

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

Analýza vybrané značky kvality (Program CzQ): Podporované zaměstnávání

Vedoucí bakalářské práce

Ing. Hana Doležalová, Ph.D.

Autor

Sandra Ryjáčková

2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Sandra RYJÁČKOVÁ**
Osobní číslo: **E08140**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Analýza vybrané značky kvality (Program CzQ):
Podporované zaměstnávání**
Zadávací katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Práce představí program Česká kvalita (CzQ) a zaměří se na vybranou značku kvality: Podporované zaměstnávání. Prostřednictvím průzkumu realizovaného na úrovni jednotlivých držitelů a správce značky budou vymezeny silné a slabé stránky a návrh na její optimalizaci.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Databáze subjektů - držitelů značky Podporované zaměstnávání
3. Dotazníkové šetření
4. Komunikace se správcem značky
5. Formulace závěrů

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled. 3. Metodika. 4. Analýza značky kvality Podporované zaměstnávání. 5. Závěr. 6. Přehled použité literatury. 7. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Buchtová, B. a kol. *Nezaměstnanost - psychologický, ekonomický a sociální problém. 1. vydání.* Praha: **Grada Publishing, a.s., 2002.**

Janeček, Z. *Jakost - potřeba moderního člověka. 1. vydání.* Praha: **Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004.**

Johnová, M. *Standardy kvality sociálních služeb. 3. vydání.* Praha: **Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004.**

Veber, J. a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele. 2. aktualizované vydání.* Praha: **Grada Publishing, a.s., 2007.**

www.npj.cz


www.unie-pz.cz

www.mpsv.cz

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Hana Doležalová, Ph.D.**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **15. února 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2011**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc., prof.h.c. Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice
děkanka


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 17. února 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 15. března 2011

.....

Sandra Ryjáčková

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Ing. Haně Doležalové, Ph.D. za cenné rady, podněty a připomínky při odborném vedení mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala Mgr. Elišce Havlíkové, koordinátorce projektů a vzdělávacích aktivit České unie pro podporované zaměstnávání, za poskytnutí potřebných informací a podkladů pro bakalářskou práci.

Obsah

1 ÚVOD.....	7
2 LITERÁRNÍ REŠERŠE.....	9
2.1 Jakost	9
2.1.1 Vymezení pojmu jakost.....	9
2.1.2 Jakost služby.....	10
2.2 Národní politika kvality	11
2.2.1 Program Česká kvalita.....	13
2.2.1.1 Cíle Programu Česká kvalita.....	13
2.2.1.2 Zásady Programu Česká kvalita.....	14
2.2.1.3 Přínosy Programu Česká kvalita	15
2.2.1.4 Oblast působnosti Programu Česká kvalita.....	15
2.2.1.5 Značky kvality v kontextu Programu Česká kvalita	16
2.3 Sociální politika.....	17
2.3.1 Sociální služby.....	17
2.3.1.1 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb.....	18
2.3.1.2 Registrace poskytovatelů sociálních služeb a inspekce	18
2.3.1.3 Financování sociálních služeb.....	19
2.3.1.4 Sociální rehabilitace	20
2.3.2 Politika zaměstnanosti v sociálním kontextu.....	20
2.3.2.1 Právo na práci.....	21
2.3.2.2 Trh práce	22
2.3.2.3 Státní politika zaměstnanosti.....	22
2.3.2.4 Znevýhodněné skupiny osob na trhu práce	23
2.3.2.5 Zaměstnávání osob se zdravotním postižením.....	25
2.3.2.6 Formy zaměstnávání znevýhodněných osob na trhu práce.....	26
2.4 Podporované zaměstnávání	27
2.4.1 Vývoj podporovaného zaměstnávání ve světě a v České republice	28
2.4.2 Rozpoznávací znaky podporovaného zaměstnávání	30

3 CÍL PRÁCE A METODICKÝ POSTUP	32
3.1 Cíl práce.....	32
3.2 Metodický postup.....	32
4 ANALÝZA ZNAČKY PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ.....	34
4.1 Značka Podporované zaměstnávání.....	34
4.1.1 Propůjčení značky Podporované zaměstnávání.....	35
4.1.2 Standardy kvality podporovaného zaměstnávání	36
4.1.3 Poplatky	37
4.1.4 Správce značky - Česká unie pro podporované zaměstnávání	38
4.2 Dotazníkové šetření.....	40
4.2.1 Průzkum u držitelů značky Podporované zaměstnávání	40
4.2.1.1 Dotazník	42
4.2.1.2 Vyhodnocení dotazníků	44
4.2.2 Průzkum u ostatních poskytovatelů podporovaného zaměstnávání	53
4.2.2.1 Vyhodnocení dotazníků	54
4.2.3 Průzkum u správce značky Podporované zaměstnávání	62
4.2.3.1 Vyhodnocení dotazníku	62
4.2.4 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření.....	65
5 ZÁVĚR	69
6 SUMMARY	71
7 PŘEHLED POUŽITÉ LITERATURY	73
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	
SEZNAM PŘÍLOH	
PŘÍLOHY	

1 Úvod

Zatímco v polovině devadesátých let se pouze tušil budoucí potenciál kvality a jen málokdo ji už tehdy považoval za klíčový faktor úspěšnosti, tak dnes je kvalita vnímána jako prvek, který nemůže být ignorován v žádné z oblastí našeho života.

V uplynulém desetiletí byl zaznamenán významný posun v pohledu na kvalitu jak ze strany zákazníků, tak i výrobců, poskytovatelů služeb a distributorů. Podstatným dílem se na tomto obratu podílela skutečnost, že ve velmi krátké době došlo k výraznému posunu ve vztahu nabídky a poptávky směrem k převisu nabídky nad poptávkou a k nutnému přerodu z trhu výrobce na trh zákazníka. Za této situace mají koncepce podnikání založené na přístupu „musíme prodat, co se vyrobí“ mizivou šanci na přežití. Jednoznačně jsou preferovány přístupy „můžeme vyrábět jen to, co je možné prodat“. Bylo potvrzeno, že zákazník se rychle přizpůsobí nové kvalitě a není ochoten k jakýmkoliv ústupkům či tolerování chyb na straně dodavatele.

Na českém trhu se spotřebitelé setkávají s širokou nabídkou výrobků a služeb. Pro odlišení kvalitních produktů od nekvalitních se na trhu objevují výrobky a služby, jejichž vlastnosti jsou dokládány značkami kvality. Značky kvality tak umožňují spotřebitelům spolehlivě se orientovat v kvalitní produkci na českém trhu. V České republice existuje mnoho různých značek kvality, se kterými se mohou spotřebitelé setkat při svých nákupech. Situace v této oblasti je pro ně velice nepřehledná, protože některé značky kvality garantují určitou kvalitu výrobku či služby, a jiné nikoliv.

Na základě potřeby upozornit na značky ověřené kvality výrobků a služeb a odlišit je od značek ostatních, které mnohdy z hlediska kvality postrádají jakýkoliv význam, vznikl Program Česká kvalita (CzQ). Hlavním cílem Programu je zavést jednotný systém, který umožní zviditelnit důvěryhodné a nezávislé značky kvality založené na objektivním ověřování kvality výrobků nebo služeb třetí stranou a vyloučit značky bez vypovídací schopnosti.

V současné době působí v Programu Česká kvalita celkem 19 značek kvality, které pokrývají celou řadu oblastí. Jednou ze značek zahrnutých do Programu Česká kvalita je značka Podporované zaměstnávání spadající do oblasti služeb pracovní adaptace zdravotně postiženým a nezaměstnaným. Je přínosné, že se působnost Programu Česká kvalita rozšiřuje i do těchto oblastí služeb, dříve lidé znevýhodnění na trhu práce neměli možnost posoudit kvalitu organizací, které požádají o spolupráci při zajištění zaměstnání.

2 Literární rešerše

2.1 Jakost¹

Jakost (kvalita) – pojem vztahující se k výrobkům či službám, ale i k prováděným činnostem a procesům je charakteristikou, která má svou historii. Existují odborníci, kteří se zasloužili o zvýšení zájmu managementu o tuto problematiku, zavedli řadu přístupů a metod pro její zabezpečování. V současnosti je jakost považována za důležitou vlastnost, v níž lze spatřovat konkurenční výhodu výrobku nebo služby. Problematika jakosti se v poslední době stává nedílnou součástí vzdělávacích aktivit, ale i výzkumu nových metod a přístupů k aplikacím v různých oblastech, kde bychom donedávna jakost ani neočekávali – jako je například činnost policie nebo státní správy.

„Nezbytnost věnovat pozornost jakosti není vizí budoucnosti, ale akutní potřebou dneška. Pro mnohé firmy ve světě je řízení jakosti samozřejmostí – jejich životním stylem.“ (Veber, J., 2007)

2.1.1 Vymezení pojmu jakost

K vymezení pojmu jakost existuje mnoho definic a různorodých přístupů. Pro připomenutí některé z nich:

- Jakost je způsobilost pro užití. (Juran)
- Jakost je shoda s požadavky. (Crosby)
- Jakost je to, co za ni považuje zákazník. (Feigenbaum)
- Jakost je minimum ztrát, které výrobek od okamžiku své expedice společností způsobí. (Taguchi)
- Jakost je míra výsledku, která může být kategorizována v různých třídách.

¹ Přijetím Strategie Národní politiky kvality České republiky na období let 2008–2013 došlo mimo jiné ke změně některých zažitých názvů. Hlavní změnou bylo nahrazení pojmu jakost pojmem KVALITA.

Ve všech těchto definicích je možné v zákulisí spatřit zákazníka (osobu, která přijímá produkt). Jeho požadavky, kterých se ve vztahu k jakosti domáhá, jsou různé, proměnlivé v čase a jsou výsledkem působení řady nejrůznějších faktorů (biologických, sociálních, demografických a společenských). Odtud pramení vysoká míra subjektivity, která se vkrádá do jakosti a vede k různé interpretaci pojmu. Pro vzájemné porozumění je proto nutné stanovit obecnou definici jakosti. Můžeme ji například nalézt v normě ISO 9000:2005: *Jakost je „stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik“*. (Veber, J., 2007)

Dle Janečka (2004) se *požadavkem* rozumí zformovaná potřeba zákazníka. Tedy potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné. Za *inherentní charakteristiky* lze považovat vnitřní vlastnosti objektu kvality, o jehož jakost se jedná.

Názor na jakost si vytváří uživatel na základě užítku, který mu produkt poskytuje. Jakost musí obsáhnout vše, co vede k výsledku. Proto hovoříme nejen o jakosti výrobku (produktu v hmotné podobě) či jakosti služby (produktu v nehmotné podobě), ale též o jakosti procesů, jakosti zdrojů (strojů a zařízení, informací, pracovního prostředí, osobní kvality), v neposlední řadě také o jakosti systému managementu (postupů plánování, motivování, kontroly, organizování, komunikování, vedení lidí). Všechny tyto roviny se vzájemně doplňují a podmiňují. (Doležalová, H., 2007)

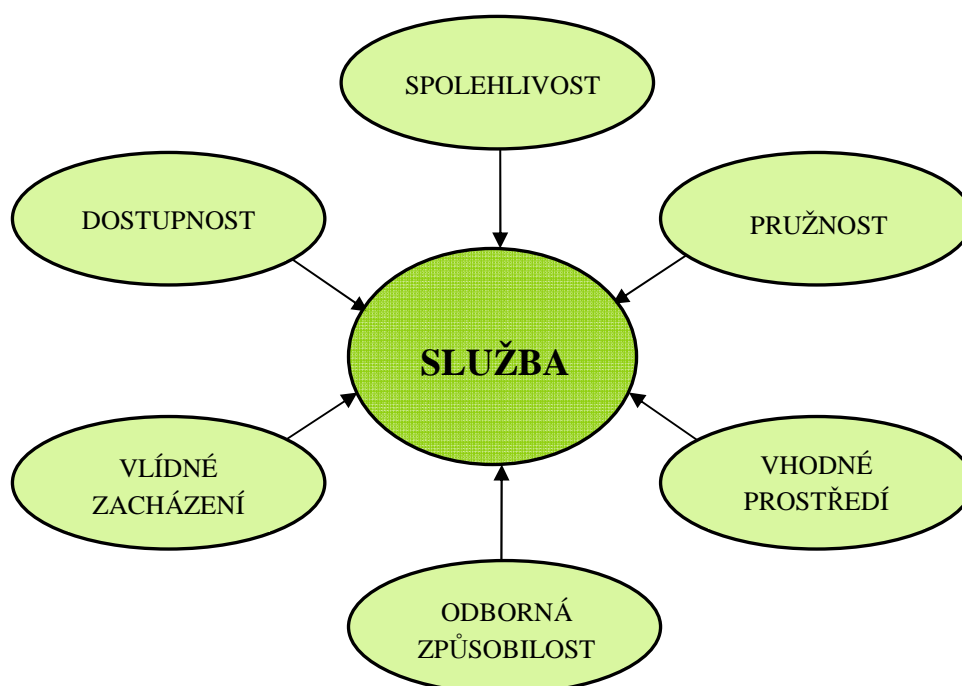
2.1.2 Jakost služby

Službou je nazýván produkt v nehmotné podobě. V podstatě se jedná o činnost nebo činnosti, odehrávající se na rozhraní mezi zákazníkem a dodavatelem. Službu lze poskytovat buď v čisté podobě (například poradenství), nebo ve spojení s hmotným produktem či produkty, což bývá obvyklejší variantou (například stravovací služby).

Zákazník vyjadřuje své požadavky na služby způsobem, jaký popisuje Obrázek 1. V porovnání s výrobky se u služeb stanovené požadavky plní obtížněji, neboť nalezení

měřitelných znaků jakosti služby je komplikovanější. Pro většinu služeb je charakteristická přítomnost zákazníka v procesu poskytování. Poskytovatel má tedy velmi omezené až nulové možnosti nápravy vzniklých chyb a nedostatků. Z toho důvodu jsou těžištěm pozornosti při zabezpečování jakosti služeb pracovníci první linie. Služby mají i své přednosti, zejména možnost operativně zasahovat do procesu poskytování podle individuálních přání zákazníka. (Veber, J., 2007)

Obrázek 1: Požadavky na kvalitu služby



Zdroj: Veber, J., 2007

2.2 Národní politika kvality

Národní politika kvality (NPK) byla přijata vládou České republiky usnesením č. 458 ze dne 10. května 2000 jako souhrn záměrů, cílů, metod a nástrojů k ovlivňování kvality výrobků, služeb a činností v rámci národní ekonomiky a veřejné správy s cílem dosažení konkurenceschopnosti na evropských a světových trzích. Řízením NPK bylo pověřeno Ministerstvo průmyslu a obchodu, jehož představitel byl jmenován předsedou Rady ČR pro jakost. (Rada kvality České republiky, 2008)

Obrázek 2: Logo Národní politiky kvality



Zdroj: www.npj.cz

Národní politika kvality vystupuje jako koordinační aktivita, podporující a propagující udržitelnou kvalitu života v České republice. Spoluutváří v České republice prostředí, v němž je kvalita trvalou součástí všech oblastí života společnosti i jednotlivých občanů. (Rada kvality České republiky, 2008)

Mezi základní cíle této politiky patří také vytváření podmínek pro zlepšování ochrany občanů a institucí před nejakostními výrobky a službami, zajištění trvalého zvyšování úrovně uspokojování jejich potřeb, optimální využívání dostupných zdrojů a zajištění ochrany životního prostředí České republiky.

Pro splnění cílů NPK je nutné, aby stát usiloval v oblasti ochrany veřejných zájmů o optimalizaci legislativy a souvisejících činností včetně práce inspekčních a dozorových orgánů. V oblasti podpory podnikatelských subjektů je úkolem státu vytvářet podmínky pro rozvoj a podporu všech aktivit, jejichž cílem je podnikatelská úspěšnost, růst jakosti domácí produkce, její lepší uplatnění na světových trzích a zvýšení důvěry občanů v domácí výrobce (poskytovatele služeb) a jejich produkty. V ostatních oblastech pak musí usilovat o koordinaci všech aktivit NPK s dalšími aktivitami státu. (Ryšánek, P., 2000)

Koordinace působení státních a nestátních orgánů v rámci NPK připadá Radě kvality České republiky. Rada kvality ČR je vrcholným poradním, iniciačním a koordinačním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje managementu a uplatňování NPK v ČR. (www.npj.cz, [cit. 2011-02-20])

Součástí NPK je i **Program Česká kvalita**, který podporuje prodej kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb.

2.2.1 Program Česká kvalita

V rámci Národní politiky kvality přijala vláda České republiky svým usnesením č. 685 ze dne 26. června 2002 program podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb "Program Česká kvalita" (viz Příloha 1). Program Česká kvalita (dále jen Program CzQ) je program podporovaný vládou, který je otevřený bez omezení pro výrobce a poskytovatele služeb. Výhodný je zejména pro malé a střední podniky. (Rada kvality České republiky, 2010)

Obrázek 3: Logo Programu Česká kvalita



Zdroj: www.npj.cz

Účastníky Programu CzQ jsou: Řídící výbor, Sekretariát (Národní informační středisko podpory kvality) a Správci značek. **Řídící výbor** je nejvyšším orgánem Programu CzQ a má 21 členů. Členy Řídícího výboru jsou převážně vrcholní představitelé vládních, nevládních i spotřebitelských organizací. (Rada kvality České republiky, 2010)

2.2.1.1 Cíle Programu Česká kvalita

Hlavním cílem Programu CzQ je zavést jednotný systém, který umožní zviditelnit důvěryhodné a nezávislé značky kvality založené na objektivním ověřování kvality výrobků nebo služeb třetí stranou a vyloučit značky bez vypovídací schopnosti.

Neméně důležitým cílem Programu CzQ je:

- zlepšit informovanost spotřebitelů o nabídce kvalitních výrobků nebo služeb na domácím trhu.
- podpořit domácí výrobce, kteří dbají na kvalitu své produkce.
- zlepšit image českých firem v zahraničí, kde je získání značky dokladující ověřenou kvalitu převážně vysoce hodnoceno.

(Zásady Programu Česká kvalita, 2010)

2.2.1.2 Zásady Programu Česká kvalita

Základním pravidlem Programu CzQ je skutečnost, že neexistuje jediná podporovaná značka kvality, ale že je vytvořen program, který umožňuje, aby se na trhu objevilo libovolné množství značek kvality různých cechů, společenstev, sdružení apod., avšak značek, které splňují jednu zásadní podmínku – že základní kvalitativní ukazatele ověřuje třetí, nezávislá strana. (www.npj.cz, [cit. 2011-02-15])

Program CzQ zahrnuje všechny značky kvality, které splňují stanovené požadavky a jsou udělovány organizacemi (správci značek) registrovanými v ČR podle platných předpisů. Důležitým znakem Programu CzQ je, že každá značka zařazená do Programu CzQ podává spotřebiteli informaci o určité (nebo určitých) vlastnosti (vlastnostech) výrobku (služby).

Správce značky je povinen:

- periodicky ověřovat spokojenost zákazníků/uživatelů/spotřebitelů s výrobkem nebo službou ucházejícím se o značku kvality.
- doporučit držitelům udělených značek umístění loga Programu CzQ na výrobcích, splňujících stanovené požadavky, případně na jejich obalech a tuto skutečnost také průběžně kontrolovat.

- ověřovat způsobilost výrobce/poskytovatele služby k dlouhodobému dodržování stability procesů a tím i kvality jeho produktů.

(Zásady Programu Česká kvalita, 2010)

2.2.1.3 Přínosy Programu Česká kvalita

➤ Pro spotřebitele

Přínosy, které Program CzQ spotřebitelům poskytuje, jsou zejména informace při nákupu ve formě dokladu o kvalitě zboží a služeb, možnost snadné orientace při nákupu, garance kvality nakupovaného zboží, snadné řešení reklamací a možnost aktivního zapojení do hodnocení kvality zboží a služeb (ankety, dotazníky).

➤ Pro výrobce

Program CzQ umožňuje výrobcům či poskytovatelům služeb dokladovat svoji péči o kvalitu, lépe prezentovat svoji firmu na veřejnosti, realizovat propagaci výrobků a služeb s minimálními náklady, propagovat své výrobky a služby v zahraničí, vstupovat s výhodou do veřejných zakázek a další.

(Rada kvality České republiky, 2010)

2.2.1.4 Oblast působnosti Programu Česká kvalita

Program CzQ zahrnuje všechny značky, které udělují/propůjčují správci značek podnikající v ČR podle platných právních předpisů, kteří splňují podmínky registrace v tomto programu.

Značkami kvality Programu CzQ mohou být označovány výrobky nebo služby na území ČR, produkované/poskytované výrobcem nebo provozovatelem, jehož marketingovým záměrem je dokladovat kvalitu svých výrobků (služeb), které uvádí na trh. Pojem jakost je definován v ČSN EN ISO 9000 jako stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik. Tento soubor inherentních charakteristik se označuje jako charakteristiky kvality.

Existuje několik tříd charakteristik, např.:

- hmotné (mechanické, elektrické, chemické nebo biologické charakteristiky)
- smyslové (chuťové, hmatové, zrakové, sluchové)
- týkající se chování (zdvořilost, čestnost, pravdomluvnost)
- časové (bezporuchovost, pohotovost)
- ergonomické (fyziologické, charakteristiky týkající se bezpečnosti)
- ekologické
- funkční (snadnost obsluhy, záruční doba, servis)
- design (uživatelská přívětivost, estetická forma a výraz)

Z pohledu jednotlivých charakteristik kvality, dle toho, která je upřednostňována, jsou koncipovány i požadavky na značky kvality, které jsou v současné době na českém trhu udělovány/propůjčovány. Značky lze klasifikovat na značky komplexní (zaměřené na všechny podstatné charakteristiky kvality) a značky speciální (zaměřené jen na některé charakteristiky). Mezi charakteristiky kvality mohou být zahrnuty jen charakteristiky objektivně měřitelné. (Rada kvality České republiky, 2010)

2.2.1.5 Značky kvality v kontextu Programu Česká kvalita

V České republice existuje mnoho různých značek kvality, se kterými se spotřebitelé mohou setkat při svých nákupech. Situace v této oblasti je pro spotřebitele velmi nepřehledná, protože některé z nich garantují určitou kvalitu výrobku či služby, a jiné nikoliv. Právě proto byl vládou České republiky přijat Program CzQ, který má v této oblasti nastolit pořádek a odlišit skutečně seriózní značky od těch, které nic neznamenají a negarantují. (časopis Prosperita, 2010)

Značky kvality lze, jak je výše uvedeno, rozdělit do dvou skupin:

- **Komplexní značky kvality** jsou dokladem o ověření všech vlastností výrobku (služby).

- **Speciální značky kvality** dokladují ověření jedné nebo více vlastností výrobku (služby).

Správce značky je povinen u obou typů značek kvality doporučit držitelům udělených značek umístění loga Programu Česká kvalita na výrobcích, splňujících stanovené požadavky, případně na jejich obalech a tuto skutečnost také průběžně kontrolovat. (Zásady Programu Česká kvalita, 2010)

K 31. 7. 2010² bylo v Programu CzQ zařazeno celkem 19 značek kvality (viz Příloha 2) z rozdílných oborů výroby, obchodu a služeb. V Programu CzQ hradí veškeré náklady spojené s udělením značky žadatel o značku. Z veřejných prostředků je hrazena pouze propagace v rozsahu cca 2 mil. Kč ročně.

(Strategie Národní politiky kvality, 2010)

2.3 Sociální politika

„Sociální politika“ je termín, s nímž se setkáváme v každodenním životě velice často. Velmi obecně lze říci, že *„Sociální politika je politikou, která se primárně orientuje k člověku, k rozvoji a kultivaci jeho životních podmínek, dispoic, k rozvoji jeho osobnosti a kvality života.“* (Krebs, V., 2007)

2.3.1 Sociální služby

Jedním ze základních nástrojů sociální politiky jsou sociální služby. *„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“* (Matoušek, O., 2007)

² V květnu roku 2010 byly do Programu Česká kvalita přijaty 3 nové značky kvality: *"Práce postižených"*, *"Osvědčeno pro stavbu"* a *"Q21- prodejna 21. století"*.

Charakteristickým rysem celé oblasti sociálních služeb je trvalé rozšiřování jejich nabídky a vytváření nových typů i forem a specializace. Je to odrazem nejen rostoucího podílu nestátních, zejména svépomocných a neziskových organizací a občanských sdružení, ale také stále intenzivnějšího zájmu státu podchytit včas mnohé sociální problémy. (Tomeš, I., 2010)

2.3.1.1 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

Všechny druhy organizací poskytující sociální služby jsou nazývány „*agenturami*“. Jako „*zřizovatel*“ se označuje subjekt, který je odpovědný za práci poskytovatele. Jako „*uživatel*“, případně „*klient*“ je označován ten, kdo sociální služby využívá.

Zřizovateli zařízení poskytujících sociální služby mohou být v ČR obce, kraje, MPSV a nestátní neziskové organizace, které mohou být rovněž poskytovatelem sociálních služeb. Tyto subjekty mohou na svou činnost dostávat dotace z veřejných rozpočtů, tedy z rozpočtů obcí, krajů a ministerstev. Nestátní poskytovatelé sociálních služeb vznikají jako právnické osoby od roku 1990, do té doby v podstatě neexistovaly. Celou první polovinu devadesátých let vznikala většina těchto subjektů ve formě občanských sdružení. Nicméně v současnosti lze zakládat poskytovatele sociálních služeb v následujících právních formách: občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní právnické osoby. (Matoušek, O., 2007)

2.3.1.2 Registrace poskytovatelů sociálních služeb a inspekce

Sociální služby lze poskytovat jen na základě *oprávnění k poskytování sociálních služeb, které vzniká rozhodnutím o registraci, vydaným příslušným krajským úřadem*. Krajský úřad vede také registr poskytovatelů sociálních služeb, který v jeho elektronické podobě spravuje MPSV. Registrace se vyžaduje nejen u fyzických nebo právnických osob (občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti), ale také u organizační složky státu nebo územně samosprávného celku, jehož jménem bude sociální služby poskytovat organizační složka územně samosprávného celku.

Dalším nástrojem ochrany klientů sociálních služeb ze strany státu je *inspekce poskytování sociálních služeb*. Inspekci provádí registrující orgán, tedy ve většině případů krajský úřad. (Matoušek, O., 2007)

Při výkonu inspekce se kvalita sociálních služeb ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. *Standardy kvality sociálních služeb* jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována nezbytná úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti procedurální, personální a provozní. Pro standardy je charakteristická jejich obecnost - jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb. Umožňují porovnávat efektivitu jednotlivých druhů služeb, které pomáhají řešit stejný typ nepříznivé sociální situace, i efektivitu různých zařízení, která poskytují stejný druh služby. To má také velký význam pro instituce, které sociální služby financují – místní samosprávy, stát, sponzory atd. (Johnová, M., 2004)

2.3.1.3 Financování sociálních služeb

V květnu 2006 byl přijat nový zákon o sociálních službách a byl vydán ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006. Tento zákon upravuje způsob, jakým lze sociální služby financovat.

Nejdůležitějším zdrojem příjmů pro poskytovatele sociálních služeb jsou finanční prostředky poskytované formou dotací ze státního rozpočtu. Dle zákona se dotace ze státního rozpočtu na zajištění poskytování sociálních služeb poskytuje poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru. Tyto dotace jsou poskytovány prostřednictvím rozpočtu kraje a žádost o poskytnutí dotace předkládá krajský úřad ministerstvu. Ze státního rozpočtu mohou být poskytovány rovněž účelové dotace. Dotaci poskytuje MPSV na podporu sociálních služeb, které mají celostátní či nadregionální charakter, na činnosti rozvojové povahy nebo v případě mimořádných situací.

Dalším zdrojem financování sociálních služeb jsou úhrady od samotných klientů těchto služeb. Zákon vymezuje, jaké služby se poskytují bez úhrady a jaké za úhradu. (Matoušek, O., 2007)

2.3.1.4 Sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace je registrovaná sociální služba, která je realizována dle zákona³. Jedná se o soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti a soběstačnosti, a to především nácvikem potřebných dovedností osoby se zdravotním postižením. Cílem je nalezení vhodného pracovního uplatnění. (www.mpsv.cz, [cit. 2010-11-17])

Služba sociální rehabilitace obsahuje tyto základní činnosti:

- nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Sbírka zákonů, 2006)

V současné době má registrovanou službu sociální rehabilitace většina agentur zabývajících se podporovaným zaměstnáváním. Službu sociální rehabilitace poskytují metodou podporovaného zaměstnávání.

2.3.2 Politika zaměstnanosti v sociálním kontextu

Práce a pracovní uplatnění nepochybně patří k základním atributům člověka. Práce je určující pro ekonomický i sociální status jedinců, rodin a v podstatě také pro prosperitu a stabilitu celé společnosti. Zajištění možností pracovního uplatnění se však

³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

v tržních ekonomikách vzhledem ke specifčnosti trhu práce neprosazuje pouze s využitím tržních mechanismů. Proto se ve většině vyspělých zemí setkáváme i s určitými aktivitami státu na trhu práce, které jsou nazývány jako politika zaměstnanosti. Jejím posláním je přispívat k podpoře dynamické rovnováhy na trhu práce a k omezení nezaměstnanosti. Politika zaměstnanosti je úzce propojena s celkovou hospodářskou a regionální politikou a prakticky i se všemi obory sociální politiky. (Krebs, V., 2007)

2.3.2.1 Právo na práci

Právo na práci neznamena právo na určitou práci, ale jen právo na pomoc státu při získávání práce, při přípravě na povolání a na podporu v nezaměstnanosti. Hlavním cílem sociální politiky v této oblasti proto zpravidla bývá tvorba nových pracovních příležitostí, podpora zaměstnanecké, popř. samostatné ekonomické aktivity a přípravy na zaměstnání nebo jinou ekonomickou činnost. Tato politika se označuje jako aktivní politika zaměstnanosti. (Tomeš, I., 2010)

Právo na práci je zaručeno Listinou základních práv a svobod, která je součástí Ústavy České republiky, a to články 26 – 29.

- Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost (čl. 26 odst. 1).
- Zaměstnanci mají právo na spravedlivou odměnu za práci a na uspokojivé pracovní podmínky (čl. 28).
- Ženy, mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky (čl. 29 odst. 1).
- Mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě na povolání (čl. 29 odst.2).

Stěžejní právním předpisem, kterým stát zajišťuje právo na práci, je zákon o zaměstnanosti (zákon č. 435/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Zákon definuje

právo na zaměstnání: „Právo na zaměstnání je právo fyzické osoby, která chce a může pracovat a o práci se uchází, na zaměstnání v pracovněprávním vztahu, na zprostředkování zaměstnání a na poskytnutí dalších služeb za podmínek stanovených tímto zákonem.“

Právo na práci není tedy ani v Ústavě ani v zákoně o zaměstnanosti chápáno jako automatická povinnost státu zajistit svým občanům zaměstnání, ale jako vytvoření podmínek pro realizaci tohoto práva každým občanem. (Tomeš, I., 2009)

2.3.2.2 Trh práce

Trhem práce se rozumí prostředí, ve kterém se střetává nabídka a poptávka specifického zboží – pracovní síly. Specifičnost pracovní síly tkví zejména v tom, že ji na rozdíl od jiného druhu zboží nemůžeme oddělit od jejího tvůrce, tj. člověka. Důležitou roli zde hraje kvalifikace pracovní síly, která je dána vzděláním, zkušenostmi, dobou praxe v oboru a je součástí „ceny“ pracovní síly na trhu práce. Obměnit nabídku určitého zboží na trhu podle momentální poptávky je poměrně snadné, ale změna profese u člověka je často dlouhodobý a nákladný proces.

Pracovní síla tedy z důvodů sociálních a psychologických vyžaduje specifické podmínky fungování trhu práce, které zajišťuje především stát svojí politikou zaměstnanosti. (Tomeš, I., 2009)

2.3.2.3 Státní politika zaměstnanosti

Právo na práci se realizuje prostřednictvím státní politiky zaměstnanosti, která směřuje k dosažení rovnováhy mezi nabídkou a poptávkou po pracovních silách, produktivnímu využití zdrojů pracovních sil a k zabezpečení práva občanů na práci. Při provádění státní politiky zaměstnanosti spolupracuje stát s dalšími subjekty činnými na trhu práce, především s územními samosprávnými celky, profesními organizacemi, sdruženími osob se zdravotním postižením a organizacemi zaměstnavatelů. (Tomeš, I., 2009)

Jako souhrn opatření směřujících k zajištění maximální možné úrovně zaměstnanosti se označuje **aktivní politika zaměstnanosti**. Aktivní politiku zaměstnanosti zabezpečuje MPSV a úřady práce. Nástroji aktivní politiky zaměstnanosti jsou zejména: rekvalifikace, investiční pobídky, veřejně prospěšné práce, společensky účelná pracovní místa, překlenovací příspěvek, příspěvek na dopravu zaměstnanců, příspěvek na zapracování a příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program.

Součástí opatření aktivní politiky zaměstnanosti je rovněž poradenství pro volbu povolání, pro zprostředkování vhodného zaměstnání, pro volbu přípravy k práci osob se zdravotním postižením a při výběru vhodných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. (Sbírka zákonů, 2004)

2.3.2.4 Znevýhodněné skupiny osob na trhu práce

Za znevýhodněné jsou považováni:

➤ ***Zdravotně postižení***

Jedná se zejména o osoby s tělesným, mentálním, kombinovaným postižením a duševním onemocněním. Zaměstnávání osob se zdravotním postižením je popsáno v kapitole 2.3.2.5.

➤ ***Sociálně znevýhodnění***

Zpravidla se jedná o situace vyloučení (exkluze) z většinové společnosti, v nichž člověk nemá možnost získat nebo dokonce ztrácí potřebné dovednosti. K příčinám takové sociální izolace patří pobyt v zařízení výkonu trestu, v dětském domově, v diagnostickém ústavu, v azylovém domě, v „domě na půli cesty“ nebo v ústavu sociální péče, absence domova, příslušnost k etnické menšině nebo „jen“ dlouhodobá nezaměstnanost. (Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, 2005)

Osobami sociálně znevýhodněnými se zabývají tzv. **sociální kurátoři**, pracující v odborech sociálních věcí na obecních nebo magistrátních úřadech. Jejich klienty jsou lidé propuštění z výkonu trestu, trestně stíhaní, závislí na návykových látkách, propuštění z ústavní péče po dosažení zletilosti a tzv. bezdomovci. Těmto klientům je poskytováno poradenství (zejména kontakt na úřad práce, záležitosti spojené se zdravotním pojištěním a dávkami sociální péče), pomoc při vyřizování dokladů a speciální peněžité dávky do výše 1 tisíc Kč. (Matoušek, O., 2007)

Pro osoby sociálně znevýhodněné, zejména po návratu ze zařízení výkonu trestu, bývalé uživatele návykových látek a bezdomovce, je velmi obtížné najít plnohodnotnou práci na otevřeném trhu práce.

Pro **osoby vracející se z výkonu trestu odnětí svobody** bývá záznam v rejstříku trestů překážkou v nalezení jakékoli práce. (www.socialnifirmy.cz, [cit. 2011-03-19])

Hledání práce je rovněž velmi problematické díky drogové minulosti pro **bývalé uživatele návykových látek**. Mezi hlavní překážky úspěšného vstupu na trh práce patří především nedokončené vzdělání, nedostatek pracovních zkušeností a zápis v rejstříku trestů. Na zlepšení životní situace bývalých uživatelů návykových látek prostřednictvím úspěšného uplatnění na trhu práce se zaměřuje pracovní a sociální agentura SANANIM. Agentura poskytuje kariérní a dluhové poradenství, pomáhá klientům s drogovou minulostí zorientovat se na trhu práce a napsat strukturovaný životopis. (<http://agentura.sananim.cz>, [cit. 2011-03-21])

U **bezdomovců** je faktorů, které znesnadňují získat práci, více. Dle Matouška (2003) jsou bezdomovci proti jiným občanům několikanásobně znevýhodněni. Obtížně hledají zaměstnání a zaměstnavatelé mohou zneužívat jejich situace (neuzavírají s nimi pracovní smlouvu a dávají jim minimální plat). Snížení pracovního potenciálu a horší uplatnění bezdomovců na trhu práce bývá často také ovlivněno jejich špatným zdravotním a psychickým stavem.

2.3.2.5 Zaměstnávání osob se zdravotním postižením

Cílem aktivní politiky zaměstnanosti je nalézt zdravotně postiženým a znevýhodněným osobám vhodné zaměstnání. Zaměstnávání těchto osob není zákonem⁴ žádným způsobem omezeno a rovněž mohou mít příjem ze samostatné výdělečné činnosti bez jakéhokoli omezení. (Tomeš, I., 2010)

Osobami se zdravotním postižením jsou fyzické osoby plně nebo částečně invalidní nebo jsou rozhodnutím orgánu sociálního zabezpečení uznány jako zdravotně znevýhodněné. Evidenci osob se zdravotním postižením vedou úřady práce. (Sbírka zákonů, 2004)

➤ *Povinný podíl zaměstnavatele*

Zaměstnavatelé s více než 25 zaměstnanci jsou povinni dle zákona o zaměstnanosti zaměstnávat osoby se zdravotním postižením (OZP) ve výši povinného podílu těchto osob na celkovém počtu zaměstnanců zaměstnavatele. Povinný podíl činí 4 %, přičemž osoba s těžkým zdravotním postižením se do podílu započítává třikrát.

Pokud zaměstnavatel nesplní povinnost zaměstnávat potřebný počet OZP, může odebírat výrobky či služby od zaměstnavatelů zaměstnávajících více než 50 % OZP nebo odvádět do státního rozpočtu 2,5násobek průměrné měsíční mzdy za každou osobu se zdravotním postižením, kterou by měl zaměstnat. (Tomeš, I., 2009)

➤ *Daňové úlevy pro zaměstnavatele*

Podle zákona o daních z příjmů⁵ si mohou zaměstnavatelé zaměstnávající OZP snížit daň o:

- částku 18 000 Kč za každého zaměstnance se zdravotním postižením,
- částku 60 000 Kč za každého zaměstnance s těžším zdravotním postižením,

⁴ Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti

⁵ Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů

- polovinu daně u zaměstnavatelů zaměstnávajících nejméně 25 zaměstnanců, u nichž podíl zaměstnanců, kteří jsou OZP, činí více než 50 % průměrného ročního přepočteného počtu všech jejich zaměstnanců.

➤ *Pracovní rehabilitace*

OZP mají právo na pracovní rehabilitaci. Pracovní rehabilitace je souvislá činnost zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením, kterou na základě její žádosti zabezpečují úřady práce a hradí náklady s ní spojené.

Pracovní rehabilitaci zabezpečuje úřad práce místně příslušný podle bydliště osoby se zdravotním postižením ve spolupráci s pracovními rehabilitačními středisky, popř. může na základě písemné dohody pověřit zabezpečením pracovní rehabilitace jinou právnickou nebo fyzickou osobu, např. *agenturu podporovaného zaměstnávání*. (Tomeš, I., 2009)

2.3.2.6 Formy zaměstnávání znevýhodněných osob na trhu práce

➤ *Chráněná pracovní dílna*

Dle Tomeše (2009) se za chráněnou pracovní dílnu považuje pracoviště zaměstnavatele přizpůsobené k zaměstnávání osob se zdravotním postižením, kde je v průměrném přepočtu zaměstnáno nejméně 60 % těchto zaměstnanců. Prioritou chráněných dílen není zisk, jelikož vznikají na základě společenské potřeby. Jejich úkolem je vytvářet integraci prostřednictvím zapojení se do pracovních aktivit. Matoušek (2003) uvádí, že chráněná pracovní dílna musí být provozována po dobu nejméně dvou let a na její vytvoření poskytuje úřad práce zaměstnavateli příspěvek.

➤ *Sociální firma*

Sociální firma je novým modelem zaměstnávání znevýhodněných osob na běžném pracovním trhu. Představuje mezistupeň mezi chráněnou dílnou a běžnou firmou působící na otevřeném trhu práce. Je vhodná pro klienty, kteří jsou schopni pracovat za

náročnějších pracovních podmínek a zvládají rychlejší pracovní tempo než je v chráněných dílnách, ale z důvodu svého znevýhodnění nemohou nebo nechtějí pracovat na otevřeném trhu práce. V sociální firmě pracují jak znevýhodnění zaměstnanci, tak zaměstnanci bez znevýhodnění, což přispívá ke snižování stigmatu a podporuje sociální začleňování. (www.socialnifirmy.cz, [cit. 2011-03-19])

2.4 Podporované zaměstnávání

Podporované zaměstnávání (PZ) je **časově omezená** služba spočívající v individuální a flexibilní podpoře lidí se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním na trhu práce a jejich zaměstnavatelů. Je určena lidem, kteří chtějí **získat a udržet si placené zaměstnání v běžném pracovním prostředí**. Jejich schopnosti získat a zachovat si zaměstnání jsou přitom z různých důvodů omezeny do té míry, že potřebují individuální osobní podporu poskytovanou před i po nástupu do práce.

(www.rytmus.org, [cit. 2010-11-18])

Matoušek (2003) ve svém Slovníku sociální práce popisuje podporované zaměstnávání takto: „*Komplex sociálních služeb, které mají zájemce podpořit v nalezení vhodného zaměstnání, udržení tohoto zaměstnání a udržení platových podmínek srovnatelných s jinými zaměstnanci vykonávajícími stejnou práci. Kromě služeb poskytovaných přímo klientovi je nutné připravit i jeho nadřízeného a spolupracovníky na klientovy zvláštní potřeby a posléze monitorovat, jak s těmito lidmi klient vychází a jak práci zvládá.*“

Cílová skupina uživatelů PZ zahrnuje nejen nezaměstnané se zdravotním postižením, kteří tvoří největší část uživatelů, ale také osoby se závislostí na návykových látkách, bez domova, ty, kteří se vracejí z výkonu trestu odnětí svobody a další. (Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, 2005)

2.4.1 Vývoj podporovaného zaměstnávání ve světě a v České republice

PZ vzniklo v USA v sedmdesátých letech 20. století jako alternativa k tradičním službám pro lidi s mentálním postižením v oblasti zaměstnanosti, šlo zejména o soustavu na sebe navazujících tréninkových služeb, v nichž se stupňovaly nároky - to mělo uživatele dovést až na otevřený trh práce.

(Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, 2005)

Tento postup se ukázal jako neúčinný, jelikož některé dovednosti, které se uživatelé naučili v chráněném prostředí, nešly přenést do běžného života. PZ funguje opačným způsobem: člověk s postižením začne pracovat přímo na běžném pracovišti, kde probíhá trénink s potřebnou individuální podporou. V roce 1984 bylo v USA PZ poprvé legislativně upraveno zákonem *Developmental Disability Act*. (Tomeš, I., 2010)

Z USA se PZ dostalo do Kanady a Austrálie, zemí, kde dnes tato metoda patří k běžným způsobům pomoci lidem s postižením, a v devadesátých letech také do Evropy. K nejúspěšnějším průkopníkům v Evropě patří skandinávské státy, zejména Norsko a Švédsko. Z ostatních evropských zemí má dobře fungující národní systém podporovaného zaměstnávání také Německo, kde je v každém okrese zřízena organizace poskytující službu PZ.

Pro rozvoj PZ je důležitý vliv zastřešujících organizací – Evropská unie pro podporované zaměstnávání (European Union of Supported Employment – EUSE) a Světová asociace pro podporované zaměstnávání (World Association of Supported Employment – WASE).

Služba PZ je v ČR poskytována zatím výhradně nestátními neziskovými organizacemi. Organizace poskytující službu PZ se nazývají **agentury podporovaného zaměstnávání**. Roku 1995 vznikla v Praze první agentura PZ (o.s. Rytmus) na základě finančních prostředků ze zdrojů Americké vládní agentury pro mezinárodní rozvoj. Od roku 2000 se tato služba rozšiřuje do dalších regionů, zejména na základě dvou

nadregionálních projektů financovaných z prostředků EU a státního rozpočtu (PALMIF č. CZ 9902-02-A/1/P1 a EQUAL CZ-5, realizátor o.s. Rytmus).

V ČR byla v roce 2000 za účelem podpory rozvoje PZ založena Česká unie pro podporované zaměstnávání - ČUPZ. Jedná se o nestátní neziskovou organizaci, jejímž posláním je formulovat, šířit a podporovat myšlenku PZ v České republice. (Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, 2005)

Dle ČUPZ působí v ČR ke dni 1. ledna 2011 45 poskytovatelů služby PZ. Prostřednictvím dotazníkového šetření bylo však zjištěno, že ELIM Vsetín, o.s. a Liga vozíčkářů již službu PZ neposkytují. Tato skutečnost zapříčinila snížení počtu poskytovatelů služby PZ na 43 (viz Příloha 3). V současné době je PZ zastoupeno téměř ve všech krajích, dle posledních údajů ve 13 ze 14 krajů ČR (viz Obrázek 4).

Obrázek 4: Poskytovatelé služby PZ dle zastoupení v krajích ČR



Zdroj: www.unie-pz.cz, mapa vytvořena autorem

2.4.2 Rozpoznávací znaky podporovaného zaměstnávání

➤ *Cíle*

Hlavním cílem PZ je umožnit lidem z cílové skupiny získat a udržet si vhodné zaměstnání na otevřeném trhu práce. Současně je cílem zvýšit úroveň samostatnosti uživatelů služeb, tedy jejich dovednosti potřebné k získání a udržení si práce, posílit jejich pracovní návyky a motivaci k dalšímu profesnímu rozvoji.

(www.unie-pz.cz, [cit. 2011-02-23])

➤ *Zaměstnání*

Zaměstnání je na otevřeném trhu práce a práce má stabilní charakter. Pracovní místo odpovídá zájmům, schopnostem a osobním možnostem uživatele služeb, který má mít obdobné pracovní podmínky jako ostatní pracovníci a příležitost k profesnímu rozvoji. Jde o hodnotnou a smysluplnou práci a uživatel PZ má na pracovišti příležitost nejen k pracovnímu, ale i sociálnímu uplatnění (tedy k setkávání s ostatními pracovníky nebo zákazníky a k účasti na společenských akcích).

(Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, 2005)

➤ *Poskytovaná podpora*

Podpora je individuální, zaměřená na konkrétního uživatele služeb a na konkrétní pracovní místo/zaměstnavatele. Sleduje nejen získání, ale také zachování si zaměstnání. Je tedy poskytována i po uzavření pracovněprávního vztahu. Za běžný prvek podpory se považuje podpora poskytovaná přímo na pracovišti a podstatou podpory v PZ je osobní pomoc, která zahrnuje např. poradenství a individuální konzultace, doprovázení, zastupování, pracovní asistenci apod. Součástí podpory je příprava k práci a v případě potřeby také koordinace pomoci ze strany rodiny a dalších návazných služeb, které mohou ovlivnit získání a zachování vhodného zaměstnání.

Podpora je poskytována tak, aby byla pro konkrétního uživatele služby a jeho pracoviště co nejpřirozenější. Vede uživatele služby k aktivní účasti při hledání práce,

dojednávání pracovních podmínek, stanovení míry podpory, rozhodování o vlastním pracovním uplatnění (druh práce a místo výkonu práce, velikost pracovního úvazku) apod. Podpora je poskytována prostřednictvím vyškoleného pracovního týmu, který pokrývá potřeby cílové skupiny.

Podpora je poskytována také zaměstnavateli pracovníka (uživatele PZ) a zahrnuje pomoc s administrativou, která souvisí s přijetím uživatele PZ do pracovního poměru, s úpravou pracovního místa a pracovní náplně, s vytvořením podmínek pro přijetí pracovníka do pracovního kolektivu, s motivací a podporou zaměstnavatele a jeho pracovníků apod. (www.unie-pz.cz, [cit. 2011-02-23])

Služba je časově omezená a v rámci stanoveného limitu se přizpůsobuje individuálním potřebám zaměstnance - uživatele. Časové omezení vede uživatele i pracovníky agentury PZ k soustředění na dosahování cíle. **Období 24 měsíců** odpovídá době trvání tradičních nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. V odůvodněných případech může být služba poskytována i déle. Lze ji také využít opakovaně, pokud je to v zájmu zachování nebo získání nového zaměstnání. Na službu PZ může navázat jiný typ služby (osobní asistence, poradenství apod.).

(Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, 2005)

3 Cíl práce a metodický postup

3.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je představení Programu Česká kvalita (CzQ), rovněž představení a následná analýza značky Podporované zaměstnávání z Programu CzQ. Prostřednictvím dotazníkového průzkumu realizovaného na úrovni jednotlivých držitelů, správce značky a ostatních poskytovatelů podporovaného zaměstnávání jsou v závěrečné části vymezeny silné a slabé stránky značky a návrh na optimalizaci.

3.2 Metodický postup

Prvním krokem k vytvoření teoretické části práce byl sběr informací o dané problematice, a to především z odborných publikací, zákonů ČR a internetových stránek Národní politiky kvality a České unie pro podporované zaměstnávání. Předmětem teoretické části práce je seznámení se s problematikou kvality, s ní úzce související Národní politikou kvality a Programem Česká kvalita. Z důvodu zaměření práce na značku Podporované zaměstnávání z Programu Česká kvalita jsou v teoretické části vymezeny i pojmy týkající se sociální sféry. Jedná se zejména o vymezení pojmů: sociální politika, sociální služby, politika zaměstnanosti v sociálním kontextu a nakonec podporované zaměstnávání. V této části práce je použita zejména metoda *literární rešerše*, která slouží k porovnání názorů a přístupů na uvedenou problematiku a umožňuje čerpat informace jak z tištěných publikací, tak z literatury v elektronické podobě.

Po zpracování teoretické části bylo přistoupeno k praktickému řešení bakalářské práce. Praktická část se věnuje představení značky Podporované zaměstnávání a její následné analýze, která byla provedena prostřednictvím *dotazníkového šetření* realizovaného na úrovni jednotlivých držitelů, správce značky a ostatních poskytovatelů podporovaného zaměstnávání (PZ). Rejstřík držitelů značky byl získán od správce značky, tedy České unie pro podporované zaměstnávání. Držitelé značky byli nejprve

osloveni telefonicky. Poté byly dotazníky rozesílány elektronickou poštou, a to zejména z důvodu ušetření času a možnosti rychlé reakce. Kvůli malé návratnosti elektronicky rozesílaných dotazníků bylo následně zvoleno klasické rozesílání dotazníků prostřednictvím pošty. Poskytovatelům PZ, kteří nejsou spojeni se značkou, byly dotazníky rozesílány výhradně elektronickou poštou, a to zejména z důvodu většího počtu respondentů. U obou dotazníků byly otázky voleny tak, aby vyzdvihly silné a slabé stránky značky. Posledním sestaveným dotazníkem byl dotazník pro správce značky, který obsahoval 8 otázek, jejichž úkolem bylo poukázat na současnou situaci v oblasti kvality PZ. Po domluvě se správcem značky byl i tento dotazník zaslán prostřednictvím elektronické pošty. Komunikace se správcem značky byla navázána již při zadání bakalářské práce a trvala po celou dobu jejího zpracování.

Ze získaných údajů byly vytvořeny tabulky a grafy, jejichž účelem je podat názorný a srozumitelný obraz o zkoumaných jevech. Pro sjednocení výstupů získaných z dotazníků od držitelů, správce značky a ostatních poskytovatelů PZ bylo provedeno shrnutí výsledků dotazníkového šetření. Při srovnávání názorů a stanovisek držitelů, správce značky a ostatních poskytovatelů PZ byla použita **komparativní metoda**.

Po **analyticko-syntetické** části následuje část závěrečná, ve které je vylíčena současná situace PZ v České republice, její vliv na značku Podporované zaměstnávání a slabé a silné stránky značky.

4 Analýza značky Podporované zaměstnávání

4.1 Značka Podporované zaměstnávání

Správcem značky Podporované zaměstnávání (dále jen značka) je Česká unie pro podporované zaměstnávání (ČUPZ), která 24. března 2005 obdržela od Řídícího výboru Programu CzQ rozhodnutí o zařazení značky do Programu CzQ. Značka je registrována jako ochranná známka dle zákona⁶ a do rejstříku ochranných známek, který vede Úřad průmyslového vlastnictví, byla přihlášena dne 15. února 2005.

Myšlenka oceňování a propagace poskytovatelů, kteří splňují základní kritéria podporovaného zaměstnávání (PZ), vznikla v souvislosti se snahou zachovat vysokou úroveň služby i v době rychlého nárůstu počtu organizací pojmenovávajících své služby jako PZ. Značka potvrzuje, že služba pomáhá znevýhodněným lidem získat a udržet si zaměstnání na otevřeném trhu práce a splňuje Standardy kvality podporovaného zaměstnávání. Značka vychází ze dvou prvků loga ČUPZ (viz kapitola 4.1.4):

- Vlaštovka letící nahoru, ničím neomezená v letu, znamená otevřenou příležitost, možnosti a dynamiku – tedy službu podporované zaměstnávání.
- Hvězdy (jejich počet) rozlišují stupeň propůjčené značky.

(www.unie-pz.cz, [cit. 2010-11-19])

Značka se propůjčuje ve dvou stupních v závislosti na míře naplnění ukazatelů:

- I. Dobrá kvalita** – kritéria ověřovaná při inspekci jsou naplněna v intervalu 75-85 %
- II. Vynikající kvalita** – kritéria ověřovaná při inspekci jsou naplněna na více jak 85 %.

Pro každý stupeň existuje zvláštní podoba značky (viz Obrázek 5 a 6).

⁶ Zákon č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách

Obrázek 5: Logo značky Podporované zaměstnávání – Dobrá kvalita



Obrázek 6: Logo značky Podporované zaměstnávání – Vynikající kvalita



4.1.1 Propůjčení značky Podporované zaměstnávání

Značka je propůjčována na dobu 2 let s možností prodloužení doby platnosti na dalších 5 let. Po dobu platnosti značky je poskytovatel služby, kterému byla značka propůjčena, pod kontrolou ČUPZ a jednou za toto období je provedena kontrola kvality.

O propůjčení značky se žádá prostřednictvím formuláře vydaného ČUPZ. Značka může být propůjčena při splnění těchto podmínek:

- Kladný výsledek ověřování kvality služby plynoucí z Inspekční zprávy o ověření kvality služby a vydání Inspekčního certifikátu.
- Rozhodnutí odborné komise o propůjčení značky.
- Zaplacení poplatku za užívání značky a poplatku za ověření a kontrolu.

(www.unie-pz.cz, [cit. 2010-11-19])

Při splnění výše uvedených podmínek přidělí ČUPZ oceněné službě registrační číslo a vystaví Osvědčení o propůjčení práva k užívání značky (viz Příloha 4), které předá poskytovateli.

Klíčovým kritériem je pozitivní výsledek *inspekce služeb*. Podstatou inspekci je posouzení, do jaké míry služby hodnocené agentury odpovídají Standardům podporovaného zaměstnávání. Hodnocení se skládá ze čtyř stupňů: 1) sebehodnocení, 2) ověření spokojenosti zákazníků, 3) ověření kvality místním šetřením a 4) následné kontroly. Na základě zjištění zpracují inspektoři Inspekční zprávu a v případě pozitivních výsledků je vystaven Inspekční certifikát (viz Příloha 5). Do roku 2007 zajišťovalo nezávislou inspekci Sdružení pro cenu ČR za jakost (SCJ). (www.unie-pz.cz, [cit. 2010-11-19])

Od roku 2007 nebyly (z důvodu nedostatku finančních prostředků na straně agentur PZ) realizovány žádné nové inspekce.

Zástupci Sdružení pro oceňování kvality – SOK (dříve SCJ) uvedli, že sdružení není již několik let inspekčním orgánem akreditovaným Českým institutem pro akreditaci (ČIA) a pro potřeby udělování značky Podporované zaměstnávání neprovádějí hodnocení 3. nezávislou stranou.

4.1.2 Standardy kvality podporovaného zaměstnávání

Standardy jsou jedním z nepostradatelných prvků v každém systému zajištění kvality. Standardy podporovaného zaměstnávání (PZ) označují minimální úroveň, které je potřeba dosáhnout, aby služba byla podporovaným zaměstnáváním. Standardy PZ lze použít nejen jako měřítko pro nezávislá hodnocení kvality služeb (audity), ale také jako východisko pro vytvoření vnitřního systému zajištění kvality (sebehodnocení).

Standardy PZ vycházejí z principů, které jsou celosvětově uznávány pro tento druh služeb – jak v USA a Kanadě, kde služba vznikla, tak i v Evropě. Na národní

podobě Standardů se podíleli poskytovatelé podporovaného zaměstnávání i zástupci státní správy.

Standardy PZ se skládají z deklaratorní části a z měřitelných kritérií. Deklaratorní část tvoří formulované poslání, účel PZ, cíle a cílová skupina. Tato část se nepoužívá pro hodnocení. Zbytek dokumentu tvoří měřitelná kritéria, která se věnují dvěma ze tří základních složek ovlivňujících kvalitu: proces a výsledky. Naprostá většina Standardů PZ jsou tzv. měkké, kvalitativní standardy, jejichž naplnění nelze měřit pomocí přesně stanovených hodnot. (www.unie-pz.cz, [cit. 2010-11-19])

4.1.3 Poplatky

Správa značky včetně propagace jejích uživatelů se financuje mimo jiné z poplatků. Žadatel o propůjčení platí jednorázový poplatek na úhradu administrativních úkonů. Poskytovatel, kterému bylo propůjčeno právo užívat značku je povinen platit poplatek za užívání značky.

Výše poplatků je odstupňována podle počtu přepočtených úvazků poskytovatele (vztaženo na pobočku, které bylo propůjčeno právo k užívání značky).

Tabulka 1: Poplatky za užívání značky Podporované zaměstnávání

Počet přepočtených úvazků poskytovatele	Roční poplatek za užívání značky v Kč
Do 3 úvazků	2.000,-
Do 7 úvazků	4.000,-
Nad 7 úvazků	6.000,-

Zdroj: www.unie-pz.cz, tabulka vytvořena autorem

Poplatek za užívání značky se neúčtuje v případě, že právo užívat značku nebylo Odbornou komisí přiznáno. Pokud dojde k odnětí práva užívat značku, poplatek se nevrací. Při podávání přihlášky se platí jednorázový registrační poplatek ve výši

1.500 Kč. Registrační poplatek je určený ke krytí nákladů potřebných ke zpracování dokumentace. Náklady na inspekci služeb a kontroly si hradí poskytovatel sám.

(www.unie-pz.cz, [cit. 2010-11-19])

4.1.4 Správce značky - Česká unie pro podporované zaměstnávání

➤ **Česká unie pro podporované zaměstnávání, o.s.**

Studentská 541/3

160 00 Praha 6

E-mail: info@unie-pz.cz

www.unie-pz.cz

Obrázek 7: Logo České unie pro podporované zaměstnávání



Zdroj: www.unie-pz.cz

Česká unie pro podporované zaměstnávání (ČUPZ) je nestátní nezisková organizace, jejímž posláním je formulovat, šířit a podporovat myšlenku podporovaného zaměstnávání (PZ) v České republice.

Hlavní cíle ČUPZ:

- Sdružovat poskytovatele a obhájce služby PZ.
- Podporovat vznik a rozvoj nových poskytovatelů PZ.
- Vytvářet a průběžně aktualizovat metodiku PZ.
- Prosazovat a obhajovat podporované zaměstnávání jako soubor služeb, bez kterých se otevřená společnost neobejde.

- Být aktivním členem Evropské unie pro podporované zaměstnávání (EUSE).
- Šířit vzdělanost v oboru podporované zaměstnávání se zvláštním důrazem na potřeby členů.
- Jednat ve prospěch podporovaného zaměstnávání s ústředními státními institucemi ČR, s reprezentanty nestátního sektoru, podnikatelské sféry atd.

Členské shromáždění je nejvyšším orgánem ČUPZ. Tvoří jej všichni členové ČUPZ. Členské shromáždění svolává výbor dle potřeby, nejméně 2x ročně a vždy, když o to požádá nejméně třetina členů ČUPZ. Členské shromáždění zejména: schvaluje Stanovy, úkoly pro příslušné období, výroční zprávu, rozpočet a účetní závěrku hospodaření, věnuje se teoretické reflexi PZ, schvaluje výši a způsob platby členských příspěvků, volí na dobu dvou let členy výboru, předsedu a revizora/revizní radu, rozhoduje o zrušení ČUPZ.

Výbor je výkonným orgánem ČUPZ v období mezi dvěma členskými shromážděními. Plní usnesení členského shromáždění a rozhoduje ve věcech, které nejsou ve výlučné pravomoci členského shromáždění. Výbor má nejméně 3 a nejvíce 7 členů. V čele výboru stojí předseda, zastupující ČUPZ navenek. Výbor zejména: koordinuje činnost ČUPZ, svolává členské shromáždění, zpracovává podklady pro rozhodnutí členského shromáždění, navrhuje změnu Stanov, navrhuje výši a způsob platby členských příspěvků, volí předsedu/předsedkyni a jmenuje jednatele.

Revizní rada je kontrolním orgánem ČUPZ a za svoji činnost odpovídá členskému shromáždění. Revizor nesmí být členem výboru. Revizní rada si volí předsedu, který vystupuje jejím jménem a má právo účastnit se schůzí výboru s hlasem poradním. Revizní rada vykonává dohled nad hospodařením ČUPZ, upozorňuje výbor na zjištěné nedostatky a podává návrhy na jejich odstranění. Kontrolu provádí nejméně 1x ročně. Pro zasedání členského shromáždění vypracovává revizor (revizní rada) zprávu o výsledcích revizí a kontrolní činnosti. (www.unie-pz.cz, [cit. 2011-02-25])

4.2 Dotazníkové šetření

Pro analýzu značky byla vybrána jako nejvhodnější metoda dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření bylo realizováno na úrovni jednotlivých držitelů, správce značky a ostatních poskytovatelů PZ. Další uvažovanou metodou byly řízené rozhovory. Vzhledem k prostorovému rozptýlení držitelů značky a ostatních poskytovatelů PZ po celé České republice a s tím spojenou finanční náročností, byla tato možnost zavrhnuta. Jedinou dostupnou organizací pro uskutečnění řízeného rozhovoru byla MESADA, o.s. v Písku, která bohužel odmítla spolupracovat.

Součástí každého dotazníku byl průvodní dopis, kterým byli respondenti stručně seznámeni s účelem dotazníkového šetření a byli požádáni o zpětné zaslání vyplněného dotazníku.

4.2.1 Průzkum u držitelů značky Podporované zaměstnávání

Dotazníky byly rozesílány všem držitelům značky, jejichž počet a kontakt na ně byl zjištěn od správce značky, tedy České unie pro podporované zaměstnávání. Správce značky uvedl, že aktuální počet držitelů je 9 (viz Tabulka 2).

Tabulka 2: Rejstřík držitelů značky dle ČUPZ

STUPEŇ VYNIKAJÍCÍ KVALITA		
Název organizace	Sídlo organizace	Platnost značky do
MESADA, o.s.	Nábřeží 1. máje 2259, Písek	7. dubna 2012
Rytmus o.s.	Bruselská 16, Praha 2	7. dubna 2012
Asistence o.s.	V Pevnosti 4, Praha 2	30. září 2012
Spolu Olomouc - APZ	Dolní náměstí 38, Olomouc	30. června 2012
AGAPO, o.s.	Zelný trh 1, Brno	30. června 2012
CAA, o.s.	Jana Palacha 324/23, Pardubice	30. června 2012
Agentura Pondělí	2. polské armády 1094, Rumburk	30. června 2012
Elim Vsetín, o.s.	Horní Jasenka 119, Vsetín	31. července 2012
Rytmus Chrudim, o.p.s.	Bruselská 16, Praha 2	1. listopadu 2012

Zdroj: data získána od České unie pro podporované zaměstnávání, tabulka vytvořena autorem

Na základě dotazníkového šetření bylo však zjištěno, že většina výše uvedených organizací již není držitelem značky, přesto jsou správcem značky vedeny v aktuální databázi držitelů. ČUPZ byla ohledně této skutečnosti dotázána a sdělila, že od roku 2007 nejsou (z důvodu nedostatku finančních prostředků na straně agentur PZ) realizovány žádné nové inspekce a počet držitelů značky se tedy od tohoto roku nezměnil. Organizace však o prodloužení doby platnosti značky nejsou informovány a byly velmi překvapeny, že jsou vedeny v databázi držitelů. Doba platnosti značky, kterou sdělily jednotlivé organizace, je uvedena v Tabulce 3.

Tabulka 3: Rejstřík upravený dle sdělení držitelů značky

STUPEŇ VYNIKAJÍCÍ KVALITA		
Název organizace	Platnost značky	
	od	do
MESADA, o.s.	2005	2007
Rytmus o.s.	2005	2012
Asistence o.s.	2005	2007
Spolu Olomouc - APZ	2006	2008
AGAPO, o.s.	2006	2008
CAA, o.s.	2005	2008
Agentura Pondělí	2006	2011
Elim Vsetín, o.s.	2006	2008
Rytmus Chrudim, o.p.s.	2006	2008

Zdroj: vlastní šetření

Z Tabulky 3 je patrné, že aktuálními držiteli značky jsou pouze 2 organizace (Rytmus o.s. a Agentura pondělí). Občanské sdružení Rytmus uvedlo, že značku drželo v letech 2005 – 2007, v roce 2007 proběhlo přezkoumání a platnost značky byla prodloužena pravděpodobně do roku 2012. O prodloužení platnosti však Rytmus o.s. neobdrželo žádné osvědčení. Druhým aktuálním držitelem značky je Agentura pondělí, která se bohužel nezúčastnila dotazníkového šetření. Tato agentura byla oslovena telefonicky pro zjištění doby platnosti značky, kterou sdělila Monika Lampová, ředitelka agentury.

Ing. Jiří Růžička, ředitel občanského sdružení Elim Vsetín, dokonce sdělil, že PZ v současnosti již neposkytují. Dále také uvedl: „PZ se totiž nedostalo do zákona o sociálních službách a z toho plyne také fakt, že na tuto činnost není možno získat dotaci z balíku prostředků na sociální služby. Financování je tedy odkázáno pouze na zdroje z Evropské unie, které dříve nebo později stejně skončí a s tím, dle mého, i aktivita PZ.“ Vzhledem k tomu, že službu PZ již neposkytují a značku drželi pouze do roku 2008, nebyli schopni dotazník vyplnit.

Organizace MESADA a Česká abilympijská asociace (CAA) rovněž odmítly vyplnění dotazníku, jelikož značku v současné době již nedrží. Dotazníkového šetření se tedy zúčastnilo pět organizací, z nichž čtyři organizace dotazník vyplnily i přes skutečnost, že se v některých otázkách musely ohlédnout do předešlých let, kdy značku držely.

4.2.1.1 Dotazník

Dotazník obsahoval 25 otázek otevřeného i uzavřeného charakteru. Na otevřené otázky odpovídali respondenti vlastními slovy a dle vlastního uvážení. Naopak u otázek uzavřených volili nejvhodnější možnost z předem daného výběru. Z otázek uzavřených byly v dotazníku aplikovány jak otázky dichotomické, které dávají na výběr pouze dvě možnosti odpovědi, tak otázky polytomické nabízející více možností odpovědi. Z polytomických otázek jsou v dotazníku obsaženy otázky selektivní (s možností výběru jedné varianty), zahrnující také škály, a otázky alternativní (s možností výběru několika variant). U otázek uzavřených mohli respondenti svou odpověď zdůvodnit či navrhnout zlepšení. Otázky byly voleny tak, aby poukázaly na silné či slabé stránky značky. Průvodní dopis spolu s dotazníkem je k nahlédnutí v Příloze 6.

Po předešlé telefonické domluvě s řediteli či jinými pracovníky dotazovaných organizací byly dotazníky rozesílány elektronickou formou. K této metodě se přistoupilo nejen z důvodu úspory času, finančních prostředků a možnosti rychlé reakce, ale také proto, že si organizace tuto formu dotazníku zvolily. První dotazování bylo

realizováno 13. prosince 2010. Elektronická forma rozesílání dotazníků se příliš neosvědčila. Návratnost dvou z devíti rozeslaných dotazníků byla velmi nízká. Proto se elektronické dotazování uskutečnilo znovu v lednu 2011, kdy se vrátil další jeden vyplněný dotazník. V únoru 2011 se přistoupilo ještě k rozesílání dotazníků poštou s vloženou ofrankovanou obálkou, při kterém bylo osloveno pět zbývajících organizací. Touto formou se vrátily zpět další dva dotazníky, což činilo celkem pět vyplněných dotazníků.

Posléze se ukázalo, že ze začátku nízká návratnost nebyla způsobena neochotou organizací dotazník vyplnit, nýbrž tím, že již několik let nejsou držitelé značky.

Vzhledem k tomu, že dotazník vyplnila pouze jedna organizace aktuálně držící značku, byly do vyhodnocení zahrnuty i dotazníky vyplněné organizacemi, které nejsou, jak bylo zjištěno, již aktuálními držitelé značky. Z tohoto důvodu bylo jako „Nedostupné“ označeno pouze občanské sdružení Elim Vsetín, které přestalo službu PZ zcela poskytovat.

$$\text{Návratnost (v \%)} = \frac{\text{Počet vrácených} \times 100}{\text{Počet ve vzorku} - \text{Nedostupní}}$$

Tabulka 4: Návratnost dotazníků u „držitelů“ značky

Počet rozeslaných dotazníků	Počet vrácených dotazníků	Nedostupní	Návratnost (%)
9	5	1	63

Zdroj: vlastní šetření

4.2.1.2 Vyhodnocení dotazníků

➤ *Identifikační údaje*

Otázka týkající se identifikačních údajů byla v dotazníku umístěna až na samém konci. Pro představení organizací, které dotazník vyplnily, je jejich přehled uveden na začátku vyhodnocení (viz Tabulka 5). Tři organizace vyjádřily v dotazníku svůj nesouhlas s neanonymním zpracováním dat, proto byly označeny jako Organizace A, Organizace B a Organizace C, aby jejich anonymita zůstala zachována.

Tabulka 5: Identifikační údaje „držitelů“ značky

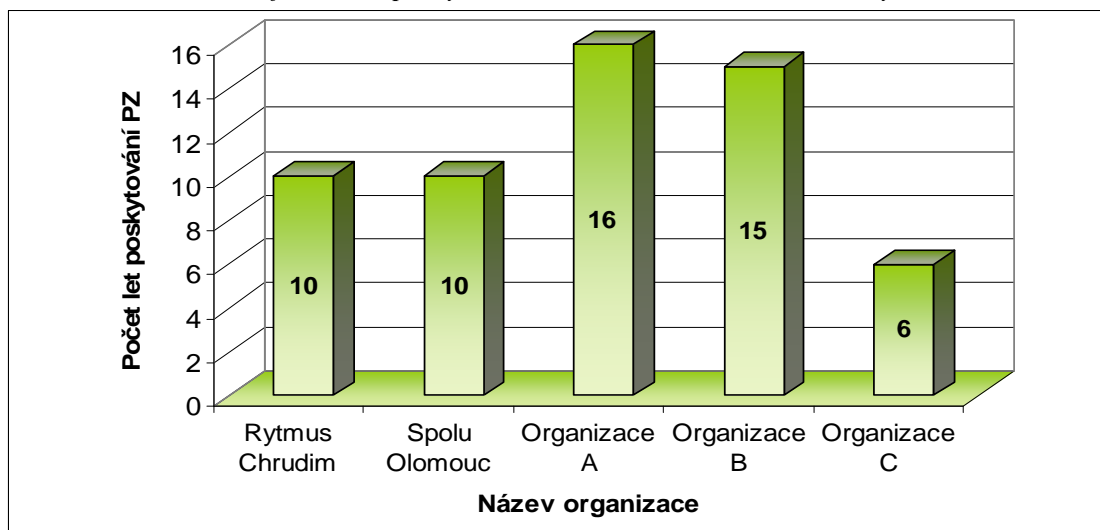
Název organizace	Sídlo organizace	Zpracoval/a
Rytmus Chrudim, o.p.s.	Chrudim	Petr Kuneš, ředitel
Spolu Olomouc – APZ	Olomouc	Martin Řezníček, vedoucí
Organizace A	-	-
Organizace B	-	-
Organizace C	-	-

Zdroj: vlastní šetření

➤ *Samotné poskytování služeb PZ*

Nejdéle se poskytování služeb PZ věnují Organizace A a Organizace B (viz Graf 1). PZ poskytují již od roku 1995 a 1996, tedy od samého začátku poskytování PZ v České republice.

Graf 1: Doba poskytování služeb PZ u „držitelů“ značky



Zdroj: vlastní šetření

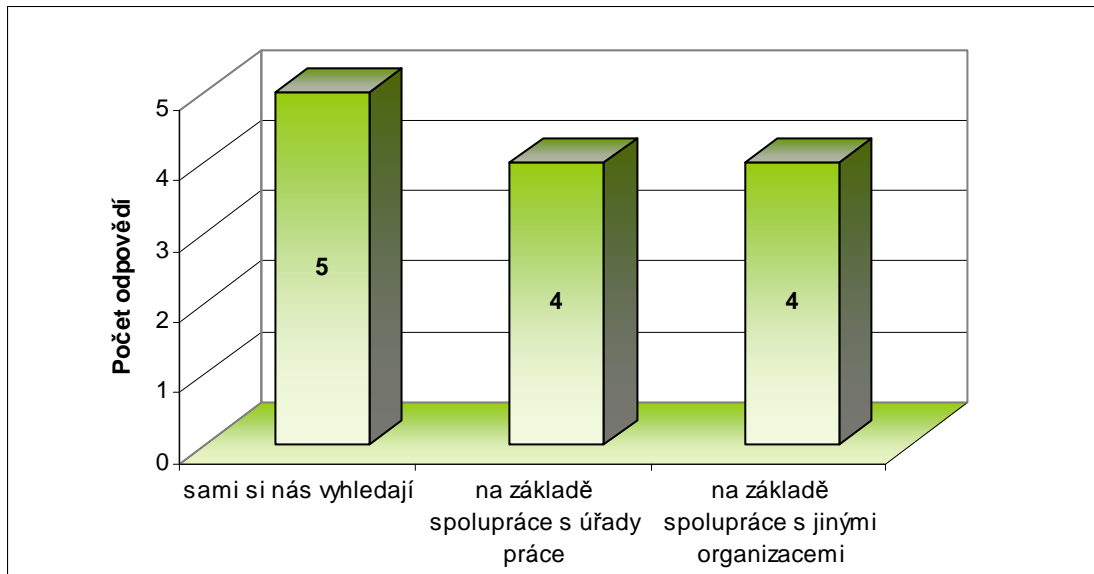
Většina organizací poskytuje PZ dle zákona o sociálních službách (služba sociální rehabilitace) a následně také dle Souhrnné metodiky podporovaného zaměstnávání. To znamená, že ačkoliv pracují dle metodiky PZ, poskytují službu sociální rehabilitace. PZ je v tomto směru chápáno jako metoda sociální rehabilitace. Martin Řezníček, vedoucí APZ Spolu Olomouc, sdělil: „Myslím si, že budeme naši potenciální klientelu uvádět ve zmatek, pokud budeme neustále směšovat tyto termíny dohromady – sociální rehabilitace a podporované zaměstnávání.“

Všechny dotázané organizace mají navázanou spolupráci s dalšími organizacemi či institucemi. Nejčastěji kooperují s úřady práce, městskými úřady a ostatními poskytovateli PZ. Proto mají také více možností, jak získávat klienty:

- klienti je sami kontaktují
- na základě spolupráce s úřady práce
- na základě spolupráce s jinými organizacemi

Téměř všechny dotázané organizace využívají při získávání svých klientů těchto tří možností (viz Graf 2).

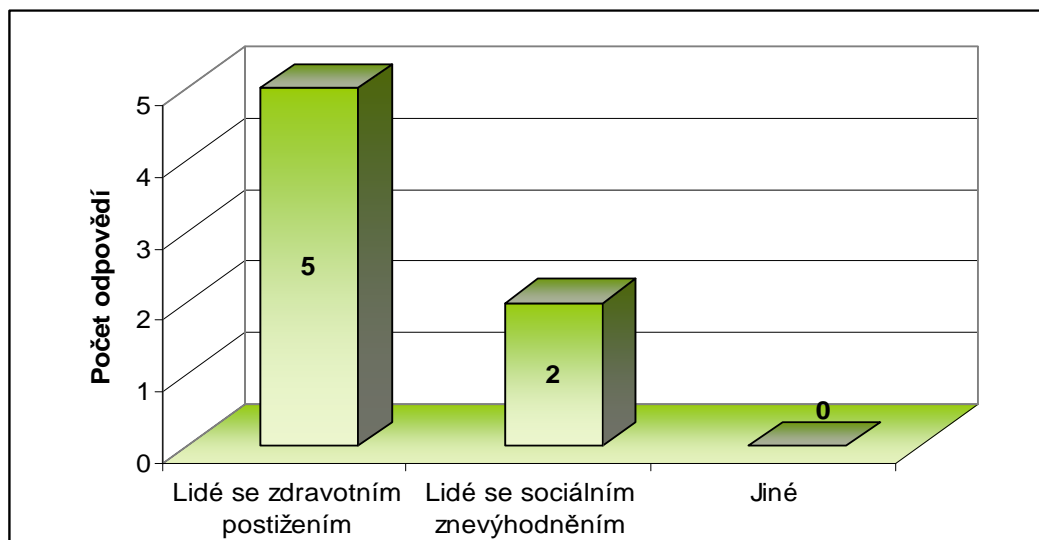
Graf 2: Způsob získávání klientů u „držitelů“ značky



Zdroj: vlastní šetření

Jako příjemci PZ převládají lidé se zdravotním postižením. Pouze dvě organizace se věnují lidem se sociálním znevýhodněním, kde jsou nejvíce zastoupeni lidé s nízkou kvalifikací, se záznamem v trestním rejstříku, bez domova a lidé dlouho hledající práci. Tyto dvě organizace zároveň poskytují služby i lidem se zdravotním postižením (viz Graf 3).

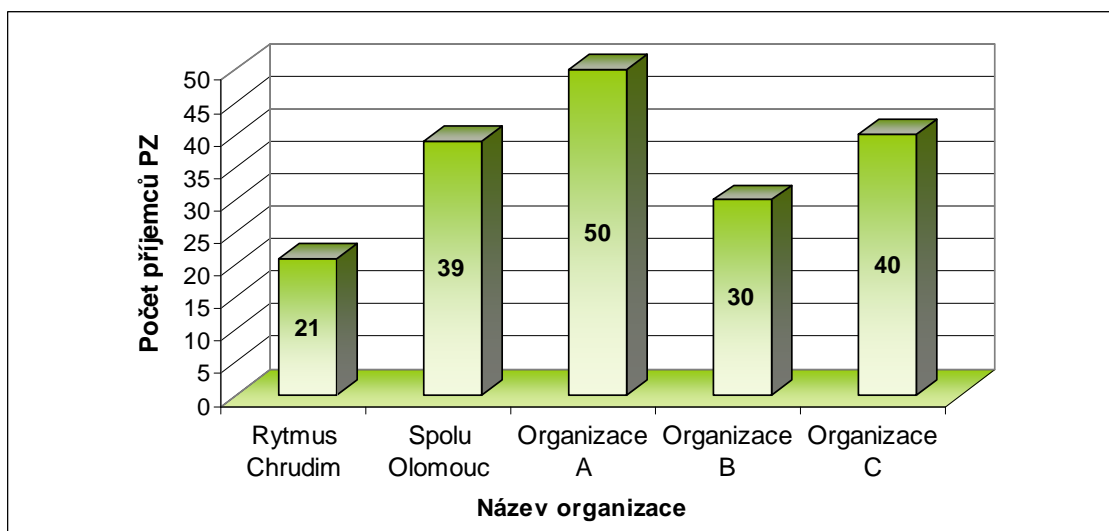
Graf 3: Cílová skupina příjemců služeb PZ u „držitelů“ značky



Zdroj: vlastní šetření

S největším počtem klientů spolupracuje Organizace A, která službu PZ (jak je výše uvedeno) poskytuje nejdéle. Měsíčně spolupracuje průměrně s 50 klienty (viz Graf 4). Respondenti se jednoznačně shodli, že zavedení značky nezpůsobilo zvýšení počtu klientů. Z tohoto zjištění lze odvodit, že informace o tom, zda organizace má, či nemá značku kvality poskytované služby, není pro uživatele tak důležitá.

Graf 4: Počet příjemců PZ u „držitelů“ značky v průměru za měsíc



Zdroj: vlastní šetření

Při umisťování svých klientů na otevřený trh práce (OTP) mají největší úspěšnost rovněž Organizace A a společnost Rytmus Chrudim, u kterých si našlo práci na OTP 60 % klientů. Organizace B - 50 % klientů. Organizace C a Spolu Olomouc - 30 % klientů.

➤ **Propůjčení, obtížnost získání a doba platnosti značky**

Organizace se rozhodly žádat o propůjčení značky zejména z toho důvodu, že se chtěly přesvědčit, zda poskytují službu dle Standardů. Dále také proto, že předpokládaly získání snadnějšího přístupu k finančním prostředkům, výhody v grantových řízeních a zvýšení konkurenceschopnosti. Organizace B se rozhodla žádat o propůjčení značky na doporučení ČUPZ.

Všem dotazovaným organizacím byla značka propůjčena ve stupni Vynikající kvalita. To znamená, že kritéria ověřovaná při inspekci byla naplněna na více jak 85 %. Obtížnost získání značky ohodnotily organizace průměrnou známkou 2,4 (viz Tabulka 6). Pro poskytovatele PZ ucházející se o značku není tedy tak obtížné splnit Standardy kvality podporovaného zaměstnávání.

Tabulka 6: Obtížnost získání značky Podporované zaměstnávání

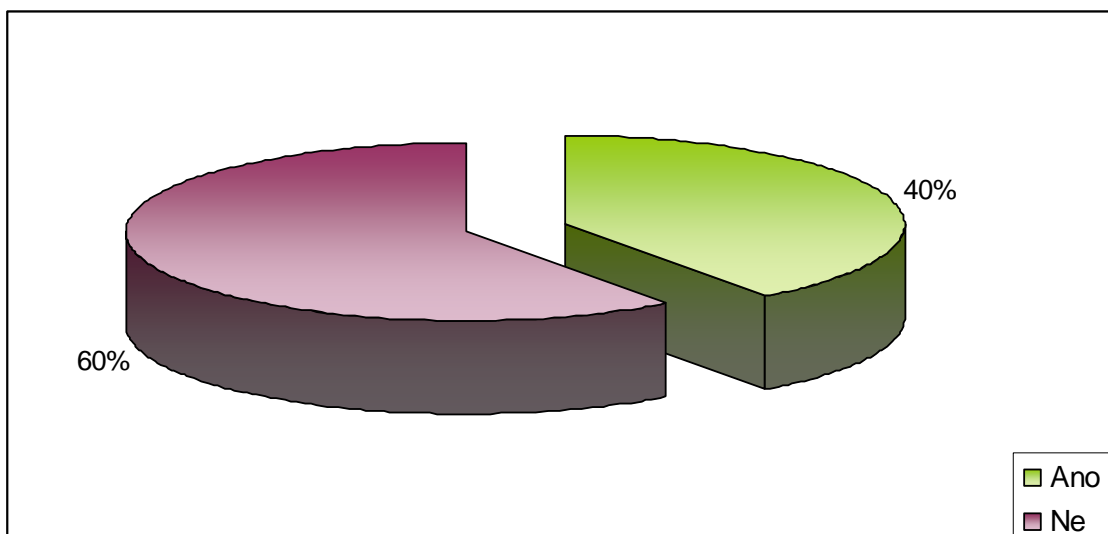
Známka	Počet odpovědí	Počet odpovědí (v %)
1	0	0 %
2	3	60 %
3	2	40 %
4	0	0 %
5	0	0 %
Průměr	2,4	X

Zdroj: vlastní šetření

Většina respondentů také uvedla, že není spokojena s dobou platnosti značky (viz Graf 5). Navrhují tyto možnosti:

- Audit, platnost 2 roky, poté kontrolní audit a prodloužení na 3 roky.
- Průběžně vždy po dvou letech možnost nové kontroly (inspekce kvality), aniž by organizace o to musela znovu žádat.

Graf 5: Spokojenost s dobou platnosti značky



Zdroj: vlastní šetření

Organizace A (jediná organizace aktuálně držící značku, která vyplnila dotazník) není prozatím rozhodnuta, zda bude žádat o další prodloužení. Zejména z toho důvodu, že propůjčení značky je placené a bohužel nikdo (MPSV, zaměstnavatelé atd.) nezjišťuje, zda je nabízená služba kvalitní. Ostatní dotazované organizace již v současné době o propůjčení značky zájem nemají, protože v rámci přechodu na sociální rehabilitaci je pro ně prioritní příprava na inspekci, která je dána zákonem o sociálních službách.

➤ **Očekávání od získání značky, splnění očekávání a skutečné přínosy značky**

Organizace od značky očekávaly zviditelnění, získání důvěry okolí, objektivní zhodnocení kvality, možnost se něčím „chlubit“ a možnost prezentovat dobrou kvalitu služeb. Očekáváním také bylo získání finančních dotací od MPSV, výhody v grantových řízeních, při jednání se zaměstnavateli a využití při propagaci.

Splnění očekávání od získání značky bylo ohodnoceno průměrnou známkou 3,6, tedy jako nedostatečné (viz Tabulka 7).

Tabulka 7: Splnění očekávání od získání značky

Známka	Počet odpovědí	Počet odpovědí (v %)
1	0	0 %
2	0	0 %
3	2	40 %
4	3	60 %
5	0	0 %
Průměr	3,6	X

Zdroj: vlastní šetření

Značka je ve většině případů lhostejná úřadům i zaměstnavatelům. Bohužel i při získání finančních dotací od MPSV postrádá značka svůj význam, MPSV se neřídí kvalitou poskytovaných služeb. Organizace nepocítily, že by značka měla vliv na posílení dobrého jména organizace či je zvýhodňovala před jinými organizacemi.

Skutečným přínosem značky je tedy především vnitřní efekt. Organizace získají zpětnou vazbu v tom smyslu, že svoji práci dělají dobře. Mají jistotu, že naplňují Standardy kvality. Osvědčení o kvalitě má tedy význam pouze pro dobrý pocit organizace, což je málo. Bohužel odborná veřejnost se o kvalitu ověřenou takovouto formou nezajímá. Navenek má získání značky hlavně ten efekt, že ji organizace mohly využít při propagaci.

➤ **Úroveň informovanosti klientů a zaměstnavatelů o značce**

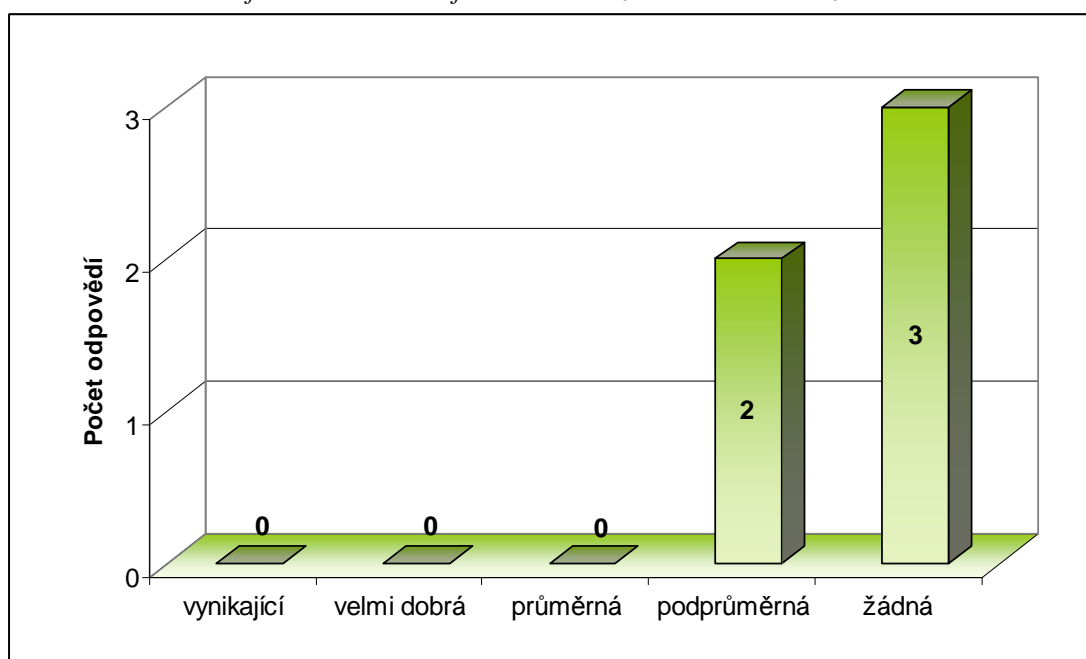
Respondenti měli možnost ohodnotit úroveň informovanosti klientů a zaměstnavatelů o značce. Hodnocení bylo provedeno pomocí hodnotící škály, jejíž stupně byly: vynikající, velmi dobrá, průměrná, podprůměrná a žádná informovanost. Také bylo možné uvést případná doporučení na zlepšení situace v oblasti informovanosti.

Organizace se jednoznačně shodují na tom, že klienti nejsou o značce informováni. Agentura Spolu Olomouc sdělila svůj názor na tuto situaci: „Pro klienta

nebo jeho zástupce, který hledá službu PZ, je zejména rozhodující zařazení organizace v registru sociálních služeb. Informace o tom, zda organizace má značku kvality poskytované služby, není pro něj tak důležitá.“

Informovanost zaměstnavatelů byla ohodnocena ve třech případech z pěti jako „Žádná“. Zbylé dvě organizace hodnotily informovanost zaměstnavatelů jako „Podprůměrnou“. Hodnocení je znázorněno v Grafu 6.

Graf 6: Hodnocení informovanosti zaměstnavatelů o značce



Zdroj: vlastní šetření

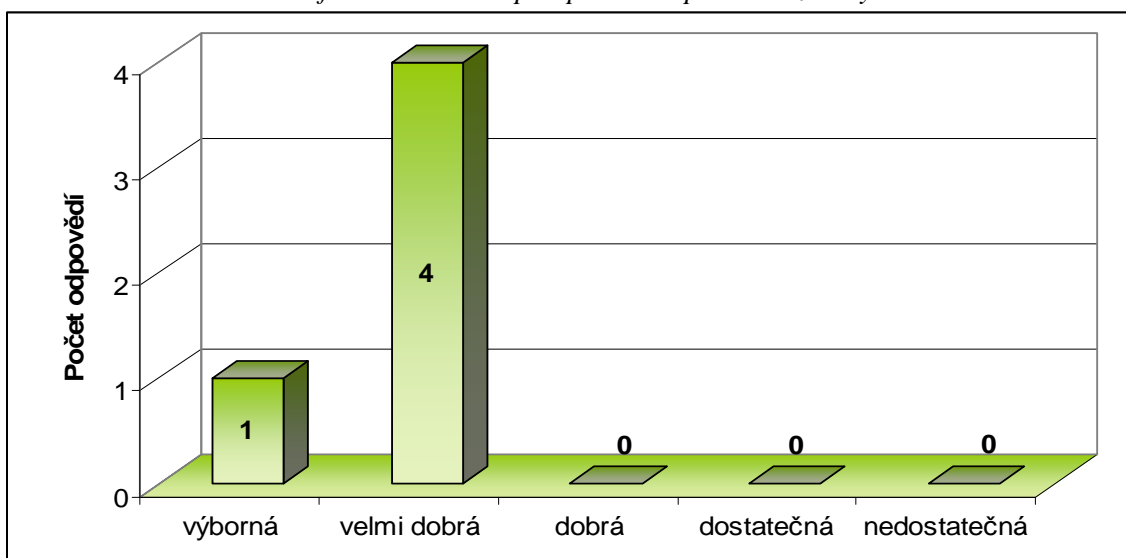
Mgr. Petr Kuneš, ředitel společnosti Rytmus Chrudim, o.p.s., uvedl: „Jsou to tři roky, co se mezi zaměstnavateli o značce mluvilo – od té doby zaměstnavatelé o této značce nejsou vlastně informováni. Pokud bude doba platnosti značky delší, bude i delší doba na to, o značce mluvit a uvádět, že ji máme. Propagace značky kvality jako takové – v posledních letech si nejsem vědom, že bych ji někde zaznamenal.“

K informovanosti zaměstnavatelů se vyjádřila také APZ Spolu Olomouc, která uvedla, že informovanost zaměstnavatelů v olomouckém regionu vůbec o službě PZ je

malá. Navíc při současné míře nezaměstnanosti je snaha firem zaměstnávat lidi se zdravotním omezením zanedbatelná. Dále sdělila: „*Možnou cestou pro zviditelnění problémů lidí se zdravotním postižením a následně organizací poskytujících těmto lidem služby, by byla výrazná dlouhodobá osvětová kampaň. Ale to by nebylo jen o značce kvality, naopak by to bylo o nemalých finančních prostředcích.*“

➤ ***Spolupráce se správcem značky***

Graf 7: Hodnocení spolupráce se správcem značky



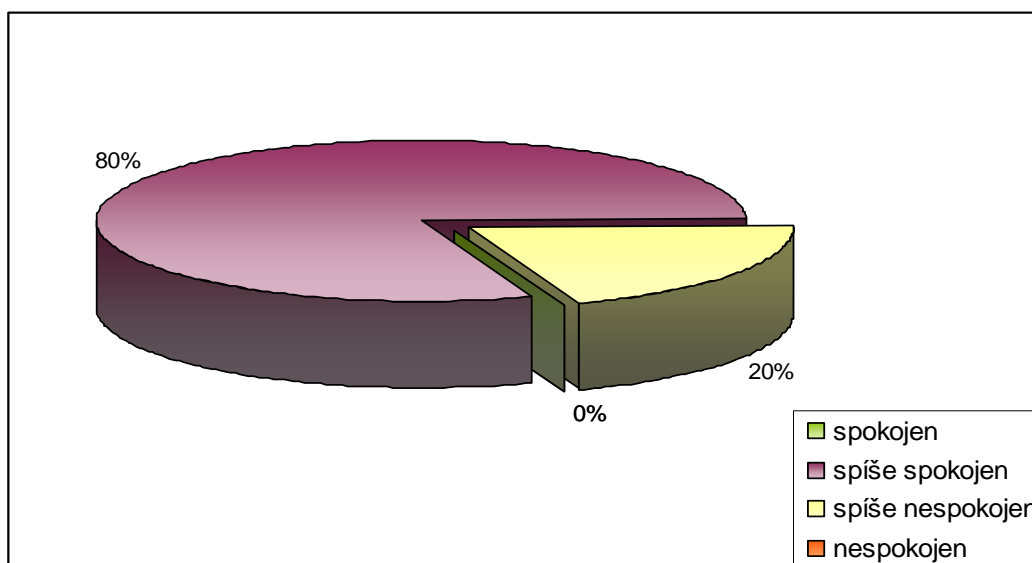
Zdroj: vlastní šetření

Jak je z Grafu 7 patrné, spolupráci se správcem značky si všichni respondenti pochvalují a hodnotí ji jako velmi dobrou až vynikající.

➤ ***Spokojenost se značkou a její pozitivní a negativní***

Téměř všichni respondenti jsou se značkou spíše spokojeni. Pouze jedna organizace je spíše nespokojena (viz Graf 8). Organizace tedy celkově vnímají značku pozitivně.

Graf 8: Spokojenost se značkou Podporované zaměstnávání



Zdroj: vlastní šetření

V Tabulce 8 jsou shrnuta respondenty nejčastěji uváděná pozitivní a negativní značky.

Tabulka 8: Pozitivní a negativní značky

POZITIVA (+)	NEGATIVA (-)
ověření a jistota kvality služby	nemá „jméno“
konzultace možných zlepšení	je placená
možnost prezentovat se značkou	není využitelná v praxi

Zdroj: vlastní šetření

4.2.2 Průzkum u ostatních poskytovatelů podporovaného zaměstnávání

Ke dni 1. ledna 2011 působí dle ČUPZ v ČR 45 poskytovatelů PZ, mezi které je zahrnuto i 9 „držitelů“ značky Podporované zaměstnávání. Bylo tedy dotázáno **36 poskytovatelů PZ, kteří nejsou spojeni se značkou.**

Dotazník obsahoval 10 otázek otevřeného i uzavřeného charakteru. U otázek uzavřených měli respondenti možnost svou odpověď zdůvodnit. Otázky byly voleny

tak, aby poukázaly na silné či slabé stránky značky. Průvodní dopis spolu s dotazníkem je k nahlédnutí v Příloze 7.

Dotazníky byly rozesílány výhradně elektronickou poštou, a to zejména z důvodu většího počtu respondentů. První dotazování bylo realizováno v prosinci 2010, kdy se vrátilo 16 vyplněných dotazníků. Elektronické dotazování se uskutečnilo znovu v lednu 2011, kdy se vrátilo dalších 7 vyplněných dotazníků, což činilo celkem 23 vyplněných dotazníků.

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že organizace Liga vozíčkářů PZ již neposkytuje, proto je označena jako „Nedostupná“.

$$\text{Návratnost (v \%)} = \frac{\text{Počet vrácených} \times 100}{\text{Počet ve vzorku} - \text{Nedostupní}}$$

Tabulka 9: Návratnost dotazníků u ostatních poskytovatelů PZ

Počet rozeslaných dotazníků	Počet vrácených dotazníků	Nedostupní	Návratnost (%)
36	23	1	66

Zdroj: vlastní šetření

4.2.2.1 Vyhodnocení dotazníků

Identifikační údaje

Otázka týkající se identifikačních údajů byla v dotazníku umístěna až na samém konci. Pro představení organizací, které dotazník vyplnily, je jejich přehled uveden na začátku vyhodnocení (viz Tabulka 10). Deset organizací vyjádřilo v dotazníku svůj nesouhlas s neanonymním zpracováním dat, proto byly označeny jako Organizace D – Organizace K, aby jejich anonymita zůstala zachována.

Tabulka 10: Identifikační údaje ostatních poskytovatelů PZ

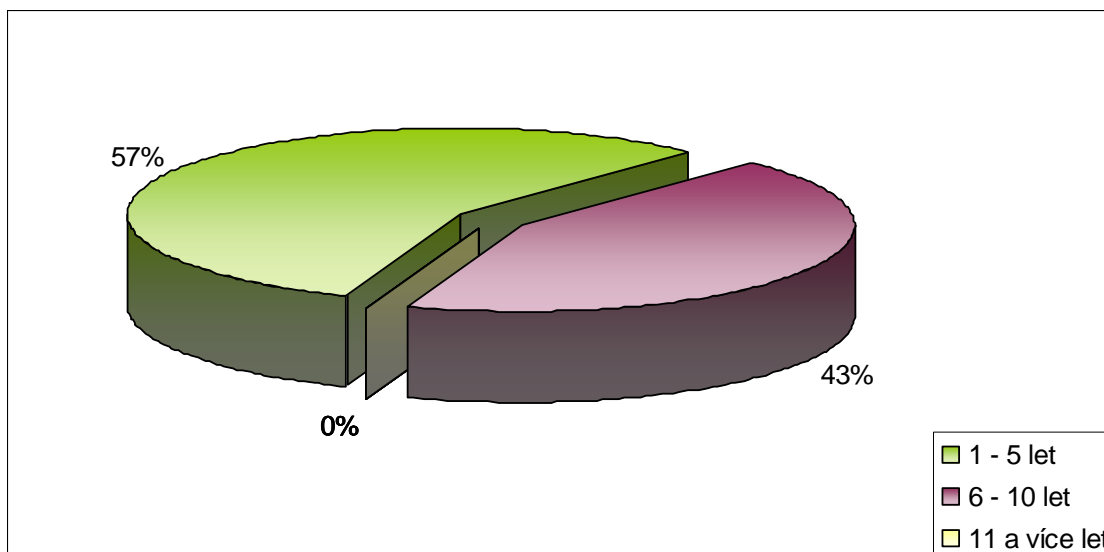
Název organizace	Sídlo organizace	Zpracoval/a
Agentura Osmý den, o.s.	Ústí nad Labem	Helena Dvořáková, konzultantka
APLA Praha, o.s.	Praha 6	Eva Gnanová, konzultantka
APZ INTEGRA	Šumperk	Bc. Pavla Podhrázská, vedoucí
APZ při Diakonii ČCE	Litoměřice	Lenka Sovová, vedoucí
Aspekt	Opočno	Lenka Cole, předsedkyně sdružení
CSP Zlín, o.p.s.	Zlín	Milan Antoš, ředitel
Fokus Mladá Boleslav	Mladá Boleslav	Petra Kolínská, konzultantka
Green Doors, o.s.	Praha 4	Lucie Šišková, konzultantka
Charita sv. Alexandra	Ostrava	Lenka Sobarňová, DiS, konzultantka
Máme otevřeno?, o.s.	Praha 2	Daniela Musilová, koordinátorka
Rytmus Benešov, o.p.s.	Benešov	Pavla Fleischhansová, vedoucí
Rytmus Liberec, o.p.s.	Liberec	Bc. Petra Sobotková, konzultantka
Rytmus o.s., Sokolov	Praha 2	Ivana Chalupová, vedoucí
TyfloCentrum Praha, o. p. s.	Praha 1	Mgr. Anna Kaucká, konzultantka
Organizace D	-	-
Organizace E	-	-
Organizace F	-	-
Organizace G	-	-
Organizace H	-	-
Organizace CH	-	-
Organizace I	-	-
Organizace J	-	-
Organizace K	-	-

Zdroj: vlastní šetření

Respondentům byla nabídnuta možnost poskytnutí výsledků bakalářské práce, kterou využily pouze dvě organizace. O výsledky práce projevilo zájem občanské sdružení Máme otevřeno? a společnost Rytmus Benešov, o.p.s.

1) Jak dlouho se věnujete poskytování služeb PZ?

Graf 9: Doba poskytování služeb PZ u ostatních poskytovatelů PZ

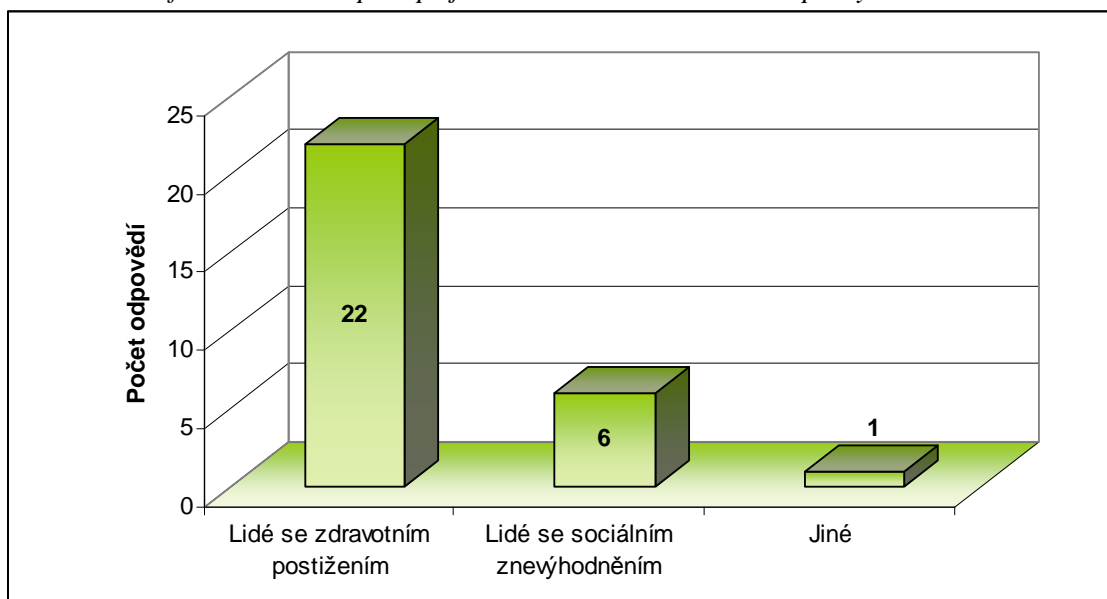


Zdroj: vlastní šetření

Respondenty nejčastěji uváděná doba poskytování služeb PZ se pohybuje v rozmezí 1 – 5 let. V roce 2010 začaly nově poskytovat PZ čtyři organizace, což znamená, že zájem o PZ stále trvá. Dále lze říci, že poskytovatelé PZ, kteří nejsou spojeni se značkou, se poskytování těchto služeb věnují mnohem kratší dobu než „držitelé“ značky. Nejdelší doba poskytování je zde 10 let, a to pouze u jedné z 23 organizací.

2) Charakterizujte cílovou skupinu příjemců služeb PZ ve Vaší organizaci

Graf 10: Cílová skupina příjemců služeb PZ u ostatních poskytovatelů PZ



Zdroj: vlastní šetření

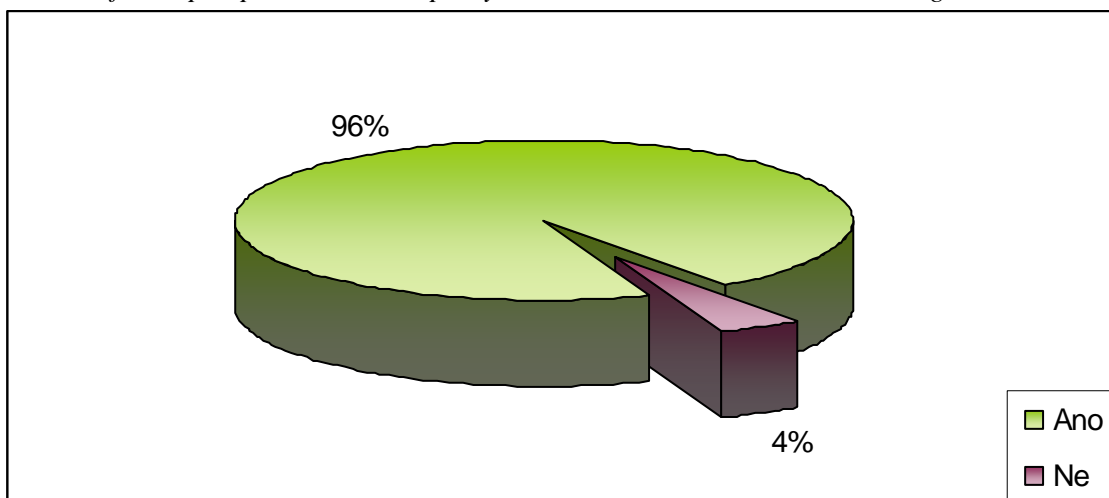
Druhá otázka byla otázkou polouzavřenou, která vznikla přidáním varianty „Jiné“ do uzavřené otázky. U této otázky mohli respondenti zvolit více odpovědí. Z Grafu 10 vyplývá, že nejčastějšími příjemci PZ jsou, stejně jako u „držitelů“ značky, lidé se zdravotním postižením. Pouze 6 organizací se věnuje lidem se sociálním znevýhodněním, kde jsou nejvíce zastoupeni lidé vedoucí rizikový způsob života, se sníženou úrovní sociálních dovedností, nízkokvalifikovaní a s vyřešenou závislostí. Těchto 6 organizací zároveň poskytuje služby i lidem se zdravotním postižením. Pouze jedna organizace zvolila odpověď „Jiné“ a uvedla, že se zaměřuje zejména na lidi dlouhodobě žijící v pobytových zařízeních a mládež ze speciálních škol.

3) V jaké podobě poskytujete svým klientům pomoc v oblasti PZ?

Převážná většina dotazovaných organizací, stejně jako „držitelé“ značky, má PZ registrované jako sociální rehabilitaci dle zákona o sociálních službách. Pouze několik málo agentur nemá PZ takto registrováno. Jedná se především o agentury, které získaly finanční prostředky z Evropského sociálního fondu.

4) *Spolupracujete s dalšími institucemi, organizacemi?*

Graf 11: Spolupráce ostatních poskytovatelů PZ s dalšími institucemi, organizacemi



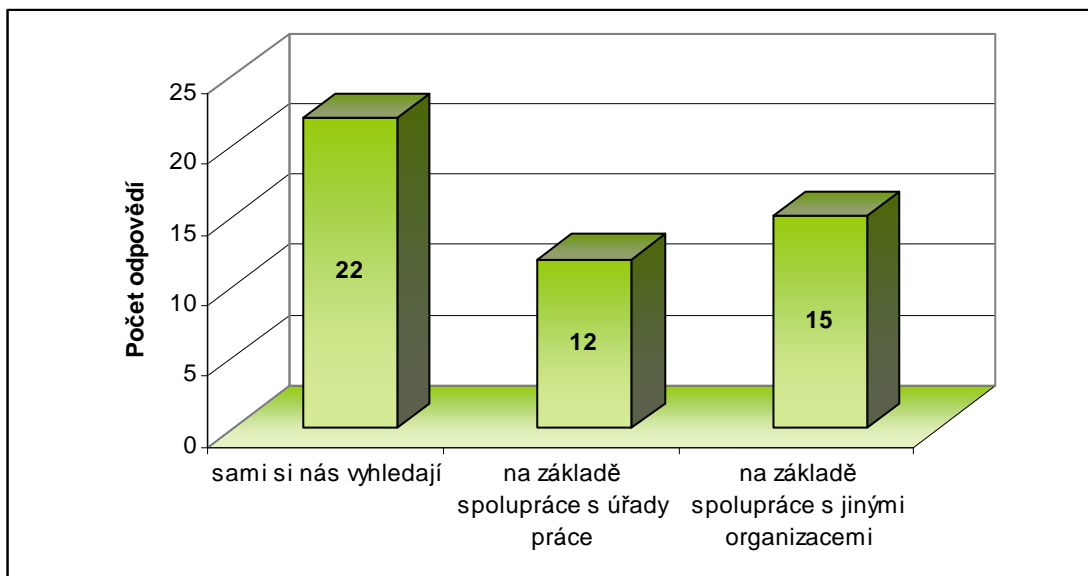
Zdroj: vlastní šetření

V Grafu 11 lze vidět, že téměř všichni dotazovaní mají navázanou spolupráci s dalšími organizacemi či institucemi. Nejčastěji kooperují s úřady práce, městskými úřady a ostatními neziskovými organizacemi, které poskytují službu PZ. Několik organizací spolupracuje také s Českou unií pro podporované zaměstnávání a chráněnými dílnami.

5) *Jak oslovujete a získáváte klienty?*

Jednalo se o otázku uzavřenou, u které měli respondenti možnost výběru více odpovědí. Přibližně polovina organizací využívá všech tří možností, jak získávat klienty: klienti je sami kontaktují, na základě spolupráce s úřady práce či jinými organizacemi (viz Graf 12). Z Grafu 12 je také patrné, že nejčastěji kontaktují poskytovatele PZ sami uživatelé.

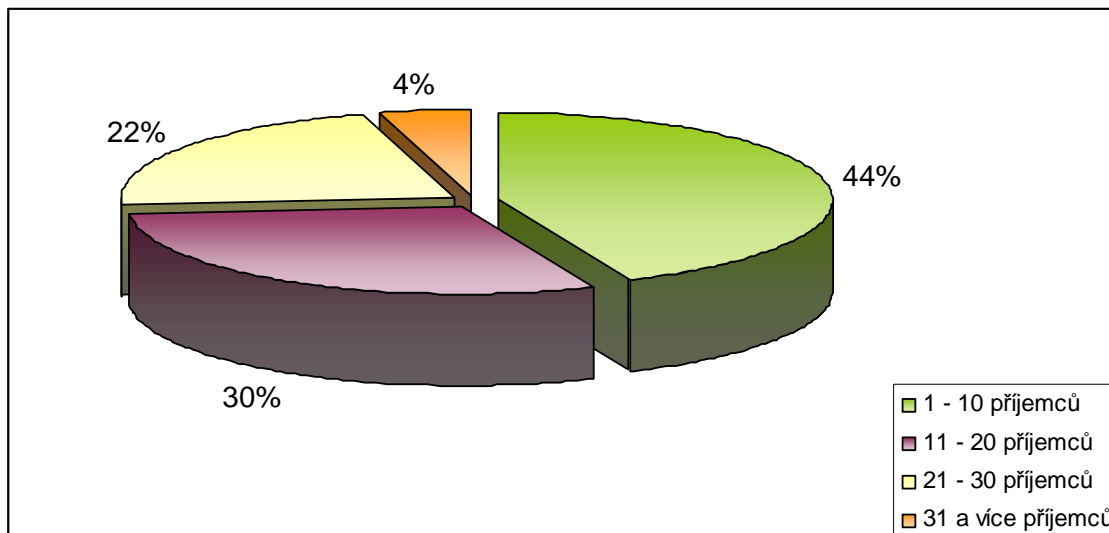
Graf 12: Způsob získávání klientů u ostatních poskytovatelů PZ



Zdroj: vlastní šetření

6) Uveďte počet příjemců Vašich služeb PZ v průměru za měsíc

Graf 13: Počet příjemců PZ u ostatních poskytovatelů PZ v průměru za měsíc



Zdroj: vlastní šetření

Téměř polovina organizací poskytuje služby PZ v průměru za měsíc 1 – 10 klientům.

7) Odhadněte procentní úspěšnost umístění Vašich klientů na otevřený trh práce

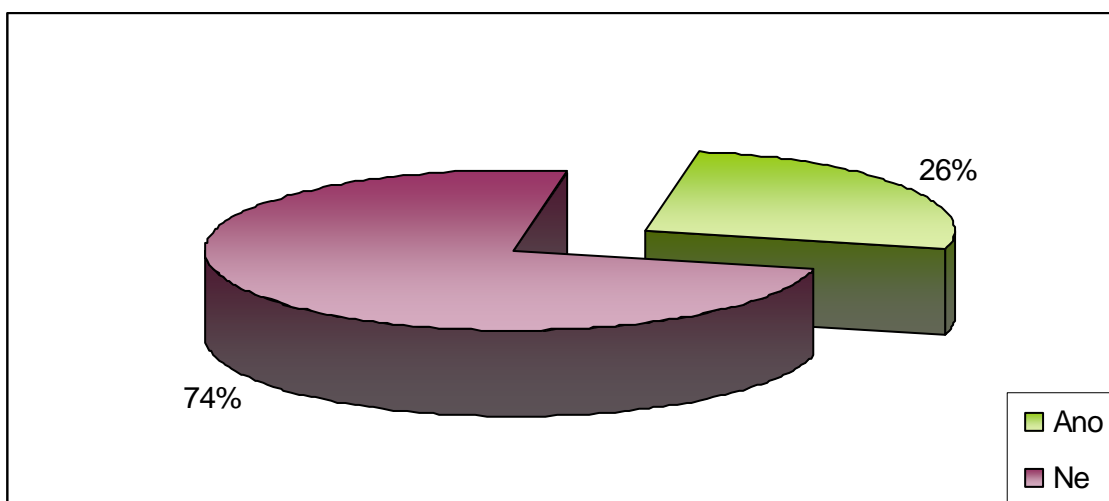
Většina dotazovaných organizací uvedla úspěšnost umístění svých klientů na otevřený trh práce v rozmezí 40 – 60 %.

8) Uvažujete v současné době o propůjčení značky kvality Podporované zaměstnávání?

V osmé otázce měli dotazovaní uvést, zda v současné době uvažují o propůjčení značky. Respondenti měli na výběr možnosti „ANO“ a „NE“. Dále měli respondenti v této otázce prostor pro odůvodnění svých odpovědí.

Většina poskytovatelů PZ (74 %) uvedla, že o propůjčení značky neuvažuje. Pouhých 26 % organizací by o propůjčení značky mělo zájem (viz Graf 14).

Graf 14: Zájem ostatních poskytovatelů PZ o propůjčení značky



Zdroj: vlastní šetření

Organizace nemají o propůjčení značky zájem zejména z toho důvodu, že PZ mají registrované dle zákona jako sociální rehabilitaci. Protože organizace poskytují sociální službu, kterou mají registrovanou, je pro ně důležitá především inspekce kvality sociálních služeb. Značka „díky“ tomu ustoupila do pozadí. Dalším důvodem, proč organizace nemají o značku zájem je malé povědomí veřejnosti o značce. APZ při

Diakonii ČCE v Litoměřicích uvedla: „Přijde nám to v současné době zbytečné, nikdo k tomu moc nepřihlíží, například zařízení odkud přicházejí do agentury uživatelé, uživatelé sami či zaměstnavatelé. Myslím si, že u veřejnosti je malé povědomí.“ Několik organizací však uvedlo, že v budoucnu budou o propůjčení značky usilovat.

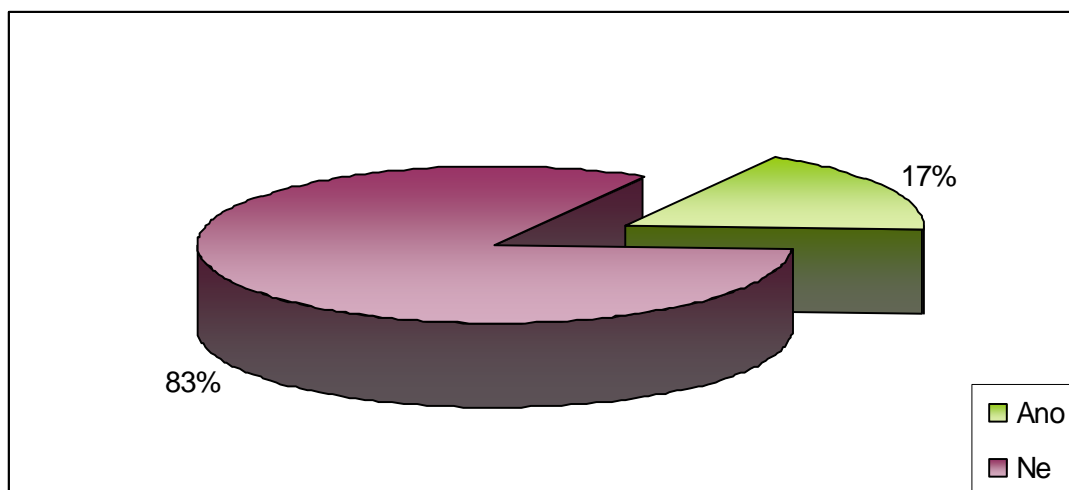
26 % organizací by o propůjčení značky zájem mělo, a to zejména z důvodu zjištění kvality poskytovaných služeb. Organizace G sdělila: „Rádi bychom obnovili naši značku kvality. Auditem prošla naše organizace s hodnocením Vynikající kvalita. To jistě zvyšuje a nadále by zvyšovalo prestiž organizace v poskytování PZ a ověřili bychom si, zda nadále toto hodnocení držíme.“

9) Byli jste někdy v minulosti držiteli značky kvality Podporované zaměstnávání?

V této otázce měli dotazovaní uvést, zda byli někdy v minulosti držiteli značky či nikoliv. Na výběr byly možnosti „ANO“ a „NE“. Při volbě odpovědi „ANO“ mohli dotazovaní sdělit důvod neobnovení značky.

Převážná většina poskytovatelů PZ (83 %) nikdy značku nedržela. Pouze 17 % poskytovatelů PZ bylo někdy v minulosti držiteli značky (viz Graf 15).

Graf 15: Byli jste někdy v minulosti držiteli značky?



Zdroj: vlastní šetření

Všechny organizace, které byly v minulosti držiteli značky, využily možnost uvedení důvodu neobnovení značky. Agentura Osmý den si značku neobnovila z důvodu neprobíhajících auditů kvality. Organizace G a Rytmus Benešov, o.p.s. si neprodloužily dobu platnosti značky z důvodu nedostatku finanční prostředků na audit kvality. Společnost Rytmus Liberec sdělila: „*Naše agentura byla držitelem této značky v období září 2006 – září 2008. ČUPZ byla požádána o její prodloužení, bohužel sjednaný auditor do naší agentury z neznámých důvodů nedorazil.*“ Auditor pravděpodobně nedorazil z důvodu neprobíhajících inspekcí již od roku 2007. Společnost Rytmus Liberec nebyla očividně o této skutečnosti informována.

4.2.3 Průzkum u správce značky Podporované zaměstnávání

Průzkum u správce značky, kterým je Česká unie pro podporované zaměstnávání (ČUPZ), byl prováděn rovněž pomocí dotazníkového šetření. Poskytnuté informace doplnily výstupy z dotazníkového šetření realizovaného u držitelů značky a ostatních poskytovatelů služby PZ. Dotazník (viz Příloha 8) obsahoval 8 otázek otevřeného i uzavřeného charakteru, jejichž úkolem bylo poukázat na současnou situaci v oblasti kvality PZ.

Z ČUPZ byla oslovena Mgr. Eliška Havlíková, koordinátorka projektů a vzdělávacích aktivit, která dotazník vyplnila spolu s jednatelkou Mgr. Zuzanou Bajarovou. Komunikace se správcem značky byla navázána již při zadání bakalářské práce a trvala po celou dobu jejího zpracování.

4.2.3.1 Vyhodnocení dotazníku

1) Jak jste spokojeni s pozicí značky kvality Podporované zaměstnávání na trhu?

Správce značky ohodnotil svou spokojenost s pozicí značky na trhu známkou 4, tedy jako dostatečnou. Bylo uvedeno, že situace je zde v porovnání s ostatními značkami kvality, které figurují zejména v komerční oblasti, specifická. Trh, v rámci

něhož je značka používána, je trh služeb poskytovaných nestátními, neziskovými organizacemi. Nejedná se tedy o trh, kde by fungovaly principy běžné v „ziskové“, komerční oblasti. Nicméně, v závěru bylo sděleno, že za daných specifických podmínek je pozice značky na tomto „trhu“ poměrně dobrá.

2) Jaké jsou, dle Vašeho názoru, hlavní přínosy značky kvality Podporované zaměstnávání pro její držitele?

Jako hlavní přínosy uvedl správce značky:

- Zvýšení důvěryhodnosti organizace, a to:
 - a) při žádostech o dotace na poskytování služeb,
 - b) při jednání se zaměstnavateli a dalšími subjekty.
- Možnost propagace služby/agentury PZ, posílení „image“ organizace.
- Doložení snahy agentur PZ poskytovat co nejkvalitnější služby.

3) Jak hodnotíte spolupráci s držiteli značky kvality Podporované zaměstnávání?

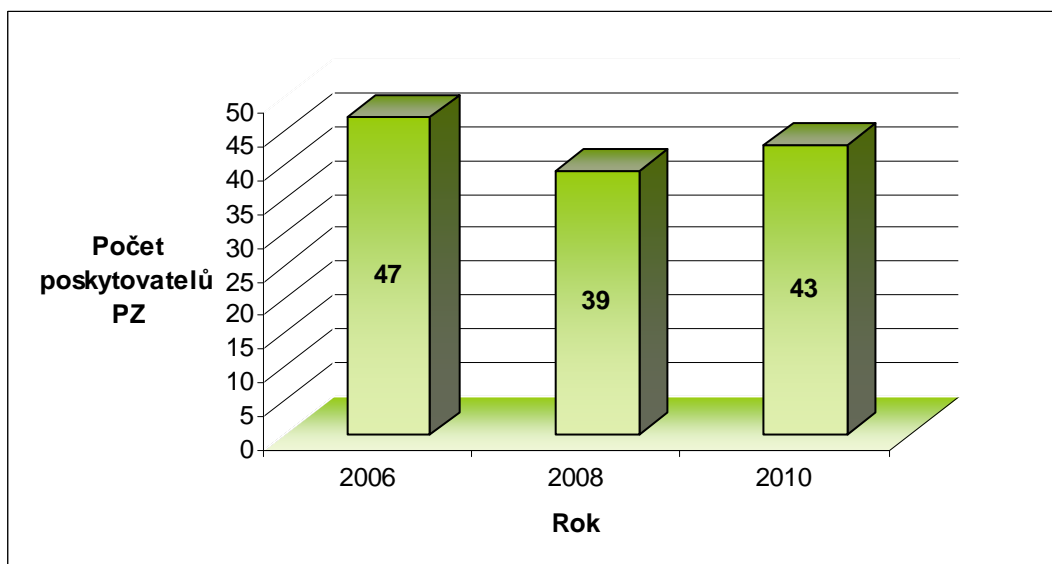
Spolupráce s držiteli značky byla ohodnocena známkou 1, tedy jako vynikající. Správce značky sdělil: „*Spolupráce s žadateli o propůjčení značky kvality PZ (a následně jejími držiteli) můžeme hodnotit jako velmi pozitivní. Přístup držitelů značky je zodpovědný, spolupráce je konstruktivní. Jejich přínos je také v tom, že se účastní často na své náklady hodnocení, které je v systému přidělování státních dotací nijak nevýhodňuje.*“

4) Jak se vyvíjí počet poskytovatelů PZ v ČR v posledních 5 letech?

Správce značky uvedl, že v posledních 5 letech počet poskytovatelů PZ klesá. Dále okomentoval: „*V porovnání s rokem 2006 je v současné době počet poskytovatelů PZ nižší (mezi lety 2006 a 2008 došlo k poklesu počtu poskytovatelů). Dá se tedy říci, že z dlouhodobějšího hlediska tento počet klesá, i když v období 2009/2010 byla patrná jistá vzestupná tendence.*“

ČUPZ sdělila i přesný počet poskytovatelů v letech 2006 – 2008 – 2010, který je znázorněn v Grafu 16.

Graf 16: Počet poskytovatelů PZ v letech 2006, 2008 a 2010



Zdroj: data získaná od ČUPZ, graf vytvořen autorem

5) Jak se vyvíjí počet držitelů značky kvality PZ v posledních 5 letech?

Na tuto otázku byla zvolena odpověď, že se počet držitelů značky v posledních 5 letech nemění. Svou odpověď ČUPZ odůvodnila: „Od roku 2007 nebyly (z důvodu nedostatku finančních prostředků na straně agentur PZ) realizovány žádné nové inspekce, počet držitelů značky kvality PZ se tedy od roku 2007 nezměnil.“

6) S jakými nedostatky se při plnění Standardů kvality podporovaného zaměstnávání nejčastěji setkáváte?

„Protože průměrné hodnocení agentur PZ je 95% shody v naplňování Standardů, jedná se opravdu jenom o doporučení ke zlepšení, většinou administrativního rázu.“

7) Jakým způsobem provádíte kontroly kvality u držitelů značky kvality Podporované zaměstnávání v průběhu doby platnosti značky?

ČUPZ uvedla, že inspekce jsou prováděny v souladu s Regulativem značky a kontrolní inspekce má podobný, jen trochu zjednodušený průběh. Kontrolní inspekce vychází zejména z doporučení pro zlepšení uvedených v inspekční zprávě.

8) Vaše připomínky:

V této otázce se mohla ČUPZ vyjádřit k oblastem, které v předešlých otázkách nebyly zkoumány, nebo své názory dále rozšířit a vyjádřit své připomínky.

ČUPZ uvedla, že jako správce značky se snaží rozvíjet aktivity, které by vedly k oživení a dalšímu rozvoji systému kvality v PZ. V nedávné době byla podána žádost v rámci ESF ČR. Cílem žádosti (resp. předkládaného projektu) bylo kromě realizace dalších inspekcí u vybraných organizací, také přizpůsobení stávajícího systému kvality v PZ systému kvality sociálních služeb v rámci České republiky. ČUPZ také sdělila, že bohužel ze strany financujícího subjektu (konkrétně MPSV) neexistuje žádná ochota ke spolupráci a oblast kvality je mimo hlavní zájem. Proto se obávají, že je čeká ještě dlouhá cesta.

4.2.4 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo realizováno na úrovni jednotlivých „držitelů“, správce značky a ostatních poskytovatelů PZ.

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno velké množství neshod týkajících se značky Podporované zaměstnávání. Při realizaci dotazníkového šetření u držitelů značky se ukázalo, že rejstřík aktuálních držitelů značky získaný od správce značky vůbec aktuální není. V tomto rejstříku byla dokonce vedena i organizace, která v současné době PZ již neposkytuje. Správce značky zdůvodnil situaci tím, že od roku 2007 nejsou realizovány žádné nové inspekce a počet držitelů značky se tedy od tohoto roku nezměnil. Informace o prodloužení doby platnosti značky je však známa pouze

jedné z dotazovaných organizací. Zbylé organizace byly velmi překvapeny tím, že jsou vedeny v aktuální databázi držitelů značky. Těmto organizacím byla zřejmě doba platnosti značky prodloužena bez jejich vědomí. Naopak společnost Rytmus Liberec, která měla v roce 2008 zájem o prodloužení doby platnosti značky, se sjednaného auditora nedočkala.

Stejně jako tomu bylo u „držitelů“ značky, tak i v rejstříku ostatních poskytovatelů PZ byla zahrnuta organizace, která PZ již neposkytuje. Tato skutečnost vypovídá o tom, že správce značky neaktualizuje své databáze.

Dále bylo zjištěno, že téměř všichni poskytovatelé PZ (včetně „držitelů“ značky) mají PZ registrované jako metodu sociální rehabilitace dle zákona o sociálních službách, a to zejména z finančních důvodů (viz kapitola 5). V současné době se proto zaměřují především na obecné inspekce kvality sociálních služeb a ostatní zákonem dané povinnosti a převážná většina poskytovatelů PZ již o značku nemá zájem. Organizacím, které uvažují o propůjčení značky, by však v současné době tato možnost z důvodu neprobíhajících inspekcí nebyla poskytnuta. Dalším důvodem nezájmu o značku je malé povědomí veřejnosti o značce.

Z výzkumu vyplývá, že „držitelé“ značky se věnují poskytování PZ delší dobu a spolupracují s větším počtem klientů než poskytovatelé PZ, kteří nejsou spojeni se značkou. Lze usuzovat, že „držitele“ značky vedlo k většímu zájmu o oblast kvality a tím i o značku Podporované zaměstnávání více zkušeností s poskytováním PZ. Převážná většina poskytovatelů PZ (včetně „držitelů“ značky) spolupracuje s úřady práce, městskými úřady a ostatními neziskovými organizacemi, které poskytují službu PZ, čehož také využívají při získávání klientů. Jako klienti jednoznačně převládají lidé se zdravotním postižením.

ČUPZ tvrdí, že značka zvyšuje důvěryhodnost organizace při žádostech o dotace, při jednání se zaměstnavateli a posiluje image organizace. Z tohoto tvrzení vyplývají i očekávání, která „držitele“ značky vedla k jejímu získání: zviditelnění organizace,

získání důvěry okolí, objektivní zhodnocení kvality, možnost se něčím „chlubit“ a možnost prezentovat dobrou kvalitu služeb. Očekáváním také bylo získání finančních dotací od MPSV, výhody v grantových řízeních, při jednání se zaměstnavateli a využití při propagaci. Respondenti však očekávali od značky více, než jim přinesla. Splnění očekávání od získání značky bylo ohodnoceno jako nedostatečné.

Dotazníkové šetření u „držitelů“ značky tedy poukázalo na opačnou informaci, než podala ČUPZ. Značka je ve většině případů lhostejná úřadům i zaměstnavatelům a bohužel i při získání finančních dotací od MPSV postrádá značka svůj význam. Organizace nepocítily, že by značka měla vliv na posílení dobrého jména organizace či je zvýhodňovala před jinými organizacemi. Ani pro uživatele hledajícího službu PZ není informace o tom, zda organizace má, či nemá značku kvality poskytované služby, tak důležitá. To je také vysvětlením pro skutečnost, že zavedení značky nezpůsobilo „držitelům“ zvýšení počtu klientů. Skutečným přínosem značky je především vnitřní efekt. Organizace mají jistotu, že naplňují Standardy kvality PZ a tak získají zpětnou vazbu v tom smyslu, že svoji práci dělají dobře. Navenek má získání značky hlavně ten efekt, že ji organizace mohly využít při propagaci.

Pro poskytovatele PZ ucházející se o značku není tak obtížné splnit Standardy kvality podporovaného zaměstnávání. To lze soudit z toho, že všem organizacím byla značka propůjčena ve stupni Vynikající kvalita, tedy kritéria ověřovaná při inspekci byla naplněna na více jak 85 %. Průměrné hodnocení organizací dosahuje dokonce 95% shody v naplňování Standardů, jak uvádí správce značky.

Většina „držitelů“ značky není spokojena s dobou platnosti značky. Navrhují dobu platnosti značky 2 roky, poté kontrolní audit a prodloužení na 3 roky. Dalším návrhem je možnost inspekcí kvality průběžně vždy po dvou letech, aniž by o to organizace musely znovu žádat. Oba návrhy zkracují současnou dobu platnosti značky a jsou tak v rozporu s doporučením od společnosti Rytmus Chrudim, která uvádí, že delší doba platnosti značky by vedla ke zlepšení informovanosti zaměstnavatelů o značce.

Výzkum poukazuje na velmi nízkou, spíše žádnou informovanost klientů a zaměstnavatelů o značce. Organizace si nejsou vědomy, že by propagaci značky v posledních letech někde zaznamenaly. Je tomu tak pravděpodobně proto, že v současné době je problematika kvality PZ odsunuta trochu do pozadí, jak uvádí ČUPZ.

Spolupráce mezi správcem značky a jejími „držiteli“ je oboustranně hodnocena pozitivně.

5 Závěr

Značka Podporované zaměstnávání je omezena celkovou situací podporovaného zaměstnávání (PZ) v České republice. V ČR chybí legislativní ukotvení a také systematické financování PZ. Protože se termín PZ nedostal do zákona o sociálních službách, není možné na tuto činnost získat finanční dotaci na poskytování sociálních služeb od MPSV. Financování je tedy odkázáno pouze na zdroje z Evropské unie. S přijetím nového zákona o sociálních službách, který nabyl účinnosti 1. ledna 2007, se však organizacím naskytla možnost registrovat si službu sociální rehabilitace, PZ poskytovat jako metodu sociální rehabilitace a vytvořit si tak cestu k finančním dotacím od MPSV. Protože organizace poskytují sociální službu, kterou mají registrovanou, jsou pro ně v tuto chvíli prioritou obecné inspekce kvality sociálních služeb a ostatní zákonem dané povinnosti. Značka Podporované zaměstnávání „díky“ tomu ustoupila mírně do pozadí.

Nedostatek finančních prostředků na straně agentur se projevil i v oblasti inspekci kvality PZ, které od roku 2007 neprobíhají. Protože Sdružení pro oceňování kvality – SOK (dříve Sdružení pro cenu ČR za jakost – SCJ) nebylo od roku 2007 žádáno o žádné nové inspekce, neobnovilo si akreditaci pro PZ. Značka tedy nemá v současné době smluvně zajištěnou nezávislou inspekci prostřednictvím 3. osoby a tím vyřešeno organizační zajištění základních aktivit pro udělení značky, což dokládá nefunkčnost celého systému. Chybějící inspekční organizace je pro značku velkým negativem, jelikož poskytovatelé PZ, kteří by chtěli působit jako aktivní držitelé značky, nemají z důvodu neprobíhajících inspekci tuto možnost.

Slabou stránkou značky Podporované zaměstnávání je také chybějící propagace, která má za následek velmi nízkou informovanost klientů a zaměstnavatelů o značce. Je nutné zajistit náležitou propagaci nejen značky Podporované zaměstnávání, ale celého Programu CzQ. Přínosem by byla větší podpora Programu CzQ ze strany státu a dalších zainteresovaných stran (správci značek apod.), která by dostala do povědomí spotřebitelů obecný význam značek kvality a motivovala je k vyhledávání takto

označených služeb či výrobků. Dostatečnou propagací lze dosáhnout pozitivního vnímání značky veřejností a zvýšení její image, což může vést k zesílení zájmu o značku.

Zájem o značku by se zvýšil i v případě ukotvení PZ v zákoně, čímž by také skončilo neustálé směřování termínů sociální rehabilitace a podporované zaměstnávání, které vytváří zmatek. Velkým přínosem by zajisté byla změna přístupu MPSV k PZ, ochota věnovat se odděleně službě PZ a akceptace Standardů PZ jako druhových standardů. PZ by bylo akceptováno jako oficiální služba a tím by byly zajištěny i finanční prostředky formou dotací od MPSV. Mohly by se realizovat nové inspekce kvality a nepochybně by vzrostl počet držitelů značky. Čím více by bylo držitelů značky, tím více by se klienti a zaměstnavatelé zajímali o to, co značka vyjadřuje. Rostoucí počet držitelů značky by zároveň vedl k její efektivnější propagaci.

Pokud nenastane změna v legislativě, bylo by dobré zvážit redefinici značky Podporované zaměstnávání ve smyslu rozšíření na celou oblast sociální rehabilitace. Povinností správce značky by bylo zajistit inspekční organizaci (SOK) a vytvořit nové standardy. Vzhledem k tomu, že sociální rehabilitace je pojem mnohem širší než podporované zaměstnávání (podpora při hledání práce je zde pouze jednou z několika domén) by byla asi vhodná i změna správce značky. V okamžiku, kdy obecné standardy kvality sociálních služeb budou splňovat víceméně všichni poskytovatelé PZ, budou jako „kvalitní poskytovatelé“ hodnoceni ti, jejichž služby budou nadstandardní - nabídnou něco více než je stanoveno zákonným standardem. Za nadstandard by mohla být považována právě tato značka.

Silnou stránkou značky je skutečnost, že celkově pohlížejí organizace na značku pozitivně. Vyjadřují spokojenost jak se značkou, tak si pochvalují spolupráci se správcem značky, což je dobrý základ pro další fungování značky. Pokud se však nezmění přístup MPSV, PZ nebude akceptováno jako oficiální služba a Standardy PZ jako druhové standardy, bude význam značky Podporované zaměstnávání stále omezený.

6 Summary

Quality labels serve to improve customer orientation in the offered products. Quality labels demonstrate that the quality is checked by independent third side. In June 2002 there was created the Czech Quality Programme to promote selling of first-rate products and providing first-rate services. One of the labels included in the Czech Quality Programme is the Quality Label Supported Employment. The label confirms that the service helps disadvantaged people to obtain and keep employment in the open employment market and meets the Quality standards of supported employment.

The objective of the bachelor thesis is the presentation of the Czech Quality Programme (CzQ), as well as presentation and subsequent analysis of the Quality Label Supported Employment. The analysis was performed through questionnaire survey of individual holders, administrator of the label and other providers of supported employment.

Currently there are only two organizations holding the label. The label is limited by the overall situation of supported employment in the Czech Republic. In the Czech Republic there isn't legislative basis and systematic financing of supported employment. That is the reason why these organizations are in most cases registered as providers of social rehabilitation according to the Social Services Act. Therefore, the current priority of these organizations is a general inspection of the quality of social services. Quality Label Supported Employment receded into the background of this fact.

Since 2007 (for lack of the funds of agencies), there are no further inspections. That is also the reason why the label does not have any independent third person supervision which also causes malfunction of the system. The missing promotion is another weakness that has resulted in very low awareness of clients and employers about the label.

If the Ministry of Labour and Social Affairs does not change its approach, supported employment will not be accepted as an official service and the Quality standards of supported employment such as specific standards and the importance of the label will be still limited.

7 Přehled použité literatury

Časopis Prosperita. Ročník 12 (6/2010). Praha: RIX, 1999- . Vychází měsíčně.

Česká unie pro podporované zaměstnávání [online]. 2004 [cit. 2011-02-23]. Co je PZ. Dostupné z WWW: <<http://www.unie-pz.cz/3-pz.html>>.

Česká unie pro podporované zaměstnávání [online]. 2004 [cit. 2011-02-25]. Kdo jsme. Dostupné z WWW: <<http://www.unie-pz.cz/2-unie/8-kdo-jsme.html>>.

Česká unie pro podporované zaměstnávání [online]. 2004 [cit. 2010-11-19]. Kvalita v PZ. Dostupné z WWW: <<http://www.unie-pz.cz/3-pz/18-kvalita-v-pz.html>>.

Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244.

Česko. Zákon č. 435 ze dne 13. května 2004 o zaměstnanosti. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 143, s. 8270-8316. ISSN 1211-1244.

DOLEŽALOVÁ, Hana. *Zbožíznavství*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Ekonomická fakulta, 2007. 134 s. ISBN 978-80-7040-953-4.

Fokus Praha - Sociální firma - šance pro znevýhodněné [online]. c2006 [cit. 2011-03-19]. Zaměstnávání znevýhodněných osob. Dostupné z WWW: <<http://www.socialnifirmy.cz/index.php?action=main&subject=132&>>.

JANEČEK, Zdeněk. *Jakost – potřeba moderního člověka*. 1. vyd. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004. 106 s. ISBN 80-02-01687-4.

JOHNOVÁ, Milena. *Standardy kvality sociálních služeb*. 3. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. 24 s. ISBN 80-86552-98-5.

KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. vydání. Praha 3: ASPI, 2007. 504 s. ISBN 978-80-7357-276-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 2005 [cit. 2010-11-17]. Sociální služby. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

Národní politika kvality [online]. c2005-2009 [cit. 2011-02-15]. O programu. Dostupné z WWW: <<http://www.npj.cz/program-ceska-kvalita/o-programu/>>.

Národní politika kvality [online]. c2005-2009 [cit. 2011-02-20]. Úvodní informace. Dostupné z WWW: <<http://www.npj.cz/narodni-politika-kvality/uvodni-informace/>>.

RADA KVALITY ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní program podpory kvality*. 1 vyd. Praha: Národní informační středisko podpory kvality, 2008. 156 s. ISBN 978-80-02-02026-4.

RADA KVALITY ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní program kvality*. 1. vyd. Praha: Národní informační středisko podpory kvality, 2010. 168 s. ISBN 978-80-02-0222-0.

RYŠÁNEK, P. a kol. *Národní politika podpory jakosti České republiky* [online]. 1. vydání. Praha: Národní informační středisko podpory jakosti, 2000 [cit. 2011-02-19]. Dostupné z WWW: <<http://www.npj.cz/soubory/publikace/123269107255701.pdf>>.

Rytmus o.s. [online]. c2009 [cit. 2010-11-18]. Podporované zaměstnávání. Dostupné z WWW: <http://www.rytmus.org/rytmus/index.php?p=podporovane_zamestnavani>.

SANANIM: Pracovní a sociální agentura [online]. c2007 [cit. 2011-03-21]. O nás a o projektu. Dostupné z WWW: <<http://agentura.sananim.cz/>>.

Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání. Praha: Rytmus, 2005. 127 s. ISBN 80-903598-0-9.

Strategie Národní politiky kvality v České republice na období let 2011 až 2015: Příloha č. 3: Program Česká kvalita [online]. 2010 [cit. 2011-02-24]. Dostupné z WWW:

<<http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/Priloha%20c.%203%20Program%20Ceska%20kvalita.pdf>>.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. 1. vydání. Praha: Portál, 2010. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3.

TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa: Úvod do teorie a praxe*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2009. 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0.

VEBER, Jaromír a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 204 s. ISBN 978-80-247-1782-1.

Zásady PROGRAMU Česká kvalita (CzQ) [online]. 4. vydání, 2010 [cit. 2011-02-09]. Dostupné z WWW:

<<http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/Z%C3%A1sady%20CzQ%202010.pdf>>.

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Seznam obrázků

Obrázek 1: Požadavky na kvalitu služby	11
Obrázek 2: Logo Národní politiky kvality.....	12
Obrázek 3: Logo Programu Česká kvalita.....	13
Obrázek 4: Poskytovatelé služby PZ dle zastoupení v krajích ČR.....	29
Obrázek 5: Logo značky Podporované zaměstnávání – Dobrá kvalita	35
Obrázek 6: Logo značky Podporované zaměstnávání – Vynikající kvalita	35
Obrázek 7: Logo České unie pro podporované zaměstnávání.....	38

Seznam tabulek

Tabulka 1: Poplatky za užívání značky Podporované zaměstnávání	37
Tabulka 2: Rejstřík držitelů značky dle ČUPZ.....	40
Tabulka 3: Rejstřík upravený dle sdělení držitelů značky	41
Tabulka 4: návratnost dotazníků u „držitelů“ značky	43
Tabulka 5: Identifikační údaje „držitelů“ značky	44
Tabulka 6: Obtížnost získání značky Podporované zaměstnávání	48
Tabulka 7: Splnění očekávání od získání značky	50
Tabulka 8: Pozitiva a negativa značky	53
Tabulka 9: návratnost dotazníků u ostatních poskytovatelů PZ	54
Tabulka 10: Identifikační údaje ostatních poskytovatelů PZ.....	55

Seznam grafů

Graf 1: Doba poskytování služeb PZ u „držitelů“ značky	45
Graf 2: Způsob získávání klientů u „držitelů“ značky.....	46
Graf 3: Cílová skupina příjemců služeb PZ u „držitelů“ značky.....	46
Graf 4: Počet příjemců PZ u „držitelů“ značky v průměru za měsíc.....	47
Graf 5: Spokojenost s dobou platnosti značky.....	49
Graf 6: Hodnocení informovanosti zaměstnavatelů o značce	51

Graf 7: Hodnocení spolupráce se správcem značky	52
Graf 8: Spokojenost se značkou Podporované zaměstnávání.....	53
Graf 9: Doba poskytování služeb PZ u ostatních poskytovatelů PZ	56
Graf 10: Cílová skupina příjemců služeb PZ u ostatních poskytovatelů PZ	57
Graf 11: Spolupráce ostatních poskytovatelů PZ s dalšími institucemi, organizacemi..	58
Graf 12: Způsob získávání klientů u ostatních poskytovatelů PZ	59
Graf 13: Počet příjemců PZ u ostatních poskytovatelů PZ v průměru za měsíc	59
Graf 14: Zájem ostatních poskytovatelů PZ o propůjčení značky.....	60
Graf 15: Byli jste někdy v minulosti držiteli značky?	61
Graf 16: Počet poskytovatelů PZ v letech 2006, 2008 a 2010.....	64

Seznam příloh

Příloha 1: Usnesení vlády České republiky ze dne 26. června 2002 č. 685

Příloha 2: Přehled značek v Programu CzQ (stav ke dni 31. 7. 2010)

Příloha 3: Seznam poskytovatelů podporovaného zaměstnávání (stav ke dni 1. 1. 2011)

Příloha 4: Osvědčení o propůjčení práva k užívání značky Podporované zaměstnávání

Příloha 5: Inspekční certifikát

Příloha 6: Průvodní dopis a dotazník pro držitele značky Podporované zaměstnávání

Příloha 7: Průvodní dopis a dotazník pro ostatní poskytovatele podporovaného zaměstnávání

Příloha 8: Průvodní dopis a dotazník pro správce značky Podporované zaměstnávání

Přílohy

Příloha 1: Usnesení vlády České republiky ze dne 26. června 2002 č. 685

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY



USNESENÍ

VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY
ze dne 26. června 2002 č. 685

o programu podpory prodeje kvalitních výrobků

V l á d a

I. b e r e n a v ě d o m í informace obsažené v části II (Předkládací zpráva) materiálu č. j. 829/02;

II. s o u h l a s í s

1. Návrhem Programu Česká Kvalita (Návrh Programu podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb ČESKÁ KVALITA / Program CzQ/) (dále jen „Program Česká Kvalita“), obsaženým v části III materiálu č. j. 829/02,

2. Projektem Programu Česká Kvalita, obsaženým v části IV materiálu č. j. 829/02,

3. Programem Česká Kvalita - Přílohy, obsaženým v části V materiálu č. j. 829/02;

III. u k l á d á

1. místopředsedovi vlády a ministru průmyslu a obchodu pověřit předsedu Rady České republiky pro jakost řízením Programu Česká Kvalita a vytvořit v rámci této rady předpoklady pro realizaci uvedeného programu,

2. místopředsedovi vlády a ministru průmyslu a obchodu a ministrům zemědělství a pro místní rozvoj vytvořit podmínky pro podporu a propagaci Programu Česká Kvalita.








Provedou:

místopředseda vlády a
ministr průmyslu a obchodu,
ministři zemědělství,
pro místní rozvoj

Předseda vlády

Ing. Miloš Z e m a n , v. r.

Příloha 2: Přehled značek v Programu CzQ (stav ke dni 31. 7. 2010)

<i>Logo</i>	<i>Název značky</i>	<i>Správce značky</i>
	APEK - certifikovaný obchod	Asociace pro elektronickou komerci (APEK)
	Bezpečná a kvalitní hračka	Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p.
	Bezpečné hračky	Institut pro testování a certifikaci, a.s.
	Certifikované služby IT	Elektrotechnický zkušební ústav, s.p.
	CG	GAS s.r.o.
	CZECH MADE	Sdružení pro oceňování kvality
	Česká kvalita Nábytek	Asociace českých nábytkářů
	Ekologicky šetrný výrobek/slужba	CENIA, česká informační agentura životního prostředí
	ESČ	Elektrotechnický zkušební ústav, s.p.

	<p>Horeca Select</p>	<p>MAKRO Cash and Carry ČR s.r.o.</p>
	<p>Kvalitní a bezpečná montáž</p>	<p>Elektrotechnický zkušební ústav, s.p.</p>
	<p>Osvědčeno pro stavbu</p>	<p>Svaz zkušeben pro výstavbu (SZV)</p>
	<p>Pečeť jakosti</p>	<p>Dekra Automobil, a.s.</p>
	<p>Podporované zaměstnávání</p>	<p>Česká unie pro podporované zaměstnávání</p>
	<p>Práce postižených</p>	<p>Nadační fond pro podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením</p>
	<p>Q21 - prodejna 21. století</p>	<p>Q21 - sdružení pro certifikaci maloobchodu, z.s.p.o.</p>
	<p>QZ - Zaručená kvalita</p>	<p>SOTEX GINETEX CZ</p>
	<p>SZUTEST-PRODUCT TESTED</p>	<p>Strojírenský zkušební ústav, s.p.</p>
	<p>Zdravotně nezávadná obuv - bota pro Vaše dítě „ŽIRAFKA“</p>	<p>Česká obuvnická a kožedělná asociace</p>

Příloha 3: Seznam poskytovatelů podporovaného zaměstnávání (stav ke dni 1. 1. 2011)

<i>Název organizace</i>	<i>Sídlo organizace</i>
AGAPO, o.s.	Zelný trh 1, Brno
Agentura Osmý den, o.s.	Dvořákova 6, Ústí nad Labem
Agentura Pondělí	2. polské armády 1094, Rumburk
APPN, o.s. (Agentura pro neslyšící)	Světova 1051/15, Praha 8
Agentura PZ při Diakonii ČCE	Teplická 1, Litoměřice
APLA Praha, Střední Čechy, o.s.	Brunnerova 1011/3, Praha 6
APZ INTEGRA - RES-SEF, o.s.	Zábřežská 786/20, Šumperk
Asistence o.s.	V Pevnosti 4, Praha 2
Asociace TRIGON	Skautská 1045, Ostrava-Poruba
Aspekt	Jiráskova 513, Opočno
Centrum služeb postiženým Zlín, o.p.s.	Mostní 4058, Zlín
Česká abilympijská asociace, o.s.	Jana Palacha 324/23, Pardubice
Charita sv. Alexandra, TARGET – podporované zaměstnávání	Jeremenkova 8, Ostrava-Vítkovice
Eset Help	Vejvanovského 1610, Praha 4
Fokus Mladá Boleslav	Jaselská 176, Mladá Boleslav
Fokus Praha o.s.	Dolákova 24, Praha 8 - Bohnice
Fokus Vysočina, Tým podpory v zaměstnávání - Havlíčkův Brod	Nádražní 128, Havlíčkův Brod
Fokus Vysočina, Tým podpory v zaměstnávání - Pelhřimov	Masarykovo nám. 31, Pelhřimov
Fosa, o.p.s.	Filipova 2013/3, Praha 4
Handicap Žatec o.s.	Stavbařů 2696, Žatec
Máme otevřeno?, o.s.	U Zvonařky 447/14, Praha 2

MESADA, občanské sdružení - Centrála Písek	Nábřeží 1. máje 2259, Písek
MESADA, občanské sdružení - Pobočka Jindřichův Hradec	Růžová 30/II, Jindřichův Hradec
MESADA, občanské sdružení – Pobočka Vimperk	1. máje, 74, Vimperk
Green Doors, o.s.	Pujmanové 1219/8, Praha 4
Oblastní charita Uherské Hradiště – agentura PZ	Moravní nábřeží 81, Uherské Hradiště
Pracovní a sociální agentura Pasáž	Francouzská 36, Brno
Rytmus Benešov, o.p.s.	Mezihoří 16, Benešov
Rytmus Benešov, o.p.s. - pracoviště Kutná Hora	Masarykova 598, Kutná Hora
Rytmus Chrudim, o.p.s.	Heydukova 392, Chrudim
Rytmus Liberec, o.p.s.	Palachova 504/7, Liberec
Rytmus Praha 2	Bruselská 16, Praha 2
Rytmus Praha 6	Studentská 3, Praha 6
Rytmus o.s., Agentura pro sociální rehabilitaci v Sokolově	Bruselská 16, Praha 2
Sdružení Piafa	Žerotínova 2, Vyškov
Slezská diakonie - pobočka Bruntál	ul. Kavalcova 7, Bruntál
Slezská diakonie - pobočka Frýdek - Místek	tř. T.G. Masaryka 1101, Frýdek - Místek
Slezská diakonie – pobočka Třinec	ul. Frýdecká 136, Třinec
Slezská diakonie, středisko Rút Český Těšín – sociální rehabilitace	ul. Mánesova 25, Český Těšín
Slezská diakonie, středisko Rút Krnov - sociální rehabilitace	Zámecké náměstí 13, Krnov
Společnost DUHA	Zborovská 38, Praha 5 - Smíchov
Spolu Olomouc	Dolní náměstí 38, Olomouc
TyfloCentrum Praha, o.p.s.	Krakovská 21, Praha 1

Příloha 4: Osvědčení o propůjčení práva k užívání značky Podporované zaměstnávání

**ČESKÁ UNIE
PRO PODPOROVANÉ
ZAMĚSTNÁVÁNÍ**

**Osvědčení o propůjčení práva k užívání značky
Podporované zaměstnávání – vynikající kvalita**

**PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ
VYNIKAJÍCÍ KVALITA**

číslo osvědčení PZ – 017/2006
organizace Rytmus, občanské sdružení
sídl o Bruselská 16, Praha 2
pobočka Rytmus Chrudim
adresa pracoviště Heydukova 392, Chrudim
platnost do 1.11.2008

O propůjčení práva užívat značku rozhodla odborná komise České unie pro podporované zaměstnávání na základě kladného výsledku ověřování kvality doloženého vydáním inspekčního certifikátu č. S - 0100.12/2006

Datum vydání 1. listopadu 2006
Zuzana Bajerová
jedenatekka České unie pro podporované zaměstnávání



Příloha 5: Inspekční certifikát

SDRUŽENÍ PRO CENU ČESKÉ REPUBLIKY ZA JAKOST	
INSPEKČNÍ ORGÁN Č. 4009 AKREDITOVANÝ ČESKÝM INSTITUTEM PRO AKREDITACI, o.p.s.	
 SDRUŽENÍ PRO CENU ČESKÉ REPUBLIKY ZA JAKOST	 I 4009
INSPEKČNÍ CERTIFIKÁT	
REGISTRAČNÍ ČÍSLO S – 0100.12/2006	
VDANÝ PODLE ČSN EN 45004 PRO Rytmus, občanské sdružení Agentura pro podporované zaměstnávání Chrudim Heydukova 392, 537 01 Chrudim	
POTVRZUJE SHODU níže uvedené služby s požadavky inspekčního předpisu Sm-SCJ-CMS č. 00 000 a specifikací uvedenou v Inspekční zprávě.	
Podporované zaměstnávání	
Inspekce provedenou ve firmě dne 17.10. – 18.10.2006 bylo prokázáno splnění požadavků, jak je uvedeno v Inspekční zprávě evidenční číslo: S - 0020/2006/0100.12.	
Tento certifikát je ve shodě s normou ČSN EN ISO/IEC 17020, která nahrazuje od 1.3.2005 ČSN EN 45004	
25.10.2006	
Datum vydání	Ing. Jaroslav Prachař vedoucí inspekčního orgánu

Příloha 6: Průvodní dopis a dotazník pro držitele značky Podporované zaměstnávání

V Českých Budějovicích dne 1. února 2011

Dobrý den,

na základě komunikace s Českou unií pro podporované zaměstnávání jsem se dozvěděla, že Vaší organizaci byla propůjčena značka kvality Podporované zaměstnávání patřící do programu Česká kvalita.

Jmenuji se Sandra Ryjáčková a jsem studentkou 3. ročníku Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, obor Obchodní podnikání – Retail management. V rámci své bakalářské práce na téma „**Analýza vybrané značky kvality (Program CzQ): Podporované zaměstnávání**“ provádím průzkum realizovaný na úrovni jednotlivých držitelů, správce značky a ostatních poskytovatelů PZ, jehož prostřednictvím budou vymezeny její silné a slabé stránky a návrh na optimalizaci.

Tímto bych Vás chtěla požádat o spolupráci vyplněním následujícího dotazníku, který slouží jako podklad pro moji bakalářskou práci. Veškeré Vámi uvedené informace budou použity pouze pro zpracování této bakalářské práce. V případě zájmu Vám mohu poskytnout výsledky své práce. Vyplněný dotazník, prosím, zašlete zpět v přiložené ofrankované obálce poštou, popř. v elektronické podobě na adresy uvedené níže v kontaktních údajích.

Přeji Vám i Vaší organizaci mnoho úspěchů v další činnosti a předem děkuji za Vaši ochotu a čas strávený vyplněním dotazníku.

Se srdečným pozdravem

Sandra Ryjáčková
Koželužská 40
391 33 Jistebnice
Mobil: +420 776 281 491
Email: Sandra_r@centrum.cz

Dotazník pro držitele značky kvality Podporované zaměstnávání

Dotazník je určen všem organizacím, kterým byla propůjčena **značka kvality Podporované zaměstnávání**. Cílem dotazníku je zjistit aktuální stav této značky kvality a vymezit její silné a slabé stránky a návrh na optimalizaci.

Vámi vybranou variantu zakřížkujte, nebo vypište slovní odpověď.

1. Jak dlouho se věnujete poskytování služeb PZ?

.....

2. Charakterizujte cílovou skupinu příjemců služeb PZ ve Vaší organizaci:

(možnost více odpovědí)

lidé se zdravotním postižením

- mentálním

- tělesným

- duševním

- zrakovým

- sluchovým

- kombinovaným

- jiným

lidé se sociálním znevýhodněním

upřesněte, prosím:

jiné.....

3. V jaké podobě poskytujete svým klientům pomoc v oblasti PZ?

.....
.....
.....
.....

4. Proč jste se rozhodli žádat o propůjčení značky kvality Podporované zaměstnávání, případně kdo Vám ji doporučil?

.....
.....
.....
.....

5. V jakém stupni Vám byla značka kvality Podporované zaměstnávání propůjčena?

- Dobrá kvalita
- Vynikající kvalita

6. Žádali jste o propůjčení značky kvality Podporované zaměstnávání poprvé (tj. na 2 roky)?

- ano
- ne

uveďte, prosím, pokolikáté:.....

7. Budete žádat po skončení doby platnosti značky kvality Podporované zaměstnávání o její další prodloužení?

- ano
- ne

uveďte, prosím, důvod:
.....
.....
.....

8. Vyhovuje Vám doba platnosti značky kvality Podporované zaměstnávání?

- ano
- ne

uveďte, prosím, jaká doba by Vám vyhovovala:.....

9. Jak hodnotíte obtížnost získání značky kvality Podporované zaměstnávání - naplnění Standardů kvality podporovaného zaměstnávání?

(využijte klasické školní stupnice, 1 – snadné, 5 – obtížné)

1 2 3 4 5

10. Co jste očekávali od získání značky kvality Podporované zaměstnávání?

.....
.....
.....
.....

11. Do jaké míry se naplnila Vaše očekávání od získání značky kvality Podporované zaměstnávání?

(využijte klasické školní stupnice, 1 – nejlepší splnění Vašeho očekávání, 5 – nejhorší)

1 2 3 4 5

Okomentujte, prosím:

.....
.....
.....
.....
.....

12. Jaké jsou skutečné přínosy značky kvality Podporované zaměstnávání pro Vaši organizaci? (možnost více odpovědí)

- lepší informovanost klientů
- lepší informovanost zaměstnavatelů
- zlepšení propagace poskytovaných služeb
- rostoucí prestiž služby podporované zaměstnávání
- zlepšení image Vaší organizace
- zviditelnění Vaší organizace
- jiné přínosy:

.....
.....

13. Museli jste v organizaci provést nějaké podstatné změny v souvislosti se zavedením značky kvality Podporované zaměstnávání?

- ano
uvedte, prosím, jaké:
-
-
- ne

14. Jak hodnotíte úroveň informovanosti Vašich klientů o značce kvality Podporované zaměstnávání?

- vynikající
- velmi dobrá
- průměrná
- podprůměrná
- žádná

Co byste doporučili ke zlepšení:

.....
.....
.....

15. Jak hodnotíte úroveň informovanosti zaměstnavatelů o značce kvality Podporované zaměstnávání?

- vynikající
- velmi dobrá
- průměrná
- podprůměrná
- žádná

Co byste doporučili ke zlepšení:

.....
.....
.....

16. Jak hodnotíte spolupráci se správcem značky, případně uveďte připomínky?

- výborná
- velmi dobrá
- dobrá
- dostatečná
- nedostatečná

Zde, prosím, uveďte připomínky:

.....
.....
.....
.....

17. Jak často je u Vás prováděna kontrola ze strany správce značky a jak tyto kontroly hodnotíte?

.....
.....
.....
.....

18. Spolupracujete s dalšími institucemi, organizacemi?

- ano
uveďte, prosím, s jakými:
- ne

19. Jak oslovujete a získáváte klienty? (možnost více odpovědí)

- sami si Vás vyhledají
- na základě spolupráce s úřady práce
- na základě spolupráce s jinými organizacemi, institucemi

20. Uveďte počet příjemců Vašich služeb PZ v průměru za měsíc:

.....

21. Zvýšil se počet příjemců Vašich služeb PZ se zavedením značky kvality Podporované zaměstnávání?

- ano
- ne
- nedokážu posoudit

22. Odhadněte procentní úspěšnost umístění Vašich klientů na otevřený trh práce:

.....

23. Jste celkově spokojeni se značkou kvality Podporované zaměstnávání?

- spokojen
- spíše spokojen
- spíše nespokojen
- nespokojen

24. Jaká shledáváte pozitiva, případně negativa propůjčené značky kvality?

.....
.....
.....
.....
.....

25. Vaše připomínky, návrhy:

.....
.....
.....
.....
.....

Uved'te, prosím, identifikační údaje Vaší organizace:

- Název organizace:
- Sídlo organizace:
- Zpracoval/a:
- Postavení v organizaci:

Souhlasíte s neanonymním zpracováním dat? (pokud ne, získané údaje zůstanou v naprosté anonymitě)

- ano
- ne

Příloha 7: Průvodní dopis a dotazník pro ostatní poskytovatele podporovaného zaměstnávání

Dobrý den,

na základě komunikace s Českou unií pro podporované zaměstnávání jsem se dozvěděla, že Vaše organizace poskytuje služby podporovaného zaměstnávání.

Jmenuji se Sandra Ryjáčková a jsem studentkou 3. ročníku Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, obor Obchodní podnikání – Retail management. V rámci své bakalářské práce, která se zabývá analýzou **značky kvality Podporované zaměstnávání** z Programu Česká kvalita, Vás prosím o vyplnění následujícího dotazníku. Poskytnuté informace doplní výstupy z dotazníkového šetření realizovaného u držitelů a správce značky.

Veškeré Vámi uvedené informace budou použity pouze pro zpracování této bakalářské práce. V případě zájmu Vám mohu poskytnout výsledky své práce. Vyplněný dotazník, prosím, zašlete zpět na emailovou adresu: Sandra_r@centrum.cz

Přeji Vám i Vaší organizaci mnoho úspěchů v další činnosti a předem děkuji za Vaši ochotu a čas strávený vyplněním dotazníku.

Se srdečným pozdravem

Sandra Ryjáčková

Dotazník pro ostatní poskytovatele podporovaného zaměstnávání

Dotazník je určen poskytovatelům služby podporované zaměstnávání, kteří nejsou spojeni se značkou kvality Podporované zaměstnávání. Cílem dotazníku je zjistit aktuální stav **značky kvality Podporované zaměstnávání** a vymezip její silné a slabé stránky a návrh na optimalizaci.

1. Jak dlouho se věnujete poskytování služeb PZ?

.....

2. Charakterizujte cílovou skupinu příjemců služeb PZ ve Vaší organizaci:

(možnost více odpovědí)

lidé se zdravotním postižením

- mentálním

- tělesným

- duševním

- zrakovým

- sluchovým

- kombinovaným

- jiným

lidé se sociálním znevýhodněním

upřesněte, prosím:

jiné.....

3. V jaké podobě poskytujete svým klientům pomoc v oblasti PZ?

.....
.....
.....
.....
.....

4. Spolupracujete s dalšími institucemi, organizacemi?

ano

uveďte, prosím, s jakými:

ne

5. Jak oslovujete a získáváte klienty? (možnost více odpovědí)

sami si Vás vyhledají

na základě spolupráce s úřady práce

na základě spolupráce s jinými organizacemi, institucemi

6. Uved'te počet příjemců Vašich služeb PZ v průměru za měsíc:

.....

7. Odhadněte procentní úspěšnost umístění Vašich klientů na otevřený trh práce:

.....

8. Uvažujete v současné době o propůjčení značky kvality Podporované zaměstnávání?

- ano
- ne

Uved'te, prosím, důvody:

.....
.....
.....

9. Byli jste někdy v minulosti držiteli značky kvality Podporované zaměstnávání?

- ano
uved'te, prosím, důvod neobnovení:

.....
.....
.....

- ne

10. Vaše připomínky, návrhy:

.....
.....
.....
.....

Uved'te, prosím, identifikační údaje Vaší organizace:

- Název organizace:
- Sídlo organizace:
- Zpracoval/a:
- Postavení v organizaci:

Souhlasíte s neanonymním zpracováním dat? (pokud ne, získané údaje zůstanou v naprosté anonymitě)

- ano
- ne

Příloha 8: Průvodní dopis a dotazník pro správce značky Podporované zaměstnávání

Dobrý den,

jmenuji se Sandra Ryjáčková a jsem studentkou 3. ročníku Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, obor Obchodní podnikání – Retail management. V rámci své bakalářské práce, která se zabývá analýzou **značky kvality Podporované zaměstnávání** z Programu Česká kvalita, Vás prosím o vyplnění následujícího dotazníku. Poskytnuté informace doplní výstupy z dotazníkového šetření realizovaného u držitelů značky a ostatních poskytovatelů služby PZ.

Veškeré Vámi uvedené informace budou použity pouze pro zpracování této bakalářské práce. V případě zájmu Vám mohu poskytnout výsledky své práce. Vyplněný dotazník, prosím, zašlete zpět na emailovou adresu: Sandra_r@centrum.cz

Přeji Vám i Vaší organizaci mnoho úspěchů v další činnosti a předem děkuji za Vaši ochotu a čas strávený vyplněním dotazníku.

Se srdečným pozdravem

Sandra Ryjáčková

**Dotazník pro správce značky kvality Podporované zaměstnávání
(Českou unií pro podporované zaměstnávání - ČUPZ)**

1. Jak jste spokojeni s pozicí značky kvality Podporované zaměstnávání na trhu?
(využijte klasické školní stupnice, 1 – velmi spokojeni, 5 – zcela nespokojeni)

1 2 3 4 5

Okomentujte, prosím:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Jaké jsou, dle Vašeho názoru, hlavní přínosy značky kvality Podporované zaměstnávání pro její držitele?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Jak hodnotíte spolupráci s držiteli značky kvality Podporované zaměstnávání?
(využijte klasické školní stupnice, 1 – vynikající, 5 – velmi špatná)

1 2 3 4 5

Okomentujte, prosím:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Jak se vyvíjí počet poskytovatelů PZ v ČR v posledních 5 letech?

- klesá
- stoupá
- nemění se

Okomentujte, prosím:

.....
.....
.....

5. Jak se vyvíjí počet držitelů značky kvality Podporované zaměstnávání v posledních 5 letech?

- klesá
- stoupá
- nemění se

Okomentujte, prosím:

.....
.....
.....

6. S jakými nedostatky se při plnění Standardů kvality podporovaného zaměstnávání nejčastěji setkáváte?

.....
.....
.....
.....
.....

7. Jakým způsobem provádíte kontroly kvality u držitelů značky kvality Podporované zaměstnávání v průběhu doby platnosti značky?

.....
.....
.....
.....
.....

8. Vaše připomínky:

.....
.....
.....
.....
.....



Zpracoval/a:

Postavení v organizaci: