

Quality in Practice

I. RESULTADOS DEL ECA

Trabajo pagado en el mercado laboral ordinario

- Contrato laboral válido
- Salario adecuado
- Empleo estable

Empleo que se adapta a las preferencias, recursos y habilidades de usuario

- Atmósfera positiva
- El empresario está satisfecho
- El trabajador se siente autónomo
- Empleo útil con tareas claramente definidas

Compallero valorado que forma parte del equipo.

- Apoyo natural
- Inegrado en el equipo de trabajo.
- Buena relación con sus compalleros.
- Posibilidad de participar en las actividades organizadas fuera del trabajo.

Posibilidad de promoción laboral

II. EL PROCESO DE ECA

Características del proceso de ECA

Se implica al usuario de principio a fin en el proceso de ECA, debe ser él quien tome las decisiones.

La familia, amigos y profesionales están implicados si esa es la decisión del usuario.

El ECA se basa en la colaboración entre sus agentes participantes. Buena información, comunicación y colaboración entre todos los agentes

Los agentes tienen claro y crear en el proceso.

Confidencialidad

Enfoque flexible y basado en la persona, rápidamente se responde a las necesidades que se presentan.

Seguimiento del trabajador

Toma de contacto e intercambio de información

El usuario contacta de forma cálida y positiva

Información apropiada

Persona con discapacidad desea implicarse en el proceso de ECA.

Las características del servicio de ECA están bien descritas y claramente definidas en un acuerdo de colaboración.

El proceso de ECA está disdado de forma individual para cada usuario.

Perfil profesional y planificación laboral

Recogida de información relevante, sus propias explicaciones

Diversas posibilidades de experiencias laborales.

Perfil y planificación basados en los intereses y habilidades del usuario.

Plan flexible e individual para cada usuario.

Búsqueda de empleo

Apojo necesario para encontrar el mejor empleo

Se informa al usuario de distintos tipos de empleo.

Apojo y preparación adecuada para encontrar un trabajo

Análisis y asesoramiento de los posibles puestos de trabajo

Se ayuda al empresario a encontrar un trabajador que se adapte a los requisitos del puesto de trabajo.

Prácticas en el puesto de trabajo y formación continuada

Prácticas en el puesto de trabajo real

Oportunidad de realizar actividades de formación continuada

Necesidades educativas y laborales valoradas y revisadas de forma regular.

Apojo y cooperación en el puesto de trabajo

El trabajador, los compalleros de trabajo y el empresario reciben apoyo apropiado y flexible en la empresa.

- Apojo personal
- Los compalleros de trabajo y el empresario están implicados activamente
- Se comparten riesgos

Modificaciones en el puesto de trabajo

El preparador laboral informa a quien sea necesario de forma regular.

Información útil y ayuda con el papeleo

Mediar entre el trabajador, los compalleros de trabajo y el empresario

Buena relación personal

Apojo sólo hasta que sea necesario

- La reducción del apoyo se prevee con anterioridad.
- El empresario y los compalleros de trabajo están implicados activamente para realizar el apoyo natural
- Es posible un apoyo continuado

Sistema de seguimiento del trabajador y del empresario

Se apoya la promoción laboral.

- Se asesora sobre las consecuencias de cambiar de empleo.
- Se actualiza constantemente el perfil profesional del trabajador.
- Las preferencias de cambios de empleo del trabajador se anotan en informes regulares.

III. ESTRUCTURA DEL ECA

Características y requisitos del preparador laboral

Conocimiento profesional

Experiencia profesional

Conjunto de habilidades

Marco de trabajo de los servicios de Eca

Filosofía de trabajo

Marco organizativo y de trabajo claro y efectivo

a. Patrones de trabajo

b. Competencias y responsabilidades claras

c. Trabajo administrativo eficiente

Buenas condiciones de trabajo para los preparadores laborales

Comunicación interna efectiva e intercambio de información

Oportunidades de formación continuada para los preparadores laborales

Clara definición del colectivo al que se atiende

Buena accesibilidad para las personas con discapacidad

Se revisa la calidad y se realizan cambios si se cree necesario

- Diverso tipo de información
 - Revisiones regulares
 - Hojas de reclamación
 - Creclimiento del servicio
- Estrecha cooperación con la organización de padres

Relaciones externas

Se establecen activamente relaciones con nuevos empresarios.

Se contacta con otros servicios de ECA y con otros tipos de servicios.

Se da a conocer públicamente el servicio.

Se coopera con sectores políticos y financieros.

Se establecen relaciones a nivel local, regional, nacional e internacional.

Marco nacional y regional del Eca

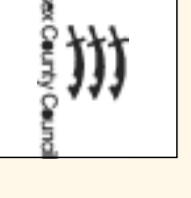
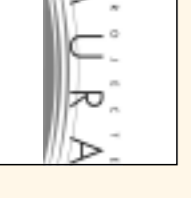
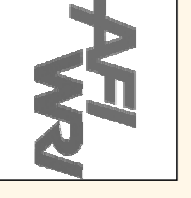
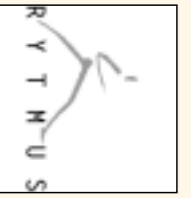
Marco legal adecuado para el ECA y otras políticas de inclusión

Financiación estable y a largo plazo del ECA

Reconocimiento profesional en la región y el país de los principios y la práctica del ECA

Accesible para las personas con discapacidad

Programas de formación



Para más información de proyecto, por favor consultar www.quip.at



I. RESULTADOS DEL EcA

El proyecto Quip – Calidad en la Práctica se inició en diciembre de 2000 y finalizó en noviembre de 2002; se ha llevado a cabo en el marco del programa LEONARDO de la Comisión Europea por parte de participantes de Austria, España, Hungría, Noruega, Reino Unido y República Checa. El objetivo principal del proyecto fue la definición de los criterios de calidad en empleo con apoyo desde el punto de vista de sus agentes participantes. Los criterios de calidad citados en este póster se elaboraron en base a entrevistas y discusiones de grupo de representantes de los diferentes agentes, y a grupos de trabajo y conferencias a nivel nacional e internacional realizados por agentes participantes y expertos.

Estos criterios de calidad pueden ser útiles para informar a aquellas personas interesadas pero poco familiarizadas con el EcA, para facilitar la autoevaluación de un servicio en particular o para estimular la discusión y reflexión entre los que el EcA forma parte de sus vidas, entre otros.

A continuación se ofrece una versión elaborada de lo presentado en el reverso del póster.

I. RESULTADOS DEL EcA

El usuario encuentra y mantiene un trabajo pagado en el mercado laboral ordinario.

- Existe un contrato laboral válido acordado por el empresario y el trabajador.
- El salario del trabajador es adecuado. Está al mismo nivel que el de sus compañeros que realizan el mismo trabajo y percibe los suplementos o incentivos habituales (uniforme, lote de Navidad...)
- El trabajador tiene un empleo estable. Tiene un contrato indefinido o un trabajo temporal con posibilidades de derivar en otro más prolongado.

El trabajador tiene un empleo que se adapta a sus preferencias, recursos y habilidades.

- Responde a sus intereses, ofrece la posibilidad de crecimiento personal y presenta desafíos que promueven su desarrollo.
- En el puesto de trabajo se respira una atmósfera positiva. Hay un ambiente de confianza, diversión, seguridad, satisfacción con el trabajo y confort.
 - El empresario está satisfecho. Percibe a la persona como un trabajador valioso y se interesa activamente por su desarrollo.
 - El trabajador se siente autónomo. Trabaja de forma independiente, tiene sus responsabilidades y pide ayuda si lo cree necesario.
 - El trabajador tiene un empleo útil con tareas claramente definidas. Tiene claro por qué es necesario y recibe supervisión de forma regular de sus compañeros y encargado.

El trabajador es un compañero valorado que forma parte del equipo.

- Existe apoyo natural. El trabajador recibe apoyo del equipo y del empresario.
- El trabajador es tratado como un colega y está integrado en el equipo de trabajo.
- El trabajador tiene una buena relación con sus compañeros.
- El trabajador tiene la posibilidad de participar en las actividades organizadas fuera del trabajo.

El trabajador tiene la posibilidad de promoción laboral.

Esta promoción puede realizarse en la propia empresa o cambiando de trabajo.

Se debe tener en cuenta que hay diversas opciones de trabajo.

Puede darse el caso en el que, debido a las dificultades de la persona, no sea posible encontrar un trabajo en el mercado laboral ordinario y deba hacerlo en ambientes más protegidos. Aunque cabe la posibilidad de que esto ocurra, éste no es un resultado deseable del proceso. Algunos expertos opinan que este aspecto no es legítimo del EcA ya que uno de sus pilares es encontrar un trabajo en el mercado laboral ordinario. Otros en cambio, creen que, en ciertos casos, un trabajo ordinario puede hacer peligrar la frágil estabilidad de algún usuario, por lo que también deben tenerse en cuenta otras posibilidades aparte de las del mercado laboral ordinario.

II. EL PROCESO DE EcA

1. Características del proceso de EcA

- Se implica al usuario de principio a fin en el proceso de EcA. La cooperación sistemática con éste es básica para que el proceso se realice con éxito. Es el protagonista principal de su carrera laboral, así que debe ser él quien tome las decisiones con la ayuda de su preparador laboral.
- La familia, amigos y profesionales del usuario están implicados en todas las fases del proceso de EcA si esa es la decisión del usuario. Están bien informados y sus ideas y apoyo son bienvenidos.
- El EcA se basa en la colaboración entre sus agentes participantes. El agente principal durante el proceso son los usuarios que necesitan apoyo para encontrar y mantener un trabajo, además de los empresarios y los compañeros de trabajo. Estos agentes deben ser valorados y tratados con respecto, deben ser tomados en serio, escuchados y aceptados tal como son.
- La base de un proceso de EcA exitoso es una buena información, comunicación y colaboración entre todos los agentes. La información debería ser fácilmente comprensible para todos ellos.
- Todos los agentes deben tener claro y creer en el proceso de EcA. Deben conocer las diferentes fases del proceso, qué es lo que va a suceder después y qué es lo que se espera de ellos.
- Durante el proceso de EcA se garantiza la confidencialidad. La información acerca del usuario y de la empresa es tratada de forma confidencial, ningún dato ni ordenador es accesible a personas sin autorización.
- El servicio de EcA tiene un enfoque flexible y basado en la persona. Da el apoyo necesario al usuario y al empresario, y rápidamente responde a las necesidades que se presentan.
- El servicio de EcA asegura el seguimiento del trabajador. Los profesionales encargados del seguimiento deben conocer al trabajador y al empresario pero, además, es deseable que se trate de los mismos que estuvieron presentes desde el inicio del proceso.

2. Toma de contacto e intercambio de información

- El servicio de EcA contacta con los demás agentes participantes de forma cálida y positiva.
- Los agentes reciben información apropiada del servicio de EcA y, la persona con discapacidad, del mercado laboral ordinario.
- La persona con discapacidad desea implicarse en el proceso de EcA. Quiere encontrar trabajo en el mercado laboral ordinario.
- Las características del servicio de EcA están bien descritas y claramente definidas en un acuerdo de colaboración que se firma con la persona con discapacidad. Este acuerdo resume los aspectos y las responsabilidades más importantes de cada agente a lo largo del proceso.
- El proceso de EcA está diseñado individualmente para cada usuario. Si es posible, el usuario debería poder escoger entre diferentes tipos de apoyo y a su preparador laboral de entre varios.

3. Perfil profesional y planificación laboral

- La base del proceso de EcA es la recogida de información relevante del usuario a partir de sus propias explicaciones y las de otras personas significativas. El objetivo es identificar las motivaciones, intereses, recursos, habilidades y apoyo necesario del usuario y elaborar posibilidades de desarrollo realistas de su futura vida laboral.
- Este perfil profesional también debería tener en cuenta diversas posibilidades de experiencias laborales (prácticas, colaboraciones...).
- El perfil y la planificación están basados en los intereses y habilidades del usuario.
- Se desarrolla un plan flexible e individual para cada usuario.

4. Búsqueda de empleo

- El usuario recibe el apoyo necesario para encontrar el mejor empleo que se adapte a sus intereses y habilidades.
- Se informa al usuario de distintos tipos de empleo y visita diferentes puestos de trabajo.
- Se ofrece apoyo y preparación adecuada para encontrar un trabajo; por ejemplo, apoyo en elaboración de curriculum vitae, en búsqueda en diferentes medios, en entrevistas de trabajo, etc.
- El preparador laboral analiza y asesora sobre los posibles puestos de trabajo teniendo en cuenta que las tareas, el ambiente y el apoyo necesario deben adaptarse a las características del usuario y de la empresa.
- Se ayuda al empresario a encontrar un trabajador que se adapte a los requisitos del puesto de trabajo. Recibe información suficiente sobre el apoyo que puede recibir al contratar a una persona con discapacidad.

5. Prácticas en el puesto de trabajo y formación continuada

- El trabajador realiza unas prácticas en el puesto de trabajo real y se le ofrece apoyo del preparador laboral y de sus compañeros de trabajo.
- Además, el trabajador tiene la oportunidad de realizar actividades de formación continuada aparte del trabajo.
- Las necesidades educativas y laborales del trabajador son valoradas y revisadas de forma regular.

6. Apoyo y cooperación en el puesto de trabajo

- El trabajador, los compañeros de trabajo y el empresario reciben apoyo apropiado y flexible en la empresa.

- El trabajador recibe apoyo personal para aprender y realizar las tareas del empleo, y para integrarse en el equipo y compartir la filosofía de la empresa.
- Los compañeros de trabajo y el empresario están implicados activamente en este proceso y reciben la información y el apoyo necesario para integrar en la empresa a su nuevo colega.
- Se comparten los riesgos entre el empresario, el trabajador y el preparador laboral. En caso de dificultades o fracaso, la responsabilidad debe estar compartida entre ellos.
- Si es necesario y posible, se harán modificaciones en el puesto de trabajo para acomodarlo al trabajador.
- El preparador laboral informa a quien sea necesario de forma regular y está disponible cuando es necesario.
- El trabajador y el empresario reciben información útil y ayuda con el papeleo que tenga relación con el empleo del trabajador. Esto incluye información legal, fiscal, sobre recursos comunitarios, etc..
- El preparador laboral puede mediar entre el trabajador, los compañeros de trabajo y el empresario. Reacciona rápidamente en caso de alguna dificultad y ayuda a las partes a evitar problemas y a solucionarlos lo mejor posible.
- El preparador laboral procura tener una buena relación personal con el empresario y con el trabajador y está en contacto de forma regular.
- Se proporciona apoyo sólo hasta que sea necesario. El preparador laboral “desaparece” paulatinamente.
 - La reducción del apoyo se prevee con anterioridad.
 - El empresario y los compañeros de trabajo están implicados activamente para realizar el apoyo natural en la empresa y, si es posible, se pone una fecha límite para la presencia continuada del preparador laboral.
 - Por otro lado, tanto el empresario como el trabajador pueden contactar con el servicio de EcA cuando sea necesario y es posible un apoyo continuado el tiempo necesario.
- El servicio de EcA establece un sistema de seguimiento del trabajador y del empresario. El preparador laboral mantiene contacto con el trabajador y empresario durante el periodo de tiempo que se decida entre ellos.
- Se apoya la promoción laboral. Se ayuda al trabajador a cambiar a un puesto mejor en la misma empresa o a cambiar de empleo si se desea o es necesario.
 - Se asesora sobre las consecuencias de cambiar de empleo.
 - Se actualiza constantemente el perfil profesional del trabajador.
 - Las preferencias de cambios de empleo del trabajador se anotan en informes de forma regular.

III. ESTRUCTURA DEL EcA

1. Características y requisitos del preparador laboral

- El preparador laboral tiene conocimiento profesional. Tiene familiaridad con aspectos relevantes; tiene una formación básica en el campo de EcA, tiene conocimientos prácticos de economía (contratación, fiscal...) y conoce el lugar que ocupa el EcA entre las diferentes posibilidades laborales de las personas con discapacidad.
- El preparador laboral tiene experiencia profesional. Experiencia laboral y/o voluntariado.
- El preparador laboral reúne un conjunto de habilidades. Incluyen: habilidades comunicativas y de cooperación, paciencia, flexibilidad, empatía, disciplina de trabajo, creatividad, etc.

2. Marco de trabajo de los servicios de EcA

- El servicio de EcA tienen una filosofía de trabajo cuyo objetivo es la inclusión de las personas con discapacidad.
- El servicio de EcA tiene un marco organizativo y de trabajo claro y efectivo que facilita acciones sencillas y poco problemáticas.
 - Hay patrones de trabajo definidos, guías de trabajo, métodos y procesos planeados y descripción de las tareas del equipo.
 - Existen competencias y responsabilidades claras en la organización.
 - El trabajo administrativo es eficiente. Los sistemas de documentación y administración son útiles y fáciles de usar.
- El servicio de EcA ofrece buenas condiciones de trabajo para los preparadores laborales. Salario adecuado, contratos laborales indefinidos, autonomía de trabajo desde el punto de vista profesional y financiero, así como una infraestructura adecuada. Estas condiciones de trabajo son un prerrequisito para una baja fluctuación de los profesionales.
- En el servicio de EcA hay comunicación interna efectiva e intercambio de información que permite el trabajo en equipo. Hay intercambio de información entre el equipo, consultas profesionales frecuentes y la oportunidad de compartir experiencias de trabajo.
- El servicio de EcA garantiza las oportunidades de formación continuada de los trabajadores laborales. Éstos tienen la posibilidad de crecer profesionalmente y la oportunidad de participar en supervisiones y en programas de formación.
- El servicio de EcA tiene una clara definición del colectivo al que atiende. Es importante que el EcA esté al alcance de aquellas personas que necesitan apoyo a largo plazo para conseguir y mantener un puesto de trabajo en el mercado laboral ordinario.
- Hay buena accesibilidad para las personas con discapacidad. No hay obstáculos desde un punto de vista físico ni psicológico.
- La calidad y la efectividad del trabajo profesional del servicio de EcA se revisan de forma regular y se realizan cambios si se cree necesario.
 - Se recoge diverso tipo de información de los diferentes agentes, también se valora su satisfacción.

- Se hacen revisiones regulares del trabajo profesional del servicio de EcA.
- Existen hojas de reclamación con un posterior plan de acción garantizado.
- Todo esto supone un crecimiento del servicio de EcA, aumentando los programas que ofrece y abarcando nuevos colectivos.
- Si es posible, se da una estrecha cooperación con la organización de padres para poder dar un servicio más completo.

3. Relaciones externas

- El servicio de EcA y los preparadores laborales establecen activamente relaciones con nuevos empresarios. Encuentran nuevas empresas y las implican en sus programas, contactan con empresarios interesados en colaborar con el servicio, entre ellos dirigentes de compañías conocidas.
- El servicio de EcA y los preparadores laborales contactan con otros servicios de EcA y con otros tipos de servicios. Se establece cooperación entre distintos servicios a nivel profesional, formativo, etc.
- El servicio de EcA está comprometido en dar a conocer públicamente el servicio y en establecer comunicaciones externas. Supone mejorar la imagen de los los servicios de EcA luchando contra los prejuicios y preparando a la sociedad para la integración de personas con discapacidad.
- El servicio de EcA coopera con sectores políticos y financieros. Contribuye a fortalecer el marco político y legal de EcA.
- El servicio de EcA establece relaciones a nivel local, regional, nacional e internacional. Establece relación con asociaciones relacionadas con el EcA: grupos de padres, grupos de autorepresentación... e intercambia experiencias con otros servicios.

4. Marco nacional y regional del EcA

- Existe un marco legal adecuado para el EcA y otras políticas de inclusión en el país. Hay regulaciones y leyes para financiar los servicios de EcA y se da prioridad a la inclusión de personas con discapacidad en servicios de integración socio-laboral.
- Hay una financiación estable y a largo plazo del EcA.
- Hay un reconocimiento profesional en la región y el país de los principios y la práctica del EcA.
- El servicio de EcA es accesible para las personas con discapacidad. Está incluido en las distintas opciones que ofrecen las oficinas de empleo y pueden utilizar el servicio sin tener que sufrir largas listas de espera. Existen programas de formación a nivel nacional para personas que quieran dedicarse al EcA.

CONTACTO

Francesc Pareja
 Projecte Aura
 Tel.: 0034 93 417667
 Email: aurabarcelona@infonegoci.com

Michael Stadler-Vida
 European Centre for Social Welfare Policy and Research, Austria
 Tel: 0043 1 319 45 05 26
 Email: stadler@euro.centre.org

Para más información de proyecto, por favor consultar

www.quip.at