

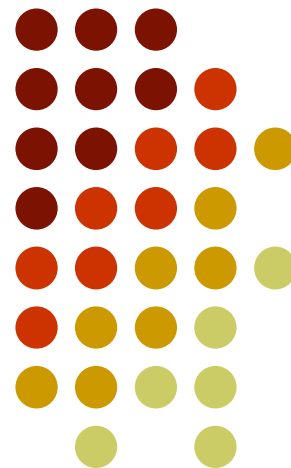
# ***Wpływ Systemu Zarządzania Jakością na standard usługi aktywizacji zawodowej na rzecz osób z niepełnosprawnością.***



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

***mgr Agnieszka Jankiewicz***



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# Działania aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością realizowane w ChSON „Ognisko”



Działania z obszaru aktywizacji  
zawodowej prowadzimy  
od ponad 10 lat  
w ramach 2-3 letnich projektów  
finansowanych z funduszy Unii  
Europejskiej lub Państwowego  
Funduszu Rehabilitacji  
Osób Niepełnosprawnych.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG  
w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO  
CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# Działania aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością realizowane w ChSON „Ognisko”



Projekty różnią się celami  
szczegółowymi, sposobami realizacji  
i zakładanymi efektami,  
mimo to w każdym z nich staramy  
się świadczyć klientom usługę  
opartą o model  
**zatrudnienia wspomagane**.

Ta idea jest nam bliska.  
Koresponduje z naszym podejściem  
do pracy z osobami  
z niepełnosprawnością i ma dużą  
skuteczność.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG  
w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością w ChSON „Ognisko”



Elementy SZJ istniejącego w naszej organizacji, które mają pierwszoplanowe znaczenie w obszarze działań związanych z aktywizacją zawodową to:

- **Wartości**, którymi kierujemy się w naszej pracy – zawarte w **Polityce Jakości**.
- **Standaryzacja działań** opisanych **Procedurą** „Aktywizacja Zawodowa Osób z Niepełnosprawnością”.
- Budowany przez nas **wizerunek organizacji**.
- **Badanie satysfakcji klientów**.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## Polityka Jakości ChSON „Ognisko”

- **Rozwój osób z niepełnosprawnością, przygotowanie ich do samodzielnego, niezależnego i godnego życia jest fundamentem naszych działań.**

10 lat temu podjęliśmy temat aktywizacji zawodowej. Zobaczyliśmy bowiem, że część osób z niepełnosprawnością ma potencjał, który trzeba pomóc im rozwinąć, a praca jest najlepszym środkiem do osiągnięcia samodzielności, niezależności i godnego życia.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## Polityka Jakości ChSON „Ognisko”

- Podjęcie i utrzymanie pracy umożliwia osobie z niepełnosprawnością odkrycie lub **wzmocnienie poczucia własnej wartości**, a także jest jednoznacznym **przekazem dla społeczeństwa o wartości i darach osób z niepełnosprawnością**.
- Podstawowymi zasadami w naszej pracy jest **poszanowanie autonomii, dbanie o godność i wizerunek osób z niepełnosprawnością, wzajemne zaufanie**.





OGNIKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## Polityka Jakości ChSON „Ognisko”

- **Ważne jest dla nas osiągnięcie efektów w zakresie podnoszenia poziomu kompetencji osób z niepełnosprawnością.**
- Punktem wyjścia do udzielania wsparcia w zakresie podjęcia zatrudnienia jest **poznawanie, analiza indywidualnych oczekiwań i potrzeb naszych klientów, oraz dostosowanie działań do potrzeb, możliwości, zakresu samodzielności i wieku.**





CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## Polityka Jakości ChSON „Ognisko”

- By zoptymalizować udzielane wsparcie **współpracujemy z otoczeniem społecznym naszych klientów, ich rodzinami i instytucjami wspierającymi.**
- Tym co nas charakteryzuje to słowo **towarzystwo**, które rozumiemy jako partnerską relację współpracy, bycie z osobą i wspólne działanie. Jesteśmy gotowi towarzyszyć i wspierać naszych klientów, czasami także ich rodziny w procesie aktywizacji zawodowej, ale gdy zachodzi pilna potrzeba również w innych sferach ich życia





OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## **Standaryzacja działań – PROCEDURA „Aktywizacja Zawodowa Osób z Niepełnosprawnościami”**

Sposób prowadzenia działań, których celem jest przygotowanie, podjęcie oraz utrzymywanie zatrudnienia opisaliśmy zbiorem szczegółowych zasad.

- Ma to zagwarantować, że usługa będzie świadczona wszystkim klientom na podobnym poziomie jakościowym i ilościowym. Na poziomie oczekiwanym przez obie strony.





OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## **Standaryzacja działań – PROCEDURA „Aktywizacja Zawodowa Osób z Niepełnosprawnościami”**

- Ma zoptymalizować drogę do osiągnięcia podstawowego celu jakim jest zatrudnienie.
- Ma ułatwić pracę pracownikom zespołów aktywizacji zawodowej: trenerom, psychologom i doradcom zawodowym poprzez porządkowanie i systematyzowanie realizowanych działań.
- Ma ułatwić wprowadzanie do pracy nowych pracowników.
- Ma usprawnić zarządzanie prowadzonymi działaniami i komunikację wewnętrzną.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



**Szczegółowo opisane poszczególne etapy realizowanego procesu uzupełnione są zbiorem formularzy.**

- Część z nich jest pomocą w prowadzonych rozmowach z klientami oraz osobami z ich otoczenia. Z jednej strony jest zbiorem zagadnień, które chcemy poruszyć, pytań, które chcemy zadać, z drugiej strony miejscem, gdzie w czytelny sposób pozyskiwane informacje odnotować. Ważne jest dla nas, by uzyskać jak najpełniejszy obraz klienta.
- Inne formularze służą do odnotowywania planowanych działań, ich weryfikowania, dokonywania ocen.

**Rzetelnie i profesjonalnie prowadzona dokumentacja jest jednym z efektów funkcjonującego w organizacji SZJ.**



OGNIKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



Celem procedury jest wyznaczanie standardowego sposobu postępowania, co nie oznacza, że ogranicza ona indywidualne podejście i elastyczność.

Na uwadze mamy przede wszystkim efekt końcowy, który chcemy osiągnąć: przygotowanie klienta do zatrudnienia, podjęcie przez niego pracy i utrzymanie jej. I ostatecznie to decyduje czy podejmujemy działania wg ustalonego standardu czy robimy wyjątki.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## Wizerunek organizacji: profesjonalizm – współpraca z rynkiem pracy.

Mimo że działamy w oparciu o projekty, które mają swój wyraźny początek i koniec, udaje nam się prowadzić działania bez przerw od 10 lat. Na zewnątrz staramy się prezentować jako organizacja, z którą w sposób ciągły można współpracować. Bowiem model zatrudnienia wspomaganego zakłada stałość podjętej współpracy, na którą umawiamy się z osobą z niepełnosprawnością i pracodawcą.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".





OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



Realizując projekty mamy do czynienia z dużą  
ilością odbiorców naszej usługi.

Do tej pory **objęliśmy wsparciem ponad 1000 osób**, a ok. **400 podjęło zatrudnienie** z naszą pomocą. Nawiązaliśmy współpracę z ok. **280 pracodawcami**.

Stanęliśmy więc przed koniecznością wypracowania takiego systemu komunikacji wewnętrznej i dokumentowania indywidualnych działań trenerów, który będzie porządkował informacje, zapobiegnie chaosowi.

Dotyczyło to głównie działań podejmowanych wobec rynku pracy.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".





OGNIKO  
CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



**W latach 2013-2015 równolegle prowadziliśmy działania wobec 500 osób. Zespoły pracowników merytorycznych liczyły łącznie ponad 30 osób.**

Obawialiśmy się sytuacji, w której w jednym czasie różni trenerzy podejmą niezależnie od siebie kontakt z tymi samymi pracodawcami.

Również w firmach, z którymi już współpracowaliśmy, zdarzało się, że zatrudnieni byli klienci z różnych projektów, więc z pracodawcami kontaktowali się równolegle różni trenerzy.

To groziło zamieszaniem w kontaktach z pracodawcami. Dlatego wprowadziliśmy bazy danych prowadzone on-line, by równolegle wszyscy pracownicy mieli dostęp do potrzebnych informacji.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



- Każdy trener przed podjęciem kontaktu z pracodawcą ma obowiązek zapoznać się z informacjami, czy w przeszłości były już podejmowane kontakty z tym pracodawcą, z jakim skutkiem. A po przeprowadzonych kontaktach niezwłocznie je odnotować. Rejestrujemy również na bieżąco informacje o współpracy z aktywnymi pracodawcami, gdzie obecnie pracują nasi klienci.
- Wobec pracodawców z którymi nawiązana jest współpraca, dla każdej firmy ustalony jest trener prowadzący kontakt, który reprezentuje stowarzyszenie.
- Budujemy swój wizerunek prezentując dotychczasowe osiągnięcia i doświadczenie we współpracy z konkretnymi firmami z różnych branż, które chętnie nas rekomendują.



OGNIKO  
CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



## **Badanie satysfakcji klientów:** **osób z niepełnosprawnością i pracodawców.**

- Obowiązkowym elementem SZJ jest systematyczne przeprowadzanie badań satysfakcji klientów.
- Badania przeprowadzamy w formie ankiet, o których wypełnienie prosimy osoby z niepełnosprawnością po zrealizowaniu kolejnych etapów: przygotowania do pracy, treningów umiejętności praktycznych, podjęciu zatrudnienia, w każdym roku monitorowania zatrudnienia.
- Pracodawców prosimy o ocenę naszej współpracy co dwa lata.
- Otrzymane informacje analizujemy wyciągając wnioski, by udoskonalać naszą usługę, oraz by rozwiązywać zasygnalizowane problemy.

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

# System Zarządzania Jakością w obszarze aktywizacji zawodowej c.d.



Wysoki poziom świadczonych usług osiągamy przede wszystkim dzięki **wysokiej jakości pracy naszych pracowników**, dobierając do współpracy osoby o dużej kulturze osobistej i szerokich kompetencjach interpersonalnych. Dbamy o dobrą atmosferę pracy, ścisłą współpracę pomiędzy pracownikami, dobre warunki pracy.

Trenerzy dysponują dużą wiedzą nt. specyfiki funkcjonowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, umiejętnościami w stymulowaniu ich rozwoju, kompensowaniu ich ograniczeń. Dla pracodawców są źródłem rzetelnej wiedzy z zakresu przepisów prawnych związanych z zatrudnianiem osób z niepełnosprawnością.



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE  
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,  
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ



*Dziękuję za uwagę.*

*Agnieszka Jankiewicz*

*e-mail: [agnieszka.jankiewicz@ognisko.org.pl](mailto:agnieszka.jankiewicz@ognisko.org.pl)*