je veľmi dôverčivá a nedokáže čeliť osobám, ktoré chcú zneužiť jej dôverčivosť vo svoj prospech, často nevie odlíšiť úprimný záujem ľudí od vypočítavého postoja. Keďže išlo



o prácu s ľuďmi, práca klientku priam nabádala k vyhľadávaniu rôznych priateľstiev a známostí, ktoré neboli vždy pozitívne. Z tohto dôvodu klientka v tejto oblasti potrebovala a dodnes potrebuje dohľad.

Lucia pracovala u tohto zamestnávateľa dva roky, potom o prácu prišla, pretože prevádzka bola zrušená. Vďaka získaným skúsenostiam a zručnostiam, ale aj pracovným návykom, ktoré v tomto zamestnaní získala, však nebol problém nájsť pre ňu nové zamestnanie. Veľmi rýchlo po strate zamestnania si našla novú prácu – tentokrát v chránenej dielni s cukrárenskou výrobou a cateringovými službami. Ide o prevádzku, kde klientka pracuje už tretí rok. Súčasný zamestnávateľ veľmi oceňuje kvalitu zamestnankyne najmä v oblasti donášky tovaru, kde môže využiť svoje veľmi dobré orientačné schopnosti a znalosti bratislavských ulíc. Klientka je vo svojej práci dôsledná a vďaka svojim skúsenostiam získala aj sebedôveru potrebnú na výkon tohto povolania, a čo je nemenej dôležité – je za svoju prácu vďačná.

## Rôzne formy zamestnávania zdravotne postihnutých občanov

### Čo je dôležité:

- zamestnávať ľudí so zdravotným postihnutím v regióne, kde žijú,
- rekvalifikácia ako príležitosť pre doplnenie vzdelania,
- kariérne poradenstvo.

Eva má v súčasnosti 34 rokov a s Agentúrou podporovaného zamestnávania v Bratislave začala spolupracovať počas projektu **Podporný kruh**. Tento projekt sa realizoval v regióne Pezínok v roku 2006 s cieľom zvýšiť informovanosť a poradenstvo pre rodiny. V rámci projektu vznikla aj svojpomocná skupina a pracovalo sa aj s regionálnou organizáciou Združenia na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v Pezinku. Zamestnanie ľudí so zdravotným postihnutím ako jedna z otvorených možností naštartovania nových cieľov aktívneho života bolo kľúčovým faktorom.

V čase realizácie projektu aj v súčasnosti žije klientka spolu s rodičmi v menšej dedinke pri Pezinku, čo výrazne ovplyvňuje jej zamestnateľnosť najmä z hľadiska nedostatku pracovných príležitostí priamo v mieste bydliska a nutnosti dochádzať za prácou.

V detstve klientka navštevovala pomocnú školu v Bratislave a po jej absolvovaní bola asi jeden rok doma, pretože nebola iná možnosť jej začlenenia do kolektívu. Neskôr začala navštevovať Domov sociálnych služieb pre deti a mládež s mentálnym postihnutím Hestia v Pezinku. Sociálna služba v Hestii sa zameriava na zlepšovanie samoobslužných činností, jednotlivých základných návykov potrebných pre život. Klienti sa zaraďujú do tréningových skupín, kde sa učia upratovať, prať, pripraviť si jednoduché nápoje, kávu, čaj a pod. Túto sociálnu službu navštevovala klientka do 25. roku svojho života.

V roku 2006 sa rodina zapojila do už spomínaného projektu, ktorý v regióne iniciovala agentúra podporovaného zamestnávania. V jeho rámci sa klientka zúčastnila tréningových aktivít zameraných na prácu a zamestnanie a po ich absolvovaní sa zamest-

nala v chránenej dielni Efekt v Pezinku. Išlo o cukrárenskú a pekárenskú výrobu, pričom práca klientky spočívala v ukladaní trvanlivého slaného pečiva na tácky, vážení, balení a pod.

Vzhľadom na druh postihnutia má klientka nárok na pracovnú asistentku, pričom jej prvou pracovnou asistentkou sa stala mama. Svoju dcéru, ale aj iných zdravotne postihnutých zamestnancov chránenej dielne, vozila z neďalekých dedín do zamestnania v Pezinku a zároveň v chránenej dielni vypomáhala.

Eve sa v práci darilo, vykonávala ju s veľkou radosťou a zodpovednosťou. Okrem kvalitnej práce prispievala k vytváraniu príjemnej atmosféry na pracovisku, pretože bola vždy pozitívne naladená a svoju radosť vedela preniesť aj na ostatných zamestnancov. V chránenej dielni pracovala počas jedného roka. Po tomto období bola chránená dielňa zrušená, ale klientka už nedokázala byť bez práce, a preto sa rodina rozhodla, že pre ňu zriadi pracovnú príležitosť priamo v ich rodinnom dome.

V rámci možností, ktoré ponúka Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, využila klientkina rodina príspevky na zamestnávanie a zriadila v dome chránenú dielňu – relaxačný salón. Ešte pred založením chránenej dielne klientka absolvovala niekoľko rekvalifikačných kurzov, ktoré organizoval Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny a následne začala v salóne pracovať ako masérka.

Okrem práce má klientka aj bohaté voľnočasové aktivity – chodí do speváckeho zboru, cvičí, navštevuje rôzne kultúrne podujatia. Tieto činnosti, hoci boli veľmi rozmanité a bolo ich veľa, však nenapĺňali potrebu klientky pracovať. Vďaka získaným skúsenostiam si nielen klientka, ale aj jej rodina uvedomuje, že je potrebné viac pracovať na zvládání jednotlivých bežných životných úkonov, ktoré súvisia so samostatnosťou a nezávislosťou. Dôležitým prvkom je opäť veľmi cieľavedomá a húževnatá matka klientky, ktorá poskytuje klientke potrebnú pomoc a podporu, ale zároveň sa snaží, aby získala samostatnosť.

(O svoje skúsenosti sa podelila Eva Michalcová, pracovná poradkyňa APZ Bratislava)

## Vzdelávanie prináša posun aj v pracovnej oblasti

### Čo je dôležité:

- kvalitná včasná starostlivosť a intervencia,
- podpora samostatnosti,
- komplexný rozvoj osobnosti a zručností,
- dlhodobé vzdelávanie.

Juraj je 31-ročný klient s Downovým syndrómom, vyučený záhradník, ktorý získal vzdelanie v odbornom učilišti pre telesne postihnutú mládež na



Dúbravskej ceste v Bratislave. Klient po ukončení školy pracoval v Domove sociálnych služieb Integra na individuálnom chránenom pracovnom mieste ako záhradník a pomocná sila v kuchyni, údržbe a pri upratovaní, pomáhal aj pri výchove a opatrovaní klientov. V domove sociálnych služieb pracoval sedem rokov, ale napriek úspechom a spokojnosti v práci musel pracovné miesto opustiť – dôvodom tejto zmeny bol úraz.

Po roku práceneschopnosti a nezamestnanosti sa vďaka spolupráci s agentúrou podporovaného zamestnávania zamestnal v Domove seniorov Archa v Bratislave, kde pracuje dodnes – už tretí rok.

Spočiatku v domove seniorov pracoval na pozícii pomocný opatrovateľ – pomáhal dôchodcom pri jedení, ukladaní do postele, bol spoločníkom na rozhovory, potešil ich svojím záujmom a rozhovormi. Neskôr bol preradený a začal pracovať v kuchyni ako hlavný umývač riadu. Táto práca vyžaduje presnosť, trpezlivosť a dôslednosť a spočíva v roztriedení riadu, pričom následne sa biely riad uloží do umývačky a čierny riad sa umýva ručne. Po umytí sa riad ukladá do políc a skriniek. Práca, ktorú klient vykonával a vykonáva, je fyzicky veľmi náročná – pracovník stojí na nohách po celý deň, pričom si nielen trénuje skúsenosti a vedomosti v konkrétnych zručnostiach, ale cvičí si aj jemnú motoriku a fyzickú kondíciu. Čo je pri tomto klientovi dôležité, je však to, že ide najmä o prácu s ľuďmi – a tam je klient vo svojom živle, pretože je spoločenský, galantný, ústretový, všímavý a nesmierne empatický.

Svoje zručnosti, ktoré získal pri práci so starými ľuďmi, využil aj vo svojom osobnom živote – pri svojom starom otcovi, ktorého spolu s mamou doopatroval.

Kľúčovú úlohu hrá aj skutočnosť, že klient sa stále rád vzdeláva a rád by ďalej pokročil vo svojej profesii. Z tohto dôvodu využil ponuku navštevovať kurz prípravy čašníkov, kde získava zručnosti potrebné pre zamestnanie v kaviarni. Okrem toho sa vzdeláva vo Feuersteinovej metóde rozvoja matematických zručností.

Vďaka rodičom, ktorí klienta cielene viedli k aktívnemu životu, sa venuje aj športu, konkrétne zjazdovému lyžovaniu – bol účastníkom troch svetových špeciálnych olympiád, kde získal tri zlaté, jednu striebornú a jednu bronzovú medailu.

(O svoje skúsenosti sa podelila Viera Záhorcová, poradkyňa pre PZ)

## Príklady práce agentúr podporovaného zamestnávania

Cieľom aktivít agentúr podporovaného zamestnávania je pomôcť nájsť alebo udržať pracovné miesto osobám so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaným osobám. Napriek tomu, že agentúry majú množstvo spoločných znakov, často sa od seba odlišujú. Okrem štandardných postupov, ktoré sú pre podporované zamestnávanie špecifické, často totiž ich služby vychádzajú buď z potrieb regiónu, z prístupu k rôznym špecifickým cieľovým skupinám alebo z individuálneho nasadenia a kontaktov ľudí, ktorí v danej agentúre pracujú.

### Prípadová štúdia - Kaviareň Radnička, Bratislava, Slovensko

Viera Záhorcová, Agentúra podporovaného zamestnávania, Bratislava, Slovensko, OZ Inklúzia

#### Ústredná myšlienka (posolstvo a zhrnutie)

Kaviareň Radnička v Bratislave je príkladom chránenej dielne, ktorá vznikla vďaka spolupráci neziskovej organizácie a Magistrátu hl. mesta SR – Bratislavy. Chránená dielňa Radnička je výnimočná, pretože poskytuje rovnaké služby ako ktorákoľvek iná kaviareň v meste, ale pod dohľadom dvoch kvalifikovaných čašníkov tu pracujú čašníci s mentálnym postihnutím. Napriek silnej konkurencii iných kaviarní, ktoré sa v okolí Radničky nachádzajú, si táto kaviareň našla svojich zákazníkov, ktorí sa do nej vracajú nielen kvôli zlepšujúcej sa ponuke občerstvenia, ale tiež preto, že tu nachádzajú príjemnú atmosféru a množstvo kultúrnych podujatí pre dospelých a deti. Tento príklad chránenej dielne spája princíp charity s predajom služieb, ktoré sú konkurencieschopné aj na otvorenom trhu. Cieľom chránenej dielne Kaviareň Radnička je vytvoriť pracovné miesta pre ľudí so zdravotným postihnutím na otvorenom trhu práce.



## Úvod do problematiky

Miera nezamestnanosti je u ľudí so zdravotným postihnutím veľmi vysoká. Pre ľudí s postihnutím je ťažké nájsť vhodné zamestnanie najmä tam, kde prácu hľadajú aj zdraví ľudia, ochotní pracovať. Mať prácu znamená krok k ekonomickej a sociálnej nezávislosti, je šancou na osobný rozvoj, ďalšie vzdelávanie a rozhodovanie o vlastnom živote.

Mnoho mentálne postihnutých detí je schopných ukončiť povinnú školskú dochádzku, ich uplatnenie sa na trhu práce je však problematické. Chránené dielne, ktoré boli vytvárané a podporované na Slovensku v minulosti, neboli trvaloudržateľné, pretože neboli schopné predať výsledky práce svojich klientov, ani zabezpečiť pravidelný odbyt produktov a/alebo služieb. Chránené dielne boli založené len na princípe charity, a nie na predaji produktov alebo služieb, ktoré by boli konkurencieschopné v rámci otvoreného trhu.

Situáciu stručne vystihuje výrok Viery Záhorcovej, ktorá venovala mnoho rokov svojej kariéry deťom s mentálnym postihnutím: „celý problém vzdelávania mentálne postihnutých je v tom, že ich neučíme to, čo by mohli v živote potrebovať, ale to, čo si myslíme, že by mohli zvládnuť“.

Vzťahy zdravých ľudí s ľuďmi s postihnutím boli plné predsudkov a ľudia okolo modelového projektu Kaviarne Radnička sa snažili odštartovať boj proti predsudkom a zmeniť vnímanie ľudí s postihnutím väčšinou populáciou.

## Opis projektu

OZ Inklúzia pripravila v spolupráci s Agentúrou podporovaného zamestnávania projekt zamestnávania ľudí so zdravotným postihnutím na otvorenom trhu. Kaviareň Radnička v Bratislave je prvou chránenou dielňou, na ktorej zriadení spolupracovalo mestské zastupiteľstvo Bratislavy a OZ Inklúzia s cieľom vytvoriť rovnocenné pracovné podmienky pre ľudí so zdravotným postihnutím.



V spolupráci s Úradom práce v Bratislave bola táto chránená dielňa otvorená v hlavnom meste SR v Bratislave v januári 2001. V súčasnosti, po piatich rokoch fungovania, v Radničke pracuje päť mladých ľudí s postihnutím v spolupráci s dvoma kvalifikovanými čašníkmi.

Na začiatku navštevovali ľudia s postihnutím šesťmesačný kurz, kde sa pod vedením učiteľov zo Združenej hotelovej akadémie v Bratislave školili v profesii čašník. Tento kurz bol dopĺňovaný vzdelávaním, ktoré poskytovali lektori z agentúry podporovaného zamestnávania. Kandidáti na prácu v kaviarni získali praktickú podporu a poradenstvo v oblasti príspevkov, komunikácie, asertivity a iných záležitostí týkajúcich sa zamestnávania. Aby bolo možné zaručiť neustálu kvalitu služieb, ktorú Radnička klientom poskytuje, prechádzali čašníci s postihnutím ďalšími pravidelnými krátkodobými tréningami (minimálne raz za trimester, v prípade potreby aj častejšie).

Neskôr boli do ponuky kaviarne zaradené miešané nápoje, sladkosti, ovocné dezerty a zmrzlinové poháre, ktoré čašníci pripravovali podľa vopred zadaných receptov. V Radničke sa pravidelne konali rôzne kultúrne programy pre dospelých aj deti; vďaka nim sa kaviareň snažila získať pozornosť klientov, ktorí sem prichádzali a trávili tu voľný čas. Išlo o programy, ako napríklad Čaj o piatej alebo Dnes Vás obsluži... . V druhom spomínanom programe šlo o to, že organizátori každý tretí štvrtok v mesiaci do Radničky pozvali známu osobnosť (väčšinou herca alebo herečku). Táto osobnosť počas dvoch hodín obsluhovala hostí kaviarne a pripravila nápoj, ktorý bol neskôr zaradený do nápojového lístka. Radnička je tiež priestorom, ktorý si môžu rôzne firmy alebo organizácie prenajať na špeciálne príležitosti, ako napríklad uvedenie knihy na trh, klubové stretnutia, predstavenie grantových programov, rodinné oslavy, tlačové konferencie, čo je ďalším finančným zdrojom potrebným na chod kaviarne. V Radničke sa takisto predávajú produkty a výrobky ďalších dvadsiatich chránených dielní na Slovensku, ako napríklad hrnčeky, keramika, dekoračné predmety a ďalšie. V roku 2002 vzniklo v rámci Kaviarne Radnička tréningové centrum pre ľudí s postihnutím. Po absolvovaní vzdelávania pomáha agentúra podporovaného zamestnávania frekventantom kurzu nájsť si prácu v iných kaviarňach a reštauráciách v Bratislave.

## Hlavní klíčové hráči

**Agentúra podporovaného zamestnávania** – bola vytvorená ako pilotný projekt v troch mestách Slovenska vďaka twinningovému projektu s názvom Podpora zamestnávania ľudí s postihnutím. Tento projekt sa realizoval programom Phare a Oddelením ďalšej pomoci na Ministerstve práce, sociálnych vecí a rodiny SR, Národným úradom práce Slovenska, Ministerstvom sociálneho poistenia a generácií Rakúska a Komorou práce Rakúska v rokoch 2001 – 2002. V súčasnosti na Slovensku funguje 32 agentúr podporovaného zamestnávania.

**OZ Inklúzia** – odštartovala projekt Kaviareň Radnička ako modelovú aktivitu. Ľudia z tejto organizácie mali skúsenosti s chránenými dielňami a do detailu poznali postupy a legislatívne pozadie potrebné na ich riadenie. Práve preto bola Inklúzia zodpovedná za komunikáciu s úradom práce. Inklúzia je zodpovedná za prevádzku chránenej dielne Kaviareň Radnička, hoci sa snaží, aby sa kaviareň viac a viac osamostatňovala. Napríklad, Inklúzia manažuje spoluprácu a komunikáciu s chránenými dielňami, ktoré v Radničke predávajú svoje výrobky, ale za ďalšie dodávky je zodpovedný vedúci kaviarne.

**Bratislavské mestské zastupiteľstvo** – bolo hlavným partnerom pri odštartovaní projektu. Silné presvedčenie zástupkyne primátora Bratislavy pani Demeterovej a veľmi dobrá spolupráca s riaditeľkou Inklúzie pani Záhorcovou boli pre úspech projektu veľmi dôležité. Bratislavské zastupiteľstvo pomohlo aj s vyhľadáním vhodných priestorov – priestory Mestského múzea v blízkosti Starej radnice v Bratislave prenajala práve táto inštitúcia.

**Úrad práce v Bratislave** – poskytol úvodnú finančnú podporu na zriadenie pracovných miest pre ľudí s postihnutím. Po niekoľkých rokoch boli pracovníci Inklúzie schopní presvedčiť zamestnancov Úradu práce, aby navýšili úvodnú finančnú podporu na maximálny možný limit, čo bolo 200 000 SKK na jedno pracovné miesto. Úrad práce na zriadenie chránenej dielne poskytol celkovo 800 000 SKK, čo zodpovedalo zriadeniu štyroch miest pre zdravotne postihnutých ľudí.

**Združená hotelová akadémia** – pred otvorením kaviarne poskytli učitelia akadémie čašníkom kaviarne šesťmesačný tréningový kurz.

**OSF – Nadácia otvorenej spoločnosti** na Slovensku poskytla grant na odštartovanie projektu.

## **Výstupy a výsledky. Po piatich rokoch fungovania sú výsledky a výstupy nasledovné:**

- Kaviareň Radnička je kvalitnou kaviarňou nachádzajúcou sa v atraktívnom prostredí v centre hlavného mesta Slovenska, v blízkosti Starej radnice.
- Kaviareň zamestnáva piatich čašníkov s postihnutím a dvoch kvalifikovaných čašníkov.
- Rozvoj nových služieb a produktov poskytovaných návštevníkom a zákazníkom.
- Chránená dielňa Kaviareň Radnička pomáha predávať a propagovať výrobky ďalších 20 chránených dielní a sociálne orientovaných organizácií z celého Slovenska.
- Chránená dielňa slúži ako tréningové centrum pre ďalších ľudí s postihnutím a pomáha im nájsť si prácu.
- Kaviareň prispieva k ekonomickej a sociálnej nezávislosti ľudí s postihnutím. Ľudia s postihnutím – členovia tímu zamestnancov – sú ochotní pracovať a pokračovať vo svojej práci, naučili sa, ako komunikovať s ľuďmi.
- Kaviareň Radnička pomáha propagovať myšlienku solidarity s postihnutými ľuďmi v rámci širokej verejnosti – pomáha presvedčať verejnosť, že zamestnávanie ľudí s postihnutím dáva zmysel.

## **Faktory neúspechu a úspechu**

Stratégia projektu bola od začiatku založená na skutočnosti, že kaviareň musí byť umiestnená v centre mesta, kde je veľký pohyb ľudí.

Tréning ľudí s postihnutím pokrýval dve oblasti – zručnosti potrebné pre čašníkov, ale aj komunikačné zručnosti a iné schopnosti súvisiace so zamestnávaním.

Vznikla spolupráca mnohých sektorov – neziskového sektora (OZ Inklúzia, Agentúra podporovaného zamestnávania), mestského zastupiteľstva (Mestský úrad Bratislava, Mestské múzeum Bratislava), miestnych štátnych administratívnych orgánov (Úrad práce Bratislava), strednej školy (Združená hotelová akadémia), donorov (Nadácia otvorenej spoločnosti a následne aj ďalší donori) a mnohých sponzorov z podnikateľského sektora a dobrovoľníkov.

Zaujímavé kultúrne podujatia a programy priťahujú pozornosť návštevníkov, ktorí potom navštevujú kaviareň pravidelne.

Najnáročnejšou záležitosťou bolo zastabilizovanie profesionálnych čašníkov (zdravých členov tímu). Fluktuácii týchto zamestnancov sa podarilo zabrániť po dvoch rokoch fungovania kaviarne.

## **Získané skúsenosti**

Tento druh chránenej dielne – kaviareň – je schopný pokryť režijné náklady (mzdy, nájom priestorov, sociálne poistenie zamestnancov...) z vlastných príjmov po štyroch až piatich rokoch fungovania.

Fungovanie chránenej dielne by malo byť založené skôr na efektívnosti ako na charite. Chránená dielňa má význam, ak je udržateľná. Nikto nehovorí, že to je jednoduché, ale je to možné.

Kontakt:

Agentúra podporovaného zamestnávania, n.o., Heydukova 14,, 811 06 Bratislava  
tel./fax: +421 2 527 336 76, Mobil: 0905 785 201, e-mail: apzno@apzno.sk

OZ Inklúzia, Heydukova 14, 811 06 Bratislava, e-mail: inclusion@changenet.sk

Spracovala: Marta Kuliková, koordinátorka projektu

## **Spolupráca s nadáciou Heifer International**

Jednou z mnohých aktivít Agentúry podporovaného zamestnávania pri občianskom združení Komunita pre každého (ďalej APZ) so sídlom v Kežmarku je aj spolupráca s americkou nadáciou Heifer International. Táto nadácia začínala svoje aktivity na Slovensku už v roku 1995. V roku 2004 sa začala spolupráca s OZ Komunita miesto pre každého a po vzniku APZ spolupráca prešla na ňu.

Program Heifer Slovakia patrí v rámci organizácie Heifer Projekt International do sekcie Medzinárodných programov pre oblasť Strednej a Východnej Európy. Jeho cieľom je reagovať na neustále zmeny v potrebách rodín trpiacich hladom a chudobou v zmysle jednoty a udržiavania mieru a spravodlivosti. Základnou stratégiou je DAR ZA DAR, ktorá spočíva v odovzdávaní mladého zvieratá, skúseností a vedomostí iným, pričom rodiny a jednotlivci, ktorí dostali zvieratá, sa sami stávajú darcami.

### **Chov kôz v osadách pod Vysokými Tatrami**

Projekt **Chov kôz v osadách pod Vysokými Tatrami** sa realizoval v obci Stráne pod Tatrami. Projekt podporoval rozvoj pracovných zručností a schopností u dlhodobo nezamestnaných klientov APZ. Bol zameraný na chov kôz, produkciu a spracovanie kozieho mlieka s cieľom zlepšiť nutričnú hodnotu potravín pre deti účastníkov projektu. Tento projekt sa nerozbiehal veľmi ľahko. Obec Stráne pod Tatrami patrí medzi obce, v ktorej je obyvateľstvo prevažne rómskej komunity, z ktorej až 85 % je dlhodobo nezamestnaných. Pred výberom prvých rodín do projektu prebiehal dôkladný monitoring jednotlivcov a rodín. Kritériami výberu zo strany APZ boli sociálne podmienky v rodinách, počet detí v rodine a celkové príjmy v rodine. Vzhľadom na to, že väčšina dlhodobo nezamestnaných obyvateľov obce sú klientmi APZ, jej pracovníci dôkladne poznali ich problémy a starosti a mali tak dostatočné vstupné informácie o každom potenciálnom účastníkovi projektu. Kritériami výberu zo strany Heiferu boli podmienky ustajnenia zvierat, príprava dostatočného množstva krmiva a schopnosť rodiny postarať sa o zvieratá.

Základným cieľom práce APZ v projekte bolo, aby klienti APZ počas realizácie projektu získali pracovné zručnosti, obnovili si a udržali pracovné návyky, a tak sa ľahšie umiestňovali na trhu práce. Už v prípravnej fáze realizácie projektu organizácia podporovala rozvoj pracovných návykov potenciálnych účastníkov projektu pri budovaní ustajňovacích priestorov alebo pri príprave dostatočného množstva objemových krmív pre darované zvieratá. V tejto fáze projektu sa vyprofilovalo prvých 7 rodín pripravených prijať zvieratá. Aj po rokoch týchto sedem rodín v chove kôz stále pokračuje. Čerešničkou na torte je, že momentálne je najlepším chovateľom pán Mišalko, človek so zdravotným postihnutím. Do chovu zapojil aj rodiny svojich dvoch synov a chov rozšíril z jednej na päť dojných kôz. V súčasnosti sa chovu venuje pán Mišalko s nevestami, pretože synovia sa zamestnali.

V ďalšej fáze bolo pripravených a do rozšíreného projektu vybraných 21 rodín. S odstupom času je potrebné konštatovať, že pravdepodobne vplyvom úspechov z prvej fázy projektu organizátori neboli pri výbere ďalších vhodných rodín až takí dôslední. Postupne tak začali účastníci z projektu odchádzať. Väčšina z nich pochopila, že oveľa výhodnejšie pre potreby rodiny bude, ak sa živiteľ rodiny zamestná a získa pravidelný

finančný príjem. Tento príjem zo zamestnania je niekoľkonásobne vyšší ako príjem získaný z chovu kôz. Ďalšou príčinou neúspechu rozšírenia projektu bola aj skutočnosť, že v tejto fáze sa do neho zapojili aj ľudia, ktorí chceli len zadarmo získať zvieratá, nemali však záujem sa o ne starať.

### **Chov králikov – moja mimoškolská aktivita**

Projekt **Chov králikov – moja mimoškolská aktivita** sa realizoval v obci Veľká Lomnica. Aj keď bol tento projekt zameraný na spoluprácu rodičov a detí, APZ participovala – za podobných podmienok ako v predchádzajúcom projekte – na výbere účastníkov projektu. Z celkového počtu 11 rodín bolo 5 rodín zo skupiny dlhodobo nezamestnaných občanov, klientov APZ. Je potešiteľné, že motivácia a obnovenie pracovných návykov viedli u dlhodobo nezamestnaných k zamestnaniu sa aspoň jedného člena rodiny.

Na prvý pohľad sa možno zdá, že jeden z hlavných cieľov projektu – pomoc rodinám chovom hospodárskych zvierat – nebol celkom splnený. Určite sa však agentúre podarilo zaradením do projektov obnoviť pracovné návyky u väčšiny dlhodobo nezamestnaných klientov. Zmenou myslenia a zamestnaním sa podstatne zlepšila sociálno-ekonomická situácia ich rodín.

## Moja práca v Radničke

**Terézia Ráchelová, CHD Kaviareň Radnička**

(o svoje skúsenosti sa podelila Terka Ráchelová)



Pracujem v chránenej dielni Kaviareň Radnička od roku 2001. Mojmým zamestnávateľom je občianske združenie Inklúzia, ktoré spolu so Združenou hotelovou akadémiou začalo trénovať dvanásť ľudí so zdravotným postihnutím, ktorí chceli pracovať ako čašníci. V decembri prišli všetci do agentúry podporovaného zamestnávania, aby sa to naučili. Z dvanástich nakoniec zostalo iba päť ľudí a v januári 2001 nám postupne zavolali, aby sme prišli a začali sa učiť. Štyri mesiace sme trénovali v agentúre podporovaného zamestnávania a mesiac priamo v Radničke. Polročným tréningom kaviarenskej výučby prešli všetci piati, a tak sme mohli začať pracovať v kaviarni na Hlavnom námestí v Bratislave. V máji 2001 sme začali ako čašníci. Zo začiatku sme pracovali dvaja čašníci a jeden pokladník v jednej zmene. Potom sme pracovali už iba dvaja – jeden čašník a jeden pokladník.

Pracujeme štyri hodiny denne a striedame sa na tri zmeny: od 10,00 hod. do 13.30 hod., od 13.30 do 17.30 hod. a od 17.30 hod. do 20.30 hod.

Ako novinku robíme miešané poháre. Ja ich robím pod dozorom niekoho, kto robí pri pokladni. Najradšej pripravujem ľadovú kávu alebo ovocný pohár.

Radnička mi dáva prácu a mnoho príležitostí na zoznámenie sa s novými ľuďmi. Teším sa najmä na nejaké podujatie v Radničke, ako napríklad Čaj o piatej alebo Dnes ma obslúži, čo býva každý tretí štvrtok v mesiaci. Tak isto sa tešíme na Radničkine trhy. Minulé leto sme v Radničke pripravili Radničkine kultúrne leto.

Ako prvú vec, ktorú spravím, keď prídem do práce, je to, že zažnem svetlo a zapnem

kávovar. Idem sa prezliecť. Potom poumývam dlážku, poutieram prach, skontrolujem nápojový lístok a utriem tácky pod zákuskami.

Ak by som nemala túto prácu, iste by som sedela doma. Aj preto sa teším do práce, hlavne keď máme veľa ľudí, pretože ak ich je menej, nemáme čo robiť. Keď ľudia vchádzajú do kaviarne, zaujme ich pekná hudba a často sa ma pýtajú, aká to je. Chodia sem starší ľudia hlavne na kávu a mladí na čokoládu a kakao. Páči sa im kaviareň, pretože je útulná a pekná a taktiež preto, lebo sa tu nefajčí. Keď si sadnú, prinesiem im lístok a zapálím sviečku – ľudia to majú radi.

Aj keď sa mi v Radničke veľmi páči, rada by som v budúcnosti vyskúšala aj niečo iné.

# Príklady dobrej praxe z Českej republiky

Publikované so zvoľením Českej unie pro podporované zamestnávání, Agentury Rytmus, organizácie APLA Praha a klientov podporovaného zamestnávania. Špeciálne poďakovanie patrí Eliške El - Mohammadi z Českej unie pro podporované zamestnávání v Prahe.

# Individuálna práca s klientmi

## Silná motivácia klienta je dôležitá

Na začiatku roku 2007 oslovil pán Ondřej agentúru pre podporované zamestnávanie s prianím nájsť si pracovné miesto mimo areálu ústavu sociálnej starostlivosti (ÚSP = ústav sociálnej péče), v ktorom žil. Počas svojho dlhoročného pobytu v ÚSP získal pán Ondřej pracovné skúsenosti v rôznych oblastiach (napr. záhradníctvo, práčovňa, murárske práce). Dlhodobo pracoval v ÚSP ako vrátnik a tiež pomáhal pri organizovaní futbalových zápasov; tieto činnosti však boli odmeňované iba symbolicky.

Svoje pracovné povinnosti v rámci ÚSP si pán Ondřej plnil svedomito a zodpovedne, napriek tomu však cítil potrebu zmeny. Po niekoľkomesačnej čakacej dobe uzatvoril Dohodu o poskytovaní služby podporovaného zamestnávania, a tak so svojím pracovným konzultantom začal aktívne hľadať nové zamestnanie.

Doba plánovania cesty k vhodnému zamestnaniu, oslovovanie a osobné rokovania so zamestnávateľmi trvali niekoľko mesiacov. Potom sa objavila ponuka firmy, ktorá hľadala pracovníka na roznášanie svojich reklamných letákov. Pán Ondřej sa rozhodol túto činnosť skúsiť. Na začiatku bola zaistená asistancia, ktorá sa postupne znižovala. Užívateľ služby sa osamostatnil a roznášanie neskôr zabezpečoval už samostatne. Pretože túto pracovnú činnosť pán Ondřej vykonával iba jeden deň v týždni, pokračoval so svojím pracovným konzultantom v hľadaní ďalšieho zamestnania.

V rámci svojej činnosti zrealizovala agentúra pre podporované zamestnávanie, ktorá spolupracovala s pánom Ondřejom, svoj prvý tzv. audit pracovných príležitostí. Ide o jeden z efektívnych nástrojov vyhľadávania voľných pracovných miest (know-how o.s. Jurta, Osmý den) priamo u zamestnávateľa. Tento audit sa uskutočnil v jednom z obchodných reťazcov, pričom jeho výsledkom bolo nájdenie niekoľkých možných pracovných pozícií, ktoré boli vhodné aj pre osoby so zdravotným postihnutím. Pán Ondřej sa rozhodol vykonávať prácu v triediarni fliaš. Súčasťou jeho pracovnej náplne bolo aj upratovanie nákupných vozíkov na parkovisku.

Do zamestnania nastúpil pán Ondřej po vstupnej lekárskej prehliadke, so zamestnávateľom bola podpísaná dohoda o pracovnej činnosti a na začiatku práce bola klientovi poskytnutá podpora zo strany asistentky, ktorá mu pomohla predovšetkým s rozlišovaním jednotlivých druhov fliaš a prepraviek. Aj tu sa asistancia postupne znižovala a po niekoľkých málo týždňoch pán Ondřej svoju prácu vykonával úplne bez podpory. Keď skončila platnosť dohody o pracovnej činnosti, nebola podpísaná ďalšia zmluva, pretože obchodný reťazec uskutočnil veľké personálne zmeny; ich následkom prišiel pán Ondřej o prácu.

Túto negatívnu situáciu riešil pán Ondřej opätovným aktívnym hľadaním ďalšieho možného zamestnania, pričom absolvoval niekoľko bezvýsledných rokovaní so zamestnávateľmi. Následne agentúra opäť zrealizovala audit pracovných príležitostí v jednej potravinárskej firme, ktorého výsledkom bolo voľné pracovné miesto umývača riadu. Zamestnávateľ uvítal možnosť bezplatnej praxe, aby si obe strany vyskúšali, či im bude spolupráca vyhovovať. Napriek tomu, že pán Ondřej túto prácu vykonával

kvalitne, zamestnávateľ mal obavy uzatvoriť pracovno-právny pomer s osobou s mentálnym postihnutím, ktorá je pozbavená spôsobilosti na právne úkony. Vedenie firmy umožnilo osobnú schôdzku nielen s pracovným konzultantom, ale aj s opatrovateľkou pána Ondřeja, kde sa vyjasnili niektoré zbytočné obavy a boli vysvetlené mýty a predsudky o zamestnávaní ľudí s mentálnym postihnutím. Pán Ondřej tu nakoniec nastúpil do práce, má pracovnú zmluvu na dobu určitú so skúšobnou lehotou tri mesiace. (Pracovnú zmluvu na dobu určitú tu majú všetci noví pracovníci, pričom vo všeobecnosti platí, že ak je výkon pracovných povinností uspokojivý, je zmluva ďalej predĺžená na dobu neurčitú.)

Aj tu mal najprv pán Ondřej asistentku, ktorá ho podporila pri orientácii v novom zamestnaní a pri zvládaní pracovných úkonov. Opäť došlo k postupnému zníženiu podpory zo strany asistentky, výborne navyše funguje prirodzená podpora na pracovisku. Pán Ondřej samostatne komunikuje, rozumie si s kolegyňami a stal sa plnohodnotným členom pracovného kolektívu. Asistencie boli po niekoľkých týždňoch – po dohode s užívateľom aj zamestnávateľom – úplne ukončené. A čo hovorí o svojej práci pán Ondřej osobne? „Som tu šťastný a prácu zvládam sám. Pani vedúca ma chváli a je spokojná.“

Zmena nastala vo výkone roznášania letákov. Pán Ondřej túto prácu už vykonávať nechcel, a tak si našiel za seba náhradného pracovníka, ktorého v tejto činnosti sám zaučil a prácu mu prenechal.

V súčasnosti je pán Ondřej úplne samostatný a aj naďalej trvá jeho spokojnosť na pracovisku v potravinárskej firme. Spoluprácu s organizáciou Rytmus Benešov, o. p. s., ktorá trvala bez jedného mesiaca dva roky, ukončil pán Ondřej dohodou, pretože získal vhodné pracovné miesto a ďalšiu podporu už nepotrebuje.

(O svoje skúsenosti sa podelila Bc. Pavla Fleischhansová, pracovná konzultantka agentúry Rytmus Benešov, o. p. s.)

## Netreba sa vzdávať

### Priebeh služby pani K.

Pani K. prejavila záujem o službu podporovaného zamestnávania po tom, ako absolvovala prezentáciu agentúry podporovaného zamestnávania pre obyvateľov Domova sociálnych služieb (DSS) Slatiňany vo februári 2008.

V máji 2008 sa uvoľnili kapacity v organizácii a s pani K. bola uzatvorená **Dohoda o poskytovaní sociálnej rehabilitácie metódou podporovaného zamestnávania** (27. 5. 2008).

V polovici júna (13. 6. 2008) bol s užívateľkou služby zostavený 1. individuálny plán (IP). Klientka si priala pracovať v škôlke alebo v obchode, naučiť sa telefonovať mobilom a pracovať na počítači. Pani K. uviedla do IP aj prania, ktoré sa priamo netýkajú našej služby – a síce pranie bývať v meste Chrudim.

Hneď na začiatku služby (10. 6. 2008) agentúra kontaktovala firmu **JP Kontakt** v Pardubiciach. Uskutočnil sa vstupný pohovor a klientka bola prijatá. Práca však skončila po druhom dni, pretože klientka nedostala potvrdenie od lekárky, že môže umývať trikrát do roka okná.

Na konci mája bola klientka na pohovore vo firme **Elektromontáže Jiří Rykíř**, kde hľadali upratovačku na obdobie troch mesiacov na zastupovanie. Pani K. nastúpila do práce na dohodu o pracovnej činnosti od 1. 7. do 30. 9. 2009, pondelok – piatok, 4 h/den. Na začiatku prebiehala na pracovisku asistencia, ale asi po mesiaci už pracovala klientka samostatne.

10. októbra 2008 išla pani K. na pohovor do **Materského centra Mama klub** a už 15. októbra 2008 nastúpila do novej práce (išlo o upratovanie v každý deň v týždni na dve hodiny denne).

### **Získané zručnosti klientky:**

- Klientka zvládla bezpečné cestovanie autobusom na trase Chrudim – Slatiňany a späť. Klientka sa za tento čas naučila samostatne cestovať (prísť v Slatiňanoch na zastávku, vystúpiť v Chrudimi a dôjsť do organizácie). Učenie prebiehalo najskôr s plnou asistenciou, ktorá sa postupne znižovala.
- Klientka sa zoznámila s tým, čo to znamená byť zamestnaný, že dostáva za prácu peniaze, vie, čo je pracovná zmluva, vie, odkiaľ dostáva peniaze a za čo musí platiť. V rámci služby navštívila klientka aj banku.
- Klientka sa naučila pracovať s mobilným telefónom (prijímať hovor, zavolať na 3 – 4 dôležité čísla).
- Klientka nadviazala vzťahy s kolegami a kolegynami, bola na neformálnom večierku, občas sa stýka s bývalou kolegyňou z Elektromontáží.



18. marca 2009 bola s klientkou ukončená Dohoda o poskytovaní služby.

Klientka chce naďalej spolupracovať s agentúrou. Raz za dva mesiace preto dochádza na Stretnutia po dvoch mesiacoch, kde sa schádzajú bývalí klienti Rytmusu, ktorí pracujú.

### Štatistika služby:

rozhodovanie o spolupráci – záujemca: .....	6 hodín
fáza hľadania práce: .....	22 hodín
plánovanie (individuálne, krízové plány, záverečný plán): .....	11 hodín
Job kluby: .....	11 hodín
konzultácie po získaní zamestnania: .....	30 hodín
asistencia: .....	120 hodín
dochádzanie v rámci služby: .....	25 hodín
ostatné (porady, supervízia, hodnotenie schopností, školenie): .....	8 hodín
administratíva (zápisy, iné administratívne úlohy): .....	7 hodín
<b>SPOLU:</b> .....	<b>240 hodín</b>



## AKO SOM SI NAŠLA PRÁCU

**Autorka: Petra Dokulilová**

Spolupracovali: Adéla Černá (študentka VOŠ Pardubice, odbor sociálna práca), Jaroslava Kučerová (Rytmus Chrudim, o.p.s.)

Pripravené počas mesiacov január a február 2008.

Volám sa Petra. Mám 25 rokov. O podporovanom zamestnaní som sa odzvedela na úrade práce. Pracovať som chcela, aby som spoznala nových ľudí a mala peniaze. Rytmus som oslovila, aby mi pomohli nájsť prácu.



### Moja spolupráca s Rytmusom

Zoznámila som sa s pracovnou konzultantkou. Hovorila som, akú prácu by som chcela robiť, napríklad pomáhať v kuchyni alebo upratovať. Pani konzultantke som hovorila, čo viem. Viem variť, čítať, prať, upratovať. S pani konzultantkou som písala životopis, zlepšovala si telefonovanie a komunikáciu a preberali sme pracovnú zmluvu. Skúšala som hľadať prácu cez počítač a noviny. S počítačom ma to bavilo viac. Navštevovala som Job Kluby, kde sme preberali rôzne témy – práca s inzerátmi, šikana na pracovisku, ako si zariadiť dovolenku.

Predtým som pracovala vo firme Sodexho ako pomocná sila v kuchyni – dávala som riad do umývačky. Potom som pracovala v elektromontážnej firme, kde som sa starala o upratovanie kancelárií, dielne, ubytovne, chodby a toaliet. Bola som tam miesto panej, ktorá musela nutne odcestovať.

Potom sme navštívili zamestnávateľov – o. s. Šance pro Tebe, ktorý mi ponúkol prácu na jeden deň na skúšku. Bol so mnou spokojný, podpísali sme pracovnú zmluvu. V Šanci pro Tebe pracujem od augusta. Mám na starosti upratovanie klubu, sály, kuchynky a zasadacej miestnosti. Páčia sa mi tam dobrí spolupracovníci a pekné prostredie. Mesiac za mnou dochádzala pracovná asistentka. Teraz som samostatná.

### Čo mi práca priniesla

Peniaze, poznanie nových ľudí. Mám zodpovednosť za kľúče a upratovanie. Som užitočná.

### Čo som sa naučila

Naučila som sa niečo nové, napr. používať vysávač. Musím vyplniť dochádzkový list. Telefonujem, cestujem do práce. Teraz dochádzam ešte na stretnutia, kde si zlepšujem prácu s časom, učím sa na počítači vyplňovať potrebné formuláre.

### Priebeh služby v čase:

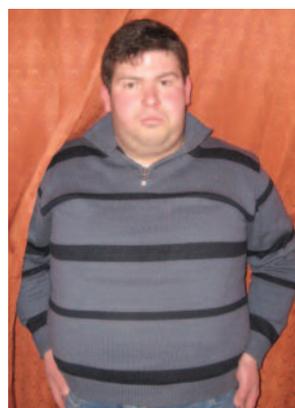
04/2004	prvý kontakt (na odporúčanie úradu práce), uzatvorenie dohody o poskytovaní služby podporovaného zamestnávania
06/2004	pracovný pomer v podnikovej jedálni na dobu určitú (1 rok)
09/2004	priznanie čiastočného invalidného dôchodku

01/2005	ukončenie služby podporovaného zamestnávania
na jar 2005	ukončenie pracovnej zmluvy v jedálni
03/2006	skupinové poradenstvo (pre úrad práce Chrudim)
07/2006	dohoda o poskytovaní služby podporovaného zamestnávania (druhýkrát v službe podporovaného zamestnávania)
(súbežne do 11/2006	– individuálne poradenstvo pre úrad práce Chrudim)
03/2007	prax v pekárni v hypermarkete
04-06/2007	dohoda o pracovnej činnosti, upratovanie elektromontážnej firmy (zastupovanie na 2 mesiace)
08/2007- súčasnosť	pracovná zmluva, upratovanie (zamestnávateľ: o. s. Šance pro Tebe)

## AKO SOM SI NAŠETRIL NA PRASA

### Petr, 22 rokov

- Chodil som do špeciálnej školy v obci Běstviny.
- Potom som chodil do učňovky do Chroustovic. Vyučil som sa murárskym prácam.
- Odmalička som vyrastal na dedine. Bývam v rodinnom domčeku s rodičmi. Doma robím, čo treba (kosím trávu, upratujem drevo, hádzem hnoj pri zvieratách, pomáham na zabíjačke).
- Rád cez zimu pracujem na počítači, od jari do jesene. Jazdím rád na bicykli a v lete sa rád chodím kúpať a chodím na huby.



### Ako som našiel cestu do Rytmuse

- Po škole som začal chodiť na úrad práce (2006 – január 2009).
- Cez úrad práce som sa dozvedel o Rytmuse.
- Podpísal som dohodu o poradenskej činnosti s úradom práce (úrad práce mi zaplatil poradenstvo v Rytmuse a cestovné do Chrudimi).
- Podpísal som dohodu s Rytmusom a dostal som svoju pracovnú konzultantku.

### Čo som v Rytmuse robil

- Rozprávali sme sa o tom, čo by som chcel robiť. Chcel som prácu: skladníka, práce vonku (kosenie trávy, hrabanie lístia), práce v lese (ťahanie vetiev), umývanie áut.
- Skúšal som si hľadať prácu. Hľadal som ju na internete.
- Učil som sa telefonovať so zamestnávateľom (spýtať sa na prácu). Hovoril som do diktafónu, aby som vedel, ako zniem v telefóne.
- Pripravoval som sa na pohovor (ako chodiť upravený, oholený).
- Hovorili sme si, čo má byť v pracovnej zmluve, kedy môžem dostať výpoveď.
- Chodil som na Job Kluby. Dohovorili sme sa s ostatnými na téme (slušné správanie na pohovore, hľadanie inzerátov) a potom sme sa o tom bavili. Chodilo nás tam 6 – 7 ľudí.

## **Môj prvý pohovor**

- O verejno prospešných prácach (VPP) na MÚ v Skutči som sa dozvedel od pracovnej konzultantky.
- Rozhodol som sa, že do toho pôjdem.
- Pracovná konzultantka dohodla pohovor.
- Šli sme sa spoločne pozrieť na prácu.
- Zamestnávateľ nebol prítomný, ale prácu nám ukázal jeho zástupca.
- Ukázal mi, kde a čo sa bude robiť.
- Dohodli sme sa, kedy nastúpim.
- Zamestnávateľ si vybavil dotáciu od úradu práce na VPP. Preto dostávam časť peňazí od úradu práce, zvyšok od MÚ Skuteč.
- Do práce som nastúpil od polovice januára 2009 na dohodu. Od marca pracujem na pracovnú zmluvu.

## **Čo v práci robím**

Pracujem od 7.00 ráno zhruba do 13.00 hodiny.

Mám jednu hlavnú prestávku na desiatu.

Mám 7 spolupracovníkov – sme partia Rýchla rota.

Prácu nám zadáva každé ráno pán Kopecký.

- Odhadzujem sneh.
- Posypávam chodníky a schody.
- Upratujem námestie a sídlisko.
- Upratovali sme neporiadok v starej športovej hale, kým sa začala búrať.
- Brúsim a natieram zábradlie.

## **Na čo musím dávať v práci pozor**

- ráno nezaspať a prísť včas do práce,
- urobiť prácu, ktorú dostanem,
- musím slušne odvádzať prácu, nesmiem byť drzý voči svojim nadriadeným,
- keď som chorý, alebo potrebujem ísť k doktorovi, musím sa ráno ospravedlniť, alebo to dať vedieť deň vopred (napísať priepustku a nezabudnúť papier od doktora).

## **Čo mi práca dáva**

- Nie som večne doma ako predtým. Doobeda som v práci, poobede doma.
- V práci prídem na iné myšlienky.
- Môžem si kúpiť čo chcem. Napríklad som si z výplaty a dôchodku ušetril na prasa.



## APLA Praha, Středné Čechy, o. s. – Podporované zamestnávanie pre ľudí s autizmom

### Z histórie organizácie APLA

V roku 2000 sa začala postupne formovať neoficiálna spolupráca rodičov detí s autizmom a odborníkov na ose Praha – Brno, ktorá sa rozvíjala aj do ďalších regiónov. Ukazovala sa nutnosť tieto aktivity organizačne zaštitíť v celoštátnom meradle. Tak vznikla Asociace pomáhající lidem s autismem – APLA ČR. Postupne se ukázalo, že každý kraj má v podpore ľudí s autizmom iné možnosti a iné priority, a preto začali vznikať regionálne organizácie APLA – samostatné účtovné jednotky s vlastnou právnou subjektivitou priamo v krajoch.

Na území hlavného mesta Prahy vznikla v roku 2003 APLA Praha. Táto organizácia sa postupne profesionalizovala, vnútorne diferencovala a rozrastala. V súčasnosti sa konajú aktivity v rámci troch hlavných programov: 1. **psychologické a psychiatrické služby**; 2. **sociálne služby** a 3. **vzdelávanie a osвета**, a to v niekoľkých strediskách.

Od roku 2006 ponúka Asociace pomáhající lidem s autismem – APLA Praha, Středné Čechy, o. s., v rámci svojich služieb tiež službu podporované zamestnávanie, ktorú poskytuje v rámci balíčka služieb sociálnej rehabilitácie.

### Cieľová skupina a jej špecifiká

Aspergerov syndróm patrí medzi poruchy autistického spektra. Vyznačuje sa predovšetkým ťažkosťami v komunikácii a sociálnom správaní, ktoré sú v rozpore s celkovo dobrým intelektom (u niektorých jedincov môže byť aj nadpriemerný) a rečovými schopnosťami (pasívna slovná zásoba býva bohatá, vývoj reči nie je oneskorený). Jedinci s Aspergerovým syndrómom (ďalej iba AS) obvykle dosahujú stredoškolské alebo vysokoškolské vzdelanie, a sú teda schopní vykonávať tomu zodpovedajúcu prácu. Problémy však môžu nastať napríklad pri písaní životopisu, telefonovaní s potencionálnym zamestnávateľom alebo pri vlastnom pohovore (napríklad nevhodné vypytovanie sa, neschopnosť udržať očný kontakt alebo osobnú zónu). Značné problémy sú zjavné najmä pri prvom kontakte so zamestnávateľom, pretože osoby s AS sa cítia neisto a často konajú naivne a neadekvátne. Väčšinu zamestnávateľov odradí nevhodné spoločenské práve pri prvom pohovore.

Na druhej strane sú ľudia s AS obvyčajne spokojní pri rutinnej, predvídateľnej práci, ktorú ľudia väčšinou považujú za neveľmi zaujímavú. Pokiaľ im zabehnutý pracovný postup vyhovuje, sú extrémne výkonní a spoľahliví. Často minimalizujú svoju komunikáciu na pracovisku a naplno sa venujú svojej práci. Obvykle dodržia všetky pokyny a predpisy zamestnávateľa. U ľudí s AS je možné uvažovať o niekoľkých spôsoboch zapojenia do pracovného procesu. Niektorí z nich sú schopní nájsť a udržať si prácu sami, iní potrebujú podporu tak pri hľadaní, ako aj pri udržaní si práce. V tom im má pomôcť práve služba podporovaného zamestnávania.

### Podporované zamestnávanie

Podporované zamestnávanie je dôležitou službou v ponuke služieb sociálnej rehabilitácie. V rámci PZ sa poskytuje podpora pri hľadaní práce a to spôsobom zodpove-



dajúcim konkrétnym potrebám klienta. Časti klientov stačí konzultácia týkajúca sa jednotlivých tém súvisiacich s hľadáním práce. Po nájdení zamestnania využívajú možnosť tzv. nepriamej asistencie, v ktorej rámci dochádzajú na pravidelné konzultácie, kde sa preberajú konkrétne problémy, s ktorými sa klient na pracovisku stretáva a ich riešenie. Iní užívatelia potrebujú intenzívnejšiu podporu v celom procese podporovaného zamestnávania, vrátane priamej asistencie na pracovisku. Účastníci majú možnosť navštevovať Job kluby, teda skupinové stretnutia, kde jednotlivé stretnutia tematicky súvisia s hľadáním práce.

Pre užívatel'ov služieb podporovaného zamestnávania s AS je rovnako ako u ostatných ľudí vhodná taká práca, ktorá im je niečím blízka a ktorú budú vďaka tomu vykonávať so záujmom. V ideálnom prípade dokážu v pracovnej sfére uplatniť aj svoje nadpriemerné schopnosti. U týchto užívatel'ov nie je možné zovšeobecniť predpoklad stupňa dosiahnutého vzdelania. Niektorí sa môžu uplatniť v odboroch, ako napríklad informatika, dopravné inžinierstvo, odborné prekladateľstvo, iní sú naopak schopní pracovať napríklad v knižnici alebo vypomáhať v záhradníctve. Od začiatku služby sa podarilo nájsť zamestnanie deviatim užívatel'om. Niektorí z nich pracujú ako špecialisti v oblasti informačných technológií, iní vykonávajú rôzne pomocné práce.

### **Ďalšie aktivity v rámci sociálnej rehabilitácie**

Rad užívatel'ov využíva možnosti individuálnych konzultácií súvisiacich s hľadáním práce. Títo užívatelia potrebujú väčšinou iba dve-tri konzultácie na určité témy, napríklad pripraviť sa na pracovný pohovor, podporu pri písaní motivačného listu alebo životopisu.

**Asociace pomáhající lidem s autismem** ponúka v rámci služby sociálnej rehabilitácie okrem iného aj skupinovú nácvik praktických zručností. Nácviky sú určené pre klientov od pätnásť rokov. Náplňou týchto kurzov sú nácviky zručností, ktoré sú nevyhnutné pre praktický život. Na skupinové stretnutia dochádzajú štyria až šiesti klienti a dvaja terapeuti. Jednotlivé stretnutia sa skladajú z teoretických a praktických nácvikov. Témy stretnutí sú, napríklad doprava (plánovanie trasy, orientácia v cestovnom poriadku, zvládanie krízových situácií, napríklad revízia cestovných lístkov, využitie preukazu ZŤP, strata v MHD), orientácia v čase a priestore (práca s mapou, návšteva informačného centra), nácvik telefonovania, vyplňovanie formulárov (napríklad šeky, žiadosti), plánovanie voľného času. Náplň stretnutí vychádza z prania a potrieb účastníkov.

Organizácia okrem toho ponúka počítačové kurzy pre mierne a stredne pokročilých. Účastníci kurzu sa postupne učia pracovať v jednotlivých programoch balíčku Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) a ďalších počítačových programoch. Vo výučbe sú využité špeciálne učebné programy. Získané zručnosti sú dôležitým predpokladom pre uplatnenie sa na trhu práce a tiež podmienkou efektívneho rozvoja profesijnej a záujmovej činnosti.

(O svoje skúsenosti sa podelila Mgr. Eva Gnanová, pracovná konzultantka služby PZ pri APLA Praha, Střední Čechy, o. s.)

# Príklad dobrej praxe – pohľad všetkých zainteresovaných strán

## Zamestnanie u firmy Schachermayer

Pán Jan sa na agentúru pre podporované zamestnávanie obrátil v októbri 2007. Po roku začal spolupracovať s pracovnou konzultantkou a spoločne hľadali prácu. Tú sa pre Jana podarilo nájsť veľmi skoro, pretože agentúra pre podporované zamestnávanie mala v čase nadviazania spolupráce s Janom predpokladané možné zamestnanie u firmy Schachermayer. S touto firmou agentúra už spolupracovala pri zamestnaní iného klienta.

Nástup do práce sa konal do dvoch mesiacov, keď si Jan s podporou pracovnej konzultantky a opatrovníka vybavil všetky náležitosti potrebné k nástupu do práce. Jan pracuje na pozícii expedient. Náplňou jeho práce je balenie zákaziek – používanie počítača, odhad spôsobu zabalenia zákazky, používanie baličky. Jan sa s pomocou asistencie naučil vykonávať pracovné úkony a začlenil sa do kolektívu. Po zaškolení sa rozhodol navýšiť svoj pracovný úväzok zo 6 na 8 hodín. S rozhodnutím mu pomáhal tak vedúci vo firme Schachermayer, opatrovník, ako aj pracovná konzultantka o. s. Rytmus. V súčasnosti (apríl 2009) je Jan v práci úplne samostatný a podporu agentúry pre podporované zamestnávanie už nepotrebuje.

## Názor zamestnávateľa:

### **Aké máte skúsenosti so zamestnávaním ľudí so zdravotným postihnutím?**

Naša prvá skúsenosť v skladovom hospodárstve dopadla zle. Tento neúspech nás odradil od hľadania ďalšieho zamestnanca so zdravotným postihnutím v spolupráci s o.s. Rytmus. Naša druhá skúsenosť dopadla na výbornú, pretože sme s pomocou agentúry objavili pána Jana.

### **Pán Jan pracuje medzi zdravými zamestnancami. Sú o jeho znevýhodnení nejakým spôsobom informovaní? Vyvolalo to nejaké negatívne reakcie?**

Samozrejme, že naši zamestnanci boli informovaní o našom zámere zamestnať v skladovom hospodárstve človeka so zdravotným postihnutím, aby sme predišli zbytočným konfliktom. Naši zamestnanci sú duševne na vysokej úrovni. Pána Jana prijali veľmi dobre. Pán Jan sa stal v kolektíve celkom obľúbený.

### **Ako ste spokojní s prácou, ktorú pán Jan odvádza?**

S prácou pána Jana sme veľmi spokojní. Výborne sa začlenil do celého kolektívu zamestnancov logistiky firmy Schachermayer. O jeho schopnostiach vypovedá to, že v marci bol vybraný do TOP tímu za mesiac február. Takýmto spôsobom naša firma oceňuje najlepších pracovníkov za uplynulý mesiac.

## Názor pána Jana:

### V čom spočívala pomoc Rytmusu pri nástupe do práce?

Pri stretnutí vo firme Schachermayer. Pri pohovore, pri podpise zmluvy. Pri rozhovore s riaditeľom a vedúcim pracoviska. Naučiť sa práci. Trvalo to asi 14 dní až mesiac. Potom som tam bol sám. Chodili asistentky z Rytmusu, potom som začal sám – ovládať počítače, ako baliť.

### Organizuje zamestnávateľ aj nejaké mimopracovné aktivity, ktorých sa môžete zúčastniť, napríklad zájazd na hory?

Bol som s nimi na horách v Rakúsku. V lete sú športové hry. V lete môžem ísť na podnikovú chatu. Jazdí sa na bicykloch.

### Čo je náplňou vašej práce?

Je tam počítač. Zabaliť vec aj – kuchynské veci, kľučky, skrutky, drezy, umelé zásuvky. Zabaliť, naskladať tovar, je tam balička – musia to vedieť všetci a potom to viažeme, musím dať pozor na zákazky. Keď sa to pošle inam, tak to vracajú, je to dobrá práca. Sú so mnou spokojní. Bol som dvakrát vyhlásený ako najlepší balič. Dostal som za to peniaze. Spokojnosť tam je. Hlavné je, že sú spokojní majstri. Je tam teplúčko. Niekedy je to drina, ale inak sa to dá zvládnuť. Bol tam jeden chlapec a ja som ho to učil. Skúsil si to a páčilo sa mu to. Keby mal niekto záujem, tak mu to pokojne odporučím – pracovať tam.“

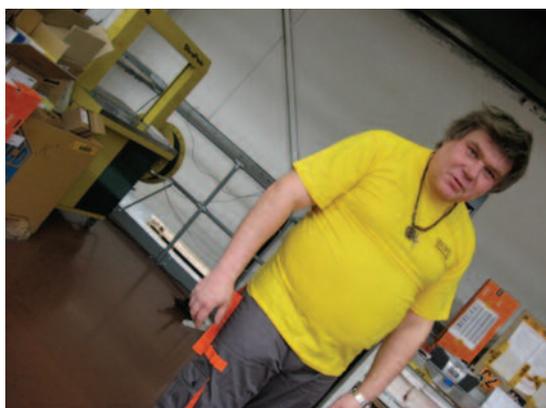
## Názor opatrovníka:

### Akým spôsobom prebiehala spolupráca medzi vami a pracovnou konzultantkou?

Pracovná konzultantka konzultovala a podnikala všetky kroky s mojím súhlasom a podporou, kontakty boli čiastočne formou osobných schôdzok a najmä telefonické.

### Odporučili by ste službu podporovaného zamestnávania ľuďom so zdravotným znevýhodnením? Prečo?

Rozhodne by som túto formu aj organizáciu (Rytmus) veľmi odporúčal, bohužiaľ, domnievam sa, že ich kapacity sú značne obmedzené. Dôvodom pre odporúčanie je najmä ich orientácia z hľadiska potrieb jednotlivých zamestnávateľov a znalosť miestnych pomerov a najmä ich osobná a aktívna účasť pri začiatkoch na pracovisku.“



# Príklady dobrej praxe z Veľkej Británie

Publikované so zvoľením KMG Health Partners Ltd., Remploy, the Disability Standard, Dyfed Powys Police, a autorov Davida Imbera a Dr. Nicka Niven-Jenkinsa.  
Špeciálna vďaka patrí Gail Kovacs z KMG Health Partners, Ltd.

# Individuálna práca s klientmi

## Udržanie si práce

### Mark

Mark je 21-ročný marketingový manažér, ktorému bola nedávno diagnostikovaná depresia, následkom čoho u neho pretrvávajú problémy. Klient vyžaduje medikamentóznú liečbu, ktorá mu pomáha prekonávať symptómy depresie a realizovať každodenné aktivity; vedľajšie účinky liekov však ovplyvnili jeho dochádzku a výkonnosť v práci.

Markova práca vyžaduje prácu na plný úväzok, pričom ide o prácu na zmeny. Je zodpovedný za riadenie tímu, kontrolu vystavovania tovaru v obchode a pomoc s rozhodnutiami ohľadne novej sezónnej výzdoby obchodu.

Markov pracovný výkon pred ochorením bol dobrý. Po nástupe ochorenia jeho výkon dramaticky utrpel a dostal sa až do bodu, keď bol ohrozený stratou práce. Jeho zamestnávateľ nebol spokojný s jeho výkonom, a preto mu chcel dať výpoveď.

Mark kontaktoval manažéra prípadu pracujúceho v oblasti udržania si práce v organizácii Remploy, aby mu pomohol. Manažér prípadu mu pomohol nasledujúcimi spôsobmi:

- Poučil zamestnávateľa o depresii a potenciálnom dopade tohto ochorenia na prácu, aby pochopil, čím Mark prechádza,
- informoval zamestnávateľa o jeho zodpovednostiach vyplývajúcich zo Zákona o diskriminácii zdravotne postihnutých (Disability Discrimination Act),
- navrhol potenciálne vhodné prispôsobenia, ktoré by Markovi umožnili pokračovať v práci, kým sa stabilizuje jeho situácia,
- zoberal do úvahy skutočnosť, že Markove lieky potrebujú 6 až 8 týždňov na to, aby sa dostavil ich pozitívny efekt,
- navrhol plán zotrvania v práci, ktorý zoberal do úvahy Markovu únavu a nedostatok koncentrácie. Plán zahŕňal redukovaný počet pracovných hodín bez skorého nástupu do práce na prvé tri týždne. Tento plán sa posudzovaný každé tri týždne, aby bol zaručený postup. Počas nasledujúcich piatich týždňov sa počet pracovných hodín postupne zvyšoval. Neskôr Mark začal znovu rotovať v rámci svojich zmien,
- poskytol Markovi a zamestnávateľovi podporu, ktorú bežne v krajine poskytujú programy zdravia zamestnancov a programy asistencie zamestnancov. Tieto programy sú určené pre veľkých zamestnávateľov a keďže v tomto prípade išlo o malého zamestnávateľa, ktorý k týmto službám prístup nemá, poskytla mu ich organizácia Remploy.

Stačilo osem týždňov a Mark sa vrátil k svojim bežným povinnostiam a pracovným hodinám a úspešne sa integroval späť na pracovisko.

(Publikované s láskavým zvoľením organizácie Remploy)

## Susan

Susan je 48-ročná podporná pracovníčka trpiaca stavmi úzkosti a depresívnymi myšlienkami, ktorá sa stala klientkou pracovnej rehabilitácie, pretože nebola schopná vysporiadať sa s novými pracovnými úlohami vyplývajúcimi z jej povýšenia. Jej pracovný výkon pred povýšením bol dobrý. V rámci svojej novej pozície však potrebovala rozsiahle zlepšenie.

Odbory poslali Susan za manažérom prípadu organizácie Remploy, aby identifikoval skutočné problémy týkajúce sa jej pracovného výkonu. Mala problém s manažovaním času a nebola schopná naplniť všetky aspekty svojej práce. Susan ako podporná pracovníčka manažovala tím a poskytovala riadiace správy. Očakávalo sa, že bude pracovať 37 hodín týždenne. Personálne oddelenie firmy, v ktorej Susan pracovala, chcelo Susan vrátiť na pôvodnú pozíciu a takisto jej znížiť mzdu.

Manažér prípadu počas úvodného hodnotenia zistil, že problémy s výkonnosťou sa objavili okamžite po tom, ako bola Susan povýšená. Porovnaním podstatných povinností v starej a novej pozícii zistil, že nová pozícia bola v skutočnosti viac administratívna a Susan trávila veľkú časť dňa písaním správ.

Manažér prípadu dohodol u KMG Health Partners hodnotenie všeobecných porúch učenia s cieľom zistiť, či v prípade Susan nejde o problémy spojené napríklad s dyslexiou. Hodnotenie potvrdilo existenciu dyslexie, takisto potvrdilo, že príprava správ, ktoré Susan spracováva, by mala zabrať len málo času. Súčasťou hodnotenia boli aj návrhy na nenáročné úpravy, ktoré môže zamestnávateľ zrealizovať, aby Susan umožnil zostať na vyššej pozícii.

Tieto opatrenia zahŕňali realizáciu týchto krokov:

- zabezpečenie softvéru pre dyslektikov,
- tréning v používaní softvéru,
- zapísanie Susan do večerného počítačového kurzu, aby si zlepšila prácu na počítači,
- prípravu plánu návratu do práce,
- opatrenie v rámci zamestnania, ktoré umožnilo, že Susan bude poznámky diktovať a text bude písať na počítači niektorý z kolegov.

Tento plán bol posudzovaný každý týždeň v rámci jedného mesiaca. Susan zostala vo vyššej pozícii, pričom sa výrazne zlepšila úroveň jej výkonnosti. Zamestnávateľ bol s výsledkom takisto spokojný.

(Publikované s láskavým zvoľením organizácie Remploy)

## Tim

Organizáciu Remploy oslovil riaditeľ malej firmy zaoberajúcej sa predajom a údržbou motocyklov. Jeho obavy sa týkali jedného člena manažérskeho tímu, ktorý mal ťažkosti na pracovisku. Riaditeľ „medzi štyrmi očami“ poznamenal, že situácia daného člena tímu nie je dobrá, pretože po smútku v rodine veľmi pije.

Manažér prípadu sa stretol s Timom, ktorý o služby organizácie a podporu, ktorú ponúkala, neprejavoval záujem.

Manažér prípadu sa rozhodol, že Timovi porozpráva o konkrétnych príkladoch klientov a o tom, ako prostredníctvom podpory a terapií našli lepšie uplatnenie v živote. Tim sa nemal rozhodnúť hneď, ale mal si počas niekoľkých nasledujúcich dní premyslieť, o čom spolu diskutovali. Nebolo čo stratiť, bolo možné iba veľa získať.

Po niekoľkých dňoch Tim kontaktoval prípadového manažéra s otázkou, či by sa mohli znova stretnúť. Keď sa stretli, prediskutovali spolu, ako by mohol vyzeráť podporný mechanizmus pre Tima.

Manažér prípadu odporučil Timovi návštevu terapeuta, ktorý by mu pomohol pomocou hypnózy a poradenstva prekonať smútok. Po tom, ako boli počas prvého terapeutického sedenia klientom odhalené niektoré informácie, bolo následne dohodnuté, že poradca bude poskytovať podporu Timovi a jeho manželke počas spoločných sedení s cieľom pomôcť im prekonať ich ťažkosti.

Po troch terapeutických sedeniach sa Tim cítil oveľa schopnejší pri vybavovaní záležitostí, a ako následok zmenil svoju kariérnu pozíciu na úlohu, ktorá vyžadovala viac podpory/vedenia, pričom predtým pracoval v oblasti predaja.

Tim cítil, že skúsenosť, ktorou prešiel, bola veľmi traumatická a prínosom absolvovanej terapie bolo, že chcel v rámci svojej práce poskytovať podporu. Tim sa rozhodol opustiť obchod s motocyklami a v súčasnosti pracuje v podpornej organizácii na pomoc ľuďom, ktorí majú zo zdravotných dôvodov ťažkosti s prepravou.

Riaditeľ obchodu s motocyklami veľmi podporoval Timovu zmenu v kariére.

(Publikované s láskavým zvoľením organizácie Remploy)

## Primerané úpravy pracovného prostredia

### Agentúra na boj proti organizovanému zločinu

Pri nástupe nevidiaceho pracovníka, ktorý sa stal členom nového tímu v rámci tejto agentúry, bolo zabezpečených niekoľko úprav.

Tieto úpravy / prispôsobenia zahŕňali nákup nasledovného softvéru:

- JAWS (čítací softvér spolu s mikrofónom a slúchadlami), a takisto s napojením na systém Braillovho písma),
- Open Book (spolu so skenerom dokumentov), ktorý pomáha pracovníkovi konvertovať tlačene materiály do formy elektronických dokumentov, ktoré môžu byť následne prečítané prostredníctvom softvéru JAWS,
- softvér na zväčšovanie textu na obrazovke, ktorý pomáha pracovníkovi využiť jeho zvyškový zrakový potenciál.

Pracovník má takisto k dispozícii osobného asistenta. Asistent, hoci je zamestnaný na plný úväzok, má na starosti nevidiaceho pracovníka a ďalšieho člena tímu. Platí však dohoda, že v prípade konfliktu má prednosť vo využívaní tohto asistenta nevidiaci zamestnanec. V prípade, že osobného asistenta nevyužíva ani jeden z daných zamestnancov, pôsobí osobný asistent ako manažér kancelárie a realizuje rôzne administratívne úlohy pre celý tím.

Nevidiaci zamestnanec má takisto prístup do vymedzeného vonkajšieho priestoru, kde nemajú povolený vstup ani chodci ani doprava, je tichý, čistý a vhodný aj pre oddych vodiaceho psa, ktorého má tento zamestnanec k dispozícii. Pracovník má takisto k dispozícii samostatnú kanceláriu, ktorá je dostatočne veľká a umožňuje vodiacemu psovi dostatočne voľný pohyb a takisto je tu pre psa určený priestor v rohu, kde si môže bez problémov ľahnúť.

Agentúra je flexibilná, pokiaľ ide o pracovné hodiny, čo tomuto pracovníkovi umožňuje, aby sa vyhol najhorším dopravným zápcham; platí zamestnancovi využívanie taxi služby v rozumnej miere pre prípady pracovných ciest alebo vo výnimočných situáciách aj presun z/do práce, napríklad tam, kde je vážne narušená verejná doprava. Vďaka týmto úpravám si nevidiaci zamestnanec môže efektívne vykonávať svoje pracovné povinnosti a byť rovnocenným členom tímu.

(Publikované s láskavým zvolením the Disability Standard)

## Policajný zbor Leicestershire

Čerstvo diagnostikovaného policajného dôstojníka s cukrovkou a s tým súvisiacou závislosťou na inzulíne odporučili na Jednotku zdravia zamestnancov (Occupational Health Unit). Počas konzultácie boli prediskutované všetky aspekty podmienok, ktoré môžu mať dopad na prácu tohto zamestnanca. Diskusia zahŕňala praktické úvahy týkajúce sa napríklad skladovania inzulínu pri správnej teplote počas práce. Výsledkom tejto konzultácie bolo, že na pracovisko bola dodaná chladnička, ktorá umožnila primerané skladovanie inzulínu.

Následne boli urobené ďalšie úpravy, ktoré zahŕňali dohodnuté skrátenie pracovného času na isté obdobie, kým sa dosiahne presné dávkovanie inzulínu, čím sa zároveň zredujú symptómy ochorenia.

Úvahy sa týkali aj toho, aby bola zabezpečená podpora zamestnanca, ale aby s ním zároveň nebolo zaobchádzané odlišne tam, kde to nie je vhodné. Príkladom môže byť zaobchádzanie s nadčasmi. Keď sa zamestnanec cítil dostatočne dobre na to, aby pracoval na plný úväzok, špecifická oblasť hodnotenia rizík sa zamerala na oblasť nadčasov. Kontrolným meradlom bolo, že tomuto zamestnancovi sa môžu ponúknuť neplánované nadčasy, ale nemá byť zo strany zamestnávateľa vytvorené očakávanie, že tieto nadčasy tento zamestnanec aj splní – boli mu teda dané rovnaké príležitosti ako jeho kolegom, ale zostávalo na ňom, či skutočne bude pracovať nadčas, čo záviselo od jeho zdravotnej situácie v čase potreby výkonu nadčasov.

Zamestnancovi bolo poskytnuté špeciálne diabetické poradenstvo financované jednotkou, ktoré mu pomohlo pochopiť vzťahy medzi rôznymi potravinovými skupinami

a hladinou cukru v krvi, čo mu pomohlo dosiahnuť celkovú kontrolu nad zdravotným stavom. Okrem toho dostal 2x voľno na to, aby sa mohol zúčastniť diabetických kurzov.

(Publikované s láskavým zvoľením the Disability Standard)

## Policajný zbor Derbyshire

Lisa, ktorá trpí epilepsiou, bola úspešne zamestnaná na oddelení trestného práva. Okrem epilepsie mala následkom porážky, ktorá sa u nej objavila krátko po narodení, ťažkosti s chôdzou a takisto veľmi obmedzený pohyb v jednej z rúk. Bolo jasné, že na to, aby si Lisa mohla dobre plniť svoju úlohu zamestnanca, bude potrebné urobiť niekoľko úprav pracoviska.

Pretože mohla len obmedzene využívať svoju ruku a takisto mala obmedzený pohyb, zakladanie veľkých spisov bolo z Lisiných každodenných povinností vyňaté. Lisu povzbudzovali k tomu, aby sa na zakladaní spisov podieľala, išlo však len o archiváciu, ktorá pre ňu nebola zaťažujúca. Keďže pohyb po schodoch nebol pre ňu vhodný, netýkala sa jej archivácia na hornom poschodí. Vzhľadom na to, že telefonovanie bolo dôležitým aspektom jej práce, Lisa získala k telefónu aj hands-free sadu.

Okrem toho Lisa informovala oddelenie, na ktorom pracovala, že pracovisko môže navštíviť fyzioterapeut z Kráľovskej nemocnice v Derbyshire a poradiť im ohľadom ďalších prispôbení pracoviska. Návšteva fyzioterapeuta sa následne uskutočnila, čo viedlo k tomu, že došlo k uvoľneniu Lisinho zápästia, čím sa predišlo možnému vzniku napätia v tejto oblasti ruky.

Zamestnanci boli vyškolení v tom, ako sa majú správať, ak sa u Lisy počas pracovného času vyskytne epileptický záchvat. Osoba vyškolená poskytovať prvú pomoc pripravila pre všetkých zamestnancov demonštráciu potrebných krokov, ktoré sa musia vykonať, ak sa také niečo stane. Tieto pokyny boli takisto distribuované medzi zamestnancami vo forme emailu, pričom súčasťou mailu boli aj letáky, ktoré sa počas školenia zamestnancom rozdávali.

Derbyshire Constabulary pracuje v rámci pohyblivého pracovného času od 8:00 do 18:00. Hoci to nevyhovuje vždy všetkým, je zabezpečené, aby Lisa nikdy nebola v zamestnaní sama.

Uvažovalo sa aj evakuácii. Zamestnanci boli informovaní o tom, že je dôležité, aby bola Lisa eskortovaná dolu schodmi a bezpečne mimo budovy. Pre takéto prípady je zabezpečené, aby bola Lisa doprevádzaná dvoma členmi tímu, aby jeden z nich mohol v prípade záchvatu zostať s ňou a druhý mohol ísť zavolať pomoc.

Prispôsobenia, ktoré sa zrealizovali, pomohli Lise vykonávať väčšinu povinností v rámci svojho pracovného začlenenia a takisto pomohli poukázať na dôležitosť a hodnotu tímovej práce v rámci pracovného prostredia.

(Publikované s láskavým zvoľením the Disability Standard)

# Príklady práce agentúr podporovaného zamestnávania

## Okresný výbor Bedfordshire

Projekt podporovaného učňovského vzdelávania Okresného výboru Bedfordshire sa zameriava na prácu s dospelými ľuďmi s poruchami učenia a v súvislosti s ňou pripravil balík služieb na podporu zamestnávateľov a klientov. Všetci klienti sú v začiatkovej fáze zamestnania podporovaní prostredníctvom pracovného konzultanta (job coach). Počas tohto obdobia má koordinátor podpory v zamestnaní možnosť identifikovať prirodzené formy podpory na pracovisku a pomáhať klientovi rozvíjať vzťahy so zamestnávateľom a zamestnancami v danej firme. Spolupracovníci majú možnosť pozorovať a napodobňovať vzťah medzi pracovným konzultantom a klientom. Trvanie tejto podpory je závislé od potrieb konkrétneho klienta a komplexnosti práce, ktorú vykonáva. Ukončenie spolupráce s pracovným konzultantom sa realizuje po vzájomnej dohode a môže byť rozfázované. V rámci tejto spolupráce sa pravidelne získava spätná väzba od zamestnávateľa aj klienta, a to prostredníctvom formálnych monitorovacích a posudzovacích stretnutí, neformálnych stretnutí a telefonátov. Zamestnávatelia majú k dispozícii čísla mobilných telefónov týchto pracovníkov pre prípad, že cítia potrebu dodatočnej podpory zamestnancov.

Monitorovacie a posudzovacie procesy často vedú k identifikácii ďalších tréningových potrieb. Zamestnávatelia môžu mať k dispozícii vlastné vzdelávanie alebo môžu nájsť vhodné školenie v ponuke iného vzdelávacieho centra. Vďaka tejto spolupráci sa dajú odhaliť akékoľvek nedostatky vo výkone zamestnancov a v prípade potreby sa môže dohodnúť ďalšie obdobie spolupráce s pracovným konzultantom. Projekt sa takisto zameriava na získanie spätnej väzby týkajúcej sa čiastočných výsledkov (nezameriava sa len na získanie zamestnania ako cieľ, ale aj na získanie schopností, ktoré klientovi umožňujú zamestnať sa).

(Publikované s láskavým zvoľením Európskeho sociálneho fondu:  
Príklad dobrej praxe pri pomáhaní znovuzačlenenia sa postihnutých ľudí  
do pracovného procesu, autori: David Imber a Dr. Nick Niven-Jenkins)



## Spoločnosť BT a Remploy sa stali partnermi v rámci služby Enable

Organizácia Remploy podpísala partnerskú zmluvu so spoločnosťou BT na poskytovanie nestrannej podpory pre všetkých jej zamestnancov, ktorí trpia nejakou poruchou alebo majú zdravotné problémy. Tento kontrakt sa týka všetkých pobočiek spoločnosti BT vo Veľkej Británii, čo zahŕňa viac ako 90 000 ľudí.

**Enable** je špeciálna služba pracovnej rehabilitácie spoločnosti BT, ktorá umožňuje jednotlivým zamestnancom a manažérom prístup k odbornému poradenstvu a podpore týkajúcej sa postihnutia alebo problémov so zdravotným stavom zamestnancov, čo im pomôže vykonávať zamestnanie čo najlepšie.

Remploy – organizácia, ktorá má vo Veľkej Británii vedúce postavenie v oblasti poskytovania služieb zamestnanosti pre ľudí, ktorí bojujú s komplexnými bariérami v oblasti práce – ponúka moderný balík služieb zameraný na jednotlivcov a ich špecifické požiadavky. Na túto službu môžu ktoréhokoľvek zamestnanca, ktorý má v práci ťažkosti, odkázať úsekoví manažéri, ale – a to je v tejto oblasti unikát – tieto služby sú dostupné jednotlivcom na základe ich vlastnej potreby, bez referencie od zamestnávateľa.

Zamestnanci BT, ktorí do tejto služby vstupujú, majú možnosť pracovať s jedným z konzultantov pracovnej rehabilitácie organizácie Remploy. Konzultant identifikuje, aké prispôsobenia pracoviska je potrebné vykonať a súčasne poskytuje nestranné poradenstvo súvisiace s oblasťou zdravotného postihnutia.

Prispôsobenia môžu zahŕňať zmenu pracovných hodín jednotlivca, možnosť dodatočného tréningu alebo prítomnosť pracovného konzultanta na pracovisku, poskytnutie špeciálneho vybavenia, ako napríklad prispôsobiteľné stoličky a stoly, zmeny v priestoroch, kde pracujú alebo v niektorých prípadoch pomoc zamestnancovi pri zmene práce.

Riaditeľka oddelenia ľudských zdrojov spoločnosti BT Caroline Waters pri podpísaní zmluvy povedala: „Teší ma, že môžeme privítať organizáciu Remploy ako nášho partnera v programe Enable. Víziou spoločnosti BT v oblasti zamestnávania ľudí s postihnutím a sociálnej inklúzie je predpokladať a naplňovať potreby všetkých našich ľudí. Program Enable nám to umožňuje zrealizovať a zároveň získať zručných a talentovaných zamestnancov. Veríme, že nám to dáva výhodu v rámci silne konkurenčného trhu, ktorá je taká dôležitá v súčasnej ekonomickej klíme.”

Počas posledných piatich rokov bola vďaka tejto službe poskytnutá podpora viac ako 300 ľuďom, čo im umožnilo udržať si postavenie v spoločnosti. Táto dohoda umožňuje organizácii Remploy fungovať ako ústredná maklérska agentúra pre spoločnosť BT, pričom spolupracuje s ďalšími 31 zamestnávateľmi vo Veľkej Británii s cieľom maximalizovať príležitosti pre zamestnanie ľudí so zdravotným postihnutím alebo zhoršeným zdravotným stavom.

Beth Carruthers, riaditeľka služieb zamestnanosti organizácie Remploy, povedala: „Toto partnerstvo je najnovším míľnikom v úspešnej histórii partnerstva organizácie Remploy so spoločnosťou BT. Už sme pri návrate a zotrvaní v práci podporili veľké množstvo ľudí a teraz – prostredníctvom programu Enable – môžeme pomôcť ešte viacerým ľuďom so zdravotnými problémami alebo postihnutím zostať v práci a vybudovať si kariéru.”

(Publikované s láskavým zvoľením Remploy. Zdroj webová stránka Remploy)

Oddelenie riadenia ľudských zdrojov a oddelenie zdravia zamestnancov polície v Dyfed Powys počas posledných rokov úzko spolupracovalo s organizáciou Remploy a spoločnosťou KMG Health Partners pri pracovnej rehabilitácii, najmä v prípadoch, keď zamestnanci trpeli komplexnými zdravotnými problémami alebo zažívali bariéry v práci. Nestranná služba poskytujúca dodatočnú podporu bola v mnohých prípadoch – najmä tam, kde bol limitovaný progres a bola potrebná špecifická expertíza – veľmi prospešná. Tento typ intervencie mal a stále má pozitívny dopad pri skorom návrate do práce alebo pri prevencii pracovných absencií z dôvodu ochorenia.

**Empower** je novým spoločným projektom polície v Dyfed Powys s cieľom podporovať zmenu medzi manažmentom a zamestnancami, ktorá považuje návrat na pracovnú pozíciu za dosiahnuteľný a realistický. Špecifickým cieľom programu je:

- presunúť jednotlivcov, ktorí sa v súčasnosti nachádzajú v obmedzenej službe, do ich regulárneho zamestnania,
- zredukovať celkový čas, keď sa jednotlivec vracia na pracovné miesto a zostáva v obmedzenej službe,
- zvýšiť počet prípadov, keď sa pracovníci vracajú priamo do svojho regulárneho zamestnania.
- demonštrovať, že jednotlivci nemusia fungovať na 100 %, aby boli schopní vykonávať svoje regulárne zamestnanie,
- vybudovať dôveru manažérov, aby uvažovali o alternatívach voči obmedzeným službám.

Empower ako projekt zahŕňa nasledovné časti:

- realizáciu prieskumu s cieľom informovať tréningové a podporné služby,
- jednodňový tréningový program pre všetkých úsekových vedúcich,
- rozvoj praxe vo forme hodnotení a podpory prípadového manažmentu v špecifických prípadoch. Prípadový manažéri organizácie Remploy budú fungovať ako mentori pre úsekových vedúcich polície Dyfed Powys pri nadobúdaní vedomostí a zručností.
- Realizáciu opätovného prieskumu na zistenie získaných vedomostí a zručností.
- Hodnotenie projektu.

Empower je novou a inovatívnou myšlienkou, ktorá bola prijatá všetkými stranami. V súčasnosti je projekt v počiatočnej fáze, ale realizátori veria, že jeho prvé úspechy sa dostavia na konci roku 2009.

(Publikované s láskavým dovolením Dyfed Powys Police, Remploy a KMG Health Partners Ltd.)



## Záver:

V tejto publikácii sme sa snažili zozbierať a prezentovať niektoré príklady dobrej praxe zamestnávania ľudí so zdravotným postihnutím na trhu práce z troch krajín. Naším cieľom je zovšeobecniť niektoré dobré skúsenosti, formulovať ich a ďalej odovzdať. Tu sú niektoré z nich:

- individuálna podpora a sprevádzanie ťažko zdravotne postihnutého človeka na jeho ceste za pracovným uplatnením je dobrým rozhodnutím
- rešpektujeme výber pracovného miesta samotným občanom
- podporujeme občanov, ktorí chcú pracovať
- snažíme sa o vyhľadanie a udržanie plateného pracovného miesta
- počúvame aj názory rodičov a spolupracovníkov našich klientov
- pre pracovné začlenenie nie je dôležité, akú má náš klient diagnózu, ale čo dokáže
- zvyšovanie si kvalifikácie a kariérny rast sa týka aj občanov so zdravotným postihnutím
- tranzitné programy nám pomáhajú udržať absolventa špeciálnej školy v aktivite aj po absolvovaní školy
- podporujeme prepojenie služieb zamestnanosti so službami bývania a voľnočasovými aktivitami
- uprednostňujeme umiestňovanie zdravotne postihnutých občanov na bežnom otvorenom trhu práce
- bežné životné a pracovné podmienky sú kľúčom k rozvoju zručností a schopností, k začleneniu
- presadzujeme aktivizujúcu, motivujúcu filozofiu pomoci pre tých zamestnávateľov, ktorí zamestnávajú, nie sankcie pre tých, ktorí nezamestnávajú
- mnohí zamestnaní ľudia so zdravotným postihnutím potrebujú stálu pomoc a monitorovanie počas ich pracovného života, preto vítame rozvoj a prepájanie sociálnych služieb so službami zamestnanosti

APZ n. o., Bratislava, 2009

Materiál bol vydaný vďaka finančnej podpore Európskej únie z programu Leonardo da Vinci  
– Transfer inovácií. Za obsah materiálu zodpovedá výlučne autor a Európska komisia  
ani národná agentúra nenesú zodpovednosť za použitie týchto informácií.





Vydala: Agentúra podporovaného zamestnávania n.o. Bratislava  
Zostavila: Viera Záhorcová  
Bratislava, 2009  
ISBN: 978-80-970384-7-2

