

Pri tvorbe slovenských štandardov kvality PZ sme volili nasledovnú štruktúru

1. **Procesuálny štandard**
2. **Personálny štandard**
3. **Organizačno-prevádzkový štandard**
4. **Etický kódex poskytovateľa**
5. **Terminológia v PZ**

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.

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.

Organizačno-prevádzkový štandard sa zaoberá prevádzkou organizácie a organizačného usporiadania, miestom a priestorom, kde organizácia poskytuje služby podporovaného zamestnávania, priestor pre prvý kontakt s klientom, prostredie, v ktorom je služba poskytovaná.

Tento štandard sa zaoberá aj formálnymi náležitosťami súvisiacimi so záznamami o klientovi, archíváciou a registráciou údajov, dokumentáciou o klientovi a zamestnávateľovi a ochranou 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.

Chronológia a priebeh procesu tvorby štandardov PZ na Slovensku v rámci projektu Kvalita v podporovanom zamestnávaní

V roku 2001 v rámci projektu MPSVR a Ministerstva rodiny a generácií Rakúska sa po vzore a skúsenostiach APZ Ba vytvorili tri nové regionálne APZ. V rámci projektu sa definovali prvýkrát kritériá pre poskytovanie efektívnej služby podporovaného zamestnávania na Slovensku. Podkladom boli skúsenosti z Rakúska BBRZ a regionálne fungovanie kontraktovania služieb podporovaného zamestnávania v Rakúsku. Výstupom projektu bola požiadavka zadefinovať podmienky poskytovania služby PZ na Slovensku a napojenie služby PZ na verejné zdroje.

V rokoch 2002, 2003 sme v spolupráci medzi NÚP, okresnými úradmi práce sociálnych vecí a rodiny a štyrmi existujúcimi agentúrami podporovaného zamestnávania vytvorili priestor pre dvojročnú zmluvnú spoluprácu medzi uvedenými subjektmi. Zmluvné strany naformulovali nevyhnutné podmienky pre poskytovanie služby PZ s definovaním kvantitatívnych a kvalitatívnych indikátorov úspešnosti. Počas dvoch rokov sa tieto ukazovatele a indikátory úspešnosti overovali v jednotlivých APZ a tým aj v jednotlivých regiónoch. Na základe úspešného naplnenia zmluvných podmienok medzi APZ a príslušnými OÚPSVR sa metódika podporovaného zamestnávania, obsahujúca aj niektoré indikátory kvality, stala podkladom pre začlenenie podporovaného zamestnávania do Zákona č. 5/2004 Zb. Z.

V rokoch 2004, 2005 pracovala pracovná skupina na MPSVR na podnet APZ za účelom definovania kritérií úspešnosti a efektivity činnosti agentúr podporovaného zamestnávania. Členmi pracovnej skupiny boli zástupcovia MPSVR, ÚPSVR, ESF, štyria zástupcovia APZ. Pracovná skupina definovala „odporúčané kritériá na poskytovanie služieb APZ“ ako odporúčaný a motivačný materiál pre ÚPSVR s možnosťou kontraktovania APZ pre realizáciu úloh NP7a a NP7b. Odporúčaný materiál definoval kritériá pre kvalitne a efektívne pracujúce APZ (napr. priestorové vybavenie, technické vybavenie, personálne obsadenie, ponuku činností APZ, kvantitatívne ukazovatele úspešnosti poskytovanej služby a pod.). Tieto kritériá sa stali ďalším podkladom pre tvorbu štandardov kvality PZ na Slovensku.

Pracovná skupina sa stretla na MPSVR 5 krát.

V roku 2006 sa Nadácii otvorenej spoločnosti, Bašťová ul. č. 5, Bratislava realizovalo stretnutie k projektu EQUAL, Kvalita v podporovanom zamestnávaní, workshop na tému Štandardy kvality podporovaného zamestnávania (aktuálne informácie o pripravovaných štandardoch kvality PZ).

Účastníkmi boli zástupcovia ÚPSVR, MPSVR, Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, APZ. Cieľom bolo otvoriť diskusiu o možnostiach tvorby štandardov kvality PZ a definovať ich potrebnosť.



V novembri 2006 sme v hoteli ECHO v Bratislave organizovali stretnutie o PZ na tému: Štandardy podporovaného zamestnávania, Všeobecné pravidlá pre tvorbu štandardov, Prezentácia návrhu štandardov PZ v Európe, Moderovaná diskusia k tvorbe štandardov PZ na Slovensku.

Počet účastníkov bol 36. Pracovná skupina **vytvorila prvý obsahovo definovaný materiál** o organizačnom, prevádzkovom, personálnom a procesuálnom štandarde kvality PZ, dosiahla konsenzus prítomných v základných definíčných a obsahových kategóriách.

V marci 2007 sme organizovali v Hoteli Bocian v Lipovskom Mikuláši školenie manažérov APZ k projektu EQUAL Kvalita v podporovanom zamestnávaní, na tému: Štandardy podporovaného zamestnávania, Indikátory kvality, Prezentácia štandardu a Spätná väzba z agentúr podporovaného zamestnávania. Na stretnutí sa zúčastnilo 19 APZ.

V apríli 2007 sme organizovali v Hoteli Helios v Bratislave školenie pracovníkov APZ na tému Kvalita v podporovanom zamestnávaní, diskutovali sme o indikátoroch kvality práce s klientom, prezentovali sme definované štandardy a získavali spätnú väzbu od účastníkov.

V apríli 2007 sa v APZ n. o. Bratislava stretla expertná skupina - zástupcovia partnerov projektu EQUAL, zástupcovia ÚPSVR, MPSVR, Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny. Expertná skupina v tomto zložení detailne sledovala jednotlivé časti predloženého štandardu a poskytovala spätnú väzbu s odkazom na existujúcu a pripravovanú legislatívu služieb zamestnanosti a jej súlad s pripravovanými štandardmi PZ. Počet účastníkov bol 11.

Začiatkom mája 2007 sme organizovali v Košiciach stretnutie expertnej skupiny s dôrazom na definovanie personálneho štandardu. Výstupom bol návrh na prepracovanie personálneho štandardu v súlade s pripravovanou legislatívou SR.

Následne v máji 2007 sa v Bratislave stretli experti a evaluátori s cieľom diskutovať o indikátoroch kvality pre efektívne používanie, ako aj zhodnotenie procesu tvorby štandardov.



Evaluátori upozornili na venovanie dôrazu smerom k meraniu a definovaniu spokojnosti klienta a jeho premietnutie sa do definovania štandardov prostredníctvom definovania indikátorov kvality. Vysoko hodnotili začatie procesu, definovanie obsahovej časti štandardizovanej služby PZ na Slovensku.

Koncom mája 2007 sa konalo v hoteli Helios stretnutie pracovníkov - poradcov APZ. Účastníci stretnutia boli rozdelení na dve skupiny a za podpory facilitátorov tvorili etický kódex poradcu PZ, popisovali formy správania a komunikácie poradca verzus klient. Okrajovo sa dotkli aj témy poradca verzus zamestnávateľ.

Vzápätí máji 2007 sme organizovali stretnutie zamestnancov APZ a prezentovali výsledný pracovný materiál pre vnútornú evaluáciu organizácie. Na stretnutí sa zúčastnili zástupcovia 14-tich APZ. Postupne po bodoch bola pripomienkovaná prezentovaná verzia „Štandardu kvality PZ“. Dôležité pripomienky boli k definovaniu cieľovej skupiny a ku kritériám posúdenie spokojnosti klienta. Zástupcovia APZ sa dohodli, že cieľovou skupinou APZ sú skupiny definované v paragrafe 8 a 58 zákona o službách zamestnanosti. Zástupcovia prítomných APZ sa ďalej zhodli na tom, že na kritériách posúdenie spokojnosti klienta treba ešte pracovať. Na záver sa zúčastnení dohodli, že budú s predloženým pracovným materiálom naďalej pracovať a do konca septembra odošlú vyplnený dotazník k štandardu.

Na tvorbe prvej verzie štandardov kvality podporovaného zamestnávania v SR sa zúčastnilo:

- 54 pracovníkov z 24 agentúr podporovaného zamestnávania,
- zástupcovia Úradov PSVR,
- zástupcovia Ústredia PSVR,
- zástupcovia MPSVR,
- 26 odborníkov v dvoch expertných skupinách, ktoré tvorili zástupcovia APZ, úradov a Ústredia práce sociálnych vecí a rodiny, MPSVR,
- experti zaoberajúci sa kvalitou sociálnych služieb a kvalitou procesov
- a ďalší konzultanti.

Agentúry podporovaného zamestnávania:

- APZ Banská Bystrica
Ing. Filipová Mária, Zuzana Škarbová
- APZ Bratislava, n.o.
PhDr. Záhorcová Viera, Ing. Gvozdjaková Lucia, Michalcová Eva, Mgr. Gabriela Šedová
- APZ Vranov nad Topľou
Mgr. Sopoliga Ľuboš, Kassaiová Mária, Szúcssová Kristína, Ing. Ivan Kotora
- Agentúra špecializovaných služieb pre autistov a iné zdravotné postihnutia
Mgr. Miroslava Vydarená, PhDr. Zelmanová Lýdia, PhDr. Katarína Sabová
- APZ Somotor
Bajuszová Zuzana, Dr. Ogou Yves Nicolas, Romanová Renáta, Vighová Katarína
- DUMO, s.r.o - APZ
Ing. Černaj Dušan, Ing. Černajová Monika, Krátka Denisa, Rosiarová Izabela
- Občianske združenie Žiarsko - APZ
Mgr. Bačová Danka, Červenáková Alena, Šípošová Darina
- Zemlinska rozvojová agentúra, n.o. - APZ
Greculová Katarína, Guláš Radoslav
- ZOM Prešov - združenie zdravotne postihnutých
Mgr. Grega Matúš
- Kolpingovo dielo na Slovensku
Bc. Gregáňová Eva, Ing. Kvašňáková Jana
- Fórum osamelých matiek - FOMa
Havlík Miroslav, Sarkézyova Alícia
- APZ - MUDr. Jozef Vančo
Kellnerová Katarína
- APZ Veľké Kapušany, n.o.
Kováčová Flóra, Kováčová Zita
- APZ Kežmarok - Komunita miesto pre každého
Ing. Krajč Pavel, Polhoš Milan, Lucia Fuhrmannová
- O.Z. Parlament rómskych osád
Ing. Jozef Mezei, Králiková Adela, Edita Mezeiová, Mgr. Helena Mičudová
- Klub mnohohodných rodín - APZ
Križanová Eva, Ing. Trnovec Stanislav, CSc.
- O.Z. Centrom pre rozvoj zamestnanosti - APZ
Maráková Ľudmila

- APZ Orava Plus n.o.
Mešková Jitka
- Gréckokatolícka diecézna charita - APZ
Mgr. Michančo Peter, Bc. Helena Bujnovská
- APZ - Partnerstvo pre rozvoj regiónu Spiš
Mgr. Plučinská Dana, Sarnovská Ingrid
- Centrum prvého kontaktu pre podnikateľov v Poltári - APZ
Ing. Pláštiková Ingrid
- APZ - Aktiva n.o.
Ing. Pozdech František
- APZ - Martin
Mgr. Janka Figurová
- Združenie ubytovateľov Tatier - APZ
Ing. Tatiana Frajkorová, Ing. Vrbenský Alexander
- MPSVR
Ing. Vargová Dana
- Úrad PSVR Bratislava
Katarína Dubovanová
- Ústredie PSVR
Mgr. Jansová Margita, Ing. Matejovičová Tatiana, PhDr. Mattovičová Ľubica, Ing. Ferenčíková Ľudmila, Ing. Miloslava Jezná

Expertná skupina:

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

Ďalší:

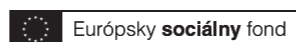
PhDr. Slavomír Krúpa, Phd. Ing. Milan Čičel, Ing. Chorváthová Andrea, Ing. Ľubica Nemčoková, Ing. Zdenka Pavlusiková, Mgr. Marta Petijová, PhDr. Anna Galková, Čopáková Monika, Mgr. Ľubica Fečková, Ing. Mareková Slavomíra, RSDr. Juraj Beňa, Ing. Karol Horváth, Mgr. Anita Nagyová, Ing. Klaudia Rajtarová,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

Kontakt:

Agentúra podporovaného zamestnávania, n.o., Kolárska 14, 811 06 Bratislava, Slovenská republika
tel./fax: 00421/2/52 73 36 76, e-mail: apzno@changenet.sk

Vydala ■ Agentúra podporovaného zamestnávania, n.o., Kolárska 14, 811 06 Bratislava

Redakčne spracovali ■ Viera Záhorcová, Lucia Gvozdjaková, Gabriela Šedová
Korektúry textov ■ Adriena Pekárová
Grafická úprava ■ Zuzana Chmelová
Distribúcia ■ APZ n.o. Bratislava
Tlač ■ Eterna Press



Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou.

Informačný občasník o integrácii a začleňovaní osôb so zdravotným postihnutím

téma

Štandardy kvality podporovaného zamestnávania v SR

V časti Štandardy podporovaného zamestnávania prezentujeme pracovný materiál vytvorený v procese tvorby štandardov kvality v podporovanom zamestnávaní v rámci projektu Iniciatívy EQUAL „Kvalita v podporovanom zamestnávaní“, ktorý realizuje Agentúra podporovaného zamestnávania na Kolárskej ulici č. 14 v Bratislave v spolupráci s národnými partnermi - Ústredím PSVR, M.E.S.A. 10 a Asociáciou organizácií občanov so zdravotným postihnutím v SR.

Na jeho tvorbe sa podieľali agentúry podporovaného zamestnávania, pracovníci úradov práce, sociálnych vecí a rodiny a Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny, užívatelia služby podporovaného zamestnávania a ostatní experti pre oblasť sociálnych služieb a manažovania procesov definovania a merania kvality.



Čo je podporované zamestnávanie?

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

Podporované zamestnávanie (ďalej PZ) ako metóda bola vyvinutá v USA pred 25-timi rokmi ako metóda 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 pre podporu zamestnávania občanov so zdravotným postihnutím a dlhodobou nezamestnaných osôb. Cieľom PZ je podpora pri vyhľadávaní a udržaní zamestnania, podpora ekonomickej a sociálnej inklúzie a nezávislosti 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 zo strany 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. Najzaujímavejším spôsobom na dosiahnutie kvalitnej služby je zdefinovanie štandardov poskytovanej služby.

Všeobecné princípy:

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