

Szociális információnyújtás a Pro-Team Nonprofit Kft.-nél

A szolgáltatás átfogó és operatív célja

A Pro-Team Nonprofit Kft. rehabilitációs akkreditált foglalkoztató, ahol több mint 2000 fő megváltozott munkaképességű munkavállaló dolgozik. Mint foglalkoztató, többek között a szociális információk nyújtásával is gondoskodni kíván a dolgozóiról.

Ezen kívül a kft. munkaerő közvetítő irodát is működtet megváltozott munkaképességű munkavállalók számára, és számukra is biztosítja a szociális információnyújtást.

A szolgáltatás célja, a szociális problémával küzdő munkát kereső személy segítése, annak érdekében, hogy a munkaerő-piaci szolgáltatások igénybevételét és a munkába helyezést a szociális hátrányok ne akadályozzák.

A szolgáltatás során az alábbi konkrét készségek, képességek, ismeretek átadása a cél.

A munkát kereső személy:

- ismerje fel a család és közvetlen környezete segítségnyújtásának lehetőségeit, tudja azonosítani azokat a személyeket, akik munkavállalásához szociális problémáinak megoldásához segítséget nyújthatnak, vagy akik miatt saját maga is segítségre szorul, és vegye igénybe ezeknek a személyeknek a segítségét,
- keresse fel azokat a segítő szervezeteket, szociális szolgáltatásokat, amelyek a szociális problémák rendezésében segítségére lehetnek,
- legyen fogadó kész azoknak a segítő formáknak és szervezeteknek a megismerésében, amelyek tanácsot, konkrét segítséget tudnak nyújtani számára a szociális akadályok elhárításában és működjön együtt velük.

2. A szolgáltatás célcsoportja

Azok a munkát kereső, vagy dolgozó megváltozott munkaképességű tanácskeresők, akiket szociális problémáik akadályoznak az elhelyezkedésben, illetve élethelyzetük javítására törekednek.

3. A célcsoport kiválasztására alkalmazott eljárások, módszerek

A munkát keresők az alábbi módokon kerülhetnek be a szolgáltatásba.

- A munkáltató irányítja őket a szolgáltatásba, az első interjú illetve a közvetítői beszélgetés alapján.
- A szolgáltató saját adatbázisából választja ki a célcsoport kritériumainak megfelelő

ügyfeleket.

- A szolgáltatást a munkát kereső maga kéri.

A kiválasztás alapja a munkát keresővel folytatott egyéni beszélgetés, a munkát kereső elhelyezkedési problémáinak egyedi megismerése. Amennyiben az első interjú során kiderül, hogy álláskeresőt, elhelyezkedését szociális körülményei akadályozzák, javasolt a szociális információnyújtás igénybevétele.

4. A szolgáltatás tartalma, tevékenységek

A szolgáltatás tartalma

A szociális információnyújtás az egyén élethelyzetéhez igényelt segítségnyújtás, amely

- a szociális problémák megfogalmazására,
- a szociális ellátások és szolgáltatások igénybevételi feltételeinek a megismertetésére,
- a szociális ellátások, szolgáltatások közvetlen elérhetőségére vonatkozó információadásra irányul.

A szociális információnyújtás minden esetben egyéni, közvetlenül az egyén (vagy környezete) szociális problémájának megismerésére épül, az adott élethelyzet megoldásához ad segítséget, annak érdekében, hogy elháruljanak azok az akadályok, amelyek az álláskeresőt egyéni, családi, vagy életviteli problémák miatt nehezítik. Várt eredménye az, hogy az ügyfél igénybe veszi a szociális ellátásokat, amelyek szabaddá teszik az utat az elhelyezkedéshez.

Tevékenységek

- Információnyújtás a pénzügyi és természetbeni szociális ellátásokról, az igénybevétel és a hozzájárulási feltételek ismertetése
- Információnyújtás az életviteli problémák kezeléséhez

5. Módszertan, a szolgáltatás formája

A szociális információnyújtásánál alapul, hogy a munkát kereső a saját környezetében lévő problémáival együttesen tekintik segítségnyújtásra szorulóknak, különösen akkor, ha az álláskeresőt és elhelyezkedését az egyén számára akadályozva van a környezetében lévő élethelyzetek miatt (pl. közlekedésében akadályozott, vagy családtagjai gondozására szorulóknak).

A szociális információnyújtás történhet:

- önállóan
- komplex szolgáltatásba építetten, más tanácsadással együtt.

A szociális információnyújtás során a tanácsadó tudatosítja az ügyfelében, hogy szociális helyzete rendezéséhez vannak lehetőségei, és azok igénybevétele fontos lehet a munkavállalás érdekében is.

Az információnyújtás módszereiben a következők alkalmazása szükséges:

- a szociális akadályozó tényezők feltárása,
- a szociális ellátásokról bonyolultabb tájékoztatók és letölthető dokumentumok,
- a szociális szolgáltatásokról országos, megyei és helyi címek és elérhetőségek,
- az egészségügyi alapellátás és szakellátás intézményrendszerére vonatkozó információk,
- a megváltozott munkaképességűek ellátására vonatkozó információk és dokumentációk,
- a fogyatékos személyek ellátási formái,
- az emberi és állampolgári jogok ismerete, az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség követelményeiről megfelelő információk,
- szociális célú civil szervezetek, érdekvédelmi szervezetek megismertetése.

6. Az elvárt eredmény meghatározásának módja, lehetséges kimeneti-, eredmény és hatásindikátorok

Mutató	Mutató forrása
<p>Kimeneti indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szociális információkat igénybevevők száma, 	<ul style="list-style-type: none"> • szolgáltatói adatlap.
<p>Eredmény indikátorok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • az élethelyzetére releváns szociális szolgáltatásokról tájékozott ügyfelek száma. 	<ul style="list-style-type: none"> • szolgáltatói adatlap.

7. A szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai kapacitások

Humán kapacitások

Végzettség: humán felső fokú végzettség.

Szakmai gyakorlat: legalább 1 éves gyakorlat a munkaerő-piaci (foglalkoztatási, képzési, szociális) információ-, és szolgáltatásnyújtás terén.

Ismeretek: munkaerő-piaci ismeretek, a helyi szociális szolgáltatók ismerete, az egyéni konzultáció módszertanának ismerete, a megváltozott munkaképességek ellátására vonatkozó információkról.

Tárgyi, technikai feltételek

- A megváltozott munkaképességű ügyfelek fogadására alkalmas akadálymentesített iroda, mely a napi adminisztrációra, háttérmunkára alkalmas bútorokkal van berendezve.
- Mobiltelefon, fax, szkennel, nyomtató, fénymásoló, asztali számítógép, laptop konfiguráció, internet, e-mail, honlap.

8. Monitoring

Az alkalmazandó mutatók és mérésük módja, értékelési szempontok

• A szociális információs szolgáltatást igénybe vettek száma, nem, életkor, iskolai végzettség, munkaerő-piaci helyzet szerint bontva.

• Ügyfél-elégedettség.

A szolgáltatásról készül dokumentáció, a megrendelőnek nyújtandó információk köre

A szociális információnyújtás dokumentációja:

• Szociális információs szolgáltatói adatlap, melynek tartalma:

- személyes adatok,
- a szociális probléma definiálása,
- a szociális információnyújtás formája, időpontja,
- a megtett intézkedések,

• Értékelő beszámoló, melynek elemei:

- az ügyfelek személyes és ügyfél-azonosító adatai és elérhetősége,
- a szolgáltatás indikátorainak összesített adatai, a résztvevők munkaerő-piaci helyzete, a neme és életkora szerinti bontásban is, valamint az egyes résztvevők személyes, egyéni eredményessége,
- az információnyújtás időtartama az egyes alkalmakra lebontva és összesítve,
- a résztvevők elégedettség vizsgálatának számszerűsített és leíró értékelő eredménye.

- Ügyfél-elégedettségi kérd ív, minek célja az ügyfél-elégedettség mérése. A szolgáltatás résztvev jével, annak zárásakor készül el.

9. A szolgáltatás költségei (költségfajták és az árképzés elvei)

A szolgáltatás díjának megállapításánál figyelembe vehet költségek a következ k.

- A megvalósításhoz igénybevett szolgáltatások, illetve a megvalósításban résztvev k költségei.
- Kommunikációs költségek.
- Egyéb általános költségek.
- Rezszi költségek.
- Amortizációs költségek.
- A vissza nem térített áfa.

10. A szolgáltatás id tartama/gyakorisága

A szolgáltatás id tartama alkalmanként: maximum 60 perc.

A szociális információnyújtás lehet két, vagy szükség esetén (akár visszatér en) több alkalom is, ha a szociális problémák nem egyszerre kerülnek felszínre, vagy id közben más jelleg szociális problémák jelentkeznek.

Gyakorisága függ a szociális, életvezetési problémák jellegét l és a munkát keres személy igényeit l.

11. Kapcsolattartás a megrendel vel, a megrendel által végzend tevékenységek, adatszolgáltatás, visszacsatolás

A megrendel informál a munkaer -piaci szolgáltatásokról és foglalkoztatást el segít támogatásokról, biztosítja az általa szervezett esetmegbeszéléseken, szupervízió n való részvételt, és rendelkezésre bocsátja a területén munkaer -piaci szolgáltatást nyújtó szervezetek, elérhet ségét.

A kapcsolattartás kiterjedhet olyan további, a 8. pontban nem érintett, a megrendel és a szolgáltató együttm kódésében meghatározó dokumentumokra, amelyek rögzítését bármelyik fél szükségesnek tartja. Ilyenek lehetnek pl.: a megrendel által a szolgáltatásba irányított résztvev k száma/aránya, adatai; a megrendel által m ködtetett adatbázisok, infrastruktúra, szakértelem használatára vonatkozó lehet ségek és feltételek; az ellen rzés módja, id pontjai; a szolgáltató által használt módszertani anyagok bemutatása; a programot követ együttm kódési kötelezettség id tartama.