ÁTVEZETÉSSZOLGÁLTATÁS-MÓDSZERTAN

ÚJ SZÉCHENYI TERV

ÁTVEZETÉSSZOLGÁLTATÁS-MÓDSZERTAN

Szerzők:
Füzessy Józsefné
Héthelyi Attila
Jásper Éva
Kóródi Edit
Pántya Erika
Simonné Janzsó Tünde
Valiczkó Éva
Vécsey Adrienne
Zalabai Péterné

Szakmai lektorálást végezte:
Bela Szilvia
Dávid Andrea
Fehér Ildikó

A kiadvány a TÁMOP 5.3.8-11/A1-2012-0001 kódszámú „Rehabilitáció – Érték – Változás (RÉV): Megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatásfejlesztési modellprogram" kiemelt projekt keretében készült a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. megbízásából.

2014.

Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.
Cím: H- 1071 Budapest, Damjanich utca 4.
Telefon: (+36 1) 450 3230
www.fszk.hu
Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0849-04
Intézményi Akkreditációs Lajstromszám: AL-2057

Tartalomjegyzék

Előszó 5

I. Az átvezetés célcsoportjának bemutatása 9

II. Az átvezetés módszertanának bemutatása 16

III. Az átvezetés-módszertan szolgáltatási elemei 22

1. Kapcsolatfelvétel, tájékoztatás 22
   1.1. Kapcsolatfelvétel az akkreditált foglalkoztatóval 25
   1.2. Kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel 37
   1.3. Kapcsolatfelvétel a nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal 50
   1.4. Kapcsolatfelvétel egyéb partnerekkel 62

2. Profilok készítése 70
   2.1. Az akkreditált foglalkoztató profiljának elkészítése 72
   2.2. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezéséhez szükséges profiljának elkészítése 91
   2.3. Nyílt munkaerő-piaci munkáltató profiljának elkészítése 111

3. Nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás előkészítése 125
   3.1. Szolgáltatási kosár összeállítása az akkreditált foglalkoztatók számára 126
   3.2. Előkészítési feladatok az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatására 134
   3.3. Szolgáltatási ajánlat készítése és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató általános felkészítése ... 144

4. Felkészítés a nyílt munkaerőpiacra történő kilépésre 150
4.1. Akkreditált foglalkoztatók felkészítése a munkavállalók nyílt munkaerő-piaci kihelyezésére 154
4.2. Az ügyfél felkészítése a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra 163
4.3. Nyílt munkaerő-piaci munkáltató részére nyújtott szolgáltatás – Konkrét munkahely felmérése 177

5. Átvezetés a nyílt munkaerőpiacra 181
5.1. Az átvezetés akkreditált foglalkoztatói folyamatai 182
5.2. Átvezetés ügyfélfolyamatai 187
5.3. Az átvezetés folyamatai a nyílt munkaerő-piaci munkáltató számára 193

6. Intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés 195
6.1. Az akkreditált foglalkoztató szerepe az utókövetés folyamatában 196
6.2. Intenzív munkahelyi támogatás az ügyfél részére, utókövetés 199
6.3. Intenzív munkahelyi támogatás a munkáltató részére, utókövetés 209

IV. A szolgáltatás minőségének mérése – elégedettségmérés 216

Fogalomtár 218

Irodalomjegyzék, hasznos linkek 224

Hasznos linkek 226

Előszó

A Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. által irányított TÁMOP-5.3.8-11/A1-2012-0001 kódszámú, „Rehabilitáció – Érték – Változás (RÉV): Megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatásfejlesztési modellprogram" keretén belül azt a feladatot vállaltuk, hogy a Magyarországon működő öt, célzottan a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára kifejlesztett munkaerő-piaci módszertan – *4M Program, Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás (KMP), Látássérültek Foglalkozási Rehabilitációja (LSR/LFR), Munkaassziszten si Szolgálat, Támogatott Foglalkoztatási Szolgáltatás (TF)* – alapján elkészült, úgynevezett egységes módszertanra támaszkodva kidolgozunk egy olyan módszert, amely a tranzitfoglalkoztatásban dolgozó megváltozott munkaképességű munkavállalók nyílt munkaerőpiacra szóló átvezetését segíti.

A módszertant egyaránt javasoljuk az akkreditált foglalkoztatók és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók szakemberei számára.

A közbeszerzési kiírás lényegi eleme volt a kialakuló módszertan gyakorlati tesztelése is. A tesztelés az ország öt régiójában, párokban zajlott egy akkreditált foglalkoztató és egy foglalkozási rehabilitációs szolgáltató részvételével.

A résztvevő tesztszervezetek:

1. Önálló Másság Életminőség Fejlesztő Alapítvány – Miprodukt Reklám és Nyomdaipari Szolgáltató Kft. (Borsod-Abaúj-Zemplén megye – Miskolc)

2. Regionális Szociális Forrásközpont Közhasznú Nonprofit Kft. – MOVE Nonprofit Közhasznú Zrt. (Vas megye – Szombathely)
3. Salva Vita Alapítvány – ERFO Rehabilitációs Foglalkoztató Nonprofit Kft. – (Pest megye – Budapest)
4. Béthel Alapítvány – Mécses Szolgáló Közösség Egyesülete (Békés megye – Békéscsaba, Mezőberény)
5. Special Pécs Fogyatékosokért Alapítvány – ERFO Rehabilitációs Foglalkoztató Nonprofit Kft. (Baranya megye – Pécs)

A tesztelés tapasztalatairól a szervezetek folyamatosan visszajelzést adtak, amelyek beépítésre kerültek a végleges módszertanba.

Az átvezetésszolgáltatás-módszertan kidolgozásában a következő szakemberek vettek részt: Füzessy Józsefné, Héthelyi Attila, Jásper Éva, Kóródi Edit, Pántya Erika, Simonné Janzsó Tünde, Valiczkó Éva, Vécsey Adrienne, Zalabai Péterné.

A szakmai koordinációt és lektorálását a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. részéről a következő szakemberek végezték: Bela Szilvia, Dávid Andrea, Fehér Ildikó.

A módszertani kézikönyv felépítése

A módszertani kézikönyv hat szolgáltatási elemet mutat be. A szolgáltatási elemeket az átvezetés-módszertan célcsoportjai alapján tovább bontottuk. Külön fejezetbe tárgyaljuk az akkreditált foglalkoztatónak, a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónak és a megváltozott munkaképességű ügy-

félnek szóló szolgáltatási elemeket. Az egyes szolgáltatási elemek bemutatása elején folyamatábrával szemléltetjük a szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységeket.

A dokumentációs adatlapok mindig az adott célcsoportra vonatkozó fejezet után találhatóak meg. A Jó tudni részekben elsősorban akkreditált foglalkoztatók figyelmét hívjuk fel az egyes szolgáltatási elemek elvégzésének fontosságára. A kézikönyv utolsó részében a szolgáltatás értékelése, a legfontosabb szakkifejezések magyarázatát tartalmazó fogalomtár, irodalomjegyzék találhatók.
A kézikönyv elsősorban egy ajánlásnak tekinthető a szolgáltatás teljes folyamatára vonatkozóan, azonban a szereplők egyedi igénye miatt szükséges a szakember megfelelő szakmai felkészültsége és a leírt módszertan személyre szóló alkalmazása. Az átvezetés-módszertan elsajátítását a könyvhöz tartozó gyakorlatorientált tréningfüzet használata teszi lehetővé.

A módszertani könyv részeként, de külön könyvben bemutatásra kerül a hallássérült, beszédfogyatékos, mentális és viselkedési zavarokkal küzdő emberek, valamint a keringési, daganatos és mozgásszervi betegséggel küzdők csoportja is. A keringési, mentális és viselkedészavaros, valamint daganatos betegek részletesebb bemutatása mellett azért döntöttünk, mert a módszertanhoz kapcsolódó helyzetfeltárás kimutatta, hogy az ezekbe a célcsoportokba tartozó emberek nyújtottak be igényt legmagasabb számban a munkaképesség-változás megállapítására. A hallássérült és beszédfogyatékos emberek számára nem létezett specifikus módszertan, ezért fontosnak tartottuk, hogy róluk is információt adjunk a szakemberek számára.

A mozgásszervi betegek (csont-, izomrendszer és kötőszövet betegsége) azért kerülnek külön bemutatásra, mert egyrészt a célcsoport olyan széles spektrumú betegségcsoportot fed le, hogy esetükben nehéz az átfogó célcsoport-specifikus módszertan kialakítása, másrészt az új igénylések statisztikái alapján is igen markáns célcsoportot képeznek a megváltozott munkaképességű emberek körében.

I. Az átvezetés célcsoportjának bemutatása

A megváltozott munkaképességű emberek az aktív korú lakosságban nagyon magas számmal vannak képviseltetve. Ez a nagy lélekszámú csoport nem homogén. Sokféle betegséget, fogyatékosságot találunk, amelynek következményeként az egyén „megváltozott munkaképességűvé" válik. Ennek a nagyon heterogén embercsoportnak két igen lényeges alcsoportja van. Az egyik a fogyatékos embereké, a másik az egészségkárosodottaké. Amikor csoportosítani kezdünk embereket, akkor mindig fennáll annak a veszélye, hogy munkánk lélektelenné válik, a statisztikák és mutatók elfedik az egyént. Itt, az átvezetés módszertanának legelején le kell szögeznünk, hogy ezek a csoportok emberekből állnak, egyéni sorsokból, bánatokból, könnyekből és reményekből. Azért kategorizálunk, hogy könnyebben megértsük a nehézségeiket, de soha nem felejthetjük el, hogy megváltozott munkaképességű ember annyiféle van, ahányan ezt a csoportot alkotják. Nincs két egyforma ember, nincs két teljesen egyforma probléma, nem lehet mindenki számára ugyanaz a megoldás a jó, nincs „kaptafa", amit mindenkire rá lehet húzni. Sorsok vannak, életek, tragédiák és örömök, és az egyszeri, soha többé meg nem ismételhető, nem reprodukálható egyén!

Az átvezetés módszertanának ezen a filozófiai, pszichológiai alapon kell az egyén bevonásával, igényeinek figyelembe vételével, lehetőségeinek mérlegelésével a lehető legjobb és leghatékonyabb segítséget adnia, hogy a megváltozott

munkaképességű ember megtalálja a helyét újra a munkaerőpiacon.
A fogyatékos emberek csoportjába tartoznak mindazok, akiknek végleges, az egész életükre kiható testi, értelmi, érzékszervi, kommunikációs, pszicho-szociális károsodása, korlátozottsága, sérülése van, amely tartós hátrányt jelent számára a társadalmi részvétel aktív gyakorlásában, és hátrányai kompenzálásában segédeszközre, speciálisan kialakított környezetre, segítő személyre van szüksége.
A fogyatékosság következményeként az egyén mindennapi tevékenységeinek végzésében akadályozottá, korlátozottá válik. A funkcióképesség, fogyatékosság és az egészség nemzetközi osztályozása (FNO) elsősorban az egyén egészségéhez kapcsolódó állapotait rögzíti, melynek eredményeként meg-határozható a fogyatékosság mértéke és nagysága.
Az egészségkárosodott személyek csoportjába azok a személyek tartoznak, akiknek különböző fiziológiai, fizikai funkciói rövidebb-hosszabb ideig rendellenesen működnek, és ezért állandó vagy időszakos orvosi ellátásban részesülnek a rendellenességek gyógyítása, javítása vagy szinten tartása érdekében.

Az egészségkárosodás körébe tartozik minden olyan betegség, amely egészségügyi eszközökkel tökéletesen meg nem gyógyítható, de szinten tartható rövidebb-hosszabb ideig tartó egészségügyi beavatkozásokkal, illetve romló állapot esetén a romlás lassítható.

Megváltozott munkaképességű személynek minősül:

- *„B1" kategória:* foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható, foglalkozási rehabilitációja javasolt 60–51% közötti egészségi állapot (40–49% öek).

- *„B2" kategória:* egészségi állapota alapján rehabilitálható, azonban a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt 60–51% közötti egészségi állapot (40–49% öek).
- *„C1" kategória:* tartós foglalkozási rehabilitációt igénylő személy foglalkozási rehabilitációja javasolt 50–31% közötti egészségi állapot (50–69% öek).
- *„C2" kategória:* egészségi állapota alapján tartós rehabilitációt igényel, azonban a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt 50–31% közötti egészségi állapot (50–69% öek).

Az átvezetés-módszertan elsősorban az akkreditált foglalkoztatóknál tranzitfoglalkoztatásban dolgozó, a B1 és a C1 minősítéssel rendelkezőkre vonatkozik. Egyéni mérlegelés alapján a foglalkoztató más minősítésű munkavállalója is alanya lehet a szolgáltatásnak.

A tranzitfoglalkoztatásban lévő munkavállalók egészségkárosodása elég jelentős ahhoz, hogy a nyílt munkaerőpiacon hátrányos helyzetű munkavállalóként legyenek jelen, de ez az egészségkárosodás nem zárja ki a munkavállalás lehetőségét. Foglalkoztatásuknak vannak speciális feltételei, amiket figyelembe kell venni és tiszteletben kell tartani. Ilyen például az egyén munkavégző képessége. A munkavégző képesség megítéléséhez a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a betegség súlyossága;
- a betegség jellege
  (akut, krónikus, fertőző, progrediáló stb.);

- a beteg pszichés állapota (depresszió, apátia, szorongásos stb.);
- a beteg értelmi képessége (dementiák, koponya-, agysérültek stb.);
- az esetleges társuló fogyatékosságok (látás-, hallás-, mozgás-, beszéd-fogyatékosság stb.);
- a beteg fizikai állapota (terhelhetőség);
- egyéb kognitív képességek állapota (figyelem, memória, tanulékonyság, térlátás stb.).

A 7/2012. (II. 14.) NEFMI rendelet a megváltozott munkaképességű emberek komplex minősítésének eljárásrendjéről, szabályairól rendelkezik. A komplex minősítést egy négytagú bizottság végzi, amely két orvosszakértőből, valamint egy foglalkozási-rehabilitációs, illetve egy szociális szakértőből áll. Feladatuk az egészségi állapot, a rehabilitálhatóság, a rehabilitációs szükséglet, a rehabilitáció lehetséges irányának véleményezése, valamint javaslattétel az ellátás típusára, amely lehet rokkantsági vagy rehabilitációs ellátás. A B1 és C1 kategóriába tartozó emberek foglalkoztathatósága a komplex minősítés alapján rehabilitációval visszaállítható. Ez a visszaállíthatóság nem szükségszerűen a betegség előtti munkakörre való munkaképesség helyreállítását jelenti, hanem a rehabilitáció utáni állapothoz igazodó pályakorrekciót, pályamódosítást.

A megváltozott munkaképességű emberek egyik legsúlyosabb lelki terhe a csökkentértékűség érzése. A baleset/betegség vagy fogyatékosság következtében megváltozik az önértékelésük. Nagyon gyakran úgy érzik, hogy csak terhet jelentenek a család, a szűkebb-tágabb közösség számára, elveszítették értéküket, „hasz-

nálhatóságukat”. A rövidebb-hosszabb ideig tartó kiszolgáltatottság (kórházi ápolás, gondozás, a fizikai funkciók ellátásának nehezítettsége) gyakran egyfajta „gyermeki” státuszba kényszeríti az érintett embereket. Az egészségromlás következtében az addigi társadalmi szerepének ellátása nehézségekbe ütközik vagy rosszabb esetben lehetetlenné válik. Egyszerre több feladatkörben is státuszromlás következik be; nem tudja ellátni családi feladatait (férj, feleség, apa, anya stb.), a munkakörét (fizikai vagy mentális, vagy érzékszervi alkalmatlanság), szociális kapcsolatai lecsökkennek (lakásába „zárva” kevesebb emberrel találkozik, a baráti kapcsolatok felszínesebbé válnak a kapcsolattartás nehezítettsége miatt).
Az érintettek jelentős része nem tud visszamenni az eredeti – baleset/betegség – előtti munkakörébe, a korábbi foglalkozása folytatására alkalmatlanná válik.

A védett munkahelyeken dolgozók jellemzően nem fogyatékkal élő személyek, hanem olyan egészségkárosodott emberek, akik jellemzően több betegségcsoportba tartozó diagnózissal rendelkeznek, melyet az NRSZH/ORSZI/OOSZI szakvéleményében százalékos mértékben megjelenítve rögzített.

A tapasztalatok szerint a célcsoporthoz tartozók többségére kiemelten az alábbiak a jellemzők:

- állandó gyógyszeres kezelés alatt állnak – egyes betegtípusok esetében megfigyelhetőek a gyakori állapot-, viselkedés- és hangulatváltozás, amely együtt jár a munkateljesítmény változásával;
- rendszeres, időszakonkénti orvosi vizsgálatot vagy hosszabb időtartamú gyógykezelést igényelnek állapo-

tuk javítása, szinten tartása érdekében, ami megnöveli a keresőképtelen napok számát;
- sok esetben a munkaidő tartama alatt is szükséges gyógyszeres kezelésük (pl. injekciók beadása, gyógyszerek beszedése, étkezés meghatározott időpontokban), melynek megtörténtét egyes munkavállalók esetében ellenőrizni kell;
- a napi munkaidő hosszát az egészségi állapot és jogszabály egyaránt befolyásolhatja;
- sűrűbben kell munkaalkalmassági vizsgálatot lefolytatni, mivel általában határozott időszakra szól az érvényessége, vagy tartós távollét után újra esedékes;
- a munkáltató számára szükséges az új szakvélemények, orvosi vizsgálati eredmények stb. azonnali átadása, mivel ennek függvényében a munkakör, munkaidő, munkakörülmények felülvizsgálatának meg kell történnie;
- üzemi/úti balesetek magas száma;
- szükséges a munkaidő(keret) rugalmas értelmezése, mivel a kezelések, gyógyszerek szedése miatt változhat a munkaidő kezdete vagy vége;
- többségüknél nagyfokú betegségtudat figyelhető meg;
- jellemzően az egészségi állapotuk nem változott, csak a minősítésük;
- évek óta a foglalkoztató alkalmazásában állnak;
- munkájukkal, munkahelyükkel, munkabérükkel stb. elégedettek;
- 50 év felettiek;
- kb. 75%-uk női munkavállaló;
- határozatlan idejű munkaszerződéssel rendelkeznek.

Az évtizedek alatt megszokott munkán kívül nagyon kevés elképzelésük van arról, hogy mit is szeretnének csinálni,

és még kevesebb arról, hogy mire is lennének képesek. Nagyon magas a száma az alacsony iskolai végzettségű, megváltozott munkaképességű embereknek. Ők általában fizikai állományban dolgoztak, betanított vagy segédmunkás munkakörökben. Pályamódosításukat az iskolai végzettség hiánya tovább nehezíti. Az alacsony iskolai végzettség hátterében kudarcos általános iskolás évek, gyenge tanulmányi eredmény és a tanulás iránti alacsony motiváció is meghúzódhat. Szociokulturális hátterük sem a tanulás irányába mozdítja őket. Nagyon sokszor a család, a baráti kör ellenzi a felnőtt tanulási szándékát, felesleges időpocsékolásnak, gyermekes dolognak tartja, és nem látja be annak szükségességét. Visszahúzó, gátló tényezőként az esetlegesen meglévő motivációt gyengíti.

Az átvezetés során az egészségkárosodott, megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-piaci aktivitásának növelésére, hatékony támogatásukra kell összpontosítani, hogy megtalálják a helyüket a nyílt munkaerőpiacon, és újra úgy élhessenek, érezhessenek, és önmagukra úgy gondolhassanak, mint bárki más, aki ebben az országban, ebben a társadalomban hétköznapi emberként él.

II. Az átvezetés módszertanának bemutatása

Ennek a fejezetnek a célja, hogy az átvezetéssel kapcsolatos összefoglaló megállapítások kerüljenek bemutatásra.

A módszertant alkalmazó *megismerheti:*

- a szolgáltatást végző szakemberre vonatkozó javaslatot;
- a szolgáltatás folyamatát;
- a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételeit;
- a szolgáltatás dokumentációs folyamatát.

A szolgáltatást végző szakemberek

A szolgáltatásokat a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és/vagy az akkreditált foglalkoztató szakemberei egyaránt végezhetik. Abban az esetben, ha az akkreditált foglalkoztató számára külső foglalkozási rehabilitációs szolgáltató végzi a feladatot, akkor az akkreditált foglalkoztató, a megváltozott munkaképességű munkavállalók (ügyfelek), valamint a munkáltatók számára történik szolgáltatás biztosítása.

Javasoljuk, hogy a szolgáltatást végző szakemberek felsőfokú végzettséggel rendelkezzenek. Alapfeltétel a szaktudás a segítő kapcsolatban, amelyre rugalmasan ráépíthető a megváltozott munkaképességű személyekkel és fejlesztésükkel összefüggő speciális szaktudás, valamint a munkáltatókkal kapcsolatos és szükséges ismeretek.
A csoportos foglalkozások esetében többéves tréneri tapasztalattal rendelkező szakemberek bevonását látjuk szükségesnek az eredményes tréningek lefolytatása érdekében.

A tesztelés során a szervezetek azt a tényt erősítették meg, hogy az akkreditált foglalkoztatók abban az esetben tudják a szolgáltatásokat biztosítani a szervezet szakemberei által, ha a cégek mindennapi működésében, küldetésében jelen vannak a tranzitfoglalkoztatásból történő kilépést segítő munkaerő-piaci szolgáltatások, valamint el tudják fogadni ezek működtetését, és ezt minden szinten képviselni tudják.

A Kapcsolatfelvétel, tájékoztatás fejezetben javaslatot teszünk arra, hogy ha az akkreditált foglalkoztató maga végzi a szolgáltatást, akkor a szervezeten belül létre kell hoznia egy új munkakört, vagy ki kell jelölni azokat a szakembereket, akik a tranzitfoglalkoztatásban lévő munkavállalók nyílt munkaerő-piaci elhelyezését fogják segíteni.

A szolgáltatás folyamata

Az átvezetés folyamata az akkreditált foglalkoztató megkeresésével kezdődik, részéről a szándéknyilatkozat aláírásával folytatódik, majd elkészül az akkreditált foglalkoztató profilja. A kapcsolatfelvétel, tájékoztatás és a szándéknyilatkozat aláírása abban az esetben szükségszerű, ha a szolgáltatási folyamat külső foglalkozási rehabilitációs szolgáltató bevonásával valósul meg.

Az érintett munkavállalók (ügyfelek) tájékoztatása, és velük a kapcsolatfelvétel akkor történhet meg, ha az akkreditált foglalkoztató profilja elkészült, összeállításra került a szolgáltatási kosár, és létrejött az Együttműködési Megállapodás az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató között.

A szolgáltatási kosarak, valamint a szolgáltatási ajánlat elkészítése mindhárom szereplő – akkreditált foglalkoztató,

munkavállaló (ügyfél), nyílt munkaerő-piaci munkáltató – számára eltérő időpontban zajlik.

A folyamat egyik mérföldköve, amikor elkészül a munkavállaló Egyéni Munkavállalási Terve, és ez alapján lezajlik a felkészítése, és megtörténik a nyílt munkaerőpiacra történő közvetítése és kilépése a tranzitfoglalkoztatásból. A folyamat az intenzív munkahelyi támogatással folytatódik, és az utókövetéssel zárul.

A munkavállaló (ügyfél) bármelyik szolgáltatásnál kiléphet a folyamatból, vállalva annak következményeit.
A szolgáltatási folyamat végén mindhárom szereplőnél – akkreditált foglalkoztató, munkavállaló (ügyfél), munkáltató – el kell végezni az értékelést, majd lezárni a szolgáltatást.

A teljes szolgáltatási folyamat lépésről lépésre kerül bemutatásra a módszertani kézikönyv további fejezeteiben. A felhasználó számára teljesen egyértelmű válik, hogy melyek azok a szolgáltatások, amelyeket külső[1] és belső[2] szolgáltatóként egyaránt el kell végezni. Tisztázni szükséges, hogy a szolgáltatás folyamatában ki tölti be az esetgazda szerepét.

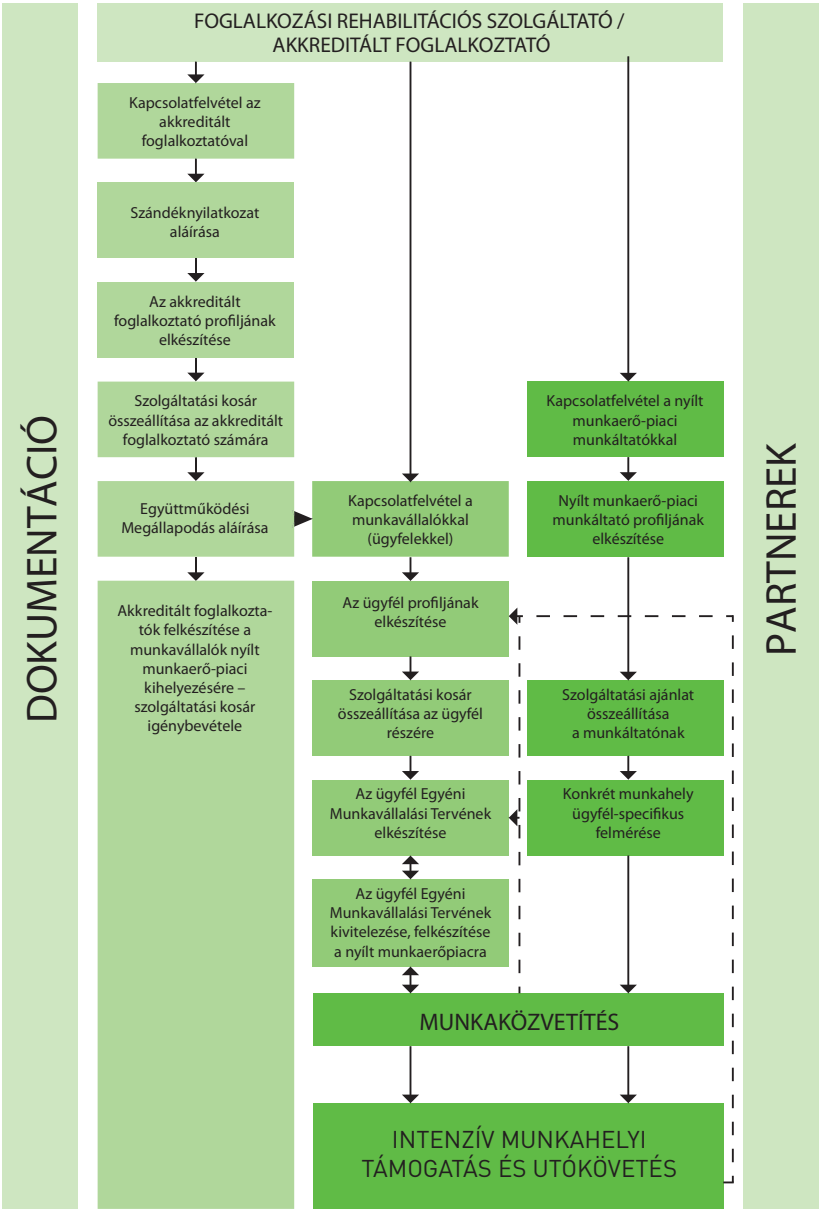
A következő ábrán az átvezetés*szolgáltatás folyamata látható időrendi sorrendben a teljes szolgáltatási folyamat bemutatásával, feltüntetve a visszacsatolási lehetőségeket. A fejezetek elején található folyamatábrák az egyes fejezetekben leírt elemek sorrendiségét ábrázolják.*

---

1 Külső foglalkozási rehabilitáció szolgáltató végzi a szolgáltatást.

2 A szervezet saját maga végzi a szolgáltatást.

Az átvezetésszolgáltatás folyamata



A szolgáltatás tárgyi és technikai feltételei

A szolgáltatás minőségét nagymértékben befolyásolják a rendelkezésre álló tárgyi és technikai feltételek, ezért is szükséges ezen feltételek meghatározása.

A személyes beszélgetésekre olyan módon szeparált helyiség biztosítása szükséges, hogy a szakember és az érintett munkavállaló (ügyfél), akkreditált foglalkoztató és a munkáltató képviselője közötti, bizalmas adatokat is érinthető kommunikáció valósulhasson meg. Mindemellett elvárás a célcsoport-specifikus akadálymentesség figyelembevétele.

A csoportos foglalkozások esetén, a csoportlétszámnak megfelelő, bútorozott csoportszoba biztosítása szükséges. Napi munkavégzéshez fénymásoló, számítógép, telefon, internet, nyomtató, szkenner és zárható szekrény szükséges az iratok, dokumentációk tárolására; továbbá honlap működtetése javasolt, ahol információt adhatunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételének módjáról.

Javasoljuk, hogy a szakemberek részére külön-külön számítógép álljon rendelkezésre teljes konfigurációval, operációs rendszerrel és jogtiszta szoftverekkel.

A szolgáltatás dokumentációja

Szükségszerű a szolgáltatás teljes folyamatának, az akkreditált foglalkoztatók, munkavállalók (ügyfelek) és a munkáltatók részére biztosított szolgáltatások dokumentálása. A tapasztalatok azt a tényt erősítik meg, hogy az egyes szolgáltatási elemhez tartozó adatlapok, formanyomtatványok keretet adnak a szakemberek munkájának.

A módszertani kézikönyvben a dokumentációs adatlapok mindig az adott célcsoportra vonatkozó fejezet után találhatók meg, és hivatkozás található az egyes szolgáltatási folyamat leírásánál is.

A dokumentáció, adatlapok vezetése a szolgáltatásnyújtás alapfeltétele, azonban a formája és tartalma ajánlatnak tekinthető. A szakemberek a szolgáltatások során tapasztaltak alapján átalakíthatják, szükségszerűen módosíthatják, formázhatják azokat, azonban a dokumentáció megfelelő mélységű vezetése elengedhetetlen feltétele e tevékenységnek.

III. Az átvezetés-módszertan szolgáltatási elemei

1. KAPCSOLATFELVÉTEL, TÁJÉKOZTATÁS

A szolgáltatási elem megvalósítása révén a szolgáltatási folyamat szereplői – akkreditált foglalkoztató; ügyfél; nyílt munkaerő-piaci munkáltató, egyéb partnerek – kapcsolatba lépnek egymással, és együttműködési szándékukat fejezik ki, amely írásban is rögzítésre kerülhet, elsősorban az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató, valamint a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az ügyfél viszonylatában.

A kapcsolatfelvételt egyaránt kezdeményezheti a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztató is, abban az esetben, ha külső szolgáltató fogja végezni a szolgáltatásokat.

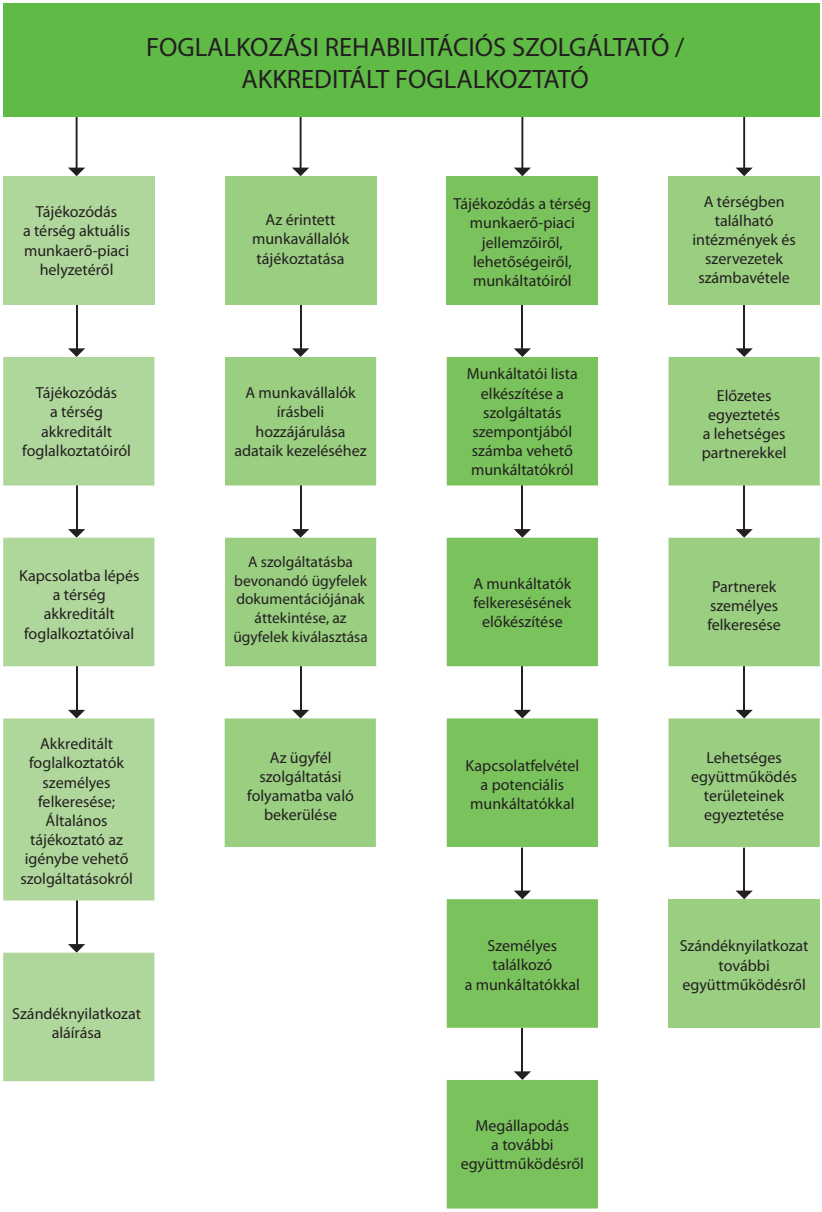
Jó tudni rész

Ha az akkreditált foglalkoztató fogja végezni a szolgáltatást a tranzitfoglalkoztatásban lévő munkavállalók részére, akkor erre ki kell jelölni a megfelelő szakembert, vagy létre kell hozni egy új munkakört a feladat ellátására vonatkozóan. Az új szolgáltatást az akkreditált foglalkoztatónál szervezeti szinten is el kell fogadtatni.

Amennyiben az akkreditált foglalkoztatónál az átvezetés folyamatának szolgáltatásait külső foglalkozási rehabilitációs szolgáltató végzi, az első lépés az akkreditált foglalkoztató részéről egy szándéknyilatkozat aláírása.
Ha az átvezetésszolgáltatásaihoz a foglalkoztató nem kíván külső szolgáltatót igénybe venni, ez a lépés kimarad.

A tranzitfoglalkoztatás keretében alkalmazott megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedési esélyeinek növelése érdekében a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató vagy akkreditált foglalkoztató egyéb partnerekkel[3] is kapcsolatot kezdeményez, melynek eredményeképpen a felek között – ideális esetben írásban – létrejön egy szándéknyilatkozat a további együttműködésről.

3 Erről részletesebben a Módszertani kézikönyv 1.4. fejezetében lehet olvasni.


FOGLALKOZÁSI REHABILITÁCIÓS SZOLGÁLTATÓ / AKKREDITÁLT FOGLALKOZTATÓ
Tájékozódás a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről
Tájékozódás a térség akkreditált foglalkoztatóiról
Kapcsolatba lépés a térség akkreditált foglalkoztatóival
Akkreditált foglalkoztatók személyes felkeresése; Általános tájékoztató az igénybe vehető szolgáltatásokról
Szándéknyilatkozat aláírása
Az érintett munkavállalók tájékoztatása
A munkavállalók írásbeli hozzájárulása adataik kezeléséhez
A szolgáltatásba bevonandó ügyfelek dokumentációjának áttekintése, az ügyfelek kiválasztása
Az ügyfél szolgáltatási folyamatba való bekerülése
Tájékozódás a térség munkaerő-piaci jellemzőiről, lehetőségeiről, munkáltatóiról
Munkáltatói lista elkészítése a szolgáltatás szempontjából számba vehető munkáltatókról
A munkáltatók felkeresésének előkészítése
Kapcsolatfelvétel a potenciális munkáltatókkal
Személyes találkozó a munkáltatókkal
Megállapodás a további együttműködésről
A térségben található intézmények és szervezetek számbavétele
Előzetes egyeztetés a lehetséges partnerekkel
Partnerek személyes felkeresése
Lehetséges együttműködés területeinek egyeztetése
Szándéknyilatkozat további együttműködésről

1.1. Kapcsolatfelvétel az akkreditált foglalkoztatóval

Az akkreditált foglalkoztató ugyanolyan fontos szereplője a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásnak, mint a megváltozott munkaképességű ügyfelek, illetőleg a nyílt munkaerő-piaci munkáltatók.

Jó tudni rész

A kapcsolatfelvételt követő szolgáltatások megvalósulásának előfeltétele az akkreditált foglalkoztató részéről aláírásra kerülő szándéknyilatkozat.
A szolgáltató kapacitása függvényében több foglalkoztatóval, illetve a foglalkoztató több szolgáltatóval léphet kapcsolatba, ami versenyhelyzetet eredményezhet a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató körében.

A kapcsolatfelvétel egy adott akkreditált foglalkoztató esetében mint szolgáltatási elem egyszeri esemény, azonban a kapcsolat fenntartása folyamatos.

1.1.1. Az akkreditált foglalkoztatókkal való kapcsolatfelvétel célja

- Megismertessük az akkreditált foglalkoztatókkal a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által nyújtott lehetőségeket.
- A foglalkozási rehabilitációs szolgáltató megismerje az akkreditált foglalkoztató tevékenységét.
- Az akkreditált foglalkoztató elköteleződjön a hosszú távú együttműködés mellett.

1.1.2. Az akkreditált foglalkoztatókkal való kapcsolatfelvétel tevékenységei és tartalma

A kapcsolatfelvételt az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató egyaránt kezdeményezheti annak érdekében, hogy javuljanak az eddig védett körülmények között foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésének esélyei.

Az integrációhoz szükséges szolgáltatásokat egyaránt nyújthatják az akkreditált foglalkoztatók saját alkalmazásában álló szakemberek (ebben az esetben az 1.1. pont tartalma nem alkalmazandó) és/vagy a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók.

A kapcsolatfelvétel tevékenysége

A. Tájékozódás a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről
B. Tájékozódás a térség akkreditált foglalkoztatóiról
C. Kapcsolatba lépés a térség akkreditált foglalkoztatóival
D. Akkreditált foglalkoztatók személyes felkeresése, általános tájékoztató az igénybe vehető szolgáltatásokról
E. Szándéknyilatkozat elkészítése és aláírása

A. Tájékozódás a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről

A szolgáltatónak tájékozottnak kell lennie a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről, jellemzőiről, lehetőségeiről, hogy hitelesen tudjon tárgyalni és információt nyújtani a foglalkoztatónak.

A tájékozódás forrásai: megyei kormányhivatalok munkaügyi központjainak honlapjai, megyei kamarák jelentései, vállalkozói központok hírlevelei, kutatások stb.

B. Tájékozódás a térség akkreditált foglalkoztatóiról

Első lépésben tájékozódnunk kell a térségben található akkreditált foglalkoztatókról, azok jellemzőiről (székhelyének, telephelyeinek elhelyezkedéséről, a foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek létszámáról, szerződésben vállalt tranzitfoglalkoztatottak létszámáról, a végzett foglalkoztatási tevékenységekről stb.)

Fontos, hogy megfelelően felkészüljünk az akkreditált foglalkoztatók megkeresésére. Elsődleges forrás az NRSZH honlapján hozzáférhető nyilvántartás: a bér- és költségtámogatásra szerződött munkáltatók listája.

Gyűjtsünk információt a foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek létszámáról, szerződésben vállalt tranzitfoglalkoztatottak létszámáról, a végzett foglalkoztatási tevékenységekről. (Információs forrásként szolgálnak: az NRSZH[4] nyilvántartásai, az akkreditált foglalkoztatók szakmai szervezeteinek (pl. VSZOSZ[5]) honlapja, RSZSZ-nél, munkaügyi kirendeltségeken tárolt információk, együttműködő akkreditált foglalkoztató/foglalkoztatók, helyi sajtóhirdetések, cikkek, helyi érdekvédelmi szervezetek információi a helyi munkáltatókról, a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónál tárolt információk.)

A fenti adatok alapján el kell készíteni egy adatbázist a szolgáltatásunk szempontjából számba vehető akkreditált munkáltatókról.

---

4 NRSZH – Nemzeti Rehabilitációs Szociális Hivatal

5 VSZOSZ – Védett Szervezetek Országos Szövetsége

C. Kapcsolatba lépés a térség akkreditált foglalkoztatóival

Készítsünk speciális tájékoztató anyagokat, szórólapokat a szolgáltatásunkról, amelyek információs forrásként szolgálnak az akkreditált foglalkoztató számára, hogy miért érdemes együttműködnie a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatókkal.

A következőkben felsoroljuk azokat a csatornákat, amelyeket felhasználhatunk az akkreditált foglalkoztatók megszólítására, felkeresésére:

- Részvétel munkáltatók számára szervezett fórumokon, rendezvényeken (NRSZH, RSZSZ, VSZOSZ, járási munkaügyi kirendeltségek, munkaügyi központok közreműködésével a munkáltatóknak szervezett rendezvények, állásbörzék):
    - Fontos kapcsolatfelvételi lehetőség, ha ellátogatunk azokra a fórumokra, ahol az akkreditált foglalkoztatók is jelen vannak. Ne felejtsünk el szórólapot és névjegykártyát magunkkal vinni.
- Telefonon, e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvétel:
    - A telefonos kapcsolatfelvétel azt jelenti, hogy a szolgáltató munkatársa telefonon felhívja a helyi akkreditált foglalkoztatókat, és időpontot kér személyes találkozóra.

A telefonos kapcsolatfelvétel előnye, hogy „előkészíti a találkozót” az akkreditált foglalkoztatónál.

Ehhez nagyon hasonlít az e-mailen történő kapcsolatfelvétel, olyan, mint a telefonhívás, azonban kevésbé személyes jellegű.

- Előadás munkáltatók számára:
  - A kapcsolatfelvétel hatékony módja lehet, ha az akkreditált foglalkoztatót meghívjuk egy konferenciára vagy rendezvényre, ahol részletesen hallhatnak a megváltozott munkaképességű emberek nyílt munkaerőpiacra történő re/integrációjának lehetőségeiről.

Ezzel az eszközzel csak akkor éljünk, ha kellő számú akkreditált foglalkoztatót tudunk aktivizálni. Ellenkező esetben túl nagy energiabefektetést igényel, amely nem térül meg.

Az akkreditált foglalkoztatóknak tartott előadás javasolt tartalmi elemei:

- a szolgáltatás elemeinek bemutatása;
- jó gyakorlatok bemutatása (pl. sikeres elhelyezések, zökkenőmentes beilleszkedés bemutatása);
- lehetőség biztosítása kérdések feltételére, aggodalmak, ellenvetések megfogalmazására;
- a foglalkoztatók meggyőzése: meg kell győznünk a foglalkoztatókat arról, hogy milyen érdekük fűződik a tranzitfoglalkoztatás keretében alkalmazott munkavállalóik nyílt munkaerőpiacra történő mielőbbi visszavezetéséhez, és milyen előnyökkel jár saját szakemberek helyett a szolgáltató igénybevétele. Ehhez a személyes találkozónál ismertetett érvek felsorolását javasoljuk.

D. Akkreditált foglalkoztatók személyes felkeresése, általános tájékoztató az igénybe vehető szolgáltatásokról

A kapcsolatfelvételt követően történik meg a személyes találkozó.

A személyes találkozó résztvevői köre:
- akkreditált foglalkoztató vezetője/képviselője;
- rehabilitációs tanácsadó;
- foglalkozási rehabilitációs szolgáltató képviselője;
- foglalkozási tanácsadó.

Továbbá javasolt az alábbi személyek részvétele a személyes találkozón:
- akkreditált foglalkoztató HR vezetője;
- telephelyek vezetői.

A személyes találkozót megelőzően nagyon fontos, hogy ismét tekintsük át mindazt az információt, ami az adott foglalkoztatóról rendelkezésünkre áll. Ezzel egyidejűleg
- mérjük fel saját kapacitásunkat;
- határozzuk meg aktuális tevékenységeinket;
- hány fő számára tudunk átvezetésszolgáltatást biztosítani;
- milyen erőforrások állnak rendelkezésünkre.

A találkozó során az akkreditált foglalkoztató számára a tranzitfoglalkoztatottak nyílt munkaerő-piaci re/integrációjával kapcsolatosan nyújthatunk információkat az azzal kapcsolatos jogszabályi kötelezettségekről, valamint a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételének előnyeiről.

A személyes találkozó főbb tartalmi elemei:
- a szolgáltató és a szolgáltatások bemutatása;
- akkreditált foglalkoztató tevékenysége, tapasztalata a tranzitfoglalkoztatással és a nyílt munkaerő-piaci integrációval kapcsolatban;

- az akkreditált foglalkoztató telephelyének megtekintése, tájékozódás a tranzitfoglalkoztatásba vont személyek létszámáról;
- a megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerőpiacra történő re/integrációjáról általános (jogi szabályozás, támogatási lehetőségek) információk nyújtása;
- tájékoztatás a szolgáltatóval történő együttműködés előnyeiről (többéves gyakorlat, tapasztalt szakemberek, rugalmasság, kiterjedt nyílt munkaerő-piaci munkáltatói adatbázis, jogszabály által előírt szolgáltatások nyújtása stb.)
- motiválás: kifogások és aggályok kezelése, hiedelmek eloszlatása, információhiányból adódó előítéletek ellensúlyozása, valós problémák feltárása, előnyök hangsúlyozása;
- a munkáltató számára nyújtható lehetséges szolgáltatások, szolgáltatási kosarak bemutatása;
- a szolgáltatóval történő együttműködés előnyeinek bemutatása;
- további kapcsolattartásra jogosult személyek kijelölése, kapcsolattartók kompetenciáinak meghatározása, és a kapcsolattartás formáinak megbeszélése.

Ehhez az alábbi érvek felsorolását javasoljuk:

- a tranzitfoglalkoztatásban résztvevők csak az RSZSZ-szel kötött megállapodásban rögzített időpontig foglalkoztathatóak támogatással, ennek maximális időtartama 3 év;
- a 327/2012. sz. Kormányrendeletben foglaltak alapján a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő munkavállalók után igénybe vehető költségvetési támogatás mértéke évenként 10 százalékkal csökken;

- a szolgáltatóval történő együttműködés kiszámíthatóságot biztosít a foglalkoztató számára (pl. a szolgáltató hosszú távon biztosítja a jogszabályban meghatározott végzettségű, számú tapasztalt szakembereket);
- a szolgáltató kiterjedt adatbázissal rendelkezik a térség nyílt munkaerő-piaci munkáltatóiról;
- többéves munkaerő-piaci tapasztalatokkal és kapcsolatokkal rendelkezik;
- az akkreditált foglalkoztató szükségleteinek, igényeinek, elvárásainak feltárásával egyedi megállapodások kidolgozásával, a foglalkoztató igényeinek megfelelő szolgáltatásokat kaphat.

E. Szándéknyilatkozat elkészítése és aláírása

Az első találkozást követően felajánljuk a foglalkoztatónak az együttműködés lehetőségét. Feltehetően azonnal nem kapunk választ, az is előfordulhat, hogy további találkozókat kérnek tőlünk. Ez leginkább hierarchikusan felépülő, több telephellyel rendelkező foglalkoztatóknál várható. Ezeknél a szervezeteknél a döntéshozási folyamat hosszadalmasabb lehet. A döntés megszületésekor az akkreditált foglalkoztató nyilatkozik arról, hogy együttműködik a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatóval, hogy elkészüljön az akkreditált foglalkoztató profilja.

A szándéknyilatkozatban csak a profilkészítésről állapodnak meg, mert ez a dokumentum fogja az alapját képezni a szolgáltatási kosár összeállításának és a további együttműködésnek.

A szándéknyilatkozat javasolt tartalmi elemei:

- akkreditált foglalkoztató és foglalkozási rehabilitációs szolgáltató adatai; képviselője;
- időtartama;
- a felek vállalásai.

A szándéknyilatkozatot a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató készíti elő, és küldi meg áttekintésre a foglalkoztató részére. A tartalom kölcsönös egyeztetése után kerülhet sor az aláírásra.

1.1.3. Módszertani eszközök

- Információgyűjtés
- Akkreditált foglalkoztatói adatbázis készítése
- Marketing, reklám
- Megkeresés telefonon és e-mailen
- Személyes beszélgetés
- Előadás

1.1.4. A szolgáltatás időtartama

- A kapcsolatfelvétel egy adott akkreditált foglalkoztató esetében mint szolgáltatási elem egyszeri esemény, azonban a kapcsolat fenntartása egy folyamatnak tekinthető.
- Az akkreditált foglalkoztatókkal való kapcsolatfelvétel folyamatosan végzett szolgáltatás, figyelembe véve, hogy a térség rehabilitációs akkreditációs tanúsítványnyal rendelkező foglalkoztatóinak köre változhat.
- A személyes találkozó(k) javasolt időtartama minimum 60 perc, abban az esetben válhat hosszabbá, ha a munkahely megtekintésével egybekötött módon történik.

- A kapcsolatfelvétel után akkor is fontos az akkreditált foglalkoztatóval való kapcsolat fenntartása, ha az első találkozás után nem kerül sor a szándéknyilatkozat aláírására.

1.1.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

1.1.6. Dokumentáció

- Akkreditált foglalkoztatói kapcsolatfelvételi adatlap (1. sz. adatlap)
- Akkreditált foglalkoztatói eseménynapló – akkreditált foglalkoztatóval történő események rögzítésére szolgál (2. sz. adatlap)

1.1.7. Elvárt eredmény

- Kapcsolatfelvétel és személyes találkozó a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztató között.
- Szándéknyilatkozat aláírása az akkreditált foglalkoztató részéről.

1. sz. adatlap

AKKREDITÁLT FOGLALKOZTATÓI KAPCSOLATFELVÉTELI ADATLAP

Foglalkozási tanácsadó neve:
A kapcsolatfelvétel időpontja:
A kapcsolatfelvétel módja:
A kapcsolatfelvétel tartalma:
A kapcsolatfelvétel eredménye:

Az akkreditált foglalkoztató adatai

Foglalkoztató neve	
Képviselő neve	
Kapcsolattartó neve	
Központi cím	
Telephelyek[6]	
Telephelyek címe, elérhetősége	
Telefonszám, fax	
Rehabilitációs tanácsadó	
E-mail cím	
Egyéb	

6 A foglalkozási rehabilitációs szolgáltató működési területén található telephelyeket kell felvezetni.

2. sz. adatlap

AKKREDITÁLT FOGLALKOZTATÓI ESEMÉNYNAPLÓ

Dátum:

Foglalkoztatási tanácsadó:

Akkreditált foglalkoztató megnevezése:

Kapcsolattartó az akkreditált foglalkoztatónál:

Esemény rövid leírása:

Megállapodás:

Egyéb:

1.2. Kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel

Külső szolgáltató bevonása esetén az ügyfelekkel történő közvetlen munka akkor kezdődik el, amikor a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztató megegyeznek az együttműködés területeiben és megkötik az együttműködési megállapodást. (lásd: profilok elkészítése)

A személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel, az adatvédelmi előírások betartásával történik.

A jogszabályok és az NRSZH-val megkötött támogatási- és keretszerződésben foglaltak alapján az akkreditált foglalkoztató a foglalkoztatási kötelezettség időtartama alatt nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a támogatással foglalkoztatott megváltozott munkaképességű munkavállalók munkavégzésének helyét;
- a foglalkoztatás jellegét;
- a munkavégzéssel töltött időtartamokat;
- a támogatással foglalkoztatott megváltozott munkaképességű munkavállalók természetes személyazonosító adatait;
- a társadalombiztosítási és adóazonosító jelét;
- egészségi állapotának (össz-szervezeti egészségkárosodásának/ munkaképesség-csökkenésének) mértékét;
- ezek igazolását szolgáló okirat másolatát.

Ez megkönnyíti a folyamatba bevonandó munkavállalók kiválasztását, és lehetővé teszi a szokásos kapcsolatfelvétel számos elemének elhagyását.

1.2.1. Az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel célja

- A tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfél részletes tájékoztatást kapjon a nyílt munkaerő-piacra történő átvezetést segítő szolgáltatásokról, valamint reális képet kapjon a szolgáltatás céljáról, időbeliségéről, elemeiről.
- Az ügyfél a kapcsolatfelvétel és tájékoztatás segítségével képes legyen átgondolni a szolgáltatásban való részvételének célját, lehetőségeit, következményeit.
- Az ügyfélben tudatosodjon a munkaerő-piacra történő átvezetésben való felelőssége és a szerepvállalása.

1.2.2. Az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel tevékenységei és tartalma

A. Az érintett munkavállalók tájékoztatása
B. Az ügyfelek írásbeli hozzájárulása adataik kezeléséhez
C. A szolgáltatásba bevonandó ügyfelek dokumentációjának áttekintése, az ügyfelek kiválasztása
D. Személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel
E. Az ügyfél szolgáltatási folyamatba való bekerülése

A. Az érintett munkavállalók tájékoztatása

Az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadója tájékoztatja a tranzitfoglalkoztatásban érintett dolgozókat – az aktuális jogszabályokban leírtak figyelembe vételével – a nyílt munkaerőpiacra történő átvezetéshez kapcsolódó szolgáltatásokról, a szolgáltatást végző szakemberekről, és felhívja a figyelmüket arra, hogy milyen kockázatokkal járhat, ha nem vállalják a tranzitálásban történő együttműködést. A tájékoztatás csoportos (maximum 15 fő részvételével) és egyéni formában is megtörténhet.

A csoportos tájékoztatón javasolt a szolgáltató foglalkozási tanácsadójának részvétele, így lehetőség adódik a bemu-

tatására is. A csoportos tájékoztatók gyakoriságának szükségességét az akkreditált foglalkoztató szabályozza, amely függ a tranzitfoglalkozatásba újonnan bekerültek számától is.

Jó tudni rész

Ezt a tevékenységet abban az esetben is el kell végezni, ha a szolgáltatást az akkreditált foglalkoztató fogja végezni.

B. Az ügyfelek írásbeli hozzájárulása adataik kezeléséhez

Az ügyfeleknek a szolgáltatást megelőzően nyilatkozniuk kell arról, hogy hozzájárulnak személyes adataik, irataik (különösen: egyéni rehabilitációs terv, NRSZH-határozat, RSZSZ-megállapodás, foglalkozás-egészségügyi-, szakorvosi, háziorvosi vélemények stb.) nyílt munkaerő-piaci integrációjuk elősegítése érdekében szolgáltatást végző szakemberek által történő kezeléséhez.

Ezt a nyilatkozatot (3. sz. adatlap) az akkreditált foglalkoztató rehabilitációért felelős munkatársai adják át a tranzitfoglalkoztatásban érintett ügyfeleknek aláírásra, és egyidejűleg részletesen elmagyarázzák az abban leírtakat, amelynek a kitöltése közvetlenül a csoportos tájékoztató után történik meg.

Jó tudni rész

Ezt a tevékenységet abban az esetben is el kell végezni, ha a szolgáltatást az akkreditált foglalkoztató fogja végezni. Ilyenkor az akkreditált foglalkoztató illetékes szakemberének kell végrehajtani a feladatokat.

C. A szolgáltatásba bevonandó ügyfelek dokumentációjának áttekintése, az ügyfelek kiválasztása

A rehabilitációs tanácsadó előkészíti a nyílt munkaerőpiacra történő átvezetésszolgáltatás ügyfeleinek kiválasztását. Áttekinti a tranzitfoglalkoztatásban érintett dolgozók dokumentációját.

A szolgáltatásba vonás szempontjai:

- a munkavállaló az NRSZH komplex minősítése szerint rehabilitálható legyen (jelenleg B1, C1 kategória);
- szabad kapacitás függvényében szolgáltatásba vonható egy háromszereplős (foglalkoztató, szolgáltató, ügyfél) konzultatív folyamat eredményeképpen az a munkavállaló is, akinek rehabilitációja az NRSZH komplex minősítése szerint nem javasolt;
- az ügyfélnek van-e együttműködési kötelezettsége az RSZSZ-szel (ez fontos szempont, mert az RSZSZ-szel együttműködő személyeket az eltérő határidők miatt érdemes korábban bevonni);
- rendelkezzen a foglalkoztató által készített, tranzitfoglalkoztatásra irányuló rehabilitációs tervvel (a személyes rehabilitációs terv általában csak a próbaidő lejárta után készül el);

- a munkavállaló foglalkozási rehabilitációjára, valamint a szolgáltatási elemek megvalósítására megfelelő időkeret álljon rendelkezésre (a foglalkozási rehabilitáció maximum 3 év lehet);
- a nyílt munkaerőpiacra átvezetendő, tranzitfoglalkoztatottak tervezett létszáma – az NRSZH és az akkreditált foglalkoztató által megkötött támogatási szerződés szerint, valamint a szolgáltató kapacitásának figyelembe vételével;
- az RSZSZ és az akkreditált foglalkoztató között létrejött egyéni foglalkoztatási megállapodásokban foglaltak;
- az ügyfelek motiváltsága.

Az adatkezelési hozzájárulás birtokában a foglalkozási tanácsadó a rehabilitációs tanácsadó közreműködésével és a javaslatai alapján áttekinti a már javasolt ügyfelek alábbi személyes iratait:

- RSZSZ által készített egyéni rehabilitációs terv;
- a foglalkozató által készített személyes és a tranzitfoglalkoztatásra irányuló rehabilitációs terv;
- NRSZH/ORSZI//OOSZI szakvélemény;
- szakorvosi vélemények;
- foglalkozás-egészségügyi vizsgálatok eredménye;
- az akkreditált foglalkoztató által végzett felmérések.

A fenti szempontok alapján, a foglalkozási tanácsadó véleményének figyelembe vételével, a rehabilitációs tanácsadó kiválasztja a szolgáltatásba bevonható ügyfeleket.

Jó tudni rész

Ezt a tevékenységet abban az esetben is el kell végezni, ha a szolgáltatást az akkreditált foglalkoztató fogja végezni. Ilyenkor az akkreditált foglalkoztató illetékes szakemberének kell végrehajtani a feladatokat.

D. Személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel

Az ügyfél iratanyagának áttekintése után kerül sor a személyes találkozóra a foglalkozási tanácsadó és az ügyfél között. Ha külső szolgáltató végzi ezt a tevékenységet, akkor az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadójának nem kell részt vennie a személyes találkozón.

Javasolt helyszín, amennyiben lehetséges, az ügyfél munkahelye, hogy a tanácsadó teljesebb képet nyerjen az érintettről, illetve így a munkából való kiesés időszakát csökkenthetjük.

Az ügyféllel folytatott személyes találkozó tartalmi elemei:

- A megbeszélés során a foglalkozási tanácsadó röviden tisztázza, hogy milyen célból kereste fel az ügyfelet. Mivel a rehabilitációs tanácsadó/mentor már előzetesen tájékoztatta az ügyfelet, itt valóban csak rövid tájékoztatásról van szó.
- A foglalkozási tanácsadó/rehabilitációs tanácsadó tájékoztatja az ügyfelet az együttműködést megelőző, illetve az azt követő főbb szolgáltatási elemekről (pl. profil készítése, Egyéni Munkavállalási Terv készítése és megvalósítása), azok tartalmáról, az ügyfél, illetve a foglalkozási tanácsadó/rehabilitációs tanácsadó várható feladatairól, kötelezettségeiről.

- A tájékoztató beszélgetés során fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy sikeres nyílt munkaerőpiacon történő munkába állása érdekében szükség lehet arra, hogy a szolgáltatásban részt vevő szakemberek másoktól – őt jól ismerő emberektől, munkatársaktól, vezetőktől – is tájékozódjanak a munkakészségeiről, valamint tanulmányozzák korábbi, egészségi állapotával kapcsolatos szakvéleményeit.
- A megbeszélés során lehetőség adódik az ügyfél információhiányból adódó félelmei feloldására, valamint a motivációs és együttműködési készségének megerősítésére.
- Ha az ügyfélnek időre van szüksége a szolgáltatásban történő részvétel átgondolására, akkor döntéséről egy héten belül kell értesítse a rehabilitációs tanácsadóját.

A megbeszélésen történteket az ügyfél-eseménynaplóban (5. sz. adatlap) rögzítjük.

E. Az ügyfél szolgáltatási folyamatba való bekerülése

A kapcsolatfelvétel végeredményeként az ügyfél nyilatkozik arról, hogy vállalja-e a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedésének elősegítése érdekében nyújtott szolgáltatásokban való részvételt. (4. sz. adatlap)

A vállalás elsősorban az ügyfélprofil elkészítésében való aktív közreműködésre, együttműködésre irányul, és másodsorban a későbbi – a szolgáltató/az akkreditált foglalkoztató és a szolgáltatásban részt vevő ügyfél közötti együttműködési megállapodás aláírására.
Az ügyfél dönthet úgy, hogy nem kíván a szolgáltatási folyamatban részt venni, nemleges döntésének kockázatá-

ról a kapcsolatfelvétel korábbi szakaszában az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadója már tájékoztatta.
Az ügyfél nemleges döntését az ügyfél-eseménynaplóban kell rögzíteni, valamint egy nyilatkozatot is ki kell töltenie, ami átadásra kerül az akkreditált foglalkoztató részére. (5. sz. adatlap)
Javasoljuk, hogy kerüljön feltárásra, hogy az ügyfél nemleges válaszának hátterében milyen okok állhatnak.
Amennyiben megegyezés születik az ügyfél bevonásáról, bekerül a szolgáltató nyilvántartásába.

1.2.3. Módszertani eszközök

- Személyes találkozó az akkreditált foglalkoztató szakembereivel
- Iratok, nyilvántartások adattartalmának elemzése
- Személyes interjú

1.2.4. A szolgáltatás időtartama

- Az információnyújtás, tájékoztatás folyamatos, alkalmazkodva az aktuális lehetőségekhez és szükségletekhez.
- A személyes találkozó javasolt időtartama maximum 1 óra.

1.2.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

1.2.6. Dokumentáció

- Nyilatkozat adatkezelésről (3. sz. adatlap)
- Nyilatkozat (a szolgáltatásban igen/nem részvételről) (4. sz. adatlap)
- Ügyfél eseménynapló (5. sz. adatlap)
- Elektronikus nyilvántartásba vétel

1.2.7. Elvárt eredmény

- Az ügyfelek részletes tájékoztatást kapnak a nyílt munkaerő-piacra történő integrációt segítő szolgáltatásokról.
- Az akkreditált foglalkoztatónál tranzitfoglalkoztatásban alkalmazásban lévő ügyfelek közül megtörténik a szolgáltatásba bevonandók kiválasztása.
- A szolgáltató és az ügyfél között megállapodás születik az ügyfél szolgáltatásba vonásáról.

3. sz. adatlap

Nyilatkozat adatkezelésről

Alulírott……(munkavállaló neve), (szül. hely., idő:……, ……év ……hó ……nap) a …… (akkreditált foglalkoztató neve, címe) munkavállalója tudomásul veszem, hogy a …… (szolgáltató neve, címe) és a munkáltatóm között – az akkreditált foglalkoztatónál tranzitfoglalkoztatás keretében alkalmazott megváltozott munkaképességű munkavállalók nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedésének elősegítése érdekében – szolgáltatási keretszerződés jött létre.

Ezúton nyilatkozom, hogy a keretszerződésben rögzítettek megvalósulása érdekében hozzájárulok, hogy a Szolgáltató a szerződésben megjelölt szakemberei által, a rehabilitációs foglalkoztatásra vonatkozó alábbi személyes adataimhoz hozzáférjen, és azokat kezelje:

- Név, lakcím, születési hely, idő, taj-szám
- Egészségi állapotra vonatkozó adatok
- Célcsoportba tartozást kiállító dokumentum típusa, kiállítója
- Munkavállalással összefüggő adatok
- Munkavégzéssel kapcsolatos adatok

Kijelentem, hogy jelen nyilatkozat felolvasásra és számomra értelmezésre került. Kijelentem továbbá, hogy az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 20. §-ában foglalt tájékoztatást (az adatkezeléshez hozzájárulásom szükséges, adatkezelés célja, jogalapja, időtartama, adatkezeléssel kapcsolatos jogaim, illetve jogorvoslati lehetőségeim stb.)

megkaptam. A személyes adataimhoz történő hozzáférésre és azok kezelésére engedélyemet önként és megfelelő tájékoztatás alapján adtam.

Kelt: .....

.....

ügyfél (munkavállaló) aláírása

4. sz. adatlap

Nyilatkozat

Alulírott..... (munkavállaló neve), (szül. hely., idő: ....., ...év .....hó .....nap) a ..... (akkreditált foglalkoztató neve, címe) munkavállalója a ..... (szolgáltató neve, címe/akkreditált foglalkoztató) által biztosított, a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedésem elősegítése érdekében nyújtott szolgáltatásban való részvételt:

vállalom nem vállalom

Kelt: .....

.....
ügyfél (munkavállaló) aláírása

5. sz. adatlap

Ügyfél-eseménynapló[7]

Ügyfél neve:

Foglalkozási tanácsadó neve:

Dátum	
Helyszín	
Résztvevők	
Szolgáltatási tevékenység megnevezése	
Szolgáltatás tartalmának és a tevékenység leírása	
Egyéb információk, megfigyelések rögzítése	
Kapcsolódó dokumentumok, módszerek, eszközök, tesztek	
Formális eredmények, megállapodások: • határidők, következő időpont, hely stb. • teendők	
Szubjektív benyomások	
Egyéb	

7 Ezt a dokumentumot minden, az ügyfél számára nyújtott szolgáltatási tevékenység esetén – alkalmanként – javasolt elkészíteni.

1.3. Kapcsolatfelvétel a nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal

A munkáltatókkal való együttműködés partneri viszony. A partneri viszony kialakításához fel kell vennünk a kapcsolatot a térségben működő nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal, és számukra olyan információkat kell nyújtanunk, amelyek rávilágítanak a tranzitfoglalkoztatásból a nyílt munkaerőpiacra kerülő munkavállalók foglalkoztatásának előnyeire.

Jó tudni rész

A kapcsolatfelvétel és a nyílt munkaerő-piaci munkáltatók számára nyújtott szolgáltatás minden elemének elvégzése akkor is szükséges, ha a szolgáltatást az akkreditált foglalkoztató fogja végezni.
Az akkreditált foglalkoztató szemszögéből ez a szolgáltatási elem várhatóan új tevékenységnek fog számítani.

1.3.1. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel célja

- a munkáltatók tájékoztatása a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint megnyerésük az „ügynek”, hogy nyitottá tegyük a tranzitfoglalkoztatás során már munkatapasztalatot szerzett megváltozott munkaképességű személyek fogadására.

A munkáltatókkal történő kapcsolatfelvétel a nyílt munkaerő-piaci munkáltatói adatbázis kialakításának/bővítésének első lépése, így az előző folyamatoktól függetlenül,

azokkal párhuzamosan vagy akár azokat megelőző időszakban is végezhető.

1.3.2. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel tevékenységei és tartalma

A. Tájékozódás a térség munkaerőpiacát érintő jellemzőkről, lehetőségekről, munkáltatóiról
B. Munkáltatói lista elkészítése a szolgáltatásunk szempontjából számba vehető munkáltatókról
C. A munkáltatók felkeresésének előkészítése
D. Kapcsolatfelvétel a potenciális munkáltatókkal
E. Személyes találkozó a munkáltatóval
F. Megállapodás a további együttműködésről

A. Tájékozódás a térség munkaerőpiacát érintő jellemzőkről, lehetőségekről, munkáltatóiról

A kapcsolatfelvételhez elengedhetetlen az előzetes tájékozódás a térség munkaerőpiacáról. Ismerjük meg a térségben működő iparágakat, munkáltatókat, foglalkozási tendenciákat. (Információt a következőkből szerezhetünk: a munkáltatók szakmai szervezeteinek felmérései, beszámolói, munkaügyi kirendeltségek nyilvántartásai, hirdetések, cikkek a helyi sajtóban, a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató adatai, az adott település honlapján közzétett önkormányzati beszámolók stb.)

B. Munkáltatói lista elkészítése a szolgáltatás szempontjából számba vehető munkáltatókról

A tájékozódást követően készítsünk munkáltatói listát, amelyben összegyűjtjük a potenciális munkáltatókat.
Tartalma: a munkáltató megnevezése, elérhetősége, tevékenysége, kapcsolattartó neve.

C. A munkáltatók felkeresésének előkészítése

Igyekezzünk a munkáltatói listán szereplő, kiválasztott munkáltatókról minél több információt összegyűjteni működésükről, nagyságukról, gazdasági mutatószámaikról, a szervezetnél foglalkoztatott munkavállalóikról, esélyegyenlőségi filozófiájukról. Tájékozódjunk, van-e aktuális álláshirdetésük. Információs források lehetnek a megjelenések az országos/helyi médiában, a cég honlapja, nyilvános beszámolók, különféle gazdasági adatbázisok stb.

Fontos, hogy szolgáltatásunkról és szervezetünkről tájékoztató anyagokat, szórólapokat készítsünk! A szórólap tartalmának elsősorban a célcsoport bemutatását, az átvezetés fontosságát, annak folyamatát és tevékenységét kell megjeleníteni; illetve azokat az előnyöket, amelyek a munkáltató szempontjából fontosak lehetnek a foglalkoztatás során.

D. Kapcsolatfelvétel a potenciális munkáltatókkal

Az alábbiakban felsorolt módokon kereshetjük fel, és szólíthatjuk meg a nyílt munkaerőpiac munkáltatóit:

- *Hirdetés megjelentetése szervezetünk által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatásokról az országos/helyi médiában, ingyenes kiadványokban, szórólapokon, internetes portálokon*
    - A marketing e típusának előnye, hogy nem igényel sok humán kapacitást. Nagyszámú munkáltatót célozhatunk meg vele, és a munkaadók potenciálisan széles köréhez juttathatjuk el az üzenetet. Az írott formában közzétett hirdetés azonban számos hátránnyal is jár: általában nehéz felmérni, milyen hatást tett a munkáltatókra, esetenként komoly költségei

ellenére, nem tudjuk folyamatosan ellenőrizni a hatását. További nehézséget jelent a közérdekű reklámanyagokkal és az e-mailen közzétett hirdetésekkel kapcsolatban az úgynevezett „papírkosár-effektus”: sokan belefáradtak már a levelesládájukban felszaporodó reklámözönbe, ezért ezek a reklámok legtöbbször a kukában kötnek ki.

- *Szakmai anyagok (kiadványok, bemutatkozás, szórólapok) eljuttatása postai úton a munkáltatókhoz szolgáltatásainkról, valamint a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról*
  - A szakmai kiadványokban reálisan ismertessük a várható nehézségeket, de helyezzük a hangsúlyt az előnyökre és pozitívumra. Részletezzük a gyakran előforduló problémákat, azok egyszerű megoldási módját és a szolgáltatásunk részét képező garanciákat (pl. hogy szakembereink mindig a munkáltató rendelkezésére állnak, ha valamilyen nem várt esemény következik be). Mindig a munkáltatók szemszögéből nézzük és fogalmazzuk meg az üzeneteket!
  - Igyekezzünk, hogy kiadványaink minél teljesebb és részletesebb tájékoztatást nyújtsanak a lehető legtömörebb formában. Fontos hogy ismertetőink figyelemfelkeltőek, esztétikusak legyenek, ugyanakkor feleljenek meg a tartalom, a szakmaiság követelményeinek. A munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel fontos eszköze egy jól elkészített bemutatkozó kiadvány, amely megfelelő alapot nyújt a személyes találkozáshoz.

- *Szakmai fórumokon, rendezvényeken (járási munkaügyi kirendeltségek, munkaügyi központok, vállalkozói közpon-*

tok, programirodák közreműködésével a munkáltatóknak szervezett rendezvények, állásbörzék, CSR-piac, képzési vásár stb.) való részvétel/szervezése

- A kapcsolatteremtés fontos helyszínei azok a fórumok, ahol találkozhatunk a nyílt munkaerő-piaci munkáltatók képviselőivel. Itt lehetőség nyílik személyes találkozás keretében ismertető kiadványunkat vagy névjegykártyánkat átadni, valamint a kapcsolatfelvétel időpontjában, módjában és a kapcsolattartó személyében megállapodni.
- Sikeresen vehetjük fel a kapcsolatot munkáltatókkal, ha munkatársaikat meghívjuk egy olyan konferenciára vagy rendezvényre, ahol részletesen hallhatnak a megváltozott munkaképességű emberek nyílt munkaerőpiacra történő re/integrációjáról, és foglalkoztatásukkal kapcsolatos jogszabályi kötelezettségeikről.

- *Telefonon, e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvéte*
  Telefonos kapcsolatfelvétel során a szolgáltató munkatársa telefonon megkeresi a munkáltatói listán szereplő munkáltatókat, és időpontot kér a munkaerő-gazdálkodásért felelős vezetőhöz személyes találkozóra. A telefonos megkeresés akkor eredményes, ha sikerül időpontot egyeztetnünk egy személyes találkozóra, ahol esélyt kapunk arra, hogy szolgáltatásainkról személyesen tájékoztathassuk a munkáltatót, és választ adhassunk valamennyi felmerülő kérdésre. Az e-mailen történő kapcsolatfelvétel költsége lényegesen kisebb, azonban kevésbé személyes jellegű. Folyamata az előzőekben leírtakhoz hasonló.

E. Személyes találkozó a munkáltatóval

A kiválasztott munkáltatókat fel kell keresni, számukra általános információt kell nyújtani a tranzitfoglalkoztatásban résztvevő megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról, a foglalkoztatás előnyeiről, a jogszabályi környezetről (kötelezettségek és támogatások), valamint a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által munkáltatóknak kínált szolgáltatásokról.

A személyes találkozó főbb tartalmi elemei:

- a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és a szolgáltatás bemutatása;
- általános információk a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról (jogszabályi háttér ismertetése, munkáltató költségei csökkentésének lehetősége az igénybe vehető támogatássokkal);
- célcsoport bemutatása;
- a munkáltató motiválása: esetleges kifogások és aggályok kezelése, hiedelmek eloszlatása, információhiányból adódó előítéletek ellensúlyozása, valós problémák feltárása, előnyök hangsúlyozása;
- meggyőzés: meg kell győznünk a munkáltatókat arról, hogy jó befektetés megváltozott munkaképességű embereket alkalmazni.

Ehhez az alábbi érvek felsorolását javasoljuk:

- tranzitfoglalkoztatásban részt vevő munkavállaló jelenleg is alkalmazásban áll, rendelkezik gyakorlattal, munkatapasztalattal;
- munkapróba[8] keretében a munkavégzés helyén szerezhet közvetlen tapasztalatot a munkavállalóról;

---

8 A munkapróba a Módszertani kézikönyv 4. fejezetében kerül részletesen bemutatásra.

- segíti az esélyegyenlőség biztosítását, amelyre törvényi előírás kötelezi a munkáltatót;
- gazdasági előnyök, költségek csökkentése (pl. rehabilitációs hozzájárulási fizetési kötelezettség csökkentése, rehabilitációs kártya egyszerű igénybevétele);
- a munkáltatók és munkavállalók társadalmi felelősségvállalásának szükségessége;
- a munkahelyi sokszínűség előnyei;
- fogyatékos személyek alkalmazása esetén a munkáltató imázsa javul a külső és belső elismertség révén;
- az értelmi fogyatékos munkavállalók élen járnak a ledolgozott munkanapok tekintetében;
- a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítésből a vásárlók, a beszállítók és a nem fogyatékos munkavállalók is profitálnak;
- a felkeresett munkáltató akadálymentesítési ismeretei hiányosságából adódó ellenállásának leküzdése érdekében ismertethető, hogy milyen környezeti igénye van munkahely szempontjából a látás-, hallás-, mozgásserült és autizmussal élő embereknek;
- a munkáltató szükségleteinek, igényeinek, elvárásainak feltárása;
- a munkáltató telephelyének, munkahelyeinek előzetes felmérése, tájékozódás a munkalehetőségekről;
- a munkáltató számára nyújtható lehetséges szolgáltatások bemutatása (ezek részletes leírását l. a következő fejezetekben).

F. Megállapodás a további együttműködésről

Ideális esetben az első személyes találkozás után megállapodás történik a további együttműködési lehetőségekről.

1.3.3. Módszertani eszközök

- Információgyűjtés
- Munkáltatói listák készítése, elemzése
- Marketing, reklám
- Telefonos megkeresés
- Megkeresés e-mailen keresztül
- Személyes beszélgetés
- Előadás

1.3.4. A szolgáltatás időtartama

- A munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel és a munkaerőpiaci információnyújtás folyamatosan végzett szolgáltatás.
- A személyes találkozó(k) javasolt időtartama 30 perc és 60 perc közötti, abban az esetben válhat hosszabbá, ha a munkahely megtekintésével egybekötött módon történik.

A kapcsolatfelvétel után akkor is fontos a munkáltatókkal való kapcsolat fenntartása, ha az első találkozás után nem történik megállapodás a további együttműködésről.

1.3.5. Szakemberigény

- foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó;
- akkreditált foglalkoztató szakembere.

1.3.6. Dokumentáció

- Munkáltatói kapcsolatfelvételi adatlap (6. sz. adatlap)
- Munkáltatói eseménynapló készítése – a munkáltatókkal történt megállapodás, események rögzítésére szolgál (7. sz. adatlap)
- Munkáltatói adatbázis létrehozása – ez újonnan akkor jön létre, amikor az akkreditált foglalkoztató a szolgáltató

Munkáltatói adatbázis tartalma:

- munkáltató megnevezése, címe;
- kapcsolattartó neve, elérhetősége;
- a munkáltató rövid bemutatása (ágazat, tevékenység, foglalkoztatottak létszáma, fellelhető munkakörök).

1.3.7. Elvárt eredmény

- A munkáltató megfelelő információ birtokába kerül, melynek révén dönteni tud a további együttműködésről.
- Aktív kapcsolat kialakítása a munkáltató és az akkreditált foglalkoztató/ foglalkozási rehabilitációs szolgáltató között.
- A munkáltató bekerül a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató/akkreditált foglalkoztató adatbázisába.

6. sz. adatlap

MUNKÁLTATÓI KAPCSOLATFELVÉTELI ADATLAP

Foglalkozási tanácsadó/ Munkáltatói kapcsolattartó neve:

A kapcsolatfelvétel időpontja:
A kapcsolatfelvétel módja:
A kapcsolatfelvétel tartalma:

A kapcsolatfelvétel eredménye:

A munkáltató bemutatása

Munkáltató neve	
Képviselő neve	
Kapcsolattartó neve	
Munkáltató szervezeti formájának besorolása	
Cím	
Telephely	
Telefonszám, fax	
Munkáltató kapcsolattartója	
E-mail	
Tevékenység jellege, gazdasági ágazat besorolása	
Egyéb	

Alaptevékenység rövid bemutatása	
Foglalkoztatottak száma[9] *(teljes állomány)*	
Foglalkoztatottak száma *(adott telephelyen/működési egységben)*	
Foglalkoztatott-e korábban megváltozott munkaképességű dolgozót. Összegezze az eddigi tapasztalatokat.	
Jelenleg foglalkoztat-e megváltozott munkaképességű dolgozót *(teljes állományban)*	
Jelenleg foglalkoztat-e megváltozott munkaképességű dolgozót *(adott telephelyen/működési egységben)*	
Megjegyzések a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása kapcsán	
Részesül-e valamilyen rehabilitációs célú támogatásban	
Kapcsolatfelvétel célja/oka	
Együttműködési lehetőségek	

9 A teljes állományi létszámot – statisztikai létszámot – érdemes megkérdezni a rehabilitációs foglalkoztatási kötelezettség számítása és egyéb kedvezmények miatt.

7. sz. adatlap

MUNKÁLTATÓI ESEMÉNYNAPLÓ[10]

Dátum:

Foglalkozási tanácsadó neve:

Munkáltató megnevezése:

Kapcsolattartó a munkáltatónál:

Esemény rövid leírása:

Megállapodás:

Egyéb:

---

10 Ezt a dokumentumot minden, a munkáltató számára nyújtott szolgáltatási tevékenység esetén – alkalmanként – javasolt elkészíteni.

1.4. Kapcsolatfelvétel egyéb partnerekkel

A munkavállalók nyílt munkaerőpiacra történő integrációjának elősegítésére irányuló szolgáltatás eredményességéhez hozzájárul a szolgáltatásban közvetlenül nem érintett partnerekkel történő együttműködés, melynek első lépése a kapcsolatfelvétel.

1.4.1. A partnerekkel való kapcsolatfelvétel célja

- a jövőbeli partnerek számára tájékoztatást nyújtani az akkreditált foglalkoztató/ foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által nyújtott szolgáltatásról;
- a partnerek segítsék a szolgáltatót információval, szolgáltatásokkal.

Jó tudni rész

Az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató egyaránt lehet a kapcsolatfelvétel kezdeményezője.

Fontos, hogy a kapcsolatfelvétel során vagy azt követően a partner részéről is megjelenjen az együttműködés szándéka és igénye, így a jövőben sor kerülhet a felek között egy olyan együttműködési megállapodás megkötésére, valamint működtetésére, amely hozzájárul a megváltozott munkaképességű munkavállalók nyílt munkaerőpiacra történő sikeres átvezetéséhez.

A kapcsolatok kiépítése és megállapodások megkötése elősegíti egy, a térségben működő kapcsolati háló kialakulását a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók, az akkreditált foglalkoztatók és az egyéb érintett partnerek között.

1.4.2. A partnerekkel való kapcsolatfelvétel tevékenységei és tartalma

A. A térségben található intézmények és egyéb szervezetek számbavétele
B. Előzetes egyeztetés a partnerekkel
C. Partnerek személyes felkeresése
D. Lehetséges együttműködés területeinek egyeztetése
E. Szándéknyilatkozat további együttműködésről

A. A térségben található intézmények és egyéb szervezetek számbavétele

Először számba kell venni a térségben található intézményeket és egyéb szervezeteket. Ezután el kell készítenünk egy listát a potenciális partnerekről.

Intézmények, szervezetek, melyeket ügyfeleink rendszeresen felkeresnek, illetve amelyekkel kapcsolatban állnak, a következők lehetnek:

- Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv
- Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal
- Járási Munkaügyi Kirendeltségek
- Készségfejlesztő speciális szakiskolák
- Speciális iskolák
- Érdekvédelmi szervezetek
- Munkáltatók szakmai szervezetei
- Fogyatékos, megváltozott munkaképességű, tartósan beteg emberekkel foglalkozó civil szervezetek

- Családsegítő Központok
- Egészségügyi intézmények (háziorvosok, védőnői hálózat, pszichiátriai ellátó hálózat stb.)
- Szülői szervezetek
- Fogyatékos/megváltozott munkaképességű/tartósan beteg emberek számára alap- és szakellátást nyújtó intézmények, szervezetek
- Támogató Szolgálatot működtető intézmények, szervezetek
- Hasonló szolgáltatást nyújtó szervezetek stb.

B. Előzetes egyeztetés a partnerekkel

A lehetséges partnerekkel telefonos megkeresés útján időpontot kell egyeztetnünk egy személyes találkozóra, ahol lehetőség nyílik szervezetünk és az általa nyújtott szolgáltatások bemutatására, a jövőbeli partnerszervezet megismerésére, és a felmerülő kérdések megválaszolására.

C. Partnerek személyes felkeresése

Potenciális partnereinket az együttműködés kialakítása, a szolgáltatás eredményességének, komplexitásának biztosítása, kapcsolati hálónk növelése érdekében keressük fel. A találkozón lehetőleg a szervezet, illetve a lehetséges együttműködéssel érintett terület vezetője képviselje partnerünket.

Az együttműködő partner kapcsolatfelvételi adatlapja az első személyes találkozó után kerül kitöltésre.

A partneri eseménynapló a partnerekkel történt megállapodások, események rögzítésére szolgál, amelyet folyamatosan kell vezetni.

D. Lehetséges együttműködés területeinek egyeztetése

Az együttműködés módja és célja a megkeresett szervezet tevékenységi körétől függ, ennek ismeretében a személyes találkozóra az alábbi tartalmi elemeket javasoljuk:

- az akkreditált foglalkoztató/foglalkozási rehabilitációs szolgáltató tevékenységének és szolgáltatásaink bemutatása;
- tájékoztatás nyújtása az átvezetés feladatáról;
- a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztatók közötti munkakapcsolat bemutatása, ennek keretei;
- tájékozódás a megkeresett szervezet tevékenységéről;
- általános információk a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról (jogszabályi háttér, előnyök ismertetése);
- célcsoport bemutatása;
- a partnerszervezet szükségleteinek, igényeinek, elvárásainak feltárása;
- a lehetséges együttműködés főbb területeinek meghatározása;
- a szervezet számára nyújtható lehetséges szolgáltatások bemutatása;
- a felkeresett szervezet által nyújtott szolgáltatások feltérképezése;
- az információcsere kereteinek meghatározása.

E. Szándéknyilatkozat további együttműködésről

Ideális esetben az első személyes találkozás után a felek együttműködési megállapodást kötnek, melyben megjelölik az együttműködés célját, főbb területeit, a kapcsolattartókat.

1.4.3. Módszertani eszközök

- Információgyűjtés
- Potenciális partnerek listájának elkészítése, elemzése
- Telefonos megkeresés
- Megkeresés e-mailen keresztül
- Személyes beszélgetés

1.4.4. A szolgáltatás időtartama

- A partnerekkel való kapcsolatfelvétel folyamatosan végzett szolgáltatás.
- A személyes találkozó(k) javasolt időtartama 30 perc és 60 perc közötti.

A kapcsolatfelvétel után akkor is fontos a lehetséges partnerekkel való kapcsolat fenntartása, ha az első találkozás után nem jön létre megállapodás.

1.4.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

1.4.6. Dokumentáció

- Együttműködő partner kapcsolatfelvételi adatlapja (8. sz. adatlap)
- Partneri eseménynaplóba partnerekkel történt megállapodások, események rögzítésére szolgál (9. sz. adatlap)

Adatbázis kialakítása együttműködő partnerekről, melynek tartalma:

- szervezet megnevezése, címe;
- kapcsolattartó neve, elérhetősége;
- a szervezet rövid bemutatása (tevékenység, célcsoport, együttműködés potenciális területei).

1.4.7. Elvárt eredmény

- A szolgáltatás eredménye az együttműködési megállapodás létrejötte az akkreditált foglalkoztató/foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és partnerek között.
- A partner adatbázisba kerülésével a kapcsolati háló kibővülése.

8. sz. adatlap

EGYÉB PARTNEREK KAPCSOLATFELVÉTELI ADATLAPJA

Foglalkozási tanácsadó neve:

A kapcsolatfelvétel időpontja:
A kapcsolatfelvétel módja:
A kapcsolatfelvétel tartalma:

A kapcsolatfelvétel eredménye:

Együttműködő szervezet bemutatása

Szervezet neve	
Szervezeti formájának besorolása	
Cím	
Telefonszám, fax	
Kapcsolattartója	
E-mail	
Tevékenység jellege	
Egyéb	

A szervezet alaptevékenységének rövid bemutatása:

Együttműködési lehetőségek	

9. sz. adatlap

PARTNERI ESEMÉNYNAPLÓ[11]

Dátum:

Foglalkozási tanácsadó:

Partnerszervezet megnevezése:

Partnerszervezet kapcsolattartója:

Esemény rövid leírása:

Megállapodás:

Egyéb:

---

11 Ezt a dokumentumot minden, a partnerek bevonásával történt szolgáltatási tevékenység esetén – alkalmanként – javasolt elkészíteni.

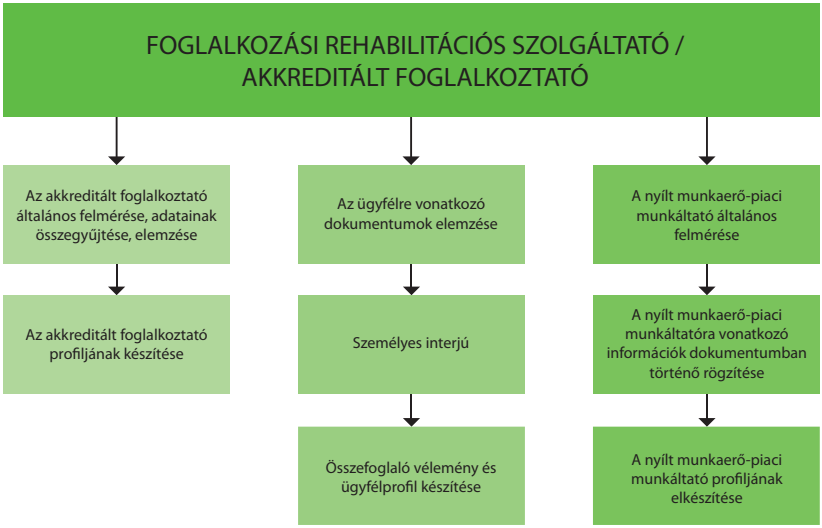
2. PROFILOK KÉSZÍTÉSE

A kapcsolatfelvétel, tájékoztatás szolgáltatási elem után, az akkreditált foglalkoztató és szolgáltató között létrejött keretszerződés, valamint az ügyfél nyilatkozata alapján kezdődhet meg a profilok készítése, ha külső szolgáltató végzi az egyes szolgáltatási feladatokat.

Abban az esetben, ha az akkreditált foglalkoztató végzi a szolgáltatást, akkor nem szükségesek ezek az előfeltételek.

Az akkreditált foglalkozató, az ügyfél és a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztató esetében külön-külön fejezet foglalkozik a profilkészítés folyamatával.

A profilok készítésének tevékenységei



Jó tudni rész

Javasoljuk a profilok elkészítésének, időbeli sorrendjének a betartását az akkreditált foglalkoztató és az ügyfél esetében, valamint azt is, hogy abban az esetben is el kell készíteni az akkreditált foglalkoztató profilját, ha saját maga fogja végezni a szolgáltatást.

Először az akkreditált foglalkoztató, majd az ügyfél profilját kell elkészíteni. Az akkreditált foglalkoztató profilképe nem tartozik hozzá szorosan az ügyfél profilképéhez, de közvetlen hatást gyakorol rá, bemutatja az ügyfél konkrét munkakörnyezetét, a szervezeten belül betöltött szerepét, illetve a foglalkoztatónál rendelkezésre álló szolgáltatási és képzési lehetőségeket.

A nyílt munkaerő-piaci munkáltatók profiljának elkészítése független az akkreditált foglalkoztató és az ügyfél profiljának elkészítésétől, így az időbelisége nem releváns. Az akkreditált foglalkoztatók profilját egyszer, az átvezetésszolgáltatás elindításakor (továbbá jelentősebb változás esetén) kell elkészíteni. Az ügyfelek profilkészítése azonban folyamatos tevékenység, minden új ügyfél belépésekor kötelező elem.

2.1. Az akkreditált foglalkoztató profiljának elkészítése

A törvényileg szabályozott akkreditált foglalkoztatók[12] fontos szereplői a foglalkozási rehabilitációnak, nagyon változatos képet mutatnak a foglalkoztatottak létszáma, szervezeti felépítés és ágazati hovatartozás tekintetében. E módszertan valamennyi akkreditált foglalkoztatónak szól.

Az akkreditált foglalkoztatók speciális szerepet töltenek be a munkaerőpiacon és a gazdasági szférában. Egyrészt szükséges a saját fenntartásukról gondoskodniuk, új megrendelésekre szerződést kötniük, új termelési módokat bevezetniük. Másrészről úgy kell a teljesítéseket megvalósítaniuk, hogy az alkalmazotti körük is folyamatosan változhat, meg kell felelniük az akkreditált foglalkoztatókra vonatkozó aktuális jogszabályi előírásoknak.[13] Vállalniuk kell megváltozott munkaképességű munkavállalóik rehabilitációját: így a szükséges szolgáltatásokkal támogatniuk kell a tranzitfoglalkoztatásban lévő személyek nyílt munkaerő-piaci kilépését, ezzel együtt a kilépésből eredő munkaerőhiányt kezelniük kell.

Az akkreditált foglalkoztatóknak nyitottaknak kell lenniük a tranzitfoglalkoztatásban dolgozók nyílt munkaerő-piaci

---

12 Akkreditált foglalkoztatónak hívjuk a 327/2012. (XI.16.) Korm. rendelet 1.§ 1. pontja szerinti definíciónak megfelelő munkáltatót.

13 Jelenlegi szabályozás: A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról szóló, 327/2012. (XI.16.) számú Korm. rendelet

kihelyezésére, és az ezáltal megüresedő álláshelyek folyamatos betöltésére.
Ennek a szemléletmódnak a kialakításához, ezeknek a feladatoknak, elvárásoknak a teljesítéséhez tud segítséget nyújtani a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató, illetve az akkreditált foglalkoztató rehabilitációért felelős szakemberei, akik a szolgáltatást fogják nyújtani.

2.1.1. Az akkreditált foglalkoztatói profil elkészítésének célja

- megalapozza a hatékony együttműködést a szolgáltató szervezet és az akkreditált foglalkoztató között;
- az akkreditált foglalkoztató tevékenységének, jellemzőinek, szolgáltatásainak, kapcsolati hálójának megismerése;
- akkreditált foglalkoztató ismerje fel – ha maga végzi a szolgáltatást –, hogy melyek azok a területek, amelyek speciális szolgáltatások igénybevételével fejleszthetőek, javíthatóak;
- a szolgáltatási kosár összeállításának előkészítése.

Jó tudni rész

Javasoljuk az akkreditált foglalkoztatói profil összeállítását abban az esetben is, ha az akkreditált foglalkoztató végzi a szolgáltatást. Ugyanis a szolgáltatáson belüli szakembercserék, váltások esetén a meglévő dokumentum, a foglalkoztatói profil jelentősen lecsökkentheti a nyílt munkaerő-piaci elhelyezés előkészítésének idejét azáltal, hogy rendelkezésre áll a foglalkoztatóról képet adó átfogó dokumentum. A profil által a vezetőség is objektív képet kap a rehabilitációs szolgáltatások hiányzó, pótolandó elemeiről.

2.1.2. Az akkreditált foglalkoztatói profil elkészítésének tevékenységei és tartalma

I. Az akkreditált foglalkoztató általános felmérése

A. Az akkreditált foglalkoztató általános adatainak összegyűjtése, elemzése

B. A tranzitfoglalkoztatás felmérése az akkreditált foglalkoztatónál

C. Az akkreditált foglalkoztató telephelyeinek felmérése

A. Az akkreditált foglalkoztató általános adatainak összegyűjtése, elemzése

Az akkreditált foglalkoztató általános adatainak összegyűjtése sok esetben az előzetes információk összegzését és kiegészítését jelentheti.

Az adatgyűjtés az akkreditált foglalkoztató központjában is történhet az akkreditált foglalkoztató kapcsolattartójának közreműködésével (dokumentációk áttekintése, konzultáció stb.). Megnehezítheti az együttműködést, hogy a nagyobb létszámú akkreditált foglalkoztatók központja távol eshet a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató működési területétől (több akkreditált foglalkoztató központja Budapesten található), ugyanakkor a teljes körű szervezeti kép megismerése érdekében szükséges lehet a központban felkeresni a kapcsolattartásra kijelölt személyt.

Abban az esetben, ha a szolgáltatást az akkreditált foglalkoztató végzi, ugyanúgy szükséges, hogy a rehabilitációs tanácsadó, mentor a központban kezdje el a szükséges információk összegyűjtését, az adatlapok kitöltését, mert a legtöbb esetben ezek az információk nem állnak egységesen rendelkezésre.

A munkáltató általános adatai összegyűjtésének, elemzésének szempontjai:

- a foglalkoztató neve;
- szervezeti formájának besorolása;
- a kapcsolattartók státusza és elérhetőségei (pl. HR-vezető);
- tevékenységének jellege;
- összlétszáma, a megváltozott munkaképességű alkalmazotti létszáma, tartós, illetve tranzit foglalkoztatásban résztvevők megoszlása szerint;
- az NRSZH-val megkötött támogatási szerződésben rögzített létszám és jelenlegi létszám összehasonlítása;
- kapcsolatai (pl. a kötelező szolgáltatásokat melyik szervezet végzi, kapcsolatban állnak-e egészségügyi intézményekkel, szociális szolgáltatásokat biztosító intézményekkel);
- a szolgáltatás szempontjából releváns szakemberek és elérhetőségeik (rehabilitációs mentor, rehabilitációs tanácsadó stb.);
- a foglalkoztatás fejlesztésére vonatkozó tervek, azok ütemezése (új tevékenységek bevezetése, új termékgyártás, létszámbővítés, profilbővítés, új szolgáltatás stb.).

Jó tudni rész

Amennyiben a szolgáltatást maga az akkreditált foglalkoztató végzi, a foglalkoztatási rehabilitációban résztvevő szakemberek team munkában gyűjtik össze a foglalkoztatói profil elkészítéséhez szükséges adatokat.

Az adatok összegyűjtését követően „Az akkreditált foglalkoztató általános profil adatlapja” megfelelő részénél kerül kitöltésre. (10. sz. adatlap)

B. A tranzitfoglalkoztatás felmérése az akkreditált foglalkoztatónál

A felmérés ezen részét a szolgáltató működési területén belül fellelhető telephelyekre koncentráltan kell elvégezni, figyelembe véve a szándéknyilatkozatban megfogalmazottakat, hiszen előfordulhat, hogy egy nagy cég esetén csak meghatározott telephely(ek)re terjed ki a profilkészítési szándék, lehetőség.

A nyílt munkaerő-piaci elhelyezés kidolgozásához elengedhetetlenül fontos összegezni a foglalkoztatónál a tartós és a tranzitfoglalkoztatás aktuális adatait. Az adatgyűjtés, elemzés e szakaszának fontos szereplői az akkreditált munkáltatóknál alkalmazásban lévő rehabilitációs tanácsadók, rehabilitációs mentorok és az egyéb szakértők, akik külső szolgáltatóként részt vesznek az akkreditált foglalkoztatónál a rehabilitáció megvalósításában, akik a napi munkavégzésükből adódó gyakorlati tapasztalataikat, a felmerülő nehézségeket is meg tudják osztani a szolgálat szakemberével.

Jó tudni rész

Amennyiben az akkreditált foglalkoztató végzi a szolgáltatást, a rehabilitációs tanácsadó és a rehabilitációs mentor gyakorlati tapasztalatainak elemzése elengedhetetlenül fontos ahhoz, hogy a tranzitfoglalkoztatás nehézségei teljes körűen feltárásra kerüljenek.

A tranzitfoglalkoztatás felmérésének szempontjai:

- tartós foglalkoztatásban résztvevők száma;
- a tartós foglalkoztatásban résztvevők számára biztosított munkatevékenységek, munkakörök;
- a tartós foglalkoztatottak számára biztosított szolgáltatások;
- tranzitfoglalkoztatásban résztvevők száma;
- a tranzit foglalkoztatásban résztvevők megoszlása a tranzitálási időtartam alapján;
- a tranzitfoglalkoztatásban résztvevők számára biztosított munkatevékenységek, munkakörök;
- módosul-e a tranzitfoglalkoztatottak munkaköre, ha igen, akkor milyen gyakorisággal;
- a tranzitfoglalkoztatottak számára biztosított szolgáltatások, azok gyakorisága, időtartama, megvalósulási formája (egyéni/csoportos);
- milyen humán kapacitás áll rendelkezésre a szolgáltatások nyújtására (létszám, végzettség, tapasztalat, külső-belső szolgáltatói arány);
- külső/belső képzések bemutatása;
- milyen munkakörben, hol és hány fő munkapróbája valósult meg eddig, a munkapróba tapasztalatainak bemutatása;
- milyen munkapróbákat tervez.

A módszertan szempontjából a tranzitfoglalkoztatás a kiemelten vizsgálandó terület, fontos információt gyűjteni a tartós foglalkoztatásról is, hiszen az ott alkalmazásban lévő megváltozott munkaképességű személyek a felülvizsgálati kötelezettségek folytán közvetett célcsoportként jönnek számításba, átkerülhetnek a tranzitfoglalkoztatásba, illetve kérhetik az átvezetésszolgáltatását.

Az adatok összegyűjtését követően „A tranzitfoglalkoztatás felmérése az akkreditált foglalkoztatónál” adatlap megfelelő része: Az akkreditált foglalkoztató bemutatása a tranzitfoglalkoztatás szempontjából táblázata kerül kitöltésre. (10. sz. adatlap)

C. Az akkreditált foglalkoztató telephelyeinek felmérése

Az általános felmérésből nyilvánvalóvá válik, hány telephelyen működik az akkreditált munkáltató, az egyes telephelyek milyen tevékenységi körben működnek, milyen alá-fölé rendeltségi viszonyok vannak a telephelyek és a központ, valamint az egyes telephelyek között, milyen döntési jogkörrel rendelkeznek az egyes szervezeti egységek. Ugyanakkor további információt szükséges gyűjteni a szolgáltatók működési területén található telephelyeken zajló, a nyílt munkaerőpiacra való re/integrálást elősegítő folyamatokról, szemléletről.

Ebbe a folyamatba a rehabilitációs tanácsadókon és rehabilitációs mentorokon kívül már bekapcsolódhat a telephely vezetője vagy annak megbízottja.

A *telephelyek felmérésének szempontjai:*

- a telephelyen foglalkoztatottak létszáma (tranzit- és tartós foglalkoztatottak aránya);
- a telephely szervezeti felépítése;
- a telephely általános munkahelyi hierarchiájának bemutatása;
- a telephelyen elérhető szakemberek (telephelyvezető, rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor, külső

szolgáltatók) és az általuk végzett tevékenységek bemutatása;
- elérhetőségük a telephelyen (mikor, hány órában, milyen gyakorisággal);
- a telephely beszállítói tevékenységeinek bemutatása annak érdekében, hogy információhoz jussunk a munkapróba megvalósítási irányairól;
- a telephelyen végzett tevékenységek bemutatása (folyamata, hozzá kapcsolódó munkakörök);
- a munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek);
- kik és hogyan végzik a betanítást az egyes munkaköröknél az újonnan belépő munkavállalók esetében, mert így tudjuk megfelelő kontextusba helyezni a munkavállalóról szerzett információkat;
- az egyes munkakörök esetében mennyi idő szükséges a munkatevékenységek elsajátítására;
- milyen módszerrel történik a betanítás, milyen módszerek bizonyulnak hatékonynak;
- a munkából kieső munkavállalók pótlásának stratégiája, megvalósításának módja;
- milyen humán szolgáltatások elérhetőek a telephelyen;
- ki biztosítja ezeket a szolgáltatásokat, milyen gyakorisággal, időbeosztásban, időtartamban, formában (egyéni/csoportos);
- kik és milyen gyakorisággal veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat;
- a telephelyen megvalósuló közösségi programok (ünnepek, tréningek, hagyományok, kilépő munkavállalók búcsúztatása stb.), mert a korábbi munkahelyi kultúra figyelembe vétele lényeges lehet;

- természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs vagy akár kisebb csoport, akikre támaszkodni lehet a tranzitálás során);
- az adatok összegyűjtését követően az Akkreditált foglalkoztatói profil adatlapja kerül kitöltésre (10. sz. adatlap).

A telephelyek felmérésekor, a szolgáltató működési területén található minden egyes telephelynek külön adatlapot szükséges kitölteni. Amennyiben a foglalkoztató nem rendelkezik telephelyekkel, vagy a szándéknyilatkozat alapján nem nyílik lehetősége a szolgáltatónak a foglalkoztatóhoz tartozó többi telephely felmérésére, a nem releváns adatlapok elhagyhatóak.

II. Az akkreditált foglalkoztató profiljának készítése

Az általános felmérés három szakaszának befejezését követően a feltárt információkat, megállapításokat „Az akkreditált foglalkoztatói profil" adatlapon (10. sz. adatlap) szükséges rögzíteni, amely alapul szolgál a szolgáltatás és az akkreditált foglalkoztató további együttműködéséhez. Támpontot ad az akkreditált foglalkoztatót segítő szolgáltatási kosár összeállításához, valamint segíti a szolgáltatáson belüli információk átadását. Előfordulhat, hogy a profilkészítést csupán egy szakember végzi, azonban az átvezetésszolgáltatást és a szolgáltatási kosár elemeit különböző szakemberek nyújtják. Ezért kiemelten fontos a profil megfelelő kidolgozottsága és érthetősége, mert erre épül a további folyamat.

Az akkreditált foglalkoztatói profil elkészítése során törekedni kell a már meglévő információk összesítésére, ugyan-

akkor maga az adatlap újabb összefüggések alkotására, rögzítésére is fokuszál. Annak érdekében, hogy az adatlap megfelelően legyen kitöltve, érdemes már a többi adatlap kitöltésekor figyelnünk azon információkra, amelyek az összegzéshez lesznek szükségesek.

A profil elkészítése az összegyűjtött adatok kielemzésén, összevetésén alapul. A profil adatlapon az elemzések elvégzését követően szükséges megállapításokat tenni a tranzitfoglalkoztatás segítésére, illetve a kockázati tényezőkre vonatkozóan. A profil elkészítésébe szükséges, hogy a foglalkozási tanácsadó vonja be az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadóját és rehabilitációs mentorát.

Az elkészült anyagot az akkreditált foglalkoztató képviselőjéhez el kell juttatni, konzultációs lehetőséget kell felajánlani a felmérés eredményeinek, tapasztalatainak megbeszélésére, és az együttműködés további lehetőségeinek kialakítására.

Jó tudni rész

A szolgáltatást maga végző akkreditált foglalkoztató esetében a Profil adatlap egyfajta visszacsatolást jelent a tranzitfoglalkoztatás fejlesztéséhez, segítségül szolgál a belső átszervezésekhez, a belső képzések, tréningek megszervezéséhez, amelyek erősítik a nyílt munkaerő-piaci kihelyezések és a termelés összehangolását.

2.1.3. Módszertani eszközök

- *Dokumentumelemzés:* belső dokumentumok szakmai elemzése, pl. szervezeti ábra, betanulást segítő folyamatábra a termelésre vonatkozóan, belső szabályzatok, munkaköri leírások, vállalati statisztikák.
- *Interjú:* személyes interjú során információt szerezhetünk az adott munkáltató tevékenységéről, szervezeti felépítéséről, vállalati értékeiről, a tranzitálással kapcsolatos elképzeléseikről, elvárásaikról, esetleges fenntartásaikról. Az interjú ad lehetőséget arra, hogy a nehezen értelmezhető vagy ellentmondó információkra rákérdezzen az interjúztató. Ugyanakkor az interjú az egyik módszere annak is, hogy feltárásra kerüljenek a rehabilitációban részt vevő személyek attitűdjei.
- *Konzultáció, egyeztetés:* minden további gyors információszerzési lehetőség igénybevétele, amely egy-egy tisztázandó terület megvitatását segíti elő. A vezetőség és/vagy a humánerőforrás-részleg munkatársa(i), a telephelyvezetők és az irányításuk alatt álló közvetlen beosztottak, a rehabilitációs tanácsadók, valamint a rehabilitációs mentorok megfelelő információval szolgálnak egy-egy kérdés, tisztázandó ügyben.

2.1.4. A szolgáltatás időtartama

- Az általános felmérés időtartama az akkreditált foglalkoztató méretétől, telephelyeitől és komplexitásától függően 1-3 alkalom, alkalmanként maximum 2 óra.
- A profilkészítés időtartama: minimum 1 óra.

2.1.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

2.1.6. Dokumentáció

- Az akkreditált foglalkoztatói profil adatlapja (10. sz. adatlap)

2.1.7. Elvárt eredmények

- Elkészül az akkreditált foglalkoztató profilja, megvalósul a szolgáltatási kosár előkészítése.

10. sz. adatlap

AKKREDITÁLT FOGLALKOZTATÓI PROFIL ADATLAPJA

Tanácsadó neve:
Időpont:

Az akkreditált foglalkoztató általános adatai
Opcionális elem

Munkáltató neve	
Székhely címe	
A működési területen belül fellelhető telephelyek	
A központ telefonszáma, fax (a kijelölt kapcsolattartók elérhetőségei)	
Központi e-mail cím	
A fő tevékenység jellege, gazdasági ágazat besorolása	
Beszállítói kör áttekintése, bemutatása	
Rehabilitációs tanácsadó(k) neve	
A rehabilitációs tanácsadó(k) elérhetőségei (telephelyen, központban, telefonszám, e-mail)	

Rehabilitációs mentor(ok) neve	
A rehabilitációs mentor(ok) elérhetőségei (telephelyen, központban, telefonszám, e-mail)	
Az akkreditált foglalkoztató alkalmazottainak létszáma	
A foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek száma	
Tartós foglalkoztatásban résztvevők száma	
Mekkora létszámra kötött szerződést	
A munkáltatóval kapcsolatban álló cégek, szervezetek: • egészségügyi intézmények • képző intézmények • szociális szolgáltatást biztosító intézmények • egyéb foglalkozás-rehabilitációt támogató intézmények. A kapcsolat tartalma.	
Milyen foglalkoztatási fejlesztéseket tervez, mikorra tervezi ezeket (létszámbővítés, rehabilitációs szolgáltatások fejlesztése…)	

Az akkreditált foglalkoztató tranzitfoglalkoztatásának felmérése

Tranzitfoglalkoztatásban résztvevők száma	
Tranzitfoglalkoztatásból kilépő munkaerő pótlására vonatkozó intézkedések (munkaerőhiány megoldása)	
Tranzitfoglalkoztatásban résztvevők számára biztosított munkatevékenységek, munkakörök	
Módosul-e a tranzitfoglalkoztatottak munkaköre, ha igen, akkor milyen gyakorisággal	
Tranzitfoglalkoztatásban résztvevők számára biztosítottak a rendelet szerinti segítő szolgáltatások	
Milyen humán kapacitás áll rendelkezésre a szolgáltatások nyújtására (létszám, végzettség, tapasztalat, külső-belső szolgáltatói arány)	
Külső /belső képzések	
Milyen munkakörben, hol, hány fő munkapróbája valósult eddig meg?	
Munkapróba tapasztalatai	
Milyen munkapróbákat tervez?	

Az akkreditált foglalkoztató telephelyének bemutatása[14]

A telephely megnevezése	
A telephely címe	
A kapcsolattartó neve, beosztása	
A kapcsolattartó elérhetőségei	
A telephelyen foglalkoztatottak létszáma (annak megoszlása tartós és tranzitfoglalkoztatás szempontjából)	
A telephely általános munkahelyi hierarchiája	
A telephelyen alkalmazásban lévő szakemberek és az általuk végzett tevékenységek (telephelyvezető, rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor, külső szolgáltatók)	
A telephelyen mikor, hány órában, milyen gyakorisággal elérhetőek a felsorolt szakemberek	
A telephely beszállítói, megrendelői[15]	

14 A telephelyek bemutatása során minden egyes telephelynek külön adatlapot szükséges KÖTELEZŐEN kitölteni.

15 Potenciális munkapróba, illetve nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatást biztosító cég lehet

Tudnak-e megfelelő termet, helyiséget biztosítani az átvezetésszolgáltatáshoz kapcsolódó tevékenységek megvalósításához	
A telephelyen végzett tevékenységek, munka jellegének bemutatása (folyamata, hozzá kapcsolódó munkakörök)	
A munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek)	
Kik végzik a betanítást az egyes munkaköröknél az újonnan belépő munkavállalók esetében	
A telephelyen az egyes munkakörök esetében jellemzően mennyi idő szükséges a munkatevékenységek elsajátítására	
Milyen módszerrel történik a betanítás, milyen módszerek bizonyulnak hatékonynak	
A munkából kieső munkavállalók pótlásának stratégiája, megvalósításának módja	
Milyen humán szolgáltatások érhetőek el a telephelyen	
Ki biztosítja ezeket a szolgáltatásokat, milyen gyakorisággal, időtartamban, milyen módon (egyéni/csoportos)	
Kik és milyen gyakorisággal veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat	

A telephelyen megvalósuló közösségi programok (ünnepek, tréningek, hagyományok, kilépő munkavállalók búcsúztatása)	
Természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs vagy akár kisebb csoport, akikre támaszkodni lehet a tranzitálás során)	
Természetes segítők, munkahelyi segítők biztosítása	

ÖSSZEGZÉS, JAVASLAT

1. Általános összefoglaló az akkreditált foglalkoztatóról

Javasolt szempontok:

- *munkahely mérete, telephelyek száma, telephelyek és a központ együttműködése, alaptevékenységek bemutatása, beszállítók, megrendelő köre, fejlesztési tervek, nehézségek bemutatása, megoldásra váró problémák bemutatása*

2. Az akkreditált foglalkoztató jellemzői a tranzitfoglalkoztatásra vonatkozóan

Javasolt szempontok:

- *létszámadatok, a tranzitálásban töltött átlagos időtartam, a cégen belül biztosított szolgáltatások (milyen gyakorisággal, milyen időtartamban, milyen formában), a tranzitfoglalkoztatást támogató eszközök, a tranzitfoglalkoztatást hátráltató tényezők, erősségek, gyengeségek, kockázati tényezők*

3. Javaslat a szolgáltatási kosár elemeire

1. *Érzékenyítő tréning*

☐ igen

☐ nem

2. *Motivációs tréning*

☐ igen

☐ nem

3. *Tapasztalatszerzés nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál – workshop*

☐ igen

☐ nem

4. *Munkaerőigényre vonatkozó információnyújtás*

☐ igen

☐ nem

2.2. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezéséhez szükséges profiljának elkészítése

2.2.1. Az ügyfélprofil elkészítésének célja

- a szakember átfogó képet kapjon az ügyfél képzettségéről, eddigi munkatapasztalatairól, képességeiről, erősségeiről, támogató környezetéről, a nyílt munkaerő-piaci munkavállalással kapcsolatos elképzeléseiről, félelmeiről, valamint állapotához kapcsolódó korlátozó tényezők jellegzetességeiről, annak érdekében, hogy meg tudja tervezni a nyílt munkaerő-piaci elhelyezéshez szükséges szolgáltatások körét.

2.2.2. Az ügyfélprofil elkészítésének tevékenységei és tartalma

A. Dokumentumelemzés
B. Személyes interjú
C. Konzultáció szakemberekkel, speciális vizsgálatok igénybevétele
D. Összefoglaló vélemény, ügyfélprofil készítése

A. Dokumentumelemzés

A profil elkészítéséhez szükséges az akkreditált foglalkoztató nyilvántartásában, irattárában található, az ügyfél egészségi állapotával, foglalkoztatásával, rehabilitációs terveivel kapcsolatos iratok, diagnózisok áttekintése. Nem csupán az előzetes adatgyűjtés szempontjából fontos tevékenység a dokumentumelemzés, hanem szolgálja azt a célt is, hogy a már elkészült tervekkel (személyes rehabilitációs terv, rehabilitációs terv stb.) összhangban

történjen az ügyfél profiljára épülő egyéni munkavállalási tervének elkészítése.

A következő dokumentumok előzetes áttekintése szükséges ahhoz, hogy a foglalkozási tanácsadó/akkreditált foglalkoztató szakembere megfelelő információkhoz jusson az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatása érdekében:

- ügyfél nyilatkozata arról, hogy a dokumentációjába betekinthet a szolgálat munkatársa;
- NRSZH szakvélemény;
- RSZSZ-ellátás megállapítására vonatkozó határozata;
- RSZSZ rehabilitációs terve az ügyfél foglalkoztatására vonatkozóan;
- az ügyfél személyes rehabilitációs terve, amelyet az akkreditált foglalkoztató szakemberei állítottak össze;
- elvégzett képességvizsgálati tesztek eredményei.

A dokumentumokból fontos információkat kaphatunk az ügyfél erősségeiről, nehézségeiről, problémáiról. A rendelkezésünkre álló szakvélemények, diagnózisok átolvasása, elemzése során kitöltésre kerül a dokumentumelemzés adatlapja (11. sz. adatlap).

Amennyiben az elemzett anyagokban ellentmondások fedezhetők fel, azok az adatlap megfelelő rovatában rögzítésre kerülnek a tisztázandó kérdésekkel együtt. A dokumentumelemzés leghatékonyabb módja a szolgáltatásban részt vevő szakemberek (foglalkozási tanácsadó, rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor), valamint a munkahelyi vezetők teammunkája. Ebben az esetben a felmerülő kérdések többsége – az előzetes tapasztalatok megismerésével – megválaszolásra kerülhet.

A dokumentumelemzés elvégzése nagyon fontos tevékenység abban az esetben is, ha a szolgáltatást az akkreditált foglalkoztató végzi. Általa olyan információk is feltárásra

kerülnek, amelyek szükségesek az ügyfelek nyílt munkaerő-piaci elhelyezéséhez, viszont nem kerülnek bemutatásra sem a rehabilitációs tervben (RSZSZ), sem pedig a személyes rehabilitációs tervben (akkreditált foglalkoztató), hiszen ezek a tervek nem elsősorban a nyílt munkaerő-piaci elhelyezésre koncentrálnak.

B. Személyes interjú

Személyes interjú területei:

- *Az ügyfél diagnózisa, a megváltozott munkaképességből fakadó speciális szükségletei*

  A feltárás során szükséges a pontos diagnózis részletes megismerése. Tisztázásra kell kerüljön, hogy az ügyfél hol tart az egészségügyi rehabilitációjában, a megváltozott munkaképességével, egészségi problémájával kapcsolatos pszichés feldolgozás folyamatában. Az egészségügyi állapot kapcsán milyen speciális igényeket fontos figyelembe venni a nyílt munkaerő-piaci elhelyezés során (pl. milyen gyakran és milyen időtartamban vesz igénybe egyéb orvosi kezelést, egészségügyi szolgáltatást, amely távolmaradást eredményez majd a munkahelyén).

- *Munkatapasztalatok, megszerzett ismeretek, készségek, képességek feltérképezése*

  A korábbi és a jelenlegi munkatapasztalatokból szükséges azon gyakorlatokat, tapasztalatokat feltárni, amelyek a nyílt munkaerő-piaci elhelyezéskor hasznosíthatóak. A képzettségek, iskolai tanulmányok kapcsán nem csupán a vizsgával, okirattal igazolt képzettségek számíthatnak a leendő célállás megtervezésekor, hanem

mindazon elsajátított ismeretek, készségek is, amelyek nem végződtek végzettség megszerzésével.
Az egyes munkahelyeken, tanulmányok során eltöltött időszakok, a befejezés, abbahagyás okai leginkább a kitartásról, a problémákkal való megküzdés készségéről, konfliktuskezelési nehézségekről nyújtanak információt.

- *Családi háttér, szociális környezet feltérképezése*
  Nyílt munkaerő-piaci munkavállalás szempontjából fontos lehet, hogy az ügyfél a munkavállalás szempontjából rendezett háttérrel rendelkezzen (pl. tisztálkodási lehetőség…), illetve megfelelő segítséget kapjon annak érdekében, hogy ne a szociális nehezítettség miatt hiúsuljon meg a nyílt munkaerő-piaci beilleszkedése. Ezeket a szociális nehézségeket partner- és segítő szervezetek bevonásával mindenképpen tisztázni kell, szükség esetén be kell vonni őket a folyamatba.

- *A nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés munkamotivációja*
  A profilkép alkotása előtt nagyon fontos információt gyűjteni arról, melyek azok a tényezők, amelyek az ügyfél nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésének motivációját erősítik, valamint melyek azok az értékek, amelyek mindenképpen fontosak a leendő munkavállalás kapcsán.
  Nagyon nehéz feladat az ügyfél motiváltságának mérése, nincs központilag kidolgozott teszt vagy kérdőív, amely keretében felmérésre kerülhetne a mértéke. A személyes interjúadatlapon (11. sz. adatlap) találhatók olyan kérdések, amelyek megválaszolása segítségül szolgálhat az interjút készítő szakember számára, hogy az ügyfél elköteleződésről képet alkothasson.

Szükséges annak a meghatározása is, hogy milyen területen, milyen munkakörben, milyen feltételekkel tudná elképzelni magát a nyílt munkaerőpiacon. Nagyon fontos, hogy a tanácsadó a beszélgetések során az ügyfél szempontjából megfelelő munkaerő-piaci információt nyújtson, hogy az ügyfél tervei, valamint a tranzitfoglalkoztatásból történő kilépése összhangba kerüljön a nyílt munkaerő-piaci realitásokkal.

- *Az ügyfél tranzitfoglalkoztatásának felmérése*
  Az adatlap segítségével feltárásra kerülnek az ügyfél korábban már hasznosított, illetve szabadidős tevékenységek során használt készségei. Emellett fontos vizsgálni azt is, hogy az ügyfélnek az akkreditált foglalkoztatójánál jelenleg betöltött munkaköre kapcsán milyen készségeit kell aktiválnia, hasznosítania, és ezek milyen módon adaptálhatóak a nyílt munkaerőpiacon; illetve a betöltött munkakörrel szemben támasztott követelmények, elvárások mennyire felelnek meg, a nyílt munkaerő-piac követelményeinek.
  A motiváltság meghatározásához az is információt nyújthat, ha megvizsgáljuk, hogy az ügyfél milyen véleményt alkot a jelenlegi munkavégzésével kapcsolatban.

C. Konzultáció szakemberekkel, speciális vizsgálatok igénybevétele

A dokumentációk elemzését, és az ügyféllel folytatott interjút követően is maradhatnak feltárásra váró területek, például az ügyfél munkamoráljára, esetlegesen felmerülő munkahelyi probléma megoldására, szociális nehezítettségére vonatkozóan. Ilyen esetekben az akkreditált foglal-

koztató kötelező szolgáltatásokat[16] nyújtó szakembereinek (például rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor, pszichológus) bevonásával, valamint speciális módszer alkalmazásával valósítható meg a teljes körű helyzetkép feltárása. Ilyen speciális módszer lehet a munkavégzés közben való megfigyelés, a családlátogatás, tesztek, kérdőívek felvétele és elemzése (szükség esetén külső szolgálat igénybevételével), a foglalkozás-egészségügyi orvossal történő egyeztetés stb. Speciális vizsgálatok is szóba jöhetnek a felmérés során (pl. pszichológussal intelligenciateszt felvétele), amelyeket valószínűsíthetően szintén külső szolgálat igénybevételével tud megvalósítani az akkreditált foglalkoztató vagy a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató.

D. Összefoglaló vélemény, ügyfélprofil készítése

A dokumentumok áttekintését, az interjúk lefolytatását, és az adatok, információk elemzését követően a szolgáltatásban résztvevő szakemberek együttműködésével összefoglaló vélemény készül, amely javaslatokat fogalmaz meg az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedését illetően, valamint a tranzitfoglalkoztatás során megvalósítandó fejlesztésekről (készségfejlesztés, nyílt munkaerő-piaci információnyújtás, álláskeresési technikák stb.).

A további hatékony együttműködés érdekében javasolható, hogy az összefoglaló vélemény elkészítésében a foglalkozási tanácsadó mellett az akkreditált foglalkoztatónál a kötelező szolgáltatásokat nyújtó szakemberek, esetleg a munkahelyi vezető is vegyen részt. Az információk összegzését követően előfordulhat, hogy az ügyfél számára a szakemberek nem javasolják a nyílt munkaerő-piaci

16 327/2012 (XI.16.) Kormányrendelet szerint

elhelyezkedést különböző okok (pl. egészségügyi állapot, motiváció hiánya stb.) miatt. Ebben az esetben készüljön stratégia az adott helyzet kezelésére, tájékoztassák a munkavállalót a döntésről.

Abban az esetben, ha külső szolgáltató végzi a szolgáltatást, akkor szükséges, hogy tájékoztatást kapjon az ügyfél és az akkreditált foglalkoztató illetékes szakembere is (rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor), és közös megállapodás szülessen az ügyfelet illetően.

Az összegző véleményt rögzítésére „A nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés munkavállalói profil" adatlap szolgál. (12. sz. adatlap)

2.2.3. A szolgáltatás időtartama

- A dokumentumelemzés ideje átlagosan 60 perc.
- A személyes interjú ideje legalább 60 perc.
- Interjú készítése, konzultáció a munkavezetővel, a rehabilitációs tanácsadóval és mentorral, illetve bármely más, a felmérés szempontjából releváns szakemberrel, érintett személlyel – időtartama egyéni szükségletekhez igazodva változó lehet.
- Az interjú elkészítését követően legkésőbb egy héten belül el kell készíteni az ügyfélprofilt. (maximum 2 óra)

2.2.4. Dokumentáció

- Dokumentumelemzés és személyes interjú adatlapja (11. sz. adatlap)
- A nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés munkavállalói profilja (12. sz. adatlap)

2.2.5. Szakemberigény

- foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó;
- akkreditált foglalkoztató szakembere.
- speciális vizsgálatok elvégzéséhez a megfelelő végzettséggel, gyakorlati tapasztalattal rendelkező szakembereket a partnerszervezetekkel együttműködve kell biztosítani;
- speciális módszerek megvalósításához érdemes bevonni az akkreditált foglalkoztató partnereit (családlátogatás megszervezéséhez pl. a szociális szolgáltatást biztosító szervezetet).

2.2.6. Elvárt eredmény

- Elkészül az ügyfél nyílt munkaerő-piaci profilja.

11. sz. adatlap

DOKUMENTUMELEMZÉS ÉS A SZEMÉLYES INTERJÚ ADATLAPJA

Tanácsadó:

Dátum:

Szükséges és átnézett dokumentumok, valamint az ezekkel kapcsolatos információk:

- az ügyfél nyilatkozata arról, hogy a dokumentációjába betekinthet a szolgálat munkatársa;
- megszerzett iskolai végzettségek, szakképesítések dokumentumai;
- RSZSZ/NRSZH-szakvélemény;
- RSZSZ ellátás megállapítására vonatkozó határozata,
- RSZSZ rehabilitációs terve az ügyfél foglalkoztatására vonatkozóan;
- az ügyfél személyes rehabilitációs terve, amelyet az akkreditált foglalkoztató szakemberei állítottak össze;
- az elvégzett képességvizsgálati tesztek eredményei.

1. Személyes adatok

Név:
Leánykori név:
Anyja neve:
Lakcím:
Tartózkodási hely:
Születési hely, idő:

Telefon:	Mobil:
E-mail:	
Taj:	Adóazonosító jel:

Egészségkárosodásmértéke:

.....

Rendelkezik ellátással a megváltozott munkaképességű státuszából adódóan?

.....

Milyen ellátással rendelkezik?

.....

Meddig kapja az ellátását?

.....

A rehabilitáció időszaka
(Mely időtartamra szól a minősítés?):

.....

A tranzitfoglalkoztatás időszaka:

.....

A Rehabilitációs Szakigazgatási Szervvel együttműködési kötelezettség:

☐ *van* ☐ *nincs*

Felülvizsgálat esedékessége:

.....

2. Tanulmányok

Legmagasabb iskolai végzettség: .....

Iskolarendszerű oktatásban, valamint tanfolyamon, munkahelyi belső képzésben megszerzett szakképzettségek megnevezése:

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

Ha van szakképesítése: miért pont azt a szakmát választotta?

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

Szeretne a jövőben a szakmájában dolgozni? .....

Ha nem szerzett szakképesítést, annak mi az oka?

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

Egyéb ismeret (nyelvismeret, jogosítvány):

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

3. Foglalkoztatás

Hány év munkaviszonnyal rendelkezik?: .....

Munkahely megnevezése	Mettől meddig (év) dolgozott	Munkaköre, fő feladatai	Munkaidő beosztása	Munkaviszony megszűnésének oka

Egyéb munkatapasztalat (szabadidőben, illetve nem munkaviszonyban szerzett):

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

Egészségi állapot

Egészségkárosodás típusa:

.....

Fogyatékosság típusa:

.....

Az ügyfél (munkavállaló) egészségi állapotának bemutatása:

.....

Korábbi súlyosabb betegségek, műtétek, egészségügyi problémák:

.....

Milyennek tartja jelenlegi egészségi állapotát?
(Ha vannak panaszai, sorolja fel azokat!)

.....

Jelenleg áll-e rendszeres orvosi kezelés, ellenőrzés alatt? Ha igen, milyen panaszokkal?

.....

Egészségügyi állapota kapcsán milyen kezeléseket vesz igénybe az elkövetkező időszakban? Ezeket milyen rendszerességgel veszi igénybe? Milyen rendszerességgel tartja a kapcsolatot az orvosával, orvosaival?

.....

.....

Sorolja fel, milyen gyógyszereket szed!

- Rendszeresen
- Alkalmanként

Egyéb egészségügyi körülmények (dohányzás, alkoholfogyasztás, alvási szokások, fáradékonyság stb.):

Jelenlegi munkavégzése kapcsán milyen jellegű egészségügyi szolgáltatásokat vesz igénybe munkahelyén (foglalkozás-egészségügyi orvos, megfelelő pihenőidők biztosítása, védőeszközök, megfelelő munkaeszközök, pl. inzulin beadására alkalmas helyiség, köztes étkezési lehetőség igénybe vétele…):

A nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedést befolyásoló egyéb egészségügyi tényezők (segédeszközök biztosítása, gyógyszerek):

4. Szociális helyzet

Milyen a családi állapota?

Házas vagy élettársi kapcsolatban él
Elvált vagy külön élő
Egyedülálló
Özvegy
Szülőkkel él
Egyéb:……

Vannak anyagi nehézségei?
Nem:
Igen:……

Anyagi nehézségek kapcsán igénybe vett önkormányzati vagy más segítő szolgáltatást?
……

5. Képességek, készségek

Mely képességei, személyes tulajdonságok azok, amelyek hasznosak lehetnek a munkaerőpiacon?

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

Mely képességei, személyes tulajdonságai azok, amelyek nehezítik elhelyezkedését, beilleszkedését a munkaerőpiacra?

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

A munkavégzés mellett milyen tevékenységek töltik ki jelenleg napjait?

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

Mivel foglalkozik szívesen szabadidejében? (hobbi)

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

6. A nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés kapcsán megfogalmazott elképzelések, tervek

Mi motiválja, hogy részt vegyen a nyílt munkaerő-piaci átvezetésszolgáltatásban?

.....

.....

Mi az, ami miatt szívesen dolgozna a nyílt munkaerő-piacon?

.....

.....

Korábbi munkaviszonyai közül melyek voltak a legkedveltebb tevékenységei, munkakörei, munkakörülményei, amelyekben dolgozott?

.....

.....

Most milyen munkakörben szeretne elhelyezkedni? Miért?

.....

.....

Milyen napi munkaidő-beosztásban, hány órában szeretne dolgozni? Miért?

.....

.....

Amennyiben a nyílt munkaerő-piacon elhelyezkedik, a mostani életmódjában kell-e változtatnia, ha igen, milyen téren?

.....

7. Jelenlegi munkaviszonya, a tranzitfoglalkoztatás tapasztalatai

Jelenleg milyen munkakörben dolgozik? Ha több munkakörben is dolgozott már, melyek voltak ezek?

.....

Szükséges volt előzetes tapasztalatokkal, végzettséggel, ismeretekkel rendelkeznie, hogy ezeket a munkaköröket betöltse?

.....

Mennyi idő alatt sajátította el a munkaműveleteket? (Segítséggel?)

.....

Vannak olyan részműveletek, melyek elvégzése nehézséget okoz vagy okozott? Ha igen, melyek ezek?

.....

Korábban vett már igénybe munkahelyi segítőt? Jelenleg van munkahelyi segítője? Ha igen, miben segítette, segíti Önt?

.....

A jelenlegi munkahelyén található munkakörök közül melyiket próbálná ki, melyikben dolgozna szívesen a sajátján kívül?

.....

Mi a véleménye a munkapróba lehetőségéről? Milyen jellegű munkáltatót, munkakört részesítene előnyben a munkapróba kapcsán? Miért?

.....

8. A foglalkozási tanácsadó személyes benyomásai, észrevételei az ügyféllel kapcsolatosan

Hogyan éli meg ügyfele a fogyatékosságát, az egészségkárosodott minősítését, jelenlegi foglalkoztatását?

.....

.....

Megjelenése, öltözködése:

.....

.....

Viselkedése:

.....

.....

Kommunikációs képessége
(verbalizálás, kapcsolatteremtés):

.....

.....

Egyéb:

.....

.....

Összegzés, javaslatok:

.....

.....

.....

.....

.....

12. sz. adatlap

NYÍLT MUNKAERŐ-PIACI ELHELYEZKEDÉS MUNKA-VÁLLALÓI PROFILJA

1. Az ügyfél bemutatása a tranzitfoglalkoztatás szempontjából

- Egészségi állapot
- Százalék mértéke
- Tranzitálási időtartam
- Tranzitálásban betöltött munkaköre(i)
- Munkakör betöltésével elsajátított készségek, képességek
- Igénybe vett szolgáltatások
- Motiváltság

2. Az életút-történet feltárása

- A meglévő képzettségek, képesítések felsorolása.
- Az egyén munkavégző képességének jellemzői.
- Az élettapasztalat által megszerzett készségek és képességek.
- Szakmai életút során megszerzett képességek, készségek.

3. Megjelölt szakmai cél

- Az ügyfél által folytatható tevékenységek, betölthető munkakörök (az ügyfél érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerő-piaci igényeknek megfelelően).
- Megfelelő foglalkoztatási forma. (pl. bedolgozó, részmunkaidős foglalkoztatás, egy műszak, több műszak, állandó délelőtt/délután/éjszaka, váltott műszak stb.)

4. Javasolt munkapróbahelyszínek, munkakörök

5. Javaslat a tranzitfoglalkoztatás során megvalósítandó fejlesztésekről, szolgáltatások bevezetéséről

- Milyen területeken szükséges fejlesztés (önismeret, konfliktuskezelés, kézügyesség, kommunikációs készség, munkaerő-piaci ismeretek stb.)?
- Milyen módon valósítható meg ez a fejlesztés (tréning, egyéni tanácsadás, újabb munkaterületek megismertetése stb.)?
- Motivációs eszközök, lehetőségek

6. Célcsoport-specifikus szükségletek

2.3. Nyílt munkaerő-piaci munkáltató profiljának elkészítése

A munkáltató felmérését abban az esetben is szükséges elvégezni, ha a munkáltató meg tudja határozni az elvárásait, azokat a munkaköröket, amelyekben megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását tervezi (létszámelvárás, egészségügyi, alkalmassági feltételek stb.).

A munkáltatói elvárások, elképzelések gyakran nem reálisak a célcsoport foglalkoztatása kapcsán. A munkáltatói szükségleteket tükrözik, de a célcsoport sajátosságaival kevésbé egyeztethetőek össze. Abban az esetben, ha a munkáltató ragaszkodik az elképzeléseihez, a tapasztalatok megosztása révén el kell érnünk, hogy nyitott legyen a munkáltatói profil elkészítésére, hogy megalapozottan tudjuk megfogalmazni véleményünket, valamint a feltárt lehetőségeket.

2.3.1. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatói profil készítésének a célja

- a tranzit foglalkoztatásban lévő megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásának elősegítése, a munkahely szociális és fizikai jellemzőinek általános feltérképezése, a lehetséges munkakörök beazonosítása révén;

- a megváltozott munkaképességű ügyfelek foglalkoztatási hatékonyságának növelése a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások segítségével.

2.3.2. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatói profil elkészítésének tevékenységei és tartalma

A. Általános felmérés
B. Dokumentumban rögzítés
C. A lehetséges munkakörök feltérképezése

A. Általános felmérés

A munkahely és a lehetséges munkakörök feltérképezése a munkahelyi vezetőkkel és alkalmazottakkal történő megbeszélésekkel, és a munkahely bejárásával, közvetlen megfigyeléssel történik.

A feltárt információkat kiegészíthetjük, finomíthatjuk a munkáltató által biztosított dokumentumok áttekintésével. Hasznos lehet az általunk elkészített elemzést összehasonlítani a korábban készített elemzésekkel, ezáltal is újabb információkhoz juthatunk.

Az általános felmérés legfontosabb területei:

- A munkahely fizikai környezetének elemzése
  - munkahely megközelíthetősége (pl. van-e céges busz, a munkahely „nevezetes”, esetleg riasztó környéken van);
  - különleges eljárás a munkahelyre való bejutáskor (pl. nagy cégeknél gyakori a kártyás beléptetés);
  - munkahely mérete, felépítése (pl. épületek, telephelyek száma, fekvése);
  - munkatársak száma;
  - akadálymentesítés szintje (pl. rámpa, lift);

- A munkahely szervezeti jellemzői
  - általános munkahelyi hierarchia;
  - munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek);
  - fizetés, juttatások (pl. pótlék, cafeteria);
  - munkahelyi szokások (írásbeli vagy szóbeli utasítások, számítógépes vezérlésű rendszerek, értekezletek, ünneplések stb.);
  - teljesítményértékelés (pl. rendje, formája);
  - biztonsági szabályok;
  - munkaruha, munkaeszközök;
  - nyitottság (pl. fogyatékosság iránti tolerancia);
  - természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs vagy akár kisebb csoport, akire támaszkodni lehet);
  - A cég preferenciái a felvétel kapcsán:
    - területi, földrajzi igények (pl. csak a cég településén élő személyeket fogadja);
    - az ügyfél bemutatásának módja (személyes kísérés, önéletrajz-átküldés stb.);
    - a bemutatás, közvetítés határideje;
    - támogatással kíván-e foglalkoztatni munkavállalót.

- A munkahely jellemzői potenciális munkapróba helyszínként
  - Kívánnak-e ilyen szolgáltatást igénybe venni?
  - Volt-e korábban ilyen irányú gyakorlatuk?
  - Kinek a döntési körébe tartozik az ez irányú együttműködési megállapodás aláírása?
  - Milyen módon tud a megváltozott munkaképességű munkavállaló segítője (rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor, foglalkozási tanácsadó) részt venni a munkapróba megvalósításában?

B. Dokumentumban rögzítés

Az általános felmérést követően szükséges egy összegző dokumentumban a feltárt információkat rögzíteni, amely segíti a szolgáltatón belüli információátadást, valamint alapul szolgál a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és a munkáltató további együttműködéséhez.

A feltárt információk strukturált összegzését nevezzük munkáltatói profilnak *(Munkáltatói profil adatlap* – 13. sz. adatlap*).*

Az általános felmérés segíti a munkahelyen fellelhető munkakörök összegyűjtését. Ezekből a munkakörökből azok kerülnek kiválasztásra, amelyek betöltése a szolgáltatás munkatársa vagy a munkáltató véleménye szerint megváltozott munkaképességű személyek alkalmazására vagy munkapróba[17] megvalósítására elképzelhető.

C. A lehetséges munkakörök feltérképezése

A potenciális munkakörök kiválasztása az alábbi szempontok elemzése alapján történhet:

- A munkakör bemutatása
  - megnevezése;
  - szervezeti egység beazonosítása, ahol a tevékenység folyik;
  - a szervezeti egység vezetőjének megnevezése és kontaktjai;

---

17 A munkapróba fogalmát és a megvalósításával kapcsolatos szabályokat a 327/2012. (XI.16.) Korm. rendelet 42. §-a szabályozza. Ez alapján munkapróbának nevezzük a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő megváltozott munkaképességű munkavállaló munkaszerződéstől eltérő, nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását, amely munkatapasztalat és gyakorlat szerzés céljából valósul meg.

    - a munkafolyamat, az elvégzendő feladatok bemutatása;
    - munkakör jellegének beazonosítása (szellemi, fizikai);
    - a foglalkoztatható munkavállalók száma;
    - a munka tevékenységének főbb jellemzői.

- A munkakör betöltéséhez szükséges elvárások bemutatása
    - végzettség;
    - előző munkatapasztalatok, gyakorlat;
    - ismeretek (számítógép, nyelvtudás, jogosítvány);
    - speciális, a munkakör ellátásához szükséges ismeretek;
    - foglalkozás-egészségügyi elvárások.

- A munkaszerződés tartalmi elemeinek bemutatása
    - a szerződés formája;
    - munkaidő (műszakok száma, hétvégi munkavégzés, próbaidő, túlóra);
    - bérezés és juttatások;
    - munkapróba megvalósítása szükséges-e, a munkafolyamat kipróbálása lehetséges-e a munkakör végleges betöltése előtt.

A lehetséges munkakörök elemzését a potenciális munkakör/munkaerő-igény adatlapon rögzíti a szolgáltatás munkatársa (14. sz. adatlap).

Ezt az adatlapot használjuk a munkáltató által megjelölt munkakör felmérésekor, illetve a szolgáltatás munkatársa által potenciális munkakörnek ítélt munkakörök elemzésekor egyaránt. Gyakori eset, hogy a szolgáltatás munkatársa nem meghirdetett állások kapcsán keresi fel a munkálta-

tót, hanem későbbi lehetőség kialakítására tesz lépéseket. Természetesen az adatlapon feltüntetett szempontok nem minden munkakör esetében relevánsak.

Módszertani eszközök a munkáltató általános felméréséhez

- *Dokumentumelemzés:* belső dokumentumok elemzése, pl. szervezeti ábra, folyamatábra, belső szabályzatok, munkaköri leírások, vállalati statisztikák.

- *Megfigyelés:* munkavégzés közben történő megfigyelés, amely kiterjed a feladatok időzítésére, gyakoriságára, összetettségére, a munka menetére, annak hatékonyságára, a munkatársak közötti informális, szociális kapcsolatokra, kommunikációra.

- *Interjú:* személyes interjú során információt szerezhetünk az adott munkáltató tevékenységéről, szervezeti felépítéséről, vállalati értékeiről, a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásával kapcsolatos elképzeléseikről, elvárásaikról, esetleges fenntartásaikról.

- *Konzultáció, egyeztetés:* egy-egy terület, probléma tisztázását, megvitatását konzultációk, egyeztetések segíthetik. A vezetőség és/vagy a humánerőforrás-részleg munkatársa(i), a közvetlen munkahelyi vezető és az irányítása alatt álló terület tekintetében a munkakör(ök) legjobb ismerői lehetnek az informátorok.

A munkáltató általános felmérését végző szakemberek a fenti eszközöket általában egymással kombinálva használják, illetve bizonyos eszközökre nagyobb, másokra kisebb hangsúlyt fektetnek, a munkáltató megrendelésétől függően.

2.3.3. A szolgáltatás időtartama

- A munkahely méretétől és komplexitásától függően 1-3 alkalom, alkalmanként maximum 2 óra.

2.3.4. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere
- Szükség esetén partnerszervezetek bevonásán keresztül rehabilitációs szakmérnök

2.3.5. Dokumentáció

- Munkáltatói profil adatlap (13. sz. adatlap)
- Potenciális munkakör/munkaerőigény adatlap (14. sz. adatlap)

2.3.6. Elvárt eredmények

- Elkészül a nyílt munkaerő-piaci munkáltató profilja.
- Feltárásra kerülnek a potenciális munkakörök.

13. sz. adatlap

MUNKÁLTATÓI PROFIL ADATLAP

Munkáltató neve	
Kapcsolattartó neve	
Cím	
Telefonszám, fax	
E-mail	

A. A MUNKAHELY FIZIKAI KÖRNYEZETÉNEK ELEMZÉSE

Szempontok:

- *munkahely megközelíthetősége, különleges eljárás a munkahelyre való bejutáskor, munkahely mérete, telephelyek száma, elhelyezkedése (pl. épületek, telephelyek száma, fekvése), munkatársak száma, akadálymentesítés szintje.*

B. A MUNKAHELY SZERVEZETI JELLEMZŐI

Szempontok:

- általános munkahelyi hierarchia, munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek), fizetés, juttatások, munkahelyi *szokások (kommunikáció, információáramlás, ünnepek) teljesítményértékelés, biztonsági szabályok, munkaruha, munkaeszközök, nyitottság (pl. fogyatékosság iránti tolerancia), természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs vagy akár kisebb csoport, akire támaszkodni lehet).*

C. A MUNKAHELY JELLEMZŐI POTENCIÁLIS MUNKAPRÓBAHELYSZÍNKÉNT

Szempontok:

- *kívánnak-e ilyen szolgáltatást igénybe venni, volt-e korábban ilyen irányú gyakorlatuk, kinek a döntési körébe tartozik az ez irányú együttműködési megállapodás aláírása, milyen módon tud a megváltozott munkaképességű munkavállaló segítője (rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor, foglalkozási tanácsadó) részt venni a munkapróba megvalósításában.*

D. A MUNKÁLTATÓ SZÁMÁRA MEGAJÁNLHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK

E. POTENCIÁLISAN LEHETSÉGES MUNKAKÖRÖK MEGNEVEZÉSE

14. sz. adatlap

POTENCIÁLIS MUNKAKÖR/ MUNKAERŐIGÉNY ADATLAP

Munkáltató neve	
Kapcsolattartó neve	
Tanácsadó	
Cím	
Telefonszám, fax	
E-mail	
Dátum	

Munkakör bemutatása

Munkakör/szervezeti egység megnevezése	
Munkakör, munkafolyamat rövid bemutatása	
Foglalkoztatni kívánt munkavállalók száma	
Munkakör jellege	szellemi / fizikai

Munkatevékenységek főbb jellemzői	ülő / álló / sok mozgással járó / emelés, cipekedés / kiemelt érzékszerv:…….. / monoton / közösségben / egyedül végzendő / állandó – változó helyszínen / egyéb

A munkakör betöltéséhez szükséges elvárások

Végzettség	
Munkatapasztalat, gyakorlat	
Számítógépes ismeretek	
Nyelvismeret	
Jogosítvány	
A munkakör ellátásához szükséges speciális ismeretek	
Foglalkozás-egészségügyi elvárások	

Munkavégzés körülményei/
a munkaszerződés tartalmi elemei

Szerződéses forma	Határozatlan idejű / határozott idejű / megbízás / egyszerűsített foglalkoztatás / egyéb:				
Munkaidő		Műszakok száma		Hétvégi munkavégzés	
Próbaidő		Szezonális		Távmunka	
Túlóra					
Bérezés, juttatások					
Munkapróbára vonatkozó információk		Lehetséges munkapróba megvalósítása?			
	Lehetséges munkafolyamat kipróbálása a munkaviszony előtt?				

A munkakör körülményeivel kapcsolatos speciális információk bemutatása

Megközelíthetőség, belső közlekedés (helyi, helyközi járatok, céges busz, parkolási lehetőség, a munkaterület milyen messze van az irodáktól, közösségi terektől…)	
Akadálymentesítés foka a munkakörnyezetben (mellékhelyiség, munkaasztal, közlekedési vonalak)	
Munkavédelmi, munka-egészségügyi ártalmak, kockázatok (por, zaj…), a munkavégzés terhelő hatásai (fizikális, pszichés)	

A munkakör kapcsolódási pontjai a cégen belül, speciális elvárások bemutatása

A munkakör irányítója (szakmai/adminisztratív)	
A munkakör fontossága a szervezeten belül (imázsa, mások munkájára kihatása)	
Teljesítménykövetelmény	
A munkakörhöz szükséges eszközök	
A munkakörhöz szükséges munkaruha, védőruha, és annak biztosításának módja	

A munkakörhöz a cégen belül kapcsolódó munkakörök	
A munkakör szabályozottsága (önállóság mértéke, irányítás formája, utasítások formája)	
Kapcsolattartási elvek (kivel kell szervezeten belül és/vagy kívül kapcsolatot tartani, kell-e a szervezet ügyfélkörével kapcsolatot tartani)	
A munkakörrel kapcsolatos jogok és kötelezettségek	
Egyéb különleges munkaköri sajátosságok	

A munkáltató preferenciái a felvétel kapcsán

A közvetítés módja (személyes kísérés, önéletrajz átküldése, egyéb)	
Közvetítés határideje	
Támogatással kíván-e foglalkoztatni?	kizárólag / lehetőség szerint / nem
Szükséges/lehetséges átalakítások, beavatkozások	
A kiválasztás egyéb szempontjai	

3. NYÍLT MUNKAERŐ-PIACI FOGLALKOZTATÁS ELŐKÉSZÍTÉSE

A kapcsolatfelvétel, tájékoztatás és a profilok készítése szolgáltatási elemek megvalósítását követően kerül sor a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás előkészítésére.

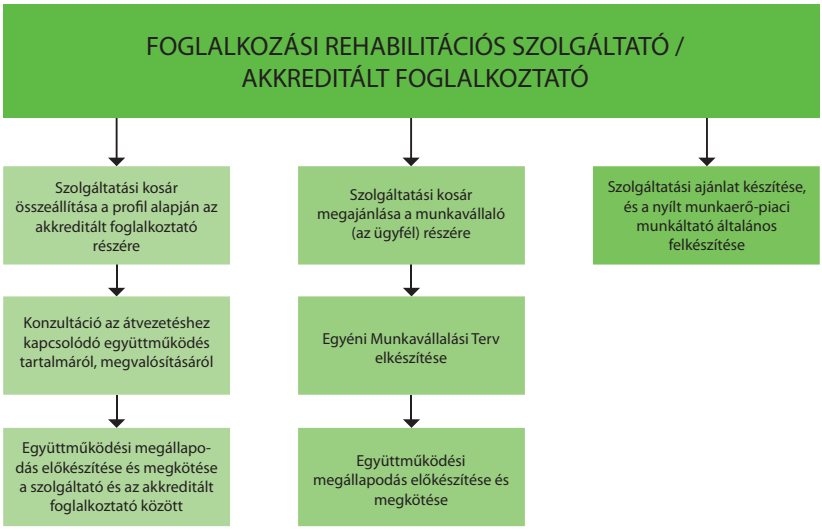
A munkavállalóról, az őt alkalmazó akkreditált foglalkoztatóról és a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatást vállaló munkáltatóról a profilanyagokban összegzésre kerültek azok az információk, amelyek elősegítik a nyílt munkaerő-piaci kivezetést.

Az akkreditált foglalkoztatóról begyűjtött információk, valamint a kialakult helyzetkép alapján a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató vagy az akkreditált foglalkoztató szakembere végiggondolja azt, hogy milyen szolgáltatásokra van szükség a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás előkészítéséhez, majd összeállít egy megajánlható szolgáltatási kosarat az akkreditált foglalkoztatónak.

A munkavállaló esetében a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés munkavállalói profilja alapján elkészül a foglalkoztatásra felkészítő Egyéni Munkavállalási Terv.
A nyílt munkaerő-piaci munkáltató számára ebben a szolgáltatási szakaszban megtörténik az a szolgáltatási ajánlat elkészítése, amivel hozzájárulhatunk, hogy befogadó munkáltatókká tudjanak válni.

Az akkreditált foglalkoztatóra, a munkavállalóra és a nyílt munkaerő-piaci munkáltatóra vonatkozó szolgáltatások külön fejezetben kerülnek bemutatásra.

Nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás előkészítésének tevékenységei



3.1. Szolgáltatási kosár összeállítása az akkreditált foglalkoztatók számára

Az akkreditált foglalkoztató profiljának ismeretében megfogalmazásra kerülnek azok a fejlesztési, illetve lehetséges beavatkozási területek, amelyek segítik az átvezetés megvalósítását.

3.1.1. Az akkreditált foglalkoztatók számára összeállított szolgáltatási kosár célja

- Az akkreditált foglalkoztató felkészítése a tranzitfoglalkoztatásban alkalmazott munkavállalók nyílt munkaerő-piaci kihelyezésére.

3.1.2. A szolgáltatási kosár összeállításának szakmai tevékenységei és tartalma

I. Konzultáció – a szolgáltatási kosár elemeinek kiválasztása

A profil alapján megtörténik a foglalkozási tanácsadó, a rehabilitációs mentor és a rehabilitációs tanácsadó szóbeli megállapodása a szolgáltatási kosár lehetséges elemeiről. Ezt tervezetként *rögzítik*, és benyújtják a foglalkoztató vezetőjének. Ez a tervezet alapozza meg a későbbi döntést. Az „Akkreditált foglalkoztatói profil" adatlapot az akkreditált foglalkoztató döntéshozóival is meg kell ismertetni.

A foglalkozási tanácsadó/akkreditált foglalkoztató szakembere a vezetők számára konzultáció keretében ismerteti az elkészített profil tartalmát. Bemutatja a feltárt fejlesztendő területeket, a szolgáltatási kosár lehetséges elemeit, azok célját, bevezetésének lehetőségeit, az ütemezésre tett javaslatát, illetve a szolgáltatások bevezetésével elérhető eredményeket. A személyes megbeszélés lehetőséget ad az akkreditált foglalkoztató dilemmáinak megfogalmazására, illetve a profil alapján megszerzett információk birtokában történő válaszok kidolgozására.

A konzultáció hatékonysága érdekében szükséges a következő szempontokra előzetesen felkészülnie a szolgáltatást végző szakembereknek:

- szükséges átgondolniuk, milyen ellenállások megfogalmazására számíthatnak a konzultációs partnerek részéről;
- az ellenállások kezeléséhez megfelelő érvek felsorakoztatása is az előzetes felkészülés része kell hogy legyen;
- az ajánlott szolgáltatások részletes, az akkreditált foglalkoztató érdekeit alátámasztó bemutatására kell felkészülniük;

- előzetesen el kell készíteni a szolgáltatások által elérhető eredmények listáját;
- érdemes felkészülni a szolgáltatás bevezetésének elmaradása esetén várható nehézségek bemutatására is.

A megbeszélésen vagy azt követően megállapodás születik arról, hogy milyen szolgáltatási elemek megajánlása, bevezetése szükséges annak érdekében, hogy a nyílt munkaerőpiacra való *átvezetés feltételei optimalizálódjanak az akkreditált foglalkoztatónál*.
Amennyiben nem megvalósítható a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztató vezetősége közötti konzultációs lehetőség, a foglalkozási tanácsadó, a rehabilitációs mentor és rehabilitációs tanácsadók közreműködésével elkészített tervezetnek teljes körűen be kell mutatnia a helyzetelemzést, a javasolt szolgáltatások *körét*, valamint a bevezetésük által elérhető eredményeket. A tervezet elkészítésekor is figyelembe kell venni a már korábban felsorolt szempontokat. Ebben az esetben a döntés meghozatala megtörténhet a rehabilitációs mentor, a tanácsadó, a foglalkozási tanácsadó meghallgatása nélkül is, viszont a szolgáltatási kosár kiválasztott elemei mindenképpen írásbeli rögzítésre, hivatalos elfogadásra kell hogy kerüljenek.

Jó tudni rész

A szolgáltatási kosár abban az esetben is összeállításra kerül, ha a szolgáltatást maga az akkreditált foglalkoztató végzi. A kosár összeállítása ebben az esetben is teammunkában *történik, amelybe a* foglalkozás rehabilitációban részt vevő szakembereken túl a közép és felső vezetők és

a humánerőforrás gazdálkodásával foglalkozó szakemberek bevonása is szükséges. A szolgáltatási elemek kiválasztásakor azokat a szempontokat is mérlegelni kell, hogy az egyes elemek megvalósítása jelent-e többletköltséget a foglalkoztató számára, rendelkezik-e megfelelő képzettségű és gyakorlatú szakemberekkel a megvalósítás érdekében, van-e elérhető szolgáltató, aki tudja biztosítani a szolgáltatásokat.
A szolgáltatási elemek kiválasztásáról megszületik a döntés, amelyet a vezető belső utasításban rögzít. Az utasításban kijelölésre kerülnek a megvalósításban részt vevő személyek, a feladataik, felelősségük, jogkörük, valamint a megvalósításra vonatkozó összes előírás.

Előfordulhat, hogy az akkreditált foglalkoztató a szolgáltatási kosár összeállításáig maga végzi az átvezetés-módszertan szolgáltatásainak megvalósítását, viszont ebben a szolgáltatási szakaszban mégis úgy dönt, hogy külső segítséget is igénybe vesz a felmerülő nehézségek megoldása érdekében.

A szolgáltatási kosár választható elemei:[18]

A. Érzékenyítő tréning
A szolgáltatási kosárban megajánlásra kerülő érzékenyítő tréning a tranzitfoglalkoztatási mód bevezetéséből, és azzal kapcsolatos szemléletmód-váltásból eredő problémák, konfliktusok megoldását segíti elő.

A tréning keretében feltárásra kerülnek a félelmek, a feltételezett érdekellentétekből eredő ellenállások, a mun-

18 A szolgáltatási elemek részletes bemutatása a 4. fejezetben található meg.

kaszervezésben jelentkező problémák, majd megtörténik a feldolgozásuk. A tréning javasolt résztvevői: a termelésben és az irányításban dolgozó alsó, közép- és felső vezetők.

B. Motivációs tréning

A motivációs tréning a döntési és koordinálási szerepkörrel rendelkező alsó, közép- és felső vezetők számára nyújthat segítséget, hogy hatékonyabban és az eszköztáruk megfelelő felhasználásával, aktivizálásával vegyenek részt a tranzitfoglalkoztatás és a nyílt munkaerőpiacra való átvezetés folyamatában.

A motivációs tréning a tranzitfoglalkoztatás bevezetésével kapcsolatos negatív élmények feltárását, leküzdését segíti.

Az érzékenyítő és a motivációs tréningek kifejezetten a vezetői szerepkörben dolgozó személyek segítésére irányulnak, így nem javasolható más pozícióban (pl. rehabilitációs mentor, rehabilitációs tanácsadó) dolgozó személyek részvétele rajtuk. Az ő érzékenyítésük, motiválásuk szükség esetén személyes konzultációkon keresztül valósítható meg.

C. Tapasztalatszerzés nyílt munkáltatónál – workshop

A tapasztalatszerzés célja, hogy az akkreditált foglalkoztató képviselői (alsó, közép-, felső vezetők, humán erőforrás szakemberei, gazdálkodásért felelős szakemberei, rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor) megismerjenek jól működő, nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatási gyakorlatokat. A gyakorlatok megismerése révén változik szemléletük a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő személyek kihelyezésével kapcsolatosan, illetve személyes tapasztalataikat beépíthetik a tranzitfoglalkoztatási elképzeléseikbe, mindennapi munkájukba.

D. Munkaerőigényre vonatkozó információnyújtás
A tranzit foglalkoztatásból kikerülő ügyfelek megüresedett munkakörei betöltése érdekében felajánlható szolgáltatási elem, abban az esetben, ha az RSZSZ nem tud megfelelő számú ügyfelet biztosítani a tranzitfoglalkoztatóval kötött együttműködési megállapodás keretében.

Az alternatív foglalkozási rehabilitációs szolgáltató megfelelő ügyféladatbázissal, illetve toborzási, kiválasztási módszerekkel, gyakorlattal rendelkezik a munkakörök hatékony betöltése érdekében. A szolgáltatási kosárban felajánlásra kerülhet ez a szolgáltatási elem is.

II. Konzultáció az átvezetéshez kapcsolódó együttműködés tartalmáról, megvalósításáról
A tranzitfoglalkoztatásban érintett munkavállalók szükségletei (az akkreditált foglalkoztató profilja) alapján körvonalazható, hogy az átvezetés során *általánosságban* milyen tevékenységek, szolgáltatási elemek nyújtása várható. Az akkreditált foglalkoztatónak és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónak konzultálnia szükséges az együttműködés tartalmáról.

III. Együttműködési megállapodás előkészítése és megkötése
A szolgáltatási kosár elemeinek kiválasztását követően a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztató között együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor.

Az együttműködési megállapodásban rögzíteni kell, hogy a tranzitfoglalkoztatásban résztvevők számára a szolgálta-

tások közül melyek azok, amelyeket az akkreditált foglalkoztató, illetve a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató nyújt.

Az együttműködési megállapodás javasolt tartalmi elemei:

1. A foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által az akkreditált foglalkoztató részére biztosított szolgáltatások
   - Formái, azok részletes tartalma
   - A szolgáltatások nyújtásának kezdő időpontja, ütemezése
   - A szolgáltatások nyújtásának helyszínei, azok infrastrukturális feltételei
   - Az egyes szolgáltatások időtartama
   - A foglalkoztató által biztosított időkeret a szolgáltatások igénybevételére/lebonyolítására
   - A szolgáltatásban közreműködő szakemberek
   - A szolgáltatásba vonandók köre, létszáma
   - Elvárt eredmények
   - A vezetendő dokumentumok
   - A kapcsolattartás módja és gyakorisága
2. A foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által a tranzitfoglalkoztatásban résztvevőknek biztosított szolgáltatások
   - Formái, azok részletes tartalma
   - A szolgáltatások nyújtásának ütemezése, beleértve az egyes szolgáltatások időtartamát
   - A szolgáltatások nyújtásának helyszínei (munkavállaló munkahelyén/a szolgáltató irodájában), azok infrastrukturális feltételei
   - A foglalkoztató által a munkaidő alatt biztosított időkeretet a szolgáltatások igénybevételére/lebonyolítására
   - A szolgáltatásban közreműködő szakembereket, felelősségi határokat (esetgazda szerepének tisztázása)

- A szolgáltatásba vonandók köre, létszáma
- Elvárt eredmények
- A vezetendő dokumentumok

3. Az akkreditált foglalkoztató által a tranzitfoglalkoztatásban résztvevőknek biztosított szolgáltatások
   - Formái, azok részletes tartalma
   - A szolgáltatások nyújtásának kezdő időpontja, ütemezése
   - A szolgáltatások nyújtásának helyszínei, azok infrastrukturális feltételei
   - Az egyes szolgáltatások időtartama
   - A foglalkoztató által biztosított időkeretet
     A szolgáltatások igénybevételére/lebonyolítására (munkaidőben/munkaidőn túl)
   - A szolgáltatásban közreműködő szakemberek
   - A szolgáltatásba vonandók köre, létszáma
   - Elvárt eredmények
   - A vezetendő dokumentumok
4. Az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató közötti kapcsolattartás módja, résztvevői, gyakorisága

3.1.3. Módszertani eszközök az akkreditált foglalkoztató számára felkínált szolgáltatási elemek kiválasztásához

- Teammegbeszélés
- Írásbeli tervezet készítése
- Konzultáció

3.1.4. A szolgáltatás időtartama

- A szolgáltatási elemek áttekintése, kielemzése, megvalósíthatóságának eldöntése egy teammegbeszélés keretében elvégezhető, amelynek ideje maximum 1 óra.

- A teammegbeszélést követően készül el a tervezet, amelynek elkészítése maximum 1 óra időtartamot vesz igénybe.
- A szolgáltatási kosár összeállítása érdekében megvalósított konzultáció javasolt ideje maximum 2 óra.
- Az együttműködési megállapodás elkészítése maximum 1 óra.
- Az együttműködési megállapodás aláírása maximum 0,5 óra.

3.1.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

3.1.6. Dokumentáció

- Együttműködési megállapodás
- Belső utasítás

3.1.7. Elvárt eredmények

- Összeállításra és elfogadásra kerül a szolgáltatási kosár.
- Aláírásra kerül az Együttműködési Megállapodás.

3.2. Előkészítési feladatok az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatására

Az ügyfél, az akkreditált foglalkoztató és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató profiljának elkészítését követően kerül sor azoknak az előkészítő feladatoknak az elvégzésére, amelyek segítik az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását.

Jó tudni rész

Az ügyfél profiljának összegzése, véleményezése után felszínre kerülnek azok a tényezők, amelyek szükségessé teszik a fejlesztést, hogy lehetővé váljon az ügyfél tranzitfoglalkoztatásból való biztonságos átvezetése, és a legnagyobb eséllyel valósulhasson meg a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás.
Az ügyfél számára indokolt a szolgáltatási kosár összeállítása, amely megalapozza az átvezetést, valamint segíti az ügyfelet abban, hogy felkészüljön a nyílt munkaerő-piac elvárásaira, és képességeinek, egyéni céljainak megfelelően történjen meg az elhelyezkedése.

3.2.1. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását előkészítő feladatok célja

- A nyílt munkaerőpiacon történő sikeres munkavállalás érdekében – a profil alapján – személyre szabottan kerüljenek meghatározásra a szükséges szolgáltatások.
- Minden érintett szereplő számára átlátható és érthető legyen a felsorolt szolgáltatások indokoltsága, a megtervezés logikája, valamint az Egyéni Munkavállalási Tervből fakadó feladatok és felelősségi körök.

3.2.2. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását előkészítő tevékenységei

A. Az ügyfél szükségleteire, igényeire épülő szolgáltatások meghatározása, szolgáltatási kosár megajánlása az ügyfél felé

B. Az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítése

C. Az Együttműködési Megállapodás előkészítése és aláírása

A. Az ügyfél szükségleteire, igényeire épülő szolgáltatások meghatározása, szolgáltatási kosár megajánlása az ügyfél felé

- Az ügyfélprofilból kiderül, hogy melyek azok a készségek, képességek, amelyek fejlesztése szükséges ahhoz, hogy az ügyfél a nyílt munkaerőpiac elvárásainak megfelelően foglalkoztathatóvá váljon. Emellett érdemes azokra a tapasztalatokra támaszkodni, melyek az ügyfél tranzitfoglalkoztatása során felszínre kerültek. (Pl. képes-e másokkal együttműködni, képes-e a stresszhelyzetek kezelésére stb.)
- A szakember az ügyfélprofil alapján meghatározza azokat a szolgáltatási elemeket, melyek az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedése szempontjából javasolhatóak.
- Az ügyfél számára személyes beszélgetés keretében felajánlásra kerül a személyre szabott szolgáltatási kosár, és egyeztetésre kerülnek azok a célok, melyek az egyes szolgáltatási elemek megvalósulásával elérhetőek.

Fontos, hogy az ügyfél értse az egyes szolgáltatási elemek jelentőségét, célját és saját szerepét, felelősségét az egyes elemek megvalósulása kapcsán, valamint reflektálhasson az elhangzottakra.
A szolgáltatást nyújtó szakembernek reális képet kell közvetíteni a nyílt munkaerőpiac elvárásairól és működéséről az ügyfél felé, nem elriasztva, de alátámasztva a szolgáltatási elemek indokoltságát.
A szolgáltatási kosár összeállításakor mérlegelni kell, és el kell dönteni, hogy mely szolgáltatási elemeket tudja az akkreditált foglalkoztató saját humán kapacitásának bevonásával megvalósítani, és melyek esetében szükséges külső szakember (tréner, foglalkozási tanácsadó, pszichológus,

mentálhigiénés szakember stb.) bevonása. Ezek meghatározásával előre tervezhetőek, egyeztethetőek, rögzíthetőek lesznek a szolgáltatásnyújtás helyszínei, időpontjai, kiszámíthatóvá válik az ügyfél munkavégzésből való kiesése.

A szolgáltatási kosár elemei az ügyfelek számára:

Az ügyfelek számára nyújtható szolgáltatási kosár három téma köré szerveződik. *Az egyes szolgáltatási elemekről részletesen a „Felkészítés a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra" szolgáltatási elemnél olvashatunk:*

- *Az Önismeret és a társas kapcsolatok* témakörébe tartozó szolgáltatási elemek segítik a reális önismeret kialakulását, és növelik a társas kapcsolatok hatékonyságát. Megvalósulásuk segíti az ügyfelet abban, hogy feldolgozza a veszteséggel, változással kapcsolatos érzéseit, megerősítse önbizalmát, motivációját, növelje rugalmasságát, mobilitási hajlandóságát, társas kapcsolatai minőségét pedig a hatékony kommunikációs technikák elsajátításával legyen képes javítani.
- *A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása.*
  Az ehhez kapcsolódó szolgáltatási elemek segítik az ügyfelet a reális pályakép kialakításában, a reális célállás megfogalmazásában, felkészítik a munkaerőpiac elvárásaira, fejlesztik a munkaerőpiacon hatékony viselkedésformákat, ismereteket adnak át, és lehetőséget biztosítanak a munkapróbára.
- *Az Alap- és szakmai ismeretek, kompetenciák* témaköréhez kapcsolódó szolgáltatások lehetővé teszik a nyílt munkaerő-piaci munkavállaláshoz szükséges alapkészségek pótlását, új szakmai ismeretek megszerzését.

B. Az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítése

- A szakember az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzíti az ügyfélprofil alapján meghatározott, az ügyfél által betölthető munkaköröket, az elhelyezkedéshez kapcsolódó ügyfélspecifikus szükségleteket, majd ezekből kiindulva azokat a célokat, szolgáltatási tartalmakat, melyek biztosítják annak megvalósulását. Konkrét célokat nevez meg, ezekhez reális határidőket tűz ki.
- A szolgáltatási elemek prioritásuk sorrendjében kerülnek be az Egyéni Munkavállalási Tervbe. Természetesen emellett egyéb olyan célokat, feladatokat is megfogalmazhatunk, amelyek nem a szolgáltatási kosár részei, de szükségesek a továbblépéshez (pl. teszt felvétele, szakemberhez irányítás stb.).
- Az Egyéni Munkavállalási Tervet a szakember ismerteti az ügyféllel, akinek azt jóvá kell hagynia. Az ügyfél a tervben szereplő tevékenységek, szolgáltatási elemek tervezetét és megvalósulását aláírja, ezzel jelezve, hogy minden szolgáltatási elemmel egyetért és elfogadja azokat; valamint ha a szolgáltatás külső helyszínen valósul meg – vagy akár munkaidőn kívül –, azt is igénybe veszi. A szakembernek ezért személyes találkozó keretében lehetőséget kell adnia arra, hogy az ügyfél reflektálhasson a tervben foglaltakra, és azt is tisztázni kell, ha külső szakembert szükséges bevonni, hogy neki milyen szerepe lesz az adott tevékenység kapcsán.
- Fontos, hogy a szakember időnként megvizsgálja, hogy a felkészítés folyamata az Egyéni Munkavállalási Tervnek megfelelően történik-e, és a kitűzött cél felé halad-e. Szükség esetén módosítási javaslattal élhet.

Amennyiben a tevékenységet a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató végzi, úgy az Egyéni Munkavállalási Tervet szükséges az akkreditált foglalkoztatóval is megismertetni, egyeztetni; célszerű annak egy példányát átadni számára, becsatolni az ügyfél személyes rehabilitációs tervébe. A munkahely/telephely vezetőjének információval kell rendelkeznie arról is, hogy mikor, hol tartózkodik az ügyfél, és milyen célból. Amennyiben nem munkaidőben történik a szolgáltatások nyújtása, abban az esetben is rendszeresen tájékoztassuk a rehabilitációs mentort/tanácsadót arról, hogy hol tart az ügyfél a folyamatban.

C. Az Együttműködési Megállapodás előkészítése és aláírása

- Amennyiben az ügyfél elfogadja a számára megajánlott szolgáltatásokat és azok indokoltságát, úgy sor kerül az Együttműködési Megállapodás aláírására, amelynek melléklete lesz az Egyéni Munkavállalási Terv.
- Az Együttműködési Megállapodás minden egyes pontját lépésről lépésre végig kell beszélni az ügyféllel, annak aláírását megelőzően. Az ügyfél számára lehetőséget, időt kell biztosítani arra, hogy megfontoltan dönthessen.

Az Együttműködési Megállapodás javasolt tartalmi elmei

1. Az Együttműködési Megállapodás tartalmazza a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő munkavállalónak biztosított szolgáltatásokra vonatkozóan:
   - szolgáltatások formái, azok részletes tartalma;
   - a szolgáltatások nyújtásának kezdő időpontja, ütemezése;

- a szolgáltatások nyújtásának helyszínei, azok infrastrukturális feltételei;
- az egyes szolgáltatások időtartama;
- a foglalkoztató által a munkaidőn belül biztosított időkeret a szolgáltatások igénybevételére/lebonyolítására;
- a szolgáltatásban közreműködő szakembereket;
- elvárt eredmények;
- a vezetendő dokumentumok, a dokumentálás rendje.

2. Az Együttműködési Megállapodás tartalmazza az akkreditált foglalkoztató által a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő munkavállalónak biztosított szolgáltatásokra vonatkozóan:
   - szolgáltatások formái, azok részletes tartalma;
   - a szolgáltatások nyújtásának kezdő időpontja, ütemezése;
   - a szolgáltatások nyújtásának helyszínei, azok infrastrukturális feltételei;
   - az egyes szolgáltatások időtartama;
   - a munkaidőn belül biztosított időkeret a szolgáltatások igénybevételére/lebonyolítására;
   - a szolgáltatásban közreműködő szakemberek;
   - elvárt eredmények;
   - a vezetendő dokumentumok, a dokumentálás rendje.

3. Kapcsolattartás módja és gyakorisága.

A tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfél speciális helyzetéből adódóan a számára a legtöbb esetben megszokott és kényelmes, védő munkakörnyezetből kell kilépnie a nyílt munkaerőpiacra. Ez a legtöbb esetben nem könnyű.

Az átvezetés teljes folyamata során fontos a változás elfogadtatása, az ezzel kapcsolatos ellenállás kezelése. Az el-

lenállás csökkenthető a változás szükségességének elfogadtatásával, annak kihangsúlyozásával, hogy az ügyfél aktív részese lesz az átvezetés folyamatának, tehát nem csak megtörténnek vele a dolgok, hanem az ő érdekében, beleegyezésével, közreműködésével történnek. Olyan szolgáltatásokat kap, amelyek segítik az átmenetet, a kilépést a jelenlegi munkahelyről, és a beilleszkedést az új munkahelyre. Amennyiben a szolgáltatásokat nyújtó szakember úgy tapasztalja, hogy az ügyfél részéről erős a változással kapcsolatban az ellenállás, úgy szükséges lehet akár egyéni, akár csoportos formában egy, a változás kezelését segítő egyéni felkészítés vagy tréning tartása. Ezt érdemes tapasztalt trénerre vagy pszichológus szakemberre bízni.

Jó tudni rész

Amennyiben az akkreditált foglalkoztató végzi a felkészítést, úgy a rehabilitációs mentor és a rehabilitációs tanácsadó beszélik meg, hogy mely szolgáltatási elemek indokoltak az ügyfél esetében. Amennyiben foglalkozási rehabilitációs szolgáltató végzi a tevékenységet, úgy ő lesz az, aki az ügyfélprofil alapján a szükséges szolgáltatási elemeket meghatározza, majd ezt követően egyeztet a rehabilitációs mentorral és a rehabilitációs tanácsadóval. Ismerteti az egyes szolgáltatási elemek indokoltságát, ezek időtartamát, és egyeztet a helyszíneket illetően.

3.2.3. Módszertani eszközök

- Konzultáció az ügyféllel
- Konzultáció a foglalkozási tanácsadó, a rehabilitációs mentor és a rehabilitációs tanácsadó részvételével

3.2.4. A szolgáltatás időtartama

- A szolgáltatási kosár elemeinek meghatározása a szolgáltatást nyújtó részéről: maximum 1X60 perc.
- A szolgáltatási kosár megajánlása az ügyfél számára aláírása: maximum 1X60 perc.
- Az Egyéni Munkavállalási Terv előkészítése a szolgáltató által: maximum 1X60 perc.
- Az Egyéni Munkavállalási Terv átbeszélése az ügyféllel: maximum 1X60 perc.
- Együttműködési Megállapodás átbeszélése az ügyféllel, aláírása: maximum 1X60 perc.

3.2.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere
- Szükség esetén bevonható más szakember (pl. pszichológus, tréner stb.)

3.2.6. Dokumentáció

- Egyéni Munkavállalási Terv (15. sz. adatlap)
- Együttműködési Megállapodás

3.2.7. Elvárt eredmények

- Az ügyfél és a szolgáltatást nyújtó/akkreditált foglalkoztató között aláírásra kerül az Együttműködési Megállapodás.
- Elkészül az ügyfél Egyéni Munkavállalási Terve.

15. sz. adatlap

EGYÉNI MUNKAVÁLLALÁSI TERV

Ügyfélprofil alapján betölthető munkakörök					
Ügyfélspecifikus szükségletek					
Cél	A megvalósulást biztosító szolgáltatási elem, egyéb feladat, tevékenység, helyszín	Tervezett tartalom	Határidő	Dátum, aláírás (szak-ember, ügyfél)	Elvégzett tevékenység, eredmény, módosítási javaslat (dátum, aláírás, szakember, ügyfél)

3.3. Szolgáltatási ajánlat készítése és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató általános felkészítése

3.3.1. A szolgáltatási ajánlat készítésének és kivitelezésének a célja

- a munkáltatók nyitottabbá váljanak a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására, munkahelyi kultúrájuk pozitív irányba változzon, valamint professzionális segítséget kapjanak az egyenlő hozzáférést biztosító és befogadó munkahelyi környezet kialakításához;

- a munkáltatók felismerjék és megismerjék a megváltozott munkaképességű munkavállalók alkalmazásának lehetőségeit, valamint a mindkét fél számára eredményes és biztonságos felkészülés lépéseit, a szükséges és lehetséges szolgáltatások körét;

- a társadalmi felelősségvállalás növelése, új magatartásforma, közgondolkodás formálása, a befogadói szemlélet kialakítása, amely a diszkriminációmentesség, tolerancia és esélyegyenlőség felé mutat.

3.3.2. A szolgáltatási ajánlat készítésének és kivitelezésének tevékenységei és tartalma

Azon szolgáltatások meghatározása és lebonyolítása, amelyek a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásához, a munkavállaló(k) adottságaihoz illeszkedő, a biztonságos és gazdaságos munkavégzés lehetőségét megteremtő munkafeltételeket és befogadó munkahelyi környezet kialakítását eredményezik.

A munkáltatói profil elkészítését követően a következő lépéseken keresztül valósul meg a szolgáltatási ajánlattétel tevékenysége:

- a munkáltatói profi alapján tett javaslatok írásos (az akadálymentesítés esetében rajzos) elkészítése;
- a javaslatok alapján az egyes szolgáltatási elemek (információnyújtás, ügyintézés támogatása, akadálymentesítési tanácsadás, jogi tanácsadás, érzékenyítő tréning, munkáltatói workshop stb.) megajánlása a munkáltató számára személyes megbeszélés keretében;
- a munkáltató általános felkészítéséhez kapcsolódó szolgáltatások megszervezése és megvalósítása.

A következőkben néhány kiemelt szolgáltatási típus kerül bemutatásra.

A. Akadálymentesítési tanácsadás
B. Jogi tanácsadás
C. Érzékenyítő tréning
D. Munkáltatói workshop

A. Akadálymentesítési tanácsadás

Célja: annak a vizsgálata, hogy a munkakörnyezet megfelel-e különböző fogyatékossági csoportba tartozó személyek foglalkoztatására, illetve a szakember által meghatározott (az ésszerűség és a költséghatékonyság figyelembevételével) ki- és átalakítások segítségével, a fogyatékos munkavállaló minél egyenértékűbb munkavégzésének megteremtése.

Tartalma, tevékenysége: a munkakörnyezet vizsgálata, az infókommunikációs és fizikai akadálymentesség előírásainak történő megfelelés szempontjából

A munkahely megközelíthetősége, az akadálytalan bejutás lehetősége, a vízszintes és függőleges közlekedés folyamatos és akadálymentes biztosítása, a kiszolgáló helyiségek megfelelő méretezése, a jól látható, olvasható és hallható információk megléte elengedhetetlen.

A megfelelő berendezési tárgyak, a tárgyak elhelyezése fontos feltételei a foglalkoztatásnak. A megváltozott munkaképességű munkavállaló igényeihez megfelelően kialakított környezet biztosítja az egészséges és biztonságos munkavégzést; a megfelelő világítás, zajszint, szellőzés, levegőminőség, személyes tér biztosítása, mind a foglalkoztatással járó minimál feltételek.

Az akadálymentesítési tanácsadás a munkakörnyezet felmérése során történik meg. A szolgáltatást nyújtó szakember a célcsoport-specifikumokból kiindulva tájékoztatást ad a munkáltató számára arról, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállaló esetében mire szükséges figyelni a befogadói környezet kialakításánál.

Mozgássérültek esetén ide tartoznak a fizikai akadálymentesség feltételei. A szintkülönbség nélküli vagy megfelelően áthidalt megközelíthetőség, a megfelelő méretű bejárati, folyosói és egyéb ajtók, nyitószerkezetek megfelelősége, csúszásmentes padlózat, függőleges közlekedést biztosító lépcsők, liftek megfelelő kialakítása, vizes helyiségek előírás szerinti méretezése, kialakítása, felszerelése.
Tárgyi, technikai eszközök: rámpa, korlátok, emelőlap vagy lift, WC-ben kapaszkodók.
Látássérültek esetén vezetősáv, kontrasztos ajtók és folyosószekrények, túlnyúló és folyamatos korlátok, hallható

vagy tapintható információk, kontrasztos lépcsőélek, kezdő és befejező lépcsőjelölés, lelógó-belógó akadályok nélküli közlekedés biztosítása.
Hallássérültek esetén jól olvasható, könnyen érthető, jól megvilágított, megfelelő betűméretű és kontrasztos információk biztosítása.
Értelmi fogyatékos és autista személyek esetén könnyen érthető, egyszerűsített szövegű, megfelelő betűméretű, kontrasztos írott vagy piktogramos információ biztosítása.
Módszertana: a helyszíni felmérést követően a meglévő állapot írásos rögzítése (méretek, fotókkal illusztráltan), majd javaslatok írásos és rajzos elkészítése.

B. Jogi tanácsadás

A munkáltatók segítése a megváltozott munkaképességű személyekkel kapcsolatos, hatályos jogszabályok megismertetésében, értelmezésében, illetve alkalmazásában. (Pl. kik tartoznak a foglalkoztatási támogatások, kedvezmények szempontjából a megváltozott munkaképességű személyek körébe; a rehabilitációs hozzájárulás fizetési kötelezettség teljesülése a munkáltató esetében; a megváltozott munkaképességű munkavállalók esetében igénybe vehető támogatások és kedvezmények, valamint az igénybe vételükhöz kapcsolódó adminisztratív előírások értelmezésének, kitöltésének segítése; a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásához kapcsolódó munkajogi előírások stb.)

C. Érzékenyítő tréning

Az érzékenyítő tréning összeállításának, lebonyolításának alapvető célja a pozitív attitűd kialakítása, alappillére a szükségletek felmérésén alapuló tervezés.

A tréninganyag összeállítását, kidolgozását megelőzi a szükségletanalízis elkészítése, majd értékelése. A szükségletanalízis azt vizsgálja, hogy az adott munkáltató esetében mely területek fejlesztése szükséges ahhoz, hogy – a vállalati célokkal összhangban – a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása valósulhasson meg.

A szükségletanalízist a szolgáltató állítja össze, és abban a következő kulcskérdésekre keres választ:

- Melyek az adott szervezet célkitűzései a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása kapcsán (pl. milyen mérhető eredményeket akar elérni, hány fő alkalmazását tervezik, hogyan fogják támogatni a tréning után bekövetkező változásokat, milyen időtartamban tervezi a foglalkoztatást stb.)?
- Mennyi idő és erőforrás áll rendelkezésre a szervezet részéről a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának megvalósítására (pl. hány munkatárs részvételét tervezik a tréningen, helyettesíthetők-e az alkalmazottak a tréning ideje alatt, milyen saját erőforrásokat tud bevonni a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása kapcsán a munkáltató stb.)?
- A munkatársak részéről milyen készségek szükségesek a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásával kapcsolatos feladatok ellátásához (a szervezet vezetői mennyire értik és fogadják el a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását a szervezeten belül, rendelkeznek-e és milyen szinten a kollégák azokkal az ismeretekkel, készségekkel, amelyek szükségesek a megváltozott munkaképességű munkavállaló foglalkoztatása kapcsán, mint például alapvető ismeretek a megváltozott munkaképességű emberekről, kom-

munikációs készség, együttműködési készség, problémamegoldás stb.)?

A szükségletanalízist a munkáltató tölti ki, majd a szolgáltató elemzi, és összehangolja azt a tréning céljával. Ezt követően valósul meg a tréning.

Az érzékenyítő tréning tartalma, felépítése:

- alapfogalmak tisztázása (pl. kik tartoznak a megváltozott munkaképességű emberek csoportjába; a rehabilitációs tanácsadó, a rehabilitációs mentor, a foglalkoztatási tanácsadó, a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók szerepének bemutatása);
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához kapcsolódó pozitív attitűd kialakítása (jó gyakorlatok bemutatása filmvetítéssel vagy munkahely-látogatással, sikeres esetek részletes feldolgozása);
- munkáltatói elvárások – munkavállalói igények összehangolása a vállalati, üzleti célok szem előtt tartásával;
- saját és külső erőforrások felismertetése (a vállalat humán kapacitásának felmérése, a rendelkezésre álló szakemberek, szakértelem számbavétele, a hiányzó humán erőforrások pótlásának lehetősége a külső szolgáltatók megismertetésével);
- problémamegoldó gondolkodás kialakítása (saját jó gyakorlatok kialakítására résztvevői ötletek beemelése, munkakörök kialakítására innovatív javaslatok megfogalmazása, egyéni foglalkoztatási tervek átgondolása).

Az érzékenyítő tréning a tapasztalati tanulás gyakorlatát követi. A tapasztalati tanulás során az „itt és most” szerzett élmény és annak feldolgozása adja azt a tanulási ta-

pasztalatot, amelyben a személyiség egésze részt vesz. A tisztán intellektuális feldolgozás az érzelmi és mentális tanulással egészül ki, és a viselkedésre, magatartásra, attitűdökre hat.

D. Munkáltatói workshop

A „megfelelő embernek a megfelelő helyre" való elhelyezése a megfelelő szolgáltatásokkal és támogatásokkal kiegészítve a munkavállaló és a munkáltató számára kölcsönös előnyökkel jár. A megváltozott munkaképességű munkavállaló számára az, hogy munkalehetőséget kap, a munkaerő-piaci és társadalmi integráció alapvető eszközét jelenti. A munkáltató számára pedig egyenértékű, értékteremtő munkát végző, a munkáját megbecsülő, képzett munkatársat, összetartóbb és együttműködőbb munkaközösséget, magasabb szintű munkahelyi kultúrát, presztízst jelent a társadalmi felelősségvállalás területén.
A munkáltatói workshop elsősorban tapasztalatcserére, másodsorban ismeretek megosztására szolgál, s interaktív jellegéből fakadóan intenzív véleménycserét tesz lehetővé a résztvevők számára.

A szolgáltató az, aki a workshopot kezdeményezi és megszervezi azoknak a munkáltatóknak a részvételével, akik a tranzitfoglalkoztatásból való kilépést követően az ügyfelet foglalkoztatják. A workshop helyszínét biztosíthatja akár az egyik munkáltató, akár a szolgáltató. Résztvevői a foglalkoztatási tanácsadó, a rehabilitációs tanácsadó/mentor, illetve a munkáltatók részéről a felső és középvezetők.
A csapatmunka eredményeiből, a kérdések közös megvitatásából, a gyakorlati példákból merített hasznos ötletek jelentik a legfőbb értéket a résztvevők számára.

Munkáltatói workshop tartalma:

- a befogadó munkahelyi modell megismertetése adott gyakorlati helyszínen;
- a résztvevők tapasztalatszerzése a már működő jó gyakorlatokról;
- a gyakorlati ismeretszerzést követően az élmények, tapasztalatok együttes feldolgozása;
- a befogadó munkahelyek eszköztárának, az egymástól eltérő módszereknek a megismerése, elemzése;
- a munkáltatóknál alkalmazható módszerek, adaptálható munkahelyi gyakorlat felismerésének segítése – ötletbörze;
- ismeretszerzés az alternatív foglakoztatási formákról;
- a fogyatékos és egészségkárosodott személyek foglalkoztatási lehetőségeiről történő ismeretszerzés – filmvetítések, speciális előadások meghallgatásával.

3.3.3. Módszertani eszközök

A szolgáltatás elsősorban *tréning formában* történik.

A tréning, workshop módszerei: egyéni és kiscsoportos munka, strukturált feladat, irányított beszélgetés, szerepjáték, instrukció, körkérdés, mások megfigyelése, önmegfigyelés, visszajelzés, megerősítés, szabad interakció, saját élmény középpontba helyezése, a mindennapi gyakorlatba átvihető, domináns minták bemutatása.

3.3.4. A szolgáltatás időtartama

- Az érzékenyítő tréning esetében ajánlott időtartam 16 óra, 4 alkalommal.
- Munkáltatói workshop egy alkalommal, legalább 4 óra időtartamban ajánlott.

- Egyéni tanácsadás a munkáltatói igények alapján, folyamatosan.

A szolgáltatás keretében a tanácsadás tényleges időtartama és gyakorisága a munkáltatói profil alapján alakítandó ki.

3.3.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere
- Tréner
- Szükség esetén rehabilitációs környezettervező szakmérnök vagy szakértői végzettség, vagy foglalkoztatási rehabilitációs humán és műszaki szaktanácsadó

3.3.6. Dokumentáció

- Munkáltatói eseménynapló (lásd: *„Kapcsolatfelvétel, tájékoztatás”*)
- Szükség esetén szakmérnöki vélemények, műszaki dokumentáció

3.3.7. Elvárt eredmények

- A munkáltató rendelkezzen azokkal az ismeretekkel és feltételekkel, amelynek birtokában biztonságosan foglalkoztathat megváltozott munkaképességű embereket.
- A munkáltatók nyitottá válnak a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatására.
- A meglévő munkáltatói kapcsolatok tovább erősödnek, és új együttműködések alakulnak ki.

4. FELKÉSZÍTÉS A NYÍLT MUNKAERŐPIACRA TÖRTÉNŐ KILÉPÉSRE

Az előző szolgáltatási részben kiválasztásra kerültek azok az elemek, amelyek segítik a nyílt munkaerő-piaci kihelyezés előkészítését az akkreditált foglalkoztatónál, a munkavállalóknál. Szolgáltatási ajánlat készítésére és kivitelezésére került sor a nyílt munkaerő-piaci munkáltatók számára, hogy általánosságban felkészültek és nyitottak legyenek a megváltozott munkaképességű munkavállalók fogadására.

Az akkreditált foglalkoztatók azokat a szolgáltatási elemeket valósítják meg, melyek felkészültté teszik a szervezetet arra, hogy a munkavállalók tranzitfoglalkoztatásból történő kiléptetését, nyílt munkaerőpiacra történő átvezetését eredményesen, a foglalkoztató gazdasági érdekeivel összeegyeztethetően tudják biztosítani.

A felkészítés során megtörténik a munkavállaló munkaalkalmasságának fejlesztése az Egyéni Munkavállalási Terv alapján, hogy az ügyfél alkalmassá váljon a tranzitfoglalkoztatásból való kilépésre, a nyílt munkaerőpiacon történő munkavállalásra.

A nyílt munkaerő-piaci munkáltató esetében viszont már a konkrét munkahely felmérése valósul meg az ügyfél szempontjából.

Felkészítés a nyílt munkaerőpiacra történő kilépésre

4.1. Akkreditált foglalkoztatók felkészítése a munkavállalók nyílt munkaerő-piaci kihelyezésére

A felkészítés szolgáltatási elem, az akkreditált foglalkoztató által kiválasztott szolgáltatások megvalósítása révén arra irányul, hogy az akkreditált foglalkoztató belső erőforrásait alkalmassá tegye a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfelek nyílt munkaerőpiacra történő kihelyezésre.
Az egyes szolgáltatási elemek az akkreditált foglalkoztató vagy a külső szolgáltató szakembereinek közreműködésével és irányításával valósulnak meg. A foglalkozási tanácsadó, a rehabilitációs mentor és a rehabilitációs tanácsadó a koordináló, szervezői szerepkörön túl megfelelő szakmai kompetenciák birtokában az egyes szakmai elemek (pl. tréningek vezetését) is elláthatják.
A szolgáltatási elemekkel érintett résztvevők az akkreditált foglalkoztató vezetői, humánerőforrás-gazdálkodással

foglalkozó szakemberek köre, részlegvezetők, közvetlen munkahelyi vezetők, telephelyvezetők.

4.1.1. Az akkreditált foglalkoztató felkészítésének célja

- a kiválasztott szolgáltatási elemek segítségével az akkreditált foglalkoztató alkalmassá váljon és elköteleződjön a tranzitfoglalkoztatásban dolgozó munkavállalóinak nyílt munkaerőpiacra történő kihelyezésére.

4.1.2. Az akkreditált foglalkoztató felkészítésének tevékenységei és tartalma

Az akkreditált foglalkoztató által kiválasztott szolgáltatási elemek megvalósítása ütemezetten történik, figyelembe véve azt, hogy a szolgáltatásnyújtás ideje alatt a szolgáltatásban részesülő dolgozók (munkavezetők, telephelyvezetők stb.) munkatevékenységüket továbbra is zavartalanul végezhessék.
Ha a szolgáltatást külső szolgáltató végzi, fontos előre egyeztetni az akkreditált foglalkoztatóval arról, hogy milyen módon építhető be a szolgáltatás megvalósítása, hogy érdekei ne sérüljenek.

A szolgáltatások nyújtása egyéni vagy csoportos formában is történhet. Érdemes szem előtt tartani a csoportos foglalkozás nyújtotta előnyöket, ahol nemcsak az elméleti ismeretek átadása valósul meg, hanem a résztvevők a megszerzett tudásukat a saját tevékenységükre jellemző helyzetekben gyakorolhatják. A csoportos foglalkozás módszerével tehát egy olyan tudást kapnak, amelyet munkájukban képesek lesznek azonnal alkalmazni. Az egyéni felkészítés kevésbé alkalmas módszer erre.

A szolgáltatások megvalósítása

A. Érzékenyítő tréning

B. Motivációs tréning

C. Tapasztalatszerzés nyílt munkaerő-piaci munkáltatóknál – workshop

D. Munkaerőigényre vonatkozó információnyújtás

Az akkreditált foglalkoztató számára a következő szolgáltatási elemek megvalósításával történhet meg a felkészítés.

A. Érzékenyítő tréning

Az akkreditált munkáltatók különböző attitűdökkel rendelkeznek a megváltozott munkaképességű személyek védett körülmények között történő foglalkoztatása terén. Ez a foglalkoztatási forma eddig elsősorban a beilleszkedéshez, a befogadáshoz nyújtott segítséget. Az elfogadó attitűd és a megtartó munkahelyi légkör a hosszú távú foglalkoztatást segítette. A hatékony munkaerőnek számító megváltozott munkaképességű személyek tartós foglalkoztatására rendezkedtek be, és a „biztos foglalkoztatás" szemlélete erősödött meg mind a többszintű vezetőségi rendszerben, mind a kollégák körében. A tranzitfoglalkoztatási forma bevezetése az eddigi szemléletet meghaladóan, a foglalkoztatás mellett a rehabilitációs célt helyezi előtérbe, éppen ezért belső feszültséget, zavart is okozhat az akkreditált foglalkoztatóknál.

A szolgáltatási kosárban megajánlásra kerülő érzékenyítő tréning e szemléletmódváltásból eredő problémák, konfliktusok megoldását segíti elő, valamint támogatja a cégen belüli új szemléletváltás elindítását.

A tréning keretében feltárásra kerülnek a félelmek, a feltételezett érdekellentétekből eredő ellenállások, a munkaszervezésben jelentkező problémák. Majd ezen problémák feldolgozására is kapnak segítséget a tréningen résztvevők. A tréning során esetek, szakmai tapasztalatok bemutatásával, filmrészletek illusztrálásával kerülnek igazolásra a tranzitfoglalkoztatásból származó előnyök. Külső szolgáltató esetében ezek a szakmai anyagok rendelkezésre állnak, az akkreditált foglalkoztató által megvalósított tréningek esetében pedig internet, szakmai kiadványok vagy partnercégekkel kialakított kapcsolatok révén juthatnak hozzá a trénerek.

A tréning megtartása javasolt több szinten is: vezetői kör, humánerőforrás-gazdálkodással foglalkozó szakemberek köre, részlegvezetők, közvetlen munkahelyi vezetők, telephelyvezetők.
Az érzékenyítő tréning javasolt időkerete: 2 nap (napi 4 órás időtartamban), melyet évente egy alkalommal ajánlott megtartani.

Ajánlott tematika

- Alapfogalmak tisztázása (tranzitfoglalkoztatás, nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás, kivezetés, esélyegyenlőség, emberjogi kérdések, társadalmi integráció, szegregált/integrált foglalkoztatás átbeszélése).
- Félelmek, problémák feltárása a tranzitfoglalkoztatásból eredően.
- Az érzékenyítő tréning résztvevőinek nyílt munkaerő-piaci kihelyezéssel kapcsolatos elvárásainak feltárása, tisztázása, realizálása.
- A tranzitfoglalkoztatást, valamint a nyílt munkaerő-piaci kihelyezést segítő saját külső és belső erőforrások fel-

ismertetése (pl. partnerekkel kapcsolatok, partnerek szolgáltatásai, dolgozók szaktudása, gyakorlata).
- Problémamegoldó gondolkodásmód kialakítása (együttműködési lehetőségek a szolgáltatás szereplőivel).

A tréning vezetésére javasolt személy kompetenciáira vonatkozó előírások: tréneri tapasztalattal rendelkező, munkaerő-piaci szolgáltatás területén és foglalkozási rehabilitációban jártas szakember.

B. Motivációs tréning

A motivációs tréning abban az esetben jó módszer, ha az akkreditált foglalkoztató alsó, közép- és felső vezetői nincsenek tisztában a nyílt munkaerőpiacra történő kivezetést segítő eszköztárukkal, és éppen ezért nem tudják hatékonyan mobilizálni ezeket.

A tréning során feltárásra kerülnek a tranzitfoglalkoztatással kapcsolatos negatív élmények, majd megtörténik ezek értékelése és feldolgozása. A reálisabb helyzetkép kialakítása, fejlesztése segíti a konkrét célok megfogalmaztatását, motivációs alapba történő beépítését. A tréning lehetőséget ad az akadályok összegyűjtésére, és az azok leküzdésére alkalmas technikák megismertetésére is. A motivációs tréning során a résztvevők segítséget kapnak ahhoz, hogy elkészítsék saját cselekvési tervüket.

A tréning során a reális helyzetkép kialakítását a trénerek által folyamatosan közvetített objektív munkaerő-piaci információk is előreviszik.

A motivációs tréning javasolt időkerete

- 3 nap (napi 4 órás időtartamban), melyet évente egy alkalommal ajánlott megtartani.

Ajánlott tematika

- Alapfogalmak tisztázása (tranzitfoglalkoztatás, nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás, átvezetés stb.).
- Félelmek, problémák feltárása a tranzitfoglalkoztatásból eredően.
- A résztvevők szerepének tisztázása a tranzitfoglalkoztatásban.
- Reális helyzetkép megfogalmazása.
- Erőforrások összegyűjtése.
- Feladatok, célok és elérésük érdekében mobilizálható eszközök megfogalmazása.
- A tréningen részt vevő személyek saját cselekvési tervének rögzítése.

A tréning vezetésére javasolt személy kompetenciáira vonatkozó előírások: tréneri tapasztalattal rendelkező, munkaerő-piaci szolgáltatás területén és foglalkozási rehabilitációban jártas szakember.

Az érzékenyítő tréning és a motivációs tréning hasonló elveken működik, ugyanakkor különböző az elérhető eredmény: az érzékenyítő tréning attitűdváltást tud elérni a résztvevők gondolkodásában, viselkedésében, míg a motivációs tréning már cselekvésre ösztönöz, és olyan terv megfogalmazásával ér véget, amelynek megvalósítása a tréninget követően be is következik.

C. Tapasztalatszerzés nyílt munkáltatóknál – workshop

A szolgáltatási elem bevezetése azt a célt szolgálhatja az akkreditált foglalkoztatónál, hogy segítse a résztvevőket minél több és gyakorlatiasabb tapasztalat megszerzésére, ezáltal az információik bővítésére a megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerő-piaci foglakoztatásáról. A jól működő, nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatási gyakorlatok megismerése révén, a megszerzett új információk birtokában a nyílt munkaerő-piacra való átvezetés hatékonysága erősíthető. Változik a szemlélet a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő személyek kihelyezésével kapcsolatosan, illetve a személyes tapasztalatok beépíthetővé válnak a tranzitfoglalkoztatás mindennapi tevékenységeibe.

A szolgáltatási elem keretében olyan nyílt munkaerő-piaci munkáltatóknál történik egyeztetés tapasztalatszerző látogatás megvalósítása érdekében, ahol már többéves gyakorlattal rendelkeznek megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásában.

A foglalkozási rehabilitációs szolgáltató szakembere a vele kapcsolatban álló munkáltatókat felkeresi, felkéri őket a tapasztalatszerző helyként való bemutatásra. A felkérést elfogadó munkáltatókból összeállításra kerül egy lista, amelyet egy konzultáció keretében bemutat az akkreditált foglalkoztató képviselőinek (rehabilitációs mentor, rehabilitációs tanácsadó, telephelyvezető). A megbeszélés keretében döntés születik a kiválasztott helyszínekről, lehetséges időpontokról, valamint a résztvevőkről.

A munkáltatókkal történő egyeztetés a foglalkozási tanácsadó feladata. A résztvevők értesítése, annak megszervezése, hogy ki milyen módon helyettesíthető a tapasztalatszerzés időpontjában a munkahelyén, az akkreditált foglalkoztató feladata.

A tapasztalatszerzés tartalma:

- a foglalkoztatás megismertetése adott gyakorlati helyszínen;
- a résztvevők tapasztalatszerzése a már működő jó gyakorlatokról;
- a gyakorlati ismeretszerzést követően az élmények, tapasztalatok együttes feldolgozása;
- a nyílt munkaerő-piaci munkahelyek eszköztárának, az egymástól eltérő módszereknek a megismerése, elemzése;
- az akkreditált foglalkoztatóknál alkalmazható, adaptálható és bevezetendő munkahelyi módszerek felismerésének segítése – ötletbörze.

A szolgáltatáson résztvevők száma:

- maximum 8-10 fő.

A szolgáltatás időtartama:

- félévente –javasolt legalább 1 x 6 óra.

D. Munkaerő igényre vonatkozó információnyújtás

Az akkreditált foglalkoztatónak biztosítania kell a tranzitfoglalkoztatásban lévő munkavállalói kiléptetését és pótlását, mely új feladatot jelenthet számára, ezért előfordulhat, hogy egyedül nehezen tudja ezt a helyzetet kezelni.

A tranzitfoglalkoztatásból kikerülő ügyfelek megüresedett munkakörei betöltése érdekében felajánlható szolgáltatási elem a munkaerőigényre vonatkozó információnyújtás. Abban az esetben nyújthat segítséget ez a szolgáltatás, ha az RSZSZ nem tud megfelelő számú ügyfelet biztosítani

a tranzitfoglalkoztatóval kötött együttműködési megállapodás keretében.

A foglalkozási rehabilitációs szolgáltató megfelelő ügyféladatbázissal, illetve toborzási, kiválasztási módszerekkel, gyakorlattal rendelkezik a munkakörök hatékony betöltése érdekében.

4.1.3. A szolgáltatás időtartama

- Az érzékenyítő tréning javasolt időkerete: 2 nap (napi 4 órás időtartamban), melyet évente egy alkalommal ajánlott megtartani. A tréning megszervezésére szánt időkeret: 1 hét.
- A motivációs tréning javasolt időkerete: 3 nap (napi 4 órás időtartamban), melyet évente egy alkalommal ajánlott megtartani.
- A tréning megszervezésére szánt időkeret: 2 hét.
- Tapasztalatszerzés nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál – workshop javasolt időkerete: szervezésre szánt időtartam 1 hét, a megvalósítás alkalmanként maximum 6 óra, lehetőleg félévente történő megvalósítással.
- A csoportos foglalkozás esetén az egy foglalkozási óra időtartama 45 perc.

4.1.4. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere
- RSZSZ munkatársa

4.1.5. Dokumentáció

- Jelenléti ív
- Feljegyzés

4.1.6. Elvárt eredmények

- Az akkreditált foglalkoztató a szolgáltatási elemek megvalósításával sikeresen felkészül a tranzitfoglalkoztatásban lévő dolgozóinak nyílt munkaerő-piaci kiléptetésére.

4.2. Az ügyfél felkészítése a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra

A munkavállaló nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásra történő előkészítése során meghatározásra kerültek a szolgáltatási kosárnak azok az elemei, amelyek elengedhetetlenek ahhoz, hogy a nyílt munkaerő-piacra történő kilépés, és az ott megvalósuló tartós munkavállalás sikeres legyen. Mindezen szolgáltatási elemek célokra lebontva bekerültek az Egyéni Munkavállalási Tervbe.

A felkészítés során megtörténik a munkavállaló munkaalkalmasságának fejlesztése az Egyéni Munkavállalási Terv alapján. Ez által alkalmassá válik a tranzitfoglalkoztatásból való kilépésre, a nyílt munkaerő-piacon történő munkavállalásra.

A felkészítés tehát a szolgáltatási elemek megvalósítása a munkavállaló és a szolgáltató/akkreditált foglalkoztató aktív együttműködésével történik.

4.2.1. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra történő felkészítésének célja

- Az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzített feladatok, tevékenységek megvalósításával alkalmassá váljon a sikeres nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra.

4.2.2. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra történő felkészítés tevékenységei és tartalma

A. Az Egyéni Munkavállalási Terv kivitelezése, az ügyfél felkészítése

- A szolgáltatást nyújtó szakember egyeztet az ügyféllel a megvalósulás ütemezéséről, figyelve arra, hogy a szolgáltatásnyújtás ideje alatt munkatevékenységét zavartalanul végezhesse, azaz ne essen ki feleslegesen a munkából. Ehhez szükséges, hogy a foglalkozási tanácsadó a rehabilitációs tanácsadóval és a rehabilitációs mentorral egyeztessen előzetesen arról, hogy hova és milyen módon építhető be a szolgáltatás, hogy se a munkáltató, se az ügyfél érdekei ne sérüljenek.
- Az Együttműködési Megállapodás szerinti szolgáltatást nyújtó szakember koordinál, valamint kapcsolatot tart az ügyfél és a különböző szolgáltatási elemet nyújtó külső/belső szakember(ek) között. Nyomon követi és ellenőrzi a megvalósulást, felel a megfelelő információáramlásért.
- Az egyes szolgáltatási elemek megvalósulását követően a szakember átbeszéli az ügyféllel ennek hozadékát. Fontos, hogy pozitív megerősítésekkel éljen. Tisztázni kell, hogy a tervezett folyamatban éppen hol tartanak, mi az, ami már megvalósult, mi az, ami még hátra van.
- Szükség esetén a tervezett vagy azok megvalósulását követően új szolgáltatási elemek beemelése is előfordulhat az ügyféllel történő egyeztetés alapján, mely rögzítésre kerül az Egyéni Munkavállalási Tervben.

A felkészítés elemei

Az egyes szolgáltatási elemeknél megjelölt szakemberek közül szabadon választható, hogy ki végezze a szolgálta-

tást. Természetesen választható más szakember is az ajánlottakon kívül, aki kompetens az adott téma esetében, és tapasztalattal bír az egyéni, illetve csoportos felkészítés terén. Csoportos felkészítés esetében elengedhetetlen a tréneri tapasztalat.

Az adott szolgáltatás tematikáját a szakember álltja össze a szolgáltatási elemnél megjelölt cél alapján. Ő lesz az, aki ennek függvényében meghatározza a szolgáltatásnyújtás időtartamát és eszközigényét.

I. Önismeret és a társas kapcsolatok			
	Milyen esetben javasoljuk?	Célja	Javaslat
A reális öndefiníció kialakítása	Ha azt tapasztaljuk, hogy a munkavállaló énképe, önértékelése nem reális nem tudja helyesen megítélni saját képességeit fogyatékosságának, betegségének elfogadása nehézséget okoz számára	A fogyatékossággal, betegséggel való együttélés elfogadása és elfogadtatása. A betegséggel, megváltozott munkaképességgel kapcsolatos érzelmi reakciók – a tagadás problémakörének feltárása.	*Módszer:* egyéni felkészítés. csoportos felkészítés *Szakember:* pszichológus, mentálhigiénés szakember *Tematika:* az adott szakember által összeállított
Konfliktuskezelés	Ha a munkavállaló munkahelyi társas kapcsolataiban jellemzőek a konfliktusok, és ezeket nem képes hatékonyan kezelni.	Saját élmény alapján megtapasztaltatni a munkavállalóval a más emberek viselkedésének hátterében álló lelki működésbeli sajátosságokat, mely által jobban megérti a konfliktus kialakulásának okát úgy mások, mint a saját esetében. Olyan, azonnal használható ismeretek, módszerek birtokába juttatni az ügyfelet, amelyek alkalmazásával hatékonyabban képes a mindennapi munka során kezelni konfliktusait, kommunikációját, és amelyek által konfliktuskezelési technikája tudatosabbá, adekvátabbá válik.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* pszichológus, mentálhigiénés szakember *Tematika:* az adott szakember által összeállított

I. Önismeret és a társas kapcsolatok			
	Milyen esetben javasoljuk?	Célja	Javaslat
Stresszkezelés	Ha úgy tapasztaljuk, hogy a munkavállaló nem képes kezelni a munkahelyi stresszt, vagy az átvezetés folyamatát fokozott stresszhelyzetként éli meg.	A munkavállaló a stressz természetének megismerésével olyan egyéni stresszkezelési módokat, technikákat sajátítson el, amellyel kezelhetővé válik a szorongás és kétségbeesés, a düh és a harag, elkerülhetővé válik a stressz és a burn out állapot.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* pszichológus, mentálhigiénés szakember *Tematika:* az adott szakember által összeállított
Kríziskezelés	Ha a munkavállaló részéről döntésképtelenséget, érzelmi zaklatottságot érzékelünk, félelmet, szorongást vált ki belőle az adott helyzet, nincs jövőképe, kapkod, tanácstalan, úgy érzi, nem tud mit kezdeni a kialakult helyzettel.	A krízisállapotok kialakulásának okai, a beavatkozás konkrét gyakorlati lehetőségeinek megismerése. Az munkavállaló megtanulja alkalmazni a felhangolt állapotok csillapításának technikáit. A gyakorlatban sikeresen alkalmazható megküzdési stratégiákat sajátít el.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* pszichológus, mentálhigiénés szakember *Tematika:* az adott szakember által összeállított

I. Önismeret és a társas kapcsolatok			
	Milyen esetben javasoljuk?	Célja	Javaslat
Kommunikáci-ós ismeretek	Ha azt tapasztaljuk, hogy a munkavállaló kommunikációja nem hatékony, társas kapcsolataiban emiatt nem tud megfelelően működni és nem képes érvényesíteni érdekeit.	A kommunikációs stílus és az eredményesség összefüggésének tudatosítása. A társas kapcsolatok létesítése, és fenntartása törvényszerűségeinek megismertetése. Hatékony munkahelyi kommunikáció elsajátítása. Az asszertív viselkedés fogalma, technikájának elsajátítása. A kommunikációs technikák szituációs feladatokban történő gyakoroltatása.	*Módszer:* lehetőség szerint csoportos felkészítés keretében, hogy gyakorolhatóak legyenek az egyes kommunikációs viselkedési módok *Szakember:* pszichológus, mentálhigiénés szakember, munkaerő-piaci tréner *Tematika:* az adott szakember által összeállított

II. A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása			
A munkaerőpiac működése	Ha a munkavállaló a nyílt munkaerőpiac működésével kapcsolatban negatív előítéleteket és negatív automatikus gondolatokat fogalmaz meg.	Reális munkaerő-piaci kép kialakítása. A munkaerőpiacról való negatív gondolkodási sémák korrigálása.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* munkaerő-piaci tanácsadó, tréner *Tematika:* az adott szakember által összeállított
A reális célállás, pályakép kialakítása	Ha a munkavállaló nem képes saját képességei, erősségei, munkatapasztalata és végzettsége alapján megfogalmazni reális munkaköröket önmaga számára. Ha azt fogalmazza meg, hogy „bármilyen” munka jó neki. Ha irreális munkaköröket, elvárásokat fogalmaz meg.	A munkaerőpiacon hasznosítható egyéni készségek, képességek, erősségek beazonosítása. Reális célállások megfogalmazása. Munkaerő-piaci lehetőségek feltárása. Reális pályakép kialakítása. Egyéni karrierterv elkészítése.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* munkaerő-piaci tanácsadó, tréner *Tematika:* az adott szakember által összeállított
Munkapróba	A munkapróba tartalmának, módszerének részletes leírása – annak terjedelme miatt – a táblázatot követően található.		

II. A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása			
Álláskeresési technikák oktatása	Ha a munkavállaló nem rendelkezik ismeretekkel a spontán álláskeresésről és annak módszereiről (a reális célállás alapján munkáltatók kiválasztása, önéletrajzírás, motivációs levél, telefonos munkáltatói megkeresés, bemutatkozó beszélgetés, felvételi interjú és az arra történő felkészülés).	A hatékony álláskeresési technikák megismertetése. Az álláskeresési technikák gyakoroltatása szituációs feladatokban.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* munkaerő-piaci tanácsadó, tréner *Tematika:* az adott szakember által összeállított
Munkajogi alapismeretek átadása	Ha a munkavállaló nincsen tisztában az alapvető munkajogi fogalmakkal, illetve a munkavállalásra vonatkozó aktuálisan érvényben lévő jogokkal, kötelességekkel.	A munkavállaláshoz kapcsolódó jogi fogalmak megismertetése, értelmezése. Foglalkoztatási formák megismerése. A munkaviszony létesítésének feltételei. Munkáltatói és munkavállalói jogok és kötelezettségek.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* munkajogász *Tematika:* az adott szakember által összeállított

II. A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása			
A csoportos munkavégzés alapvető munkahelyi normái	Ha a munkavállaló fél az új munkahelyi közösségbe történő beilleszkedéstől, szorongást okoz számára, hogy új közegbe kerül. Ha úgy tapasztaljuk, hogy jelenlegi munkahelyén is problémát okoz számára az alkalmazkodás, a kapcsolatok kialakítása, fenntartása, munkahelyi normák betartása.	Munkahelyi normák, kritériumok beazonosítása. Munkahelyi hierarchia – főnök-beosztott viszony kezelésének megismerése, magatartásminták gyakorlása. Munkatársi kapcsolatok kialakítása, fenntartása. Helyes magatartásformák kialakítása modellezéssel és gyakorlással.	*Módszer:* egyéni felkészítés, csoportos felkészítés *Szakember:* pszichológus, mentálhigiénés szakember, munkaerő-piaci tanácsadó, tréner *Tematika:* az adott szakember által összeállított
A munka és a magánélet összehangolása	Ha úgy tapasztaljuk, hogy a munkavállalónak gondot okoz össze- hangolni a munkavégzést és a magánéletét. Ha a munkavállalónak gondot okoz az önálló közlekedés, és a hozzátartozók segítségét igényli.	Családi felelősségek, viszonyok. Időgazdálkodás, családi munkamegosztás. Szerepegyeztetések. Önálló közlekedés kialakítása.	*Módszer:* egyéni felkészítés *Szakember:* mentálhigiénés szakember munkaerő-piaci tanácsadó, tréner *Tematika:* az adott szakember által összeállított

III. Alap- és szakmai ismeretek, kompetenciák			
Hiányzó alapismeretek pótlása	Ha a munkavállaló nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedéséhez szükséges a hiányzó alapismeretek pótlása.	Alacsony iskolai végzettségű munkavállalók esetében az írás, olvasás, számolás, szövegértés, általános ismeretek, készségek fejlesztése.	*Módszer:* képzés *Szakember:* a képző intézmény oktatója *Tematika:* az adott szakember által összeállított
Hiányzó szakmai ismeretek pótlása	Ha a munkavállaló nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedéséhez szükséges az új szakmai végzettség megszerzése.	Új munkakör betöltéséhez szükséges szakmai végzettség megszerzése.	*Módszer:* képzés *Szakember:* a képző intézmény oktatója *Tematika:* az adott szakember által összeállított

III. Alap- és szakmai ismeretek, kompetenciák			
Digitális kompetenciák pótlása	Ha a munkavállaló nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedéséhez szükséges a számítógépes ismeretek elsajátítása.	Lehetséges új munkakör betöltéséhez szükséges számítógépes ismeretek megszerzése.	*Módszer:* képzés *Szakember:* a képző intézmény oktatója *Tematika:* az adott szakember által összeállított
Tanulástechnikai felkészítés	Ha a munkavállaló képzésbe fog bekapcsolódni, de mivel régen vett részt oktatásban, vagy tart a tanulástól, szükséges a tanulás-technikai felkészítés	A helyes tanulási módszerek és szokások kialakítása.	*Módszer:* egyén felkésztés, csoportos felkészítés *Szakember:* pedagógus *Tematika:* az adott szakember által összeállított

A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása – munkapróba

A szolgáltatási elemek közül kiemelt jelentősége van a munkapróbának.

A 327/2012. (XI.16.) Korm. rendelet 28. pontjának 42 §-a biztosít lehetőséget arra, hogy az akkreditált foglalkoztatónál foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személy a sikeres tranzitálás érdekében nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál munkapróbán vegyen részt. E szerint az akkreditált foglalkoztató a Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv hozzájárulásával megállapodást köthet más munkáltatóval a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő megváltozott munkaképességű munkavállaló munkaszerződéstől eltérő, nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatására munkatapasztalat és munkagyakorlat szerzése céljából.

Ez a tevékenység lehetőséget biztosít arra, hogy az ügyfél megismerkedjen a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatással, illetve kipróbálhassa magát az általa meghatározott munkakörben/munkakörökben akár több alkalommal is, de négy hónapot nem meghaladóan. A munkapróba kapcsán a jogszabály megnevezi az akkreditált foglalkoztató kötelezettségeit (figyelemmel kíséri a munkapróba megvalósulását, kezdeményezi a munkapróbára irányuló jogviszony módosítását vagy megszüntetését, a munkapróba végén értékeli a munkavállaló teljesítményét, meghatározza a nyílt munkaerő-piaci munkavégzéshez szükséges további fejlesztési irányokat, kezdeményezi a személyes rehabilitációs terv módosítását). A munkapróbára történő kihelyezést meg kell előznie azoknak a tevékenységeknek, melyek a munkáltató kiválasztásához, a munkapróba megszervezéséhez kapcsolódnak. A rehabilitációs tanácsadó/mentor az ügy-

félprofil alapján mérlegeli, hogy az adott ügyfél esetében szükséges-e a munkapróba. A kevés munkatapasztalattal rendelkező vagy csak akkreditált munkahelyen megszerzett munkatapasztalattal rendelkező ügyfelek esetében mindenképpen ajánlott a munkapróba lehetőségével élni. Ugyanígy azok esetében is, akik már dolgoztak korábban a nyílt munkaerő-piacon, de azóta nagyon hosszú idő telt el.

Az ügyfél képességei, egészségi állapota, igényei alapján meghatározott munkakörből kiindulva a rehabilitációs tanácsadó/mentor kiválasztja a munkapróbához a potenciális foglalkoztatókat, majd kapcsolatba lép az adott munkáltatóval. Személyes találkozó keretében bemutatja a munkapróba célját, felméri a munkáltatói fogadókészséget ez irányba, informálódik a munkáltatónál betölthető munkakörökről, munkakörülményekről, találkozót szervez az ügyfél és a munkáltató között, majd előkészti a megállapodást, felkészíti az ügyfelet a munkapróbára, a leendő kollégákat pedig az ügyfél fogadására. Ez egy összetett, időigényes tevékenység, melyet csak kellő alapossággal lehet végezni.

A munkapróbán részt vevő ügyfél nyomon követése szintén a szolgáltató/akkreditált foglalkoztató feladata, de a tapasztalatok átbeszélésében az ügyfél átvezetésében érintett szakemberek mindegyike vegyen részt (rehabilitációs mentor, rehabilitációs tanácsadó, foglalkozási tanácsadó).

- A munkapróba megszervezésének és lebonyolításának gyakorlati kérdései még nem kiforrottak abból adódóan, hogy viszonylag új szolgáltatási elem a foglalkozási rehabilitációs jogszabályok szintjén. A szolgáltatónak döntést kell hozni a következő kérdésekben:

- a munkapróba időintervalluma;
- a munkapróba napi időtartama;
- szükséges-e a tanácsadó jelenléte;
- ki tanítja be a munkafolyamatot;
- a kártérítési felelősség kérdései;
- azonos munkahelyen egy időben végezhet-e több ügyfél munkapróbát.

Tisztázni szükséges továbbá, hogy a munkáltatóval milyen szerződést kell megkötni, mennyi időt vesz igénybe az RSZSZ jóváhagyása, milyen adminisztráció szükséges az RSZSZ felé.

4.2.3. Módszertani eszközök

- Konzultáció az ügyféllel
- Konzultáció a szolgáltatásnyújtásában részt vevő szakemberek között
- Konzultáció a szakemberek és a munkáltató között

4.2.4. A szolgáltatás időtartama

- Az ügyfél felkészítésének időtartama egyénfüggő, a személyre szóló szolgáltatási kosár egyes elemei megvalósulásának időtartama változó.
- A csoportos foglalkozások javasolt időtartama 1 nap, naponta maximum 6 óra. Egy foglalkozási óra időtartama 45 perc.
- A felkészítés ütemezése illeszkedjen a munkavállaló munkavégző tevékenységéhez.

4.2.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

4.2.6. Dokumentáció

- Ügyfél-eseménynapló (5. sz. adatlap)
- Egyéni Munkavállalási Terv (15. sz. adatlap)

4.2.7. Elvárt eredmények

- Az ügyfél Egyéni Munkavállalási Tervében meghatározott szolgáltatási elemek megvalósításával sikeresen felkészül a nyílt munkaerő-piaci elvárásokra.
- A felkészítés alapján, szükség esetén az Egyéni Munkavállalási Terv módosítása.

4.3. Nyílt munkaerő-piaci munkáltató részére nyújtott szolgáltatás – a konkrét munkahely felmérése

Erre a szolgáltatási elemre akkor kerülhet sor, ha a felkészült ügyfél számára olyan munkahelyet, munkakört találtunk, amely a munkahely és a munkakör általános felmérése alapján, illetve az adott ügyfél adottságait, lehetőségeit tekintve feltehetően megfelelő lesz. Valójában itt történik meg a munkahely és az ügyfél előzetes illesztése.

4.3.1. A konkrét munkahely, munkakör felmérésének célja

A munkahely ügyfélspecifikus felmérése, szükséges információk összegyűjtése az optimális munkafeltételek kialakításához és a foglalkoztatáshoz.

4.3.2. A szolgáltatás tartalma és tevékenységei

A. A kiválasztott munkahely/munkakörnyezet feltérképezése

Ehhez az alábbi szempontok szerint kell az információkat összegyűjteni és strukturálni.

A munkavállaló profiljának ismeretében szükséges a szempontrendszerből kiemelni azokat az elemeket, amelyek prioritást élveznek, és kizárni azokat, amelyek vizsgálata nem releváns.

Fizikai környezet elemzése (fizikai klíma):

- átlaghőmérséklet;
- az egyes munkaterek mérete (m^2);
- munkakörnyezet akadálymentessége;
- az adott munkatérben dolgozó személyek száma;
- fényviszonyok (szükséges esetben, pl. autista, epilepsziás ügyfél tekintetében a környezetben tapasztalható vizuális ingerek mennyisége, intenzitása és komplexitása, az ingerforrások felsorolása);
- zajok mértéke, gépek által okozott rázkódás mértéke;
- speciális esetben – autista vagy látássérült ügyfél esetén taktilis, tapintási ingerek mennyisége, intenzitása, az ingerforrások megjelölése.

A munkahely szervezeti jellemzői (szociális klíma):

- jelenlévő kollégák beosztása, száma, összetétele;
- jelenlévő kollégák által végzett munkatevékenység/ek;
- az egyszerre együtt dolgozó személyek közti kommunikáció, kooperáció és kollaboráció mennyisége, minősége, komplexitása;

- nagyobb munkahely esetén a többi munkahelyi egységgel való kapcsolat jellemzői;
- a munkafolyamatok közötti időszakok jellemzői (pl. szünetek, ebédszünet), megengedett tevékenységek;
- informális szokások, szabályok;
- a munkahely egyéb jellemzői.

B. A kiválasztott munkakör elemzése

Ehhez – az adott ügyfél adottságait figyelembe véve – az alábbi szempontok szerint kell összegyűjteni és strukturálni az információkat.

- A munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség.
- A munkakörbe tartozó feladatok elvégzéséhez szükséges ismeretek, készségek.
- A munka formája (ülő- vagy állómunka, esetleg keveredik, milyen arányban). Milyen fizikai megterhelések érik a feladatok elvégzése során (emelés, cipelés, tolás, húzás, mászás, egyensúlyozás, görnyedés, térdelés, karok, kéz, ujjak használata, gyaloglás). Szükséges-e megfelelő hallás, látás, kommunikáció, színek közötti különbségtétel képessége a feladat elvégzéséhez.
- A munkaterület (pl. egy szobában, több helyiségben, vagy külső munka is).
- Az elvégzendő feladatok munkafolyamata.
- Az elvégzendő munkafolyamat időtartama (mikor kezdődik, mikor végződik, átlagosan mennyi időt vesz igénybe).
- Szünetek (mikor, mennyi ideig, milyen formában lehet leállni a munkavégzéssel).
- A munkakörhöz kapcsolódó irányítás (főnök neve, elérhetősége, kompetenciája, helyettese).

- A munkatársak, akikkel kell/lehet kommunikálni, kooperálni (nevek).
- A munkatársak, akiktől segítséget lehet kérni (pl. elakadásnál vagy szünet kérése stb.).
- A feladatok elvégzése során használt eszközök, munkaruha.
- A feladat elvégzése során fokozott odafigyelést igénylő vagy balesetveszélyes tevékenységek.
- Egyéb fontos információ.

4.3.3. Módszertani eszközök

- Megfigyelés
- Interjú

4.3.4. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor
- Nyílt munkaerő-piaci munkáltató képviselője

4.3.5. A szolgáltatás időtartama

- A munkahely méretétől és a munkakör komplexitásától függően 1-3 munkanap.

4.3.6. Dokumentáció

- A Munkáltatói eseménynapló (lásd: Kapcsolatfelvétel, tájékoztatás részben – 7. sz. adatlap) alkalmas eszköze annak, hogy rögzítésre kerüljenek a felmérés során felszínre került információk:
    - a munkahely és a munkakör részletesebb feltérképezése keretében végzett tevékenységek, és az elemzések által nyert újabb információk;

- közvetlenül a munkavállaló és a munkavállaló érdekében végzett tevékenységek;
- munkáltatói látogatások, interjúk, munkahelyi megfigyelések;
- a szolgáltatásnyújtás időpontjai, céljai, tartalma, valamint a szolgáltatást igénybevevő adatai.

4.3.7. Elvárt eredmények

- A munkáltató számára megtörténik a megfelelő munkavállaló kiválasztása.
- A munkavállaló számára megtörténik a megfelelő munkakör kiválasztása.

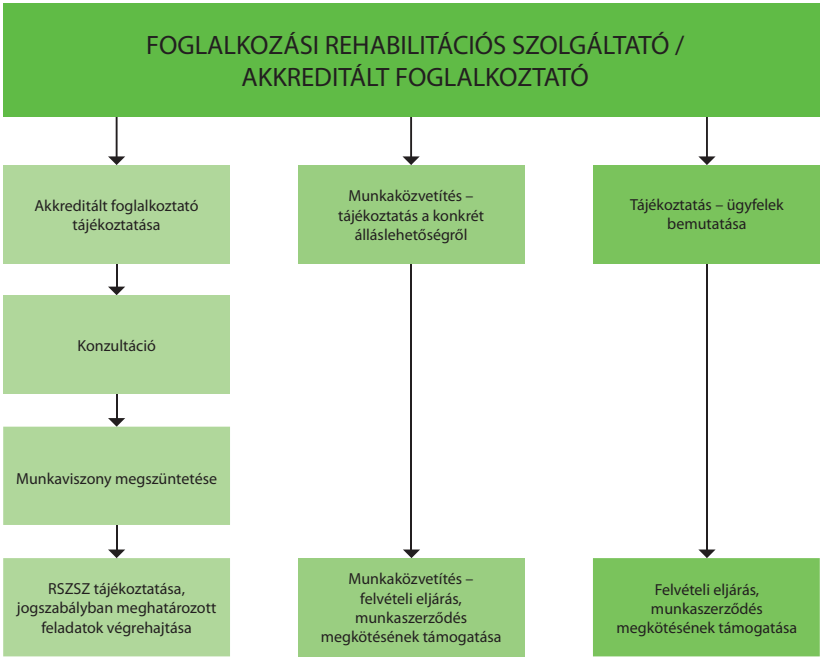
5. ÁTVEZETÉS A NYÍLT MUNKAERŐPIACRA

A szolgáltatásnak ebben a szakaszában lezárul az ügyfél foglalkoztatása az akkreditált foglalkoztatónál, és megtörténik átvezetése a nyílt munkaerőpiacra.

Az ügyfél felkészült a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra és a feltételek adottak a munkaközvetítéshez és az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásához. A szakember felajánlja számára a feltárt és megfelelőnek tartott munkakört, és reális esetben az akkreditált foglalkoztató lezárja a tranzitfoglalkoztatást.

Az átvezetés sikeressége érdekében az akkreditált foglalkoztató, a munkavállaló és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató összehangolt együttműködésére van szükség ebben a szakaszban is, ami az ügyfél sikeres és tartós foglalkoztatásának nélkülözhetetlen feltétele.

Átvezetés a nyílt munkaerőpiacra tevékenységei



5.1. Az átvezetés akkreditált foglalkoztatói folyamatai

Az ügyfelek nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatása csak akkor lehet sikeres, ha az álláshelyek feltárása folyamatosan történik. Az átvezetés és a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás akkor valósulhat meg, ha az állás az ügyfél számára elfogadható. A szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere először az ügyféllel ismerteti a foglakoztatás lehetőségét, feltételeit, körülményeit, majd ezután tájékoztatja az akkreditált foglalkoztatót.

A *Munkaerő tervezési akciótervben* ellenőrizni kell, hogy az átvezetésbe konkrétan bevonni kívánt ügyfelek átvezetése összhangban van-e az abban megtervezett folyamatokkal.

5.1.1. Az átvezetés akkreditált foglalkoztatói folyamatainak célja

- Szakmai tájékoztatás biztosítása az akkreditált foglalkoztató számára, amely segítséget ad ahhoz, hogy támogassa munkavállalója nyílt munkaerőpiacra történő kilépését, tranzitfoglalkoztatásának lezárását.
- Az akkreditált foglalkoztató ismerje meg, hogy a munkavállalója számára milyen konkrét nyílt munkaerő-piaci álláshely betöltésére van lehetőség.

5.1.2. Az átvezetés akkreditált foglalkoztatói folyamatainak tevékenységei és tartalma

A. Az akkreditált foglalkoztató tájékoztatása

A szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere tájékoztatja az akkreditált foglalkoztatót a tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfél profiljának megfelelő álláslehetőségről. A szakember elindítja a munkaközvetítés folyamatát, amelyről a foglalkoztatót tájékoztatja. A tájékoztatás tartalma: a munkavállaló részére milyen munkakörben, mely munkáltatónál került felajánlásra az álláshely.

B. Konzultáció

Az akkreditált foglalkoztató szakembere (tanácsadó, mentor vagy munkahelyi vezető), a szolgáltató tanácsadója és a tranzitfoglalkoztatásban résztvevő ügyfél részvételével konzultációt szervez azt követően, ha eredményesen zajlik az állásinterjú.

A konzultáció célja a kilépés technikai lebonyolítására vonatkozó megállapodás (mikor történik a munkaviszony megszüntetése, milyen iratok szükségesek ehhez, ki és miben segíti az ügyfelet).
A konzultáción a szolgáltató facilitátorként van jelen, hiszen az átvezetés a két másik fél munkajogilag is rögzített kapcsolatának felbontását jelenti. A két félnek kölcsönösen elfogadható döntést kell hoznia a munkaviszony megszüntetésének időpontjára vonatkozóan, amely a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfél hosszú távú érdekeit szolgálja.
Az ügyfél számára ebben a szakaszban is meg kell erősíteni, hogy az átvezetés pozitív előrelépés, így a meglévő munkaviszonyának lezárása is a tervezett folyamat része.
Az akkreditált foglalkozató számára is fontos, hogy a munkaviszony megszűnése tervezhető legyen, hiszen gazdasági szereplőként gazdálkodnia kell a humán erőforrásaival.
A konzultáción jegyzőkönyv készítése szükséges.

C. Munkaviszony megszüntetése

Az akkreditált foglalkoztató és a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfél közös döntése – a felajánlott nyílt munkaerő-piaci álláshely elfogadása – után megtörténik az ügyfél munkaviszonyának megszüntetése.
Az akkreditált foglalkoztató önállóan bonyolítja a munkaügyi lépéseket, a szolgáltatót tájékoztatja a munkaviszony megszűnéséről és az IKR-rendszerből való kijelentés tényéről. Az ügyfélnek az álláshely visszautasításáról és a visszalépésről a foglalkoztatóval kötött szerződésének felbontása előtt van lehetősége dönteni. A tanácsadónak tájékoztatnia kell az ügyfelet, és fel kell hívnia a figyelmét az RSZSZszel kötött megállapodás tartalmára, a foglalkoztatással

kapcsolatban erre vonatkozó kötelezettségeire. Szakmai szempontok alapján támogatnia kell az ügyfelet a számára legkedvezőbb, hosszú távú döntés meghozatalában.
A szerződés felbontását az ü*gyfél-eseménynaplóban* a szolgáltató tanácsadójának/akkreditált foglalkoztató szakemberének, valamint az ügyfél személyes rehabilitációs tervében is rögzítenie kell. Ezzel egy időben tájékoztatást kell adnia az ügyfélnek arról, hogy az átvezetés után milyen kapcsolattartásra van lehetőség.

D. *RSZSZ tájékoztatása a tranzitfoglalkoztatás befejezéséről*
Az ügyfél munkaviszonyának megszűnéséről az akkreditált foglalkoztatónak tájékoztatni kell az RSZSZ-t az IKR-rendszeren keresztül.

Jó tudni rész

Azoknál a munkavállalóknál, akik akkreditált foglalkoztatónál dolgoznak, és nem kapnak ellátást – tehát nem kötelezettek együttműködésre az RSZSZ-szel –, valóban elég a munkáltatónak kijelenteni az IKR-rendszeren keresztül az akkreditált foglalkoztatónál való munkaviszonyuk megszűnésekor; viszont – azok a munkavállalók, akik együttműködésre kötelezettek az RSZSZ-szel – kapnak pénzbeli ellátást –, nem elég ha kijelenti az akkreditált foglalkoztató az IKR-en keresztül, hanem a munkavállalónak jeleznie kell az RSZSZ felé, ha munkaviszonya megszűnik, és új munkaviszonyt létesít. Független, hogy akkreditált vagy nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatóról beszélünk.

5.1.3. Módszertani eszközök

- Információgyűjtés
- Konzultáció
- Tanácsadás

5.1.4. A szolgáltatás időtartama

- A nyílt munkaerő-piaci álláshely betöltésére általában meghatározott idő áll rendelkezésre, ezért fontos, hogy a döntési folyamat ehhez igazodjon.
- A szolgáltatás időtartamát, ütemezését a nyílt munkaerő-piaci munkáltatóval való megállapodás határozza meg, azonban az átvezetés az ügyfél profiljának megfelelő álláslehetőség feltárásától maximum 2 hónapon belül meg kell hogy történjen.

5.1.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

5.1.6. Dokumentáció

- Akkreditált foglalkoztató által készített személyes rehabilitációs terv (lezárás)
- Az ügyfél Egyéni Munkavállalási Terve
- Ügyfél-eseménynapló
- Jegyzőkönyv a konzultációról

5.1.7. Elvárt eredmény

- A tranzitfoglalkoztatás lezárásának előkészítése és lebonyolítása
- Döntés a munkaviszony megszüntetéséről
- A munkaviszony megszüntetése

5.2. Átvezetés ügyfélfolyamatai

A tranzitfoglalkoztatásban részt vett személyek nyílt piaci munkavállalása ebben a szakaszban realizálódik.

A szakembernek tájékoztatnia kell az ügyfelet, és fel kell hívnia a figyelmét az RSZSZ-szel kötött megállapodása tartalmára, és a foglalkoztatással kapcsolatban erre vonatkozó kötelezettségeire. Szakmai szempontok alapján támogatni kell az ügyfelet a számára legkedvezőbb, hosszú távú döntés meghozatalában.

5.2.1. Az átvezetés ügyfélfolyamatainak célja

- A tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfél a számára szükséges támogatást megkapja, hogy megalapozott döntést tudjon hozni a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásával kapcsolatosan.
- A megalapozott döntést követően az új munkaszerződés megkötése a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál.

5.2.2. Az átvezetés ügyfélfolyamatának tevékenységei és tartalma

I. Munkaközvetítés

Munkaközvetítésen azt a folyamatot értjük, amely az ügyfél számára feltárt nyílt munkaerő-piaci álláshely megajánlásától a munkaszerződés megkötéséig tart. Tartalmazhatja az ügyfél bemutatkozásának előkészítését, az állásinterjún való közreműködést, a tapasztalatok feldolgozását és adminisztratív segítséget.

A. *Tájékoztatás konkrét álláslehetőségről*

- Az ügyfélprofil és a feltárt munkaköri profil illesztését követően (4. szolgáltatási elem), a nyílt munkaerő-piaci álláshelyről elsőként az ügyfél kap tájékoztatást. A tanácsadó ismerteti az ügyféllel a munkakör követelményeit, a munkáltató elvárásait és a foglalkoztatás pontos ismérveit. Az ügyfélnek lehetőséget kell biztosítani a széles körű tájékoztatásra, és megfelelő (de meghatározott) időt kell kapnia a mérlegeléshez, a megalapozott döntés érdekében. Az akkreditált foglalkoztató a döntés meghozatalában támogató, konzultatív szerepben részt vehet a szolgáltató tanácsadója mellett.

B. A felvételi eljárás támogatása

Az ügyfél döntése alapján, több területen nyújthat támogatást a szakember.

- A felkészítés során született, álláspályázathoz szükséges dokumentumok aktualizálása: önéletrajz, motivációs levél, referenciák stb.
- *A felvételi interjú szimulálása:* a tanácsadó interjúhelyzetet szimulál, amelyben az ügyfélnek lehetősége van tét nélkül gyakorolnia a bemutatkozást. A tanácsadó visszajelzést ad arról, hogy az elmondottakban vagy a nonverbális közlésekben milyen erősségeket vagy hiányosságokat érzékelt.
- Állásinterjú támogatása, azon való részvétel: az interjún szerzett tapasztalatok feldolgozása, annak érdekében, hogy egy esetleges későbbi interjún az ügyfél eredményessége növekedjen. Amennyiben az ügyfél helyzete indokolja, az interjúra történő akadálymentes eljutás biztosítása, kísérés.

- *Munkafolyamatok kipróbálása a munkáltatónál:* a munkaszerződés megkötése előtt a munkáltató igényelheti, illetve lehetőséget biztosíthat, hogy az ügyfél megismerje a teljes munkafolyamatot vagy az egyes részfeladatokat. A munkáltató láthatja munkavégzés közben az ügyfelet, az ügyfél pedig közvetlen tapasztalatokat szerezhet a munkáról, így mindkét fél megalapozottabban hozhat döntést. A munkáltató és a szolgáltató a kipróbálási tapasztalatok alapján könnyebben meg tudja tervezni, határozni az akadálymentesítés területeit és az alkalmazandó technikákat, eszközöket.
- *Mentális és pszichés támogatás:* a meghozott döntés támogatása egyéni tanácsadás formájában történhet. Több álláslehetőség esetén az ügyfelet az önálló döntésének meghozatalában a szempontok rendszerezésével, pro-kontra érvek felsorakoztatásával, további érdemi információkkal támogathatja a tanácsadó.

A munkaközvetítés folyamatát az ügyfél eseménynaplójában kell rögzíteni, valamint a „Feljegyzés – Konzultáció az átvezetésről" (16. sz. adatlap) dokumentumban.

II. Munkaszerződés megkötésének támogatása

A munkaviszony létrejöttét, a munkaszerződés megkötését megelőző ügyintézésben *támogatást kaphat az ügyfél,* speciális szükségleteinek (pl. jelnyelvi tolmács) figyelembevételével:

- munkaügyi lépések támogatása;
- dokumentumok elkészítése;
- hivatalok közös felkeresése;
- szerződés megkötésének támogatása;
- munkaköri leírás értelmezése;
- bankszámla nyitása stb.

A foglalkozási tanácsadó támogatása akkor szükséges, amennyiben az ügyfél erre igényt tart.

5.2.3. Módszertani eszközök

- Személyes vagy telefonos konzultáció
- Tanácsadás
- Szituációs gyakorlatok
- Helyszíni bejárás
- Kísérés

5.2.4. A szolgáltatás időtartama

Munkaközvetítés egy-egy ügyfél esetében több munkakörre és munkahelyre is történhet:

- felvételi interjú szimulálása egy alkalommal, alkalmanként 30 percben;
- az állásinterjú tapasztalatainak megbeszélése minden alkalommal szükséges, alkalmanként 30 percben;
- munkafolyamatok kipróbálásának megszervezése: munkakörönként legfeljebb 3 alkalom;
- mentális és pszichés támogatás egyéni tanácsadás keretében, alkalmanként legfeljebb 45 perces időkeretben;
- ügyintézés segítése a munkaszerződés megkötése előtt, 2-3 órában;
- a munkaszerződés megkötésének támogatása 1-3 óra.

5.2.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere
- Speciális szakember (pl. jelnyelvi tolmács, akadálymentesítési tanácsadó)

5.2.6. Dokumentáció

- Ügyfél-eseménynapló *(kapcsolatfelvétel, tájékoztatás-szolgáltatási résznél található – 5. sz. adatlap)*
- Feljegyzés – Konzultáció az átvezetésről *(16. sz. adatlap)*

5.2.7. Elvárt eredmény

- Az ügyfél munkaszerződésének megkötése a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál.
- A szolgáltató igazoló dokumentummal rendelkezik az elhelyezés tényéről (munkaszerződés vagy munkáltatói igazolás másolata).

16. sz. adatlap

Feljegyzés

– Konzultáció az átvezetésről –

Dátum: Helyszín:

Résztvevők

- Munkavállaló:
- Akkreditált munkáltató képviselői (név, beosztás):
- Szolgáltató képviselője (név, beosztás):
- Egyéb résztvevő (név, beosztás):

Az átvezetésre megajánlott munkakör

- Munkáltató megnevezése:
- Munkakör megnevezése:
- Foglalkoztatás helye:
- Foglalkoztatás munkarendje:
- Tervezett munkakezdés:
- Egyéb kiemelt körülmények, részletek:

Tisztázandó kérdések

Munkavállaló döntése

- Elfogadja a felajánlott álláshelyet:
- Nem fogadja el a felajánlott álláshelyet:
- Újabb konzultációt kér, időpont:

A munkaszerződés megkötéséig elvégzendő tevékenységek

Résztvevők aláírása

5.3. Az átvezetés folyamatai a nyílt munkaerő-piaci munkáltató számára

A szolgáltatásnak ebben a szakaszában már több megelőző tevékenység révén kapcsolatba került a nyílt munkaerő-piaci munkáltató a szolgáltató/akkreditált foglalkoztató munkatársaival. A munkáltató felkészült és nyitott megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatására. Konkrét tevékenységi területek, munkakörök kerültek meghatározásra integrációs céllal, és a munkáltatónak aktuális munkaerőigénye van. Legfontosabb feladat a konkrét ügyfél foglalkoztatásának előkészítése, a munkaszerződés megkötése, és a foglalkoztatás elkezdése.

5.3.1. Az átvezetés folyamatainak célja a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál

- Támogatások biztosítása, amely segíti a munkáltatót abban, hogy az ügyfél alkalmazásáról megalapozott döntést hozzon, majd ennek megfelelően a munkaszerződést megkösse.

5.3.2. Az átvezetés folyamatai a nyílt munkaerő-piaci munkáltató számára, tevékenységei és tartalma

A. Tájékoztatás – ügyfelek bemutatása

- A tájékoztatás előkészítése lehetséges telefonon, szóban vagy írásban. A munkáltató kérhet az ügyfél megismeréséhez előzetesen dokumentumokat, mint például önéletrajz, motivációs levél, megváltozott munkaképességet igazoló iratok, közvetítő lap stb. Amennyiben a kért dokumentumokat nem az ügyfél juttatja el a munkáltatóhoz, az átadott dokumentumok köréről minden esetben tájékoztatni kell

az ügyfelet is. Ezen a ponton segítség nyújtható a munkáltató számára az ügyfél egészségi, fizika, mentális állapotának értelmezésében, kitérhetünk az igazoló iratok adat- és személyiségi jogi vetületeire, a helyes adatkezelés módjára, valamint a célcsoport-specifikus igények körére is.

B. A felvételi eljárás támogatása

A munkáltatóval kötött megállapodás szerint a tanácsadó több ponton közreműködhet a felvételi eljárásban:

- Szükség esetén segítségnyújtás a munkáltató számára (pl. kommunikáció támogatása) az állásinterjú során. A szolgáltató feladata, hogy szükség esetén speciális segítő jelenlétét biztosítsa.
- Az interjún nyert tapasztalatok közös feldolgozása, felmerült kérdések tisztázása, a munkaviszony megajánlásához további információk nyújtása.
- Az ügyfél jobb megismerése érdekében próbamunka lehetőségének biztosítása, amely során az egyes munkafolyamatok kipróbálására nyílik lehetőség, ami segítség a munkáltatónak a foglalkoztatásról szóló döntés meghozatalában.
- Az ügyfél igényeihez igazodó, konkrét munkahelyi környezetre vonatkozó akadálymentesítési tanácsadás, ajánlások készítése, konzultációs lehetőség biztosítása.
- Munkaviszony létesítésének támogatása, iratok, dokumentumok értelmezése, nyilvántartási kötelezettség adatkörének ismertetése, adminisztratív támogatás.

5.3.3. Módszertani eszközök

- Tanácsadás
- Konzultáció
- Kísérés

5.3.4. A szolgáltatás időtartama

- A szolgáltatások a foglalkoztatás megkezdése előtt minden új ügyfél esetében ismétlődnek.
- A szolgáltatások köre és mélysége a munkáltató igényétől, valamint az ügyfél speciális szükségleteitől függően változó.

5.3.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó;
- Akkreditált foglalkoztató szakembere.

5.3.6. Dokumentáció

- Munkáltatói eseménynapló

5.3.7. Elvárt eredmény

- Munkaszerződés megkötése az ügyféllel.

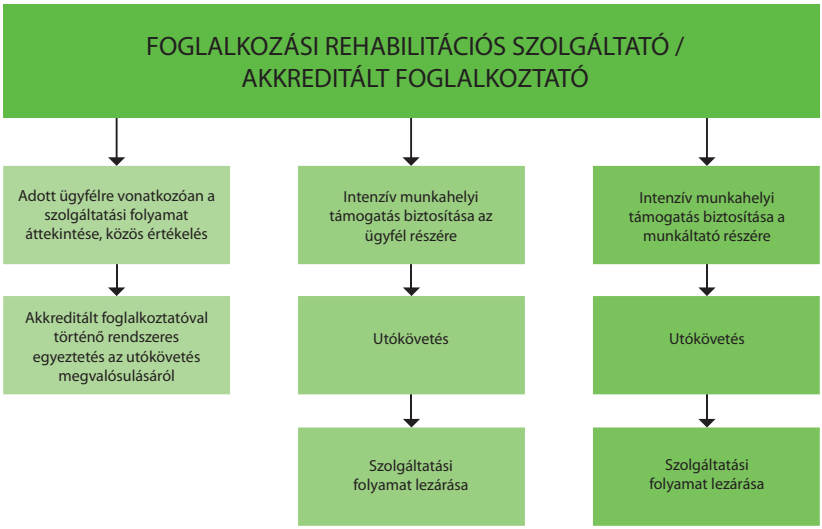
6. INTENZÍV MUNKAHELYI TÁMOGATÁS ÉS UTÓKÖVETÉS

Az átvezetésszolgáltatási szakaszban az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezése már megvalósult, így a szolgáltatási folyamat utolsó szakaszában az intenzív munkahelyi támogatás biztosítása és az utókövetés zajlik, elsősorban az ügyfél és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató irányába. Az akkreditált foglalkoztató esetében a szolgáltatási elemben betöltött feladatokat szükséges tisztázni.

Ebben a szakaszban fontos, hogy az ügyfél és a munkáltató a munkahelyen várható bármilyen változás bekövetkezése előtt, vagy probléma esetén, jelezzen a tanácsadónak.

Abban az esetben, ha az elhelyezés sikertelenné válik, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell, hogy milyen módon tud visszalépni a szolgáltatási folyamatba, illetve szükség esetén a tranzitfoglalkoztatásba.

Intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés tevékenységei



6.1. Az akkreditált foglalkoztató szerepe az utókövetés folyamatában

Az általános részben már szó volt az akkreditált foglalkoztató és a szolgáltató közötti feladatok megosztásáról és a felelősségvállalásról.
A sikeres utókövetés érdekében fontos az akkreditált foglalkoztató szerepének pontosítása, ezért ebben a részben újra összefoglaljuk a lehetséges feladatmegosztást. A jog-

szabályi elvárásoknak megfelelően az utókövetés ideje minimum 6 hónap; melynek igazolásával válik eredményessé az átvezetés a foglalkoztató szempontjából.

1. *A teljes szolgáltatási folyamatot a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató valósítja meg.*
   Az utókövetést végző foglalkozási tanácsadó, az ügyféllel és a munkáltatóval való kapcsolattartás mellett, folyamatos tájékoztatást ad az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadójának vagy rehabilitációs mentorának. Amennyiben az utókövetés ideje alatt, az akkreditált foglalkoztató átveszi a tevékenység megvalósítását, az esetátadásról minden érintettet tájékoztatni kell (ügyfél, munkáltató).
2. *Az átvezetés folyamatát az akkreditált foglalkoztató végzi, de a szolgáltatási folyamat utókövetés szakaszát a* foglalkozási rehabilitációs szolgáltató *valósítja meg.*
   Az akkreditált foglalkoztató az együttműködési megállapodás megkötésével vagy módosításával megbízhatja a szolgáltatót kizárólag az utókövetés megvalósításával. Ez a lehetőség csak speciális esetekben javasolt. Ilyen eset lehet, ha a munkahelyen olyan probléma merül fel, melyet az akkreditált foglalkoztató nem tud kezelni, és szükségesnek érzi a szolgáltató bevonását. Ebben az estben is a jelenlegi jogszabályok által előírt kereteket kell betartani a szolgáltatónak.
3. *A teljes szolgáltatási folyamatot az akkreditált foglalkoztató valósítja meg.*
   Amennyiben a teljes szolgáltatási folyamat megvalósítását az akkreditált foglalkoztató vállalja fel, akkor az utókövetés tevékenységeinek megvalósítása nem térhet el a módszertanban leírtaktól.

4. *Az átvezetés időszakban a szolgáltatási elemeket a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató valósítja meg, de az akkreditált foglalkoztató végzi az utókövetést*.
   Ebben az esetben ismét az érintetteket kell tájékoztatni az utókövetés megvalósítójának személyéről. Ha ez előre tervezett esemény, akkor az ügyfelet és a munkáltatót már a szolgáltatási folyamat elején kell erről tájékoztatnunk.

Bármilyen megoldást is választanak a szolgáltatók, arra figyelni kell, hogy az akkreditált foglalkoztatónak a megváltozott munkaképességű személy részére a tranzitfoglalkoztatást követő legalább hat hónapig biztosítania kell a rehabilitációs mentori szolgáltatás igénybevételét.[19]

A. Adott ügyfélre vonatkozóan a szolgáltatási folyamat áttekintése, közös értékelés az akkreditált foglalkoztatóval

Fontos, hogy ebben az időszakban megtörténjen a közös munka kiértékelése. A megbeszélésen hasznos, ha minden olyan szakember részt vesz, akinek valamilyen szerepe volt a szolgáltatási folyamatban.

Az értékelés folyamatában a következő területeket érdemes áttekinteni:

- az ügyfél útjának elemzése;
- a jó gyakorlatok megkeresése;

---

19 327/2012. (XI. 16.) Korm. rendelet a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról - 34. § Az egyéni támogatás speciális szabályai tranzitfoglalkoztatás esetén

- a felmerült problémák megnevezése, és ezekre adott megoldások összegyűjtése, értékelése;
- a két szervezet közötti szereposztás hatékonyságának elemzése;
- a további együttműködés pontosítása.

Az értékelés eredményét javasolt jegyzőkönyvben rögzíteni.

6.2. Intenzív munkahelyi támogatás az ügyfél részére, utókövetés

Az átvezetést követően az ügyfél zökkenőmentes munkahelyi beilleszkedésének elősegítése, a munkában tartása, és a hosszú távú foglalkoztatás támogatása valósul meg ebben a szolgáltatási szakaszban.

A szolgáltatási szakaszt két nagyobb részre bonthatjuk, az első időszakban az ügyfél intenzív munkahelyi támogatását biztosítjuk, majd ezt követi az utókövetés. Az utókövetés szakaszába akkor lépünk át, ha az ügyfél és a munkáltató is azt jelzik vissza, hogy sikeresen megtörtént a beilleszkedés és a munkafolyamat elsajátítása.

6.2.1. Az intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés célja

Az intenzív munkahelyi támogatás biztosításának és az utókövetésnek a célja:

- a zökkenőmentes munkába állás támogatása, a próbaidő sikeres teljesítésének elősegítése;
- az ügyfél a számára szükséges támogatásokat megkapja, ami a munkakörébe tartozó feladatok hatékony, ered-

ményes elvégzését, valamint a fizikai és szociális munkakörnyezethez való alkalmazkodását lehetővé teszi;
- az ügyfél hosszan tartó foglalkoztatásának elérése.

6.2.2. Az intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés tevékenységei és tartalma

Az egyes szolgáltatási elemeket az ügyfél egyéni szükségletei alapján kell biztosítani.

I. Az ügyfél intenzív munkahelyi támogatásának biztosítása

A. Megállapodás az ügyfél problémájának kommunikálásáról és a foglalkozási tanácsadó jelenlétéről a munkahelyen

Az ügyféllel tisztázni kell, hogy munkahelyén mit, mennyit és milyen formában kommunikáljon a foglalkozási tanácsadó a problémáiról, egészségügyi állapotáról az ügyfél kollégáinak. Arról is egyezségre kell jutni, hogy a foglalkozási tanácsadó ajánlása alapján az ügyfél milyen mértékben látja szükségesnek a tanácsadó személyes jelenlétét a munkahelyen.

B. A munkahelyre való eljutás támogatása

Minden ügyfél esetében alapvető feltétel, hogy képes legyen eljutni a munkahelyére (pl. biztosított legyen akadálymentes parkolóhely, az ügyfél számára megfelelő közlekedési eszközök, átszállások megtervezése). Elsősorban arra kell törekedni, hogy az önálló közlekedést meg tudja oldani az ügyfél, de ha ez nem lehetséges, akkor más szolgáltatások (pl. támogató szolgálat) igénybevételével meg kell szervezni a közlekedést.

C. A munkahely fizikai környezet megismerése

A munkavégzés helyszínének, illetve az ügyfél által használt egyéb fizikai környezetnek a megismerése történik.

A munkavégzés első napján az ügyféllel a foglalkozási tanácsadó végigjárja az összes olyan színteret, ahol az ügyfél megfordulhat. Tisztázni kell azok funkcióit (pl. konyha, dohányzóhely, öltöző), a technikai eszközök (pl. lift, légkondicionáló) használatát, speciális munkaterületek megjelölését (pl. biztonsági sávok, egyedi jelölések).

D. A munkaeszközök megismerése

Az ügyfélnek pontosan tudnia kell, hogy – akár a munkahelyi szokások figyelembevételével – melyik munkaeszközt mire kell használni, hogyan kell alkalmazni, hol a helye, illetve milyen módon kell tisztán tartani, karbantartani stb. Sok esetben szükség lehet arra, hogy ezeket az információkat is egyénre szabottan rögzítsük (pl. a munkaeszköz helyét az arról készült fénykép vagy egyszerűsített rajz segítségével lehet kijelölni).

E. A munkafolyamat betanítása

Előfordulhat, hogy az elhelyezett ügyfélnek szüksége van a munkafolyamat betanítására. A munkafolyamatot érdemes lépésekre bontani, és a gyakorlatban be is mutatni az ügyfélnek. Ma már egyre több cég rendelkezik a különböző tevékenységekről készült folyamatábrával, melyet szintén érdemes felhasználni a betanítás folyamatában.

F. Szociális környezet megismerése, a szociális szabályok, szokások elsajátítása

Ez az egyik leginkább hangsúlyos, mégis nehezen definiálható terület. A sikeres munkahelyi integráció nagymérték-

ben függ a munkahelyi közösségbe történő beilleszkedéstől. Ebben az érzékeny időszakban törekedni kell rá, hogy az ügyfél számára ismertté, érthetővé és követhetővé tegye a foglalkozási tanácsadó a formális és informális, az adott munkahelyi szokásokon alapuló szabályokat. Az emberi kapcsolatok terén nehezebben tájékozódó ügyfelek esetében ezeket érdemes írásban is rögzíteni, szükség esetén rajzokkal, fotókkal, ábrákkal segíteni a megértést.

G. Bemutatkozás, ismerkedés a munkatársakkal

A munkatársakkal való személyes megismerkedés fontos megalapozása a későbbi támogató attitűd kialakulásának. A szakember elsősorban mintát nyújt mind az ügyfél, mind pedig a munkatársak számára a kapcsolattartás megfelelő formáiról, szabályairól.

Fontos, hogy az ügyfél megismerje a munkatársait, és nagy vonalakban azt is átlássa, hogy munkatársainak mi a feladata. Különösen pontosan kell ismernie azoknak a munkatársaknak a tevékenységét, akikkel munkatevékenysége valamely ponton összekapcsolódik.

Kiemelt fontosságú a másokkal való – akár egészen apró – munkatársi együttműködés formájának, helyének, idejének, szabályainak részletes megbeszélése, rögzítése. Ezt természetesen az érintett munkatárssal egyeztetve, közösen érdemes kidolgozni.

H. Munkahelyi hierarchia megismerése

Az előzőekhez kapcsolódóan kiemelt fontosságú a munkatársak közötti formális és informális hierarchia jól érthető leírása az ügyfél számára. Segítség ilyenkor is a vizuális támogatás. Az ügyfélnek tudnia kell, hogy ki a főnöke, ki-

nek az utasításait kell betartania, illetve, hogy esetleges ellentétes instrukciók esetén mi az irányadó.

I. A munkahely írott és íratlan szabályainak, szokásainak megismerése, ezek alkalmazásának elsajátítása

Minden munkahelyen meghatározott rendje van a munkatevékenységekkel kapcsolatos időstruktúrának (pl. kávé- és ebédszünetek, munkakezdés előtt és után a munkahelyen töltött idő, túlórák stb.). Ezeket az ügyfél számára is világossá kell tenni, és segíteni ezek betartását.

Más területeken is kialakulnak szokások, hagyományok (pl. ünnepek megtartása, öltözködési szokások, tegezés-magázás, beszédstílus, megengedett beszédtémák, pénz beadása a „közös kasszába", munkaidőn kívüli közös tevékenységek), amelyeket néhány ügyfelünk önállóan feltehetően nem képes átlátni, felismerni. Ráadásul ezek megismerésére a támogató szakembereknek is csak a munkavégzés időszakában van lehetőségük. A szakember feladata tehát az, hogy ezeket a szokásokat feltérképezze, és a megszerzett információkat érthető formában átadja ügyfelének.

J. A mentor bemutatása, a mentori funkció definiálása

Sok megváltozott munkaképességű ügyfélnek van szüksége mentorra. Mentornak nevezzük azt a munkatársat, aki közvetlenül irányítja az ügyfél munkavégzését, kiadja és ellenőrzi a feladatokat, és akihez problémáival vagy bármilyen elakadásával fordulhat. Ez sok – de nem minden – esetben a közvetlen munkahelyi vezető.

A beilleszkedés során segíteni kell, hogy az ügyfél és mentora között az együttműködés zökkenőmentes legyen. Előfordulhat, hogy viselkedési mintát kell nyújtani a mentor

számára, és fokozatosan kell bevonni az ügyféllel történő közvetlen munkavégzés folyamatába.

K. Természetes segítő felkészítése

A mentor mellett nagy hangsúlyt kell fektetni azoknak a közvetlen kollégáknak a „megnyerésére” is, akik elfogadják az ügyfelet, és hosszabb távon segíthetik a beilleszkedését. Őket nevezzük természetes segítőnek.

Az ügyfelet támogató szakembernek az is feladata, hogy mintát nyújtson a természetes segítő(k)nek az ügyféllel való kapcsolattartás specifikumait illetően, illetve erősítse meg a pozitív, elfogadó attitűdöt. Ügyelni kell ugyanakkor arra is, hogy az ügyfél és a természetes segítő között ne alakuljon ki túlságosan szoros, függő viszony, mert ez hosszú távon megterheli a segítőt, és ennek következtében idővel megromolhat a kapcsolatuk, amely veszélyeztetheti a munkavégzés hatékonyságát. A kapcsolati távolság szabályozásában is a szakembernek kell támogatnia a természetes segítőt és ügyfelét is.

II. Utókövetés

Az ügyfél sikeres beilleszkedését követően is szükséges lehet a foglalkozási tanácsadó támogatására a munkahelyi problémák, szituációk kezelésében, ezért javasolt a későbbi időszakban is felkeresni személyesen az ügyfelet a munkahelyén. Így lehetőség nyílik arra, hogy a munkavállaló kollégáival és közvetlen vezetőjével is találkozni tudjon a tanácsadó.

Ebben a szakaszban rendszeres konzultációt és tanácsadást is biztosítani kell az ügyfél számára, hogy az ügyfél képes legyen a munkahelye megtartására, valamint a felmerülő problémák kezelésére.

Az utókövetés folyamatos támogató tevékenység. Bármilyen *speciális helyzet*, probléma vagy konfliktus adódik, arra az ügyfél és a munkáltató egyéni igényei szerint kell reagálnia a szakembernek. Minden megoldásnál arra kell törekedni, hogy hozzájáruljon az adott munkáltatónál történő tartós foglalkoztatás sikeréhez. Olyan eszközöket kell alkalmazni, amely az ügyfélnek és a munkáltatónak is segítséget kínál, illetve hozzásegíti őket az önálló megoldásokhoz. Eszerint a következő megoldások alkalmazhatóak:

- a munkahely megtartásához szükséges képességek fejlesztése;
- segítségnyújtás (pl. érzelmi támogatás, közösségi és önálló életre való nevelés, érték- és viselkedésmodell nyújtása, állandó állapot-visszajelzés, hasznos tanácsok, információk nyújtása;
- identitással kapcsolatos problémák enyhítése;
- én-funkciók pótlása, probléma- és konfliktuskezelés;
- kapcsolatkialakítási készség fejlesztése);
- jogi tanácsadás (amennyiben valóban indokolt);
- lehetséges fejlesztési, előmeneteli lehetőségek vizsgálata, közreműködés ezek elérésében;
- klubok generálása, szervezése (szükség szerint);
- munkahelymegtartó tréning szervezése.

Néhány *speciális helyzetben* előfordulhat, hogy az ügyfeleknek ismét szüksége lehet a tanácsadó személyes jelenlétére:

- a munkaköréhez kapcsolódó feladatokat nem megfelelően látja el;
- új munkatársa lesz;
- új munkakört kell betanulnia;
- megváltozik a cég telephelye;
- új munkaeszközt kap;

- a közvetlen főnöke változik meg;
- megváltozik a munkavégzés helyszíne;
- új útvonalat kell megtanítani;
- romlik az ügyfél állapota;
- megszűnik az ügyfél munkaviszonya.

A *munkaviszony megszűnése* több okból is történhet. Ha az ügyfél önhibáján kívül történt, akkor meg kell nyugtatni az ügyfelet, hogy továbbra is segíti a foglalkozási tanácsadó. Meg kell állapodni a konkrét további feladatokban.

Ha valami komoly probléma (elsősorban szabályszegés, pl. lopás) miatt szűnt meg a munkaviszony, akkor a munkáltatóval egyeztetve fel kell tárni az okokat, és ez alapján mérlegelni kell, hogy tudjuk-e segíteni az ügyfelet a jövőben.

Jó tudni rész

Ha valaki kikerül a tranzitfoglalkoztatásból, és nem válik be a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatónál, akkor a rehabilitációs ellátás időtartama alatt vissza tud, illetve a rehabilitációs terv értelmében vissza kell jelentkeznie az RSZSZ-hez. Amennyiben volt korábban számára pénzbeli ellátás megállapítva, akkor a keresőtevékenység megkezdésekor ez szüneteltetésre került, és természetesen ezt munkaviszony hiányában újból fel lehet éleszteni. Ehhez szükséges, hogy bemenjen az RSZSZ foglalkozási rehabilitációs ügyintézőjéhez, és jelezze munkaviszonya megszűnését, kitöltse a megfelelő nyomtatványokat, valamint bevigye a munkaviszony megszűnéséből származó papírokat igazolásképpen. Az ügyintéző ezeket a papírokat továbbítja

az Ellátási osztály felé, akik megteszik a megfelelő lépéseket. Az ügyfél újból visszakerülhet az akkreditált foglalkoztatóhoz a rehabilitációs ellátás időtartama alatt. Ez akár már az ügyfél újbóli bejelentkezésekor megvalósulhat, amennyiben van érvényes bejelentett munkaerőigény az RSZSZ-nél a tranzitfoglalkoztatásra.

Az ügyfél utókövetése megvalósulhat egyéni és csoportos formában is.

A. Egyéni utókövetés történhet

- a munkahelyen kívül,
- a szolgáltatást nyújtó irodájában is személyesen,
- illetve telefonon vagy e-mailen keresztül,
- a munkahelyen.

B. Csoportos utókövetés

A csoportos utókövetés alatt azt értjük, hogy a szolgáltatás során elhelyezkedett ügyfelek számára rendszeres találkozási lehetőséget biztosítunk. A csoportokat jellemzően két, csoportvezetésben képzett szakember irányítja.
A csoportfoglalkozásokat kéthetente, meghatározott napon és időpontban javasolt megtartani. A tapasztalatok szerint fontos, hogy a csoportlétszám maximum 15 fő legyen.
Az érzelmileg biztonságos légkörben a csoportmunka eszközeit felhasználva az ügyfelek kommunikációs és konfliktuskezelő készségeit fejleszthetjük, valamint segítséget nyújthatunk a konkrét munkahelyi konfliktusok megoldásában.
A csoportnak fontos funkciója: megfelelő viselkedésminták nyújtása az ügyfelek számára.
A készségfejlesztés mellett a csoport különféle szabadidős programokat (mozi-, színházlátogatás stb.) is kínálhat.

C. A szolgáltatás lezárása

Az utókövetés befejezésével – az elhelyezkedést követően 6-18 hónappal –szükségszerűen felmerül a szolgáltatási folyamat lezárásának kérdése.

A folyamatot lezáró beszélgetésnek mindig nyugodt körülmények között, személyes találkozó keretében kell megvalósulnia. A beszélgetés során fel kell idézni az addigi történéseket, és tisztázni kell, hogy az ügyfél a későbbiekben – ha szükségesnek érzi – milyen esetben, kihez fordulhat segítségért (pl. ha új munkakörbe akarják helyezni, akkor keresse fel újra a foglalkozási tanácsadóját vagy rehabilitációs mentorát, rehabilitációs tanácsadóját).

6.2.3. Módszertani eszközök

- Mintanyújtás
- Megfigyelés
- Egyéni tanácsadás
- Csoportvezetés

6.2.4. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

6.2.5. A szolgáltatás időtartama

- Az utókövetés időtartama minimum 6 hónap időtartamot ölel fel. Az intenzív munkahelyi támogatás időszakában napi rendszerességgel, később fokozatosan csökkenő (heti, kétheti, havi) intenzitású támogatást kell nyújtani.

6.2.6. Dokumentáció

- Minden esemény az ügyfél-eseménynaplóban kerül rögzítésre. *(Kapcsolatfelvétel, tájékoztatásszolgáltatási elemnél – 5. sz. adatlap)*

6.2.7. Elvárt eredmény

- A tranzitfoglalkoztatás célja akkor valósul meg, ha a megváltozott munkaképességű munkavállaló a tranzitfoglalkoztatást követően legalább 6 hónap folyamatos foglalkoztatás keretében a nyílt munkaerőpiacon végez munkát.

6.3. Intenzív munkahelyi támogatás a munkáltató részére, utókövetés

A munkáltatót az utókövetés alatt fel kell készíteni azokra a helyzetekre, amelyek befolyásolhatják a megváltozott munkaképességű munkavállaló teljesítményét vagy szerepét a munkahelyen. Fontos felhívni a munkáltató figyelmét azokra az egyértelmű jelekre, amelyek esetén érdemes megkeresni az utókövetést végző szakembert. A munkáltató utókövetése is két szakaszra bontható. Az első időszakban intenzíven támogatjuk a munkáltatót, hogy megfelelő módon tudja segíteni a megváltozott munkaképességű munkavállaló munkakezdését és integrációját a szervezetbe. A második szakaszban pedig a tartós foglalkoztatást segítjük elő.

6.3.1. Intenzív munkahelyi támogatás a munkáltató részére, az utókövetés célja

- A munkáltató intenzív támogatása annak érdekében, hogy a munkáltató sikeresen tudja integrálni az új megváltozott munkaképességű dolgozóját a szervezetbe.

- A hosszan tartó foglalkoztatás elősegítése, ezért a munkáltató számára nyitva kell hagyni a lehetőséget arra, hogy a munkahelyi betanulás/beilleszkedés támogatásának lezárulása után, szükség esetén segítséget kérhessen.

Az utókövetés megvalósítását az akkreditált foglalkoztatóknak jogszabály írja elő, amelyhez a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónak is alkalmazkodnia kell. Ennek részleteit, vagyis azt, hogy ki lesz a munkáltatóval és az ügyféllel a kapcsolattartó, a két szervezet közötti együttműködési megállapodásban kell rögzíteni, és erről szükséges előre tájékoztatni a munkáltatót is.

Ha az utókövetés során a tanácsadó személyében változás történik, akkor értesíteni kell a munkáltatót a változásról, és közölni kell vele, hogy a jövőben kit kereshet.

6.3.2. Intenzív munkahelyi támogatás a munkáltató részére, az utókövetés tevékenységei és tartalma

I. Az intenzív munkahelyi támogatás biztosítása

A. A munkatársak csoportos érzékenyítése
Az érzékenyítés célja, hogy a leendő közvetlen munkatársakat segítse új munkatársuk befogadására, megismerésére; kialakuljon empátiájuk, értsék és helyén kezeljék az új kolléga nehézségeit.

Az érzékenyítés témái a következők:
- *A megváltozott munkaképesség bemutatása általánosságban, illetve kifejezetten az ügyfélre vonatkozóan*

Tapasztalatok szerint a leendő munkatársak szeretnének többet megtudni annak az embernek az állapotáról, történetéről, akivel együtt fognak dolgozni.
Ennek megfelelően röviden és közérthetően beszéljünk az ügyfél sajátosságairól, nem titkolva a nehézségeket, és kiemelve a várható előnyöket, erősségeket.
A tájékoztatást hatékonnyá az teszi, ha az ügyfél vállalja a részvételt a megbeszélésen, és ő maga válaszol a feltett kérdésekre. Tapasztalatok szerint az ismerkedés e formája nagyban segíti az ügyfél beilleszkedését. Ha az ügyfél nem vállalja a bemutatkozás ezen lehetőségét, akkor mindig egyeztetnünk kell, hogy mennyi információt mondhatunk el róla. Kizárólag azt közölhetjük vele kapcsolatban, amire engedélyt kaptunk!

- *A fogyatékossággal és egészségkárosodással kapcsolatos félelmek oldása*
  A munkáltatók, munkatársak fejében valószínűleg vannak előfeltevések, félelmek, esetleg tapasztalatok fogyatékos/egészségkárosodott emberekkel kapcsolatban. Ennek tisztázása, átbeszélése mindenképpen szükséges a sikeres, hosszú távú foglalkoztatás érdekében. Érdemes filmekkel, bemutatóeszközökkel, saját élményen keresztül is segíteni a megértést (pl. látásproblémákat szimuláló szemüvegek révén).
- *A megváltozott munkaképességű munkatárs hatása a szervezeti kultúrára*
  Amikor megváltozott munkaképességű személyt készül foglalkoztatni egy munkahely, lehet, hogy változtatnia kell a szokásain és a munkamódszerén. Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy bizonyos változások várhatóak a szervezeti kultúrában, az informális kapcsolati hálóban és a munkahelyhez való viszonyukban.

Mozgássérült személy esetében például változást jelenthet a munkaszervezésben, hogy akadálymentes környezetet kell biztosítani számára. Tapasztalat szerint a megváltozott munkaképességű személy miatt bevezetett változtatások a többi munkavállalónak is kedvezőek. A megváltozott munkaképességű emberek általában lojálisabbak a munkahelyükhöz, és ez a többi munkatársra is jó hatással van.

- *A foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás által nyújtott támogatások bemutatása*

  Tapasztalataink szerint a munkáltatókban komoly félelmek, szorongások vannak a speciális szükségletekkel rendelkező személyek foglalkoztatásakor. Ezek részben oldhatóak a közös beszélgetés, csoportos felkészítés során, de fontos tisztázni azokat a támogatásokat is, amelyeket a foglalkoztatás során megkapnak a munkáltatók és a munkatársak egyaránt.

B. Munkatársak egyéni támogatása

Rendkívül fontos, hogy az ügyfél közvetlen főnökének, illetve a vele szorosan együtt dolgozó kollégáknak folyamatos, egyéni támogatást is adjon a foglalkozási tanácsadó a munkába állítás során.

Erre többféle eszköz van

- Rövid, informális beszélgetések, melyek a tájékoztatás mellett arra is szolgálnak, hogy jó kapcsolat alakuljon ki a kollégákkal, ezzel is segítve az ügyfél beilleszkedését. Nagyon fontos, hogy a beilleszkedést segítő foglalkozási tanácsadó szimpátiát keltsen az adott munkahelyi közösségben a leendő megváltozott munkaképességű munkavállaló iránt. Ehhez meg kell előlegeznie a mun-

katársak felé irányuló tiszteletet és odafigyelést, nemcsak munkájukra, hanem személyükre vonatkozóan is.
- Fontos eszköz a megfelelő kommunikáció, viselkedés, problémakezelés modellezése; olyan mintákat lássanak, amelyek által hatékonyabban és könnyebben tudják az új munkatársakat segíteni.

II. Utókövetés

Rendszeres konzultáció a munkáltatóval
A beavatkozást igénylő problémák, speciális helyzetek, nem térnek el az ügyfél utókövetése során felsorolt helyzetektől.

A munkahelyi átszervezés, vezetőváltás, a munkakör változása, a munkakörhöz kapcsolódó feladatok, munkakörülmények változása esetén kérni kell a munkáltatót, hogy ezeket az eseményeket lehetőség szerint előre jelezzék a szakembereknek.

A krízis helyzetek vagy a munkával kapcsolatos változások megoldásában mind az ügyfél, mind a munkáltató igényelheti a szakember segítségét.

Az utókövetés során a szakember beavatkozását igénylő helyzetekben, a probléma feltárásának eredményeiről és a lehetséges megoldási módokról minden felet tájékoztatni kell. Amennyiben a folyamat a munkavállaló elbocsátásával ér véget, az ügyféllel és a munkáltatóval is át kell beszélni a kiváltó okokat.

Az aktív kapcsolattartás legfontosabb formája a személyes utókövetés. A személyes kapcsolattartás hatékonyabb,

mint a telefonon történő, mert a munkáltató számára nagyobb biztonságot nyújt. Ráadásul a személyes találkozás során sokkal több információt nyerhetünk, mint telefonbeszélgetés útján.
Sok olyan változás adódhat, akár az ügyfél élethelyzetében, egészségi állapotában, vagy a munkahely átszervezésével kapcsolatban, amelyeket egyik érintett sem értékel kockázatosnak. Ezeket a helyzeteket a szakember a munkahelyen, egy személyes látogatása során, ahol találkozik a munkáltatóval, munkatársakkal és a munkavállalóval is, fel tudja mérni, és képes megítélni, hogy szükséges-e felajánlania a segítségét.

6.3.3. Módszertani eszközök

- Tanácsadás
- Konzultáció
- Problémakezelés, problémamegoldási módszerek
- Monitoring, értékelés, visszacsatolás

6.3.4. A szolgáltatás időtartama

- Az utókövetés időtartama minimum 6 hónap.
- Gyakoriság tekintetében a szolgáltatás folyamata eltérő intenzitású. Az első intenzív időszakban szükséges lehet a napi szintű kapcsolattartás. Általános javaslat, hogy később az első hónapban hetente, a második hónapban kéthetente, a harmadik hónaptól havonta egy alkalom, később szükség szerinti gyakorisággal végzendő – természetesen az egyéni szükségletek figyelembevételével.

6.3.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Akkreditált foglalkoztató szakembere

6.3.6. Dokumentáció

- Minden esemény a munkáltatói, illetve az ügyfél-eseménynaplóban kerül rögzítésre. (Kapcsolatfelvétel, tájékoztatásszolgáltatási résznél – 5. sz. és 7. sz. adatlap)
- Azokat az eseményeket kell a munkáltatói eseménynaplóba rögzíteni, amelyek közvetlenül csak a munkáltatót érintik (pl. a munkáltató segítséget kér abban, hogy milyen módon jelezzen vissza ügyfelünknek).

6.3.7. Elvárt eredmény

- Biztosított az ügyfél hosszan tartó foglalkoztatása, legalább 6 hónapot meghaladó időtartamban.

IV. A szolgáltatás minőségének mérése – elégedettségmérés

A szolgáltatás folyamatába beépített elégedettségmérés eredményeképpen létrejön egy olyan rendszer, amely az akkreditált foglalkoztató, a munkavállaló (ügyfél) és a munkáltató elégedettségét tudja mérni, és a visszacsatolás eredményeit a szervezet beépíti a szolgáltatásfejlesztési folyamatba. Ezen kívül a folyamatos elégedettségmérés lehetővé teszi a rugalmas reagálást a felmerülő igényekre.

A szolgáltatások értékelésére az elégedettségi kérdőív szolgál. A kérdőívek kitöltése érdekében javasoljuk, hogy a szakember személyesen keresse fel az akkreditált foglalkoztatót, a nyílt munkaerő-piaci munkáltatót és az ügyfelet, hogy szóbeli visszajelzést is kapjon a szolgáltatások megfelelőségéről.

A kérdőíveket a munkavállaló (ügyfél) nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedését követően, az ügyfél próbaidejének vagy az utókövetésének lejárta után szükséges felvenni annak érdekében, hogy a szolgáltatással való elégedettségüket egyaránt értékelni lehessen. Az akkreditált foglalkoztató elégedettségmérésének elsősorban a további együttműködés szempontjából van jelentősége.

Abban az esetben, ha a szolgáltatási folyamat korábban fejeződik be, akkor az aktuális szolgáltatásra vonatkoztatva töltendő ki.

17. sz. adatlap

ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV ÜGYFÉL / MUNKÁLTATÓ[20]

Kérjük, értékelje az alábbi táblázatban szereplő tényezőket az ötfokozatú skálán!

Megnevezés	1	2	3	4	5
Milyennek ítéli meg a szolgáltatás színvonalát?					
Milyenek ítéli meg a szolgáltatás folyamatát?					
A kapott szolgáltatás menynyire felelt meg az Ön igényeinek?					
Milyennek ítéli meg a szakember felkészültségét?					
Milyennek ítéli meg a szolgáltatás helyszínét, a körülményeket?					
Elegendő időt fordítottunk Önre?					

A szolgáltatással kapcsolatban van, amit hiányolt, amire szüksége lett volna még?

Kérjük, ossza meg egyéb észrevételeit, javaslatait a szolgáltatóval kapcsolatban:

20 Az elégedettségmérés célcsoportja szerint kiválasztható.

Fogalomtár

Akkreditált munkáltató: a 327/2012. Korm. rendelet „a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról" szabályai szerint lefolytatott akkreditációs eljárás alapján kiadott akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező szervezet vagy személy.

Akkreditált telephely: „Az akkreditált munkáltatónak a 327/2012. Korm. rendelet szerint lefolytatott akkreditációs eljárás alapján kiadott akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező azon székhelye, telephelye, illetve fióktelepe, ahol a rehabilitációs foglalkoztatás történik."

Átvezetésszolgáltatás: a tranzitfoglalkoztatásban dolgozó megváltozott munkaképességű munkavállalók nyílt munkaerőpiacra történő elhelyezését/elhelyezkedését, valamint hosszú távú foglalkoztatását segíti.

Egészségi állapot: „Az egyén fizikai, mentális, szociális jóllétének betegség, illetve sérülés után kialakult vagy veleszületett rendellenesség következtében fennálló tartós vagy végleges kedvezőtlen változásait (a továbbiakban: egészségkárosodás) figyelembe véve meghatározott állapot." (2011. Évi CXCI. tv. 1. § (2) bekezdés)

Egészségkárosodás: az ember pszichológiai, fiziológiai szerkezetének, funkciójának bármiféle rendellenessége vagy hiányossága (WHO, 1980), amely a személy aktivitását, ez-

által pedig a társadalomban történő részvételét korlátozza. (WHO, 1997.)

Fogyatékosság: fogyatékosságnak azt a helyzetet tekintjük, amikor a test struktúrájának és/vagy a test funkciójának sérülése miatt az ember mindennapos tevékenysége, és így az érintett személy társadalmi életben való részvétele akadályozott. A fogyatékosság nem betegség, nem zárja ki az egészséget.
A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint:
„Fogyatékos személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.”

Infokommunikációs technológia (IKT): olyan eszközök, technológiák, innovatív folyamatok összessége, amelyek az információközlést, feldolgozást, annak áramlását és kódolását hatékonyabbá és gyorsabbá teszik (például informatikai eszközök, technológiák).

Kisvállalkozás: a KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amely 50 főnél kevesebb személyt foglalkoztat, és amelynek éves árbevétele és/vagy éves mérlegfőösszegének értéke nem haladja meg a 10 millió eurót.
Komplex minősítés: komplex minősítés során elvégzik az egészségi állapot, valamint az önellátási képesség orvosszakmai szempontú, a rehabilitálhatóság foglalkoztatási, valamint szociális szempontú vizsgálatát, szerv-

rendszerenként, betegségcsoportonként állapítják meg az össz-szervezeti egészségkárosodás százalékos mértékét. Az egészségi állapot százalékos mértékét úgy állapítják meg, hogy százból kivonják az össz-szervezeti egészségkárosodás mértékét.

„Amennyiben a komplex minősítés során megállapításra kerül, hogy a kérelmező egészségi állapotának mértéke 60 százalékos vagy kisebb mértékű, a megváltozott munkaképességű személyt be kell sorolni a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény (a továbbiakban: Mmtv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott minősítési kategóriába." (7/2012. (II. 14.) NEFMI rendelet a komplex minősítésre vonatkozó részletes szabályokról)

Középvállalkozás: a KKV kategórián belül középvállalkozásnak minősül egy vállalkozás, amely minimum 50, de 250 főnél kevesebb alkalmazottal rendelkezik, és amelynek az éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Létszám: „a Központi Statisztikai Hivatal létszámszámításra vonatkozó előírásai szerint számított átlagos statisztikai állományi létszám". (327/2012. Korm. rendelet)

Megváltozott munkaképesség: megváltozott munkaképességűnek tekinthető az a személy, aki veleszületett, balesetből vagy betegségből kifolyólag nem képes olyan módon vagy mértékben elvégezni a rá bízott feladatokat, mint a hozzá korban, nemben, képzettségben hasonló személyek általában.

Azt, hogy adott személy milyen mértékű munkaképesség-csökkenéssel él, az OOSZI/ORSZI/NRSZH, jelenleg az RSZSZ állapítja meg szakértői vizsgálat során. A szakértői vizsgálat eredményeképpen a személy egy OOSZI/ORSZI/NRSZH/RSZSZ határozatot kap, mely kimondja, hogy milyen mértékű munkaképesség-csökkenéssel/ összszervezeti egészségkárosodással/ egészségi állapottal rendelkezik, valamint, hogy állapota, megállapított „százaléka" végleges, vagy felülvizsgálatra szorul.

Mentor: a munkáltató azon munkatársa, aki közvetlenül irányítja a megváltozott munkaképességű munkavállaló munkavégzését, kiadja és ellenőrzi a feladatokat, és akihez problémáival vagy bármilyen elakadásával fordulhat.

Mikrovállalkozás: a KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amely 10 főnél kevesebb személyt foglalkoztat, és amelynek az éves árbevétele és/vagy éves mérlegfőösszegének értéke nem haladja meg a 2 millió eurót.

Rehabilitáció: „orvosi, szociális, képzési, foglalkoztatási és egyéb tevékenységek komplex rendszere, amelynek célja a megváltozott munkaképességű személy munkaerő-piaci integrációja, megfelelő munkahelyen történő foglalkoztatásra való felkészítése, továbbá a munkaképességének megfelelő munkahelyen történő elhelyezés biztosítása". (2011. Évi CXCI. tv. 1. § (2) bekezdés)

Rehabilitációs foglalkoztatás: „a megváltozott munkaképességű munkavállaló tranzit- vagy tartós foglalkoztatása". (327/2012. Korm. rendelet)

Rehabilitációs szolgáltatás: a megváltozott munkaképességű személy foglalkozási rehabilitációjára irányuló szolgáltatás, ideértve a foglalkoztatás keretében nyújtott szolgáltatásokat.

Rehabilitálható: az a személy, akiről a fővárosi/megyei kormányhivatal rehabilitációs szakigazgatási szerve a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény szerinti komplex minősítés során ezt megállapítja (B1, C1).

Rokkantság: a társadalmi részvétel korlátozottsága, az egyén tartós akadályozottságát jelenti valamely olyan tevékenység ellátásában (önellátás, tanulás, keresőképesség stb.), amely szerepkör, illetőleg feladat ellátása egyébként az egyén neme, kora és társadalmi szerepe alapján elvárható. A rokkantság nem a károsodás vagy fogyatékosság közvetlen eredménye, hanem a fogyatékos ember, valamint a szűkebb és tágabb környezete közötti kölcsönhatás következménye.

Tartós foglalkoztatás: „megváltozott munkaképességű munkavállaló munkakészségének, egészségi állapotának, testi és szellemi képességeinek termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett, védett körülmények között, munkaviszony keretében történő megőrzése, fejlesztése”. (327/2012. Korm. rendelet)

Természetes segítő: az a személy, aki informális módon válik az ügyfél munkahelyi támogatójává.

Tranzitfoglalkoztatás: „az Matt. 5 § (2) bekezdése szerinti megváltozott munkaképességű munkavállaló kivételével

a rehabilitálható munkavállaló védett körülmények között, termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett történő felkészítése a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásra". (327/2012. Korm. rendelet)

Tranzitálás: tranzitfoglalkoztatás után a megváltozott munkaképességű és fogyatékossággal élő személyek integrált foglalkoztatása megvalósul. (A nyílt munkaerőpiacon való elhelyezkedése megtörténik, a tranzitfoglalkoztatásból kikerül.)

Védett munkahely: „az akkreditált munkáltató általi foglalkoztatás, ha a munkáltató biztosít tranzit- vagy tartós foglalkoztatást, és a munkavállalóinak legalább 50%-a az Matt. 22. §-a szerinti megváltozott munkaképességű személynek minősül". (327/2012. Korm. rendelet)

Irodalomjegyzék

1. Helyzetfeltárás az „átvezetés” módszertanához
   Revita Alapítvány, 2013

2. Salva Vita Alapítvány: Foglalkoztatja? Útmutató fogyatékkal élő személyek felvételéhez és alkalmazásához vezetők, HR-szakemberek és munkatársak számára
   Salva Vita Alapítvány, 2007

3. A Miniszteri Bizottság Rec (2006) 5. sz. ajánlása a tagországok számára az Európa Tanács Akciótervéről, amely a fogyatékos emberek jogainak érvényesítését, társadalomban való teljes körű részvételük előmozdítását segíti elő a fogyatékos emberek életminőségének javításával Európában a 2006–2015 közötti időszakban.

4. Dr. Gere Ilona: Foglalkoztatási stratégia a tartósan akadályozott emberek integrációja érdekében

5. Európai Fogyatékosügyi Stratégia 2010–2020

6. Frey Mária: Az Európai Unió Foglalkoztatási Stratégiája In: Fazekas Károly – Varga Júlia (szerk.) Munkaerő-piaci Tükör 2004, MTA Közgazdaságtudományi Intézet, Országos Foglalkoztatási Közalapítvány,
   Budapest, 2004. p.: 145–194.

7. Ignits Györgyi, Nagy Ágnes: Munkaerő-piaci helyzetkép a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat adatai alapján 2012, Nemzeti Munkaügyi Hivatal, Budapest, 2013

8. Megváltozott munkaképességek a munkaerőpiacon, 2011 Központi Statisztikai Hivatal, Budapest, 2012

9. Scharle Ágota: A tényeken alapuló szakpolitika működése egy foglalkoztatást ösztönző program példáján

10. Szellő János (kutatásvezető): A rehabilitációs kvóta és hozzájárulás hatása a munkáltatók befogadói magatartására Magyarországon – Kutatási zárótanulmány, Pécsi Tudományegyetem, Pécs, 2013.

11. Dr. Gere Ilona–Szellő János (szerk.): Foglalkozási rehabilitáció – jegyzet; Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, 2007

12. Szellő János: A foglalkozási rehabilitáció elmélete és gyakorlata – jegyzet; Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest, 2009

Hasznos linkek

1. A Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.:
   www.fszk.hu

2. Jogismeret Alapítvány:
   www.jogismeret.hu

3. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat:
   www.munka.hu

4. Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal:
   www.nrszh.kormany.hu

5. Védett Szervezetek Országos Szövetsége:
   www.vszosz.hu

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszechenyiterv.gov.hu
06 40 638 638

MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.