

Rehabilitációs mentori szolgáltatás a Pro-Team Nonprofit Kft.-nél

1. A szolgáltatás átfogó és operatív célja

A Pro-Team Nonprofit Kft. rehabilitációs akkreditált foglalkoztató, ahol több mint 2000 fő megváltozott munkaképességű munkavállaló dolgozik. A rehabilitációs foglalkoztatás törvény által elírt egyik feltétel a rehabilitációs mentor biztosítása. Ennek köszönhetően a kft. rendelkezik 5 fő rehabilitációs mentorral, akik a dolgozók számára biztosítják a rehabilitációs tanácsadást.

Ezen kívül a Kft. munkaerő-közvetítő irodát is működtet megváltozott munkaképességű munkavállalók számára, és a munkáltató igénye szerint biztosítja a közvetített ügyfél számára a rehabilitációs mentori tevékenységet.

- szervezett, rendszeres segítségnyújtással, információátadással, figyelemfelkeltéssel lehetvétegye az ügyfél számára a munkaerő-piaci folyamatok megismerését,
- a rehabilitációt gátló, valamint az elrommutató tényezőket feltárja.

A szolgáltatás célja, hogy segítse az aktív korú nem foglalkoztatott, a rehabilitációs folyamatban résztvevő vagy megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci integrációját, valamint hozzájáruljon ahhoz, hogy a munkáltatók befogadóvá váljanak az egészségkárosodást szenvedett emberek iránt.

További cél, hogy a mentori szolgáltatás segítségével az ügyfél:

- tájékozottá váljon a rehabilitációs folyamat szolgáltatásairól,
- egyéni munkavállalási stratégiát tudjon kidolgozni, és kész legyen együttműködni a megmaradt képességeinek függvényében annak megvalósításában,
- képzésbe tudjon kerülni,
- egyéb szolgáltatást igénybe tudjon venni,
- érdekelt legyen a munkavállalásban,
- alkalmassá váljon a minél teljesebb értékű foglalkoztatásra, védett munkahelyen, vagy a nyílt munkaerő-piacon.

2. A szolgáltatás célcsoportja

- Aktív korú nem foglalkoztatott személyek, akik megváltozott munkaképességűek,
- a foglalkoztatottak közül azok, akik rehabilitációs ellátásban részesülnek, vagy egészségkárosodásuk bekövetkezése miatt elbocsátással fenyegetettek.
- akik rehabilitációs tanácsadásban részesültek és a mentori szolgáltatás munkaerő-piaci (re)integrációjuk érdekében szükséges,

3. A célcsoport tagjainak kiválasztására alkalmazott eljárások, módszerek

Az ügyfelek az alábbi módokon kerülhetnek be a szolgáltatásba.

- A munkáltató kéri a szolgáltatást a közvetítő irodától a munkavállalója számára,
- A szolgáltató saját nyilvántartásából választja ki a célcsoport kritériumainak megfelelő ügyfeleket.

A rehabilitációs mentori szolgáltatást különösen azoknak a megváltozott munkaképességű személyeknek szükséges nyújtani:

- akik megváltozott munkaképességük miatt, önállóan nem tudnak a nyílt munkaerő piacon tájékozódni vagy elhelyezkedni,
- rendelkeznek továbbá az elhelyezkedést, munkaerő-piaci integrációt célzó egyéni tervvel, amely lehet egyéni fejlesztési terv, rehabilitációs terv, amely rögzíti az elhelyezkedés érdekében megteendő lépéseket.

4. A szolgáltatás tartalma, tevékenységek

A szolgáltatás tartalma

A rehabilitációs mentori tevékenység olyan komplex szolgáltatás, amely a rehabilitációs folyamatban résztvevő, vagy a megváltozott munkaképességű személy munkaerő-piaci esélyeinek növelésére, munkába helyezése, a munkahelyi beilleszkedés el segítése, illetve a munkahelyének megtartása érdekében személyre szabott segítséget nyújt. Magában foglalja az orvosi és szociális rehabilitációs szolgáltatásokhoz való hozzáférés el segítségét is.

Tevékenységek

A rehabilitációs folyamatban résztvevő személy helyzetének, munkaerő-piaci lehetőségeinek feltárása, személyes fejlődésének el segítése, személyes támogatása, együttműködés a rehabilitációs szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal, szervezetekkel, személyekkel, munkáltatókkal valamint a rehabilitációs terv sikeres végrehajtásához, az önálló elhelyezkedéshez és a munkája megtartásához szükséges képességeinek megerősítése.

A rehabilitációs mentor támogatja ügyfelét a gyakorlati kérdések (pl. munkahelyre közeledés, betanulás, beilleszkedés) megoldásában, el segítve ezzel, hogy az ügyfél képes legyen saját személyes és munkavállalói értékeivel kapcsolatban valóságos ítéletet alkotni, és megfelelő önismeret birtokában egyéni munkavállalási stratégiát kialakítani.

A rehabilitációs mentor információt nyújt a rehabilitációs szolgáltatások igénybevételéhez:

- egészségügyi, rehabilitációs, szociális szolgáltatásokról,
- az igénybe vehető humán szolgáltatásokról,
- a munkaügyi szervezet keretében igénybe vehető támogatási formákról,
- képzési lehetőségekről,

- egyéb szervezetek által nyújtott rehabilitációs szolgáltatásokról.

A szolgáltatásnak része még a személyes közreműködés és együttműködés a rehabilitációs szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal, és egyéb, a rehabilitációt segítő szervezetekkel, munkáltatókkal és személyekkel.

- Szakmai kapcsolatok kialakítása és fenntartása a rehabilitációs folyamatban részt vevő szervezetekkel.
- Tájékozódás a rehabilitációs folyamat elrehaladásáról
- Szükség esetén a programban résztvevő személy kísérése, és részvétel a hivatalos ügyintézési folyamatban.
- Segítségnyújtás, a foglalkoztatási rehabilitációhoz kapcsolódó ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez, valamint az orvosi, mentális és szociális rehabilitációs szolgáltatásokhoz.
- Rehabilitációs ellátásban nem részesülő ügyfélnek segítségnyújtás a megfelelő szolgáltató szervezetek által nyújtott szolgáltatások kiválasztásában.
- A csoportba (pl. önszerveződő, munkahelyi csoport) történő beilleszkedés segítése.
- A felmerülő egyéb szükségletek jelzése az érintett személyek felé.

Fontos feladat a rehabilitációs tervben foglaltak megvalósulásának figyelemmel kísérése

A rehabilitációs mentor az egyén rehabilitációs tervének részletes ismerete mellett figyelemmel kíséri a megvalósulás időbeli korlátait. Lehetőség szerint már a rehabilitációs terv elkészítésébe is bevonódik. A folyamat megtorpanása esetén javaslatot tesz a rehabilitációs terv korrigálására.

Ennek érdekében a mentor:

- nyomon követi a rehabilitációs programelemek megvalósulását, az időbeli eltéréseket,
- feltárja a rehabilitációs program megvalósulását akadályozó tényezőket, elemzi azokat és megoldási tervet készít azok elhárítására,
- figyelemmel kíséri az ügyfél állapotában, illetve környezetében bekövetkező változásokat és azok hatásait, elemzi és értékeli a változások kimenetét.

Az ügyfél önálló munkába állásához, állásba segítéséhez szükséges személyes támogatást biztosítja

- Segíti az ügyfelet rövid és hosszú távú céljainak megfogalmazásában.
- Felkészíti az ügyfelet a közösségbe történő belépésre, megszervezi a szükséges szolgáltatásokhoz (pl. idegnyelvi tolmáchoz) való hozzájutást segítve ezzel olyan kommunikációs technikák elsajátításában, melyek könnyebbé teszik a csoportba való integrálódást.
- Segítséget nyújt konfliktuskezelési módok elsajátításában, megszervezi a megfelelő szolgáltatáshoz való hozzájutást (pl. mediáció, tréning).
- Szükség esetén segítséget nyújt az állásinterjúra történő eljutáshoz.
- Rendszeresen figyelemmel kíséri az ügyfél mentális, fizikai és egészségi állapotát.

Közremködés a felmerült akadályok elhárításában

- A mentor a felmerült (pl. egészségügyi, szociális, gazdasági, jogi, pszichés-mentálhigiénés, oktatási) akadályokat elemzi, értékeli, és cselekvési tervet készít az ügyfél bevonásával azok elhárítására.
- A cselekvési terv végrehajtásában segít az ügyfélnek, folyamatosan értékeli, követi a lépések végrehajtását; jelzi a résztvevő személy felé meglátásait; közösen értékeli a folyamatot.
- Amennyiben az akadály nem elhárítható, jelzi azt a megrendelő felé és kezdeményezi a rehabilitációs terv módosítását.

Az eredményes mentori tevékenységnek köszönhetően megtörténik a munkába helyezés és munkahely megtartás támogatása

- A mentor együttműködik, a munkáltatóval a rehabilitációs folyamatban résztvevő személy foglalkoztatása, munkában tartása érdekében (pl. a munkahelyi környezet, munkaeszközök, átalakítása, munkahely adaptálása, valamint alternatív vagy rugalmas munkabeosztás alkalmazásának elősegítése érdekében). Közvetítői szerepet tölt be az ügyfelet segítő különböző személyek és szervezetek között.
- Segíti a munkahelyi rehabilitáció külső és belső forrásainak feltárását, a szükséges támogatások megismertetését.

Utánkövetés

A munkaerő-piaci foglalkoztatás megvalósulásának követése. A szolgáltatás lezárása utáni 180. napon az ügyfél munkaerő-piaci helyzetének regisztrálása.

5. Módszertan, a szolgáltatás formája

A rehabilitációs mentori szolgáltatás az ügyfél aktív részvételére, együttműködésére épül, összhangban az egyén önrendelkezési jogával. A rehabilitációs folyamatba bevonni kívánt személy számára biztosítani kell, hogy az érintett kérdésekben maga hozza meg a saját döntéseit. A rehabilitációs folyamat sikerének záloga az ügyféllel történő együttműködés, az, ha a célok kitűzésében és a megvalósításhoz vezető útmeghatározásában is partnernek tekintjük az ügyfelet.

A szolgáltatás formája egyéni, egyénre szabott szolgáltatás.

A rehabilitációs mentori szolgáltatás módszerei:

- információnyújtás, tájékoztatás, felvilágosítás,
- szakmai, módszertani támogatás,
- orientálás,
- irányítás,
- koordinálás,
- megerősítés,

- személyes konzultáció az érintettekkel az ügyfél egészségügyi, szociális, mentális körülményeiről, speciális adottságairól,
- személyes egyeztetés az ügyfél szükségletei szerint
 - a családtagokkal, a munkaerő-piaci szolgáltatást végző szervezettel, a képzési intézménnyel, a munkáltatóval, a szociális intézménnyel, önkormányzattal, egyéb állami intézményekkel, civil szervezettel,
- tanácsadás, problémakezelés,
- motiválás, bevonás, döntések elvégzésének segítése,
- a munka világában érvényes értékek, elvárások közvetítése,
- mentális támogatás, személyes segítség háttér biztosítása, személyes kísérés, ügyintézés segítése,
- dokumentumok elkészítése,
- kapcsolatrendszer kialakítása és működtetése.

6. Az elvárt eredmény (meghatározásának módja) (lehetséges eredmény- és hatásindikátorok)

Mutató	Mutató forrás
<p>Kimeneti indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a mentori szolgáltatásban részt vettek száma, • munkáltatói kapcsolattartások száma, 	<ul style="list-style-type: none"> • mentori napló.
<p>Eredmény indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a megrendel vel együttm köd k száma (a rehabilitációs tervben foglalt kötelezettségeiket teljesít k száma) • képzésbe lépettek száma, • igénybevett munkaer -piaci szolgáltatások száma, • rehabilitációs ellátással nem rendelkező ügyfelek esetén a további munkaer -piaci szolgáltatást igénybe vettek száma, • rehabilitációs tervben foglaltakat teljesít k száma, • elhelyezkedettek száma, 	<ul style="list-style-type: none"> • mentori napló (megrendel visszajelzéseinek rögzítése az együttm ködés nem-teljesítésér l) • képzési szerződés, vagy képz igazolása, • tanúsítvány, oklevél a képzés sikeres elvégzésér l, • szolgáltató szervezet igazolása, • mentori napló, • munkaszerződés, vagy munkáltatói igazolás, vagy ügyfél nyilatkozata vagy megrendel nyilvántartása
<p>Hatás indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a 180. napon munkában álló ügyfelek száma, • képzést elvégzettek száma 	<ul style="list-style-type: none"> • munkáltatói igazolás, ügyfél nyilatkozat, vagy megrendel nyilvántartása • ügyfél nyilatkozata, vagy képz igazolása, vagy tanúsítvány, oklevél a képzés sikeres elvégzésér l

7. A szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai kapacitások

Humán kapacitások

Végzettség: felső fokú humán végzettség.

Szakmai gyakorlat: legalább 2 éves egyéni tanácsadási és csoportvezetési, tréneri gyakorlat a munkaerő-piaci kompetencia vagy szükséglet-felmérési-, segítőkész, fejlesztő szolgáltatások nyújtása terén.

Ismeretek: egyéni tanácsadás módszertanának ismerete, foglalkozás-egészségügyi, mentálhigiénés, fogyatékos vagy egészségkárosodás, szolgáltató szervezetek, Rehabilitációs Szakigazgatási Szervek, Munkaügyi Központok által nyújtott támogatások, ellátások, szolgáltatások, valamint az adott munkaerő-piac helyzetének, működésének, helyi jellemzőinek ismerete, munkaerő-piaci és álláskeresési ismeretek, a munkaerő-piaci és a szociális szolgáltatások ismerete, az aktuális munkaerő-piaci programok ismerete, az álláskeresési technikák ismerete, önéletrajz típusok és önéletrajzírás ismerete, alapvető munkajogi, gazdasági, pénzügyi, szociális, pszichológiai ismeretek.

Tárgyi, technikai feltételek

- Akadálymentesített iroda az ügyfelek fogadására, mely tanácsadásra, beszélgetésre alkalmas, bútorozott helyiség és szociális helyiség.
- Mobiltelefon, fax, szkennel, nyomtató, fénymásoló, asztali számítógép, laptop konfiguráció, internet, e-mail, honlap.
- Zárható szekrény az iratok tárolására.
- A mentori munkához szükséges papíralapú nyomtatványok.

8. Monitoring

Az alkalmazandó mutatók és értékelésük módja, értékelési szempontok.

- A rehabilitációs mentori szolgáltatásban részt vettek száma célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség és munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.
- Munkáltatói kapcsolattartások száma, jogi forma és nemzetgazdasági ágazat szerinti bontásban.
- Képzésbe lépettek száma, célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség és munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.
- Képzést elvégzettek száma, célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség és munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.
- Igénybevett munkaerő-piaci szolgáltatások száma.
- A szolgáltatás igénybevétele utáni 180. napon munkában álló ügyfelek száma célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség és munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.

- A szolgáltatás igénybevétele utáni 180. napig képzést elvégzettek száma célcsoport, nem, életkor, iskolai végzettség és munkaerő-piaci helyzet szerinti bontásban.
- Ügyfél-elégedettség.

A szolgáltatásról készülő dokumentáció, a megrendelőnek nyújtandó információk köre

- Mentori napló, amely tartalmazza:
 - a mentori tevékenység megjelölését, a mentori tevékenység tartalmát, a mentori tevékenység időpontját, ill. időtartamát,
 - a mentorált személy személyazonosító adatait, a mentor és az ügyfél aláírását,
 - az ügyfél álláskeresése során személyre szabottan feltárt állásokat dátum, a munkáltató megjelölésével, a hozzá kötődő esemény megnevezésével (pl. állásinterjú, önéletrajz beadása, e-mail küldése), és az eseményhez hozzáfűzött jegyzettel,
 - a mentori tevékenység eredményeit, illetve az ügyfél elakadását, nem-teljesítését, azokat az eseményeket, felmerülő problémákat, amelyeket a mentornak kezelnie kell, hogy ügyfelét a munkaerő-piaci integráció útján tartsa, lemorzsolódását megakadályozza.
 - megoldási lehetőségeket,
 - a következő találkozó idejét, helyét,
 - utánkövetés eredményeit.
- Értékelő beszámoló, melyet a szolgáltatást nyújtó szakember készít el, és amelynek elemei:
 - jelentkezési lap/irányító lap, mely tartalmazza az ügyfelek személyes és ügyfél-azonosító adatait és elérhetőségét,
 - a szolgáltatás indikátorainak összesített adatai, a résztvevők munkaerő-piaci helyzete, neme és életkora szerinti bontásban, valamint az egyes résztvevők személyes, egyéni eredményessége,
 - a résztvevők elégedettség vizsgálatának számszerűsített és leíró értékelő eredménye,
 - utánkövetés dokumentációja: célja a szolgáltatás által kifejtett hosszú távú hatások feltárása, az ügyfél útjának kísérése, tartalmazza az utánkövetés időpontját, szempontrendszerét, valamint az ügyfél által adott visszajelzéseket.
- Utánkövetés igazoló dokumentumai: munkáltatói igazolás, ügyfél nyilatkozat, vagy (amennyiben megrendelő) a munkaügyi kirendeltség nyilvántartása, képzés igazolása, végzettséget igazoló dokumentum (bizonyítvány, tanúsítvány), vizsga jegyzőkönyvek.
- Ügyfél-elégedettségi kérdőív, minek célja az ügyfél-elégedettség mérése. A szolgáltatás résztvevőivel, annak zárásakor szükséges elkészíttetni, majd ezt követően értékelni.

9. A szolgáltatás költségei

A szolgáltatás díjának megállapításánál figyelembe vehet költségek a következők.

- A megvalósításhoz igénybevett szolgáltatások, illetve a megvalósításban résztvevők költségei.
- Kommunikációs költségek.
- Egyéb általános költségek.
- Rezsiköltségek (arányosítással számítva).
- Amortizációs költségek (arányosítással számítva).
- A szolgáltató nyeresége.
- A vissza nem térített áfa.

10. A szolgáltatás időtartama/gyakorisága

A rehabilitációs tervben meghatározott időintervallumban és az egyéni igényekhez igazított gyakorisággal, de ügyfelenként maximum 2 óra/hét. 1 szolgáltatási óra 60 perc.

A rehabilitációs mentor az ügyfelfogadási időben folyamatosan rendelkezésre áll az ügyfelek számára.

Ha az egyes programszakaszok hossza illetve egymásutánisága indokolja, a mentori szolgáltatás egyes hónapokra szüneteltethető, majd folytatható.

A rehabilitációs mentor köteles, a szüneteltetés időszakát kivéve, legalább havi 1 alkalommal – amennyiben az aktuális feladatok jellege, mennyisége ezt indokolja, akár többször is, de legfeljebb 4 alkalommal – a mentorált személlyel kapcsolatba lépni, és tájékozódni helyzete alakulásáról.

Egy mentor bármely időszakot figyelembe véve legfeljebb 35 főt mentorálását végezheti.

A rehabilitációs terv befejezését követő utánkövetés esetében a mentori szolgáltatás időtartama legfeljebb 4 óra.

11. Kapcsolattartás a megrendelővel, a megrendelő által végzendő tevékenységek, adatszolgáltatás, visszacsatolás

A megrendelő – az ügyfél hozzájáruló adatvédelmi nyilatkozatával kiegészítve – átadja az ügyféllel kötött megállapodást, amely az ügyfél rehabilitációs egyéni programját, tervét tartalmazza.

Amennyiben a rehabilitációs tervet módosítani szükséges, azt a szolgáltató visszajelzi a tervet készítő megrendelőnek.

12. Célcsoport-specifikus elemek

A sztenderd tartalmazza a szükséges célcsoport-specifikus elemeket