

Készítette: Oláh Dóra, Nagy István

**ELSŐDLEGES ÉS MÁSODLAGOS
MUNKAERŐ-PIACI FOGLALKOZTATÁS
ELÉRÉSÉNEK PROTOKOLLJA**

Monitorozási Rendszer

Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása
TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001

Összefogás Közalapítvány
FOGLAK projektiroda
1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.
telefon: (06-1) 238-95-28
Projektiroda: 1084 Budapest, Szentkirályi
u. 22-24., telefon: (06-) 789-62-77
E-mail cím: kmregio@foglakprojekt.hu
Honlap: www.foglakprojekt.hu

SZAKMAI MŰKÖDÉS MONITOROZÁSA

FOGLALKOZTATÁSI ÉS KÉPZÉSI TÁMOGATÁST BIZTOSÍTÓ SZERVEZETEK MŰKÖDÉSÉHEZ

MONITOROZOTT INTÉZMÉNY:

CÍM:

A monitorozást végezte:

A monitorozás időpontja:

A MONITOROZÁS CÉLJA:

A szakmai működés monitorozásának a célja, hogy a gyakorlati, mindennapi ellátás során tapasztalt hiányosságokat feltárja, a működés pozitív részeit erősítse, valamint, hogy a hajléktalan emberek részére nyújtott főként álláskereséssel kapcsolatos szolgáltatások célzottságát felmérje.

A működési engedéllyel rendelkező szolgáltatások éves, szakmai működést érintő ellenőrzésének, monitorozásának célja, hogy a támogatást igénybe vevő szolgáltatások jogszabályi és szakmai feltételeknek, követelményeknek való megfeleltetését ellenőrizze.

MÓDSZERTANI INTÉZMÉNYRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 18/A. § (3) „A személyes gondoskodást nyújtó intézmények működésének szakmai ellenőrzése során a megyei, fővárosi, egyházi módszertani intézmény - külön jogszabály rendelkezései szerint - szakértőként jár. A megyei, fővárosi, egyházi módszertani intézmény - az (1) bekezdés a)-f) pontja szerinti ellátások esetén - szükség szerint bevonja az ellenőrzésbe a regionális, országos módszertani intézményt.”

A monitorozást végzőre vonatkozó információk	
A monitorozást végző szervezet	
JOGSZABÁLYI FELHATALMAZÁS	1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 18/A. § + Megyei Módszertani Intézménnyel kötött szerződés
DOKUMENTUM TÍPUSA	Szakmai vélemény
A MONITOROZÁSÉRT ÉS SZAKMAI VÉLEMÉNYÉRT FELELŐS SZEMÉLYEK	
TELEFONSZÁM	
COPYRIGHT	
INTERNET ELÉRHETŐSÉG	

INTÉZMÉNYI ALAPINFORMÁCIÓK

Intézmény neve:

CÍME:

TELEFONSZÁMA:

FAX SZÁMA:

E-MAIL CÍME: @

PROJEKTVEZETŐ NEVE:

TELEFONSZÁMA:

E-MAIL CÍME: @

A SZOLGÁLTATÓ TÍPUSA: állami nem állami

ELLÁTÁSI TERÜLETE: régió megye kistérség település

ELLÁTÁSI TERÜLET MEGNEVEZÉSE:

GAZDASÁGI FORMÁJA: alapítvány egyesület önkormányzati

Intézménytípus:

MŰK. ENG. SZERINTI ELLÁTOTTAK SZÁMA: FŐ

Működési engedély kiállítója

MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY KIÁLLÍTÁSÁNAK DÁTUMA: év hó nap

MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY SZÁMA:

A MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY IDŐTARTAMA: határozatlan

határozott: év hó napig

ELLÁTÁSI SZERZŐDÉS A HELYI TELEPÜLÉSI ÖNKORMÁNYZATTAL: igen nem

A monitorozás az alábbi területekre terjed ki:

1. SZABÁLYZATOK
2. TERÜLETI ELHELYEZKEDÉS - TÁRGYI FELTÉTELEK
3. BIZTONSÁG ÉS VÉDELEM
4. KÜLSŐ KAPCSOLATOK
5. FOGLALKOZTATÁSI ÉS KÉPZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK
6. TÁJÉKOZTATÁS, INFORMÁCIÓ
7. TÁMOGATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI
8. DOKUMENTÁCIÓ
9. BEILLESZKEDÉS ELŐSEGÍTÉSE
10. A SZOCIÁLIS MUNKA GYAKORLATA
11. REFERENSI HÁLÓZAT MŰKÖDÉSE
12. MENTORI HÁLÓZAT MŰKÖDÉS
13. A SZEMÉLYZET KVALITÁSAI, TEAM-MUNKA
14. JOGI ÉS ÉRDEKKÉPVISELET
15. HOZZÁFÉRÉS A NYILVÁNTARTÁSHOZ
16. VISSZAJELZÉS, PANASZOK ORVOSLÁSA
17. AZ ELLÁTOTTAK JELLEMZŐI
18. PROGRAMBAN VÁLLALT INDIKÁTOR SZÁMOK
19. SZOLGÁLTATÁSI INFORMÁCIÓK
20. SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR ÖNELLENŐRZŐ ADATLAPJA

2. Területi elhelyezkedés - Tárgyi feltételek

	I	N	-
Az intézmény tömegközlekedési járművel jól megközelíthető.			
Az intézmény vegyes beépítettségű lakóövezetben helyezkedik el.			
Az intézményből könnyen elérhetőek a boltok, a rendelő, a hivatalok.			
Az épület ránézésre nincs sokkal rosszabb állapotban a környező épületeknél.			
Az épület eredeti funkciója:			
Az intézménybe belépve az első benyomás jól eső és barátságos.			
Az épület tiszta, rendezett állapotokat tükröz.			
Az épületbe való bejutáshoz biztosított az akadálymentes közlekedés			
Az épületen belül biztosított az akadálymentes közlekedés			
A folyosók is kellőképpen megvilágítottak.			
Az intézményen belüli tájékozódást elősegítik (például: irodák kiírása, tűzjelző, irányjelző táblák stb.)			
A közösségi terek berendezése a rendeltetéséhez alkalmazkodik, az ügyfelek „kényelmét” szolgálja			
A közösségi ter(ek) mindenki számára jól megközelíthető helyen van(nak).			
Az intézményt egyszerre igénybe venni tudók száma: fő			
Megoldott az intézmény:			
- fűtése			
- világítása			
- hideg-meleg vízzel való ellátása			
- takarítása			
- tűzvédelme			
- a helyiségek rendszeres szellőztetése			
- rendszeres rovarirtása			
- rendszeres karbantartása, hibaelhárítása			
- vagyónvédelme			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

3. Biztonság és védelem

	I	N	-
A vagyonsbiztonsági intézkedések egyértelműek, azokat az ügyfelek és dolgozók ismerik.			
A tűzvédelmi intézkedések egyértelműek, azokat az ügyfelek és dolgozók ismerik.			
A dolgozók megfelelő képzésben részesülnek a biztonsági kérdésekre vonatkozóan.			
Rendszeresen tartanak tűzvédelmi gyakorlatokat.			
Az intézményen belüli dohányzás, alkoholfogyasztás és droghasználat kereteiről világos szabályok rendelkeznek az ügyfelekre és a dolgozókra vonatkozóan; és ezek a szabályok dokumentáltak.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

4. Külső kapcsolatok

Amennyiben a szervezet írásos megállapodást, szerződést, stb. kötött valamely intézménnyel, úgy kiemelten a rögzített határidők, kötelezettségek, valamint a bevonásra kerülő ügyfelek létszámát tartalmazza! A megállapodásokat, szerződéseket a pályázat ellenőrzési idejéig meg kell őrizni.

	I	N	-
A szervezet rendszeres kapcsolatban áll:			
Helyi munkaügyi központtal			
Képző központtal (oktatási intézményekkel)			
Helyi önkormányzattal			
Családsegítő központtal			
Egyéb hajléktalanellátó szervezetekkel			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

5. Foglalkoztatási és képzési szolgáltatások

	I	N	-
Álláskeresési szolgáltatások			
Ingyenes telefonhasználat állásügyben			
Expressz/egyéb hirdetési újság álláskereséshez			
Internethasználat			
Önéletrajzíráshoz segítségnyújtás			
Motivációs/pályaválasztási/pályamódosító beszélgetés			
Egyéni			
Csoportos			
Képzési tanácsadás			
Képzésben lévő ügyfelek korrepetálása			
Képzésekre történő jelentkezés helyben			
Egyéb szolgáltatások biztosítottak			
Az intézmény nyitva tartási ideje a hét minden napján / hány nap/hét:.....			
Az intézmény nyitva tartási ideje-tól-ig (óra):			
Az intézményben biztosítottak az alábbi szolgáltatások:			
Iratpótlás (bizonyítványok beszerzése)			
Tanácsadás (pl. lakhatási, addiktológia, stb.)			
Szociális ügyintézés			
Tájékoztatás különböző munkaerő-piaci és egyéb szolgáltatásokról			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

6. Tájékoztatás, információ

A pályázat előkészítő szakaszában a pályázat tartalmáról való megfelelő tájékoztatás a munkatársak részére, illetve a bekerülés feltételei, kötelezettségek az ügyfelek részére biztosított, melynek minimum 30 nappal a program tényleges kezdése előtt kell megvalósulnia.

A tájékoztatás formái lehetnek:

Egyéni, csoportos tájékoztatás

Plakátok, hirdetések, szórólapok kihelyezése saját, illetve más intézményekben

Meghirdetés interneten, stb.

	I	N	-
A szociális törvény szerinti tájékoztatási kötelezettségének az intézmény eleget tesz.			
Az új ügyfél első alkalommal részletes információt kap jogairól és kötelezettségeiről, az intézmény szolgáltatásairól, alapelveikről, valamint a munkamódszerekről.			
Az ügyfelek jól tájékozottak:			
- a pályázat céljairól			
- a program előírásairól és a nyújtható szolgáltatásokról			
- a térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatásokról			
- a különböző (intézményes és nem intézményes) lakhatási lehetőségekről			
- a különböző pénzügyi támogatási formákról			
Van egyszerű, közérthető írásos tájékoztató anyag a szolgáltatásokról, feltételekről.			
A dolgozók tudatában vannak az ügyfelek megfelelő tájékoztatásának a fontosságával.			
A tájékoztatók az ügyfelek ismereti szintjét, érzékszervi korlátait és kulturális háttérét figyelembe vevő formában, naprakészen hozzáférhetőek.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

7. Támogatások igénybevételének feltételei

A bekerülés feltételeinél figyelni kell az adott pályázat ügyfél-bevonással kapcsolatos feltételeire (életkor, nyugdíjszerű ellátások, jövedelmi határ, foglalkoztatási státusz, egyéb hátrányos helyzet), stb.

	I	N	-
A szolgáltatáshoz jutás rendje:			
• feltétel nélkül			
• szociális munkás ajánlásával			
• más intézmény javaslatára			
• önkormányzat javaslatára			
• egyéb módon, éspedig:			
A támogatás megítélésénél számít-e az igénybe vevő:			
• neme			
• életkora			
• családi helyzete			
• egészségi állapota			
• jövedelme, vagyoni helyzete			
• munkavégző képessége			
• önellátó képessége			
• függősége			
• együttműködési szándéka			
• lakhatási helyzete			
• az, hogy közterületen élt-e			
• egyéb, éspedig:			
A szolgáltatás igénybevételénél van kizáró ok.			
Az intézmény igénybevételének kizáró okai megfelelően dokumentáltak.			
Az ügyfelek összetétele megfelel a szakmai programban megnevezett célcsoportnak.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

8. Dokumentáció

Egyéni esetkezelés dokumentációja

A monitorozás során az ügyféllel történő előrelépések és az azt megalapozó felmérések, igazolások, szakértői véleményezések az adott programba való bevonására kötött megállapodás(ok) stb nyomon követésének, és ellenőrzésének módja az egyéni esetkezelő „dossziában” történik.

Az ügyfél esetkezelésével foglalkozó dokumentációkat tartalmazó dossziék papír alapú formája mindig zárható, de esetleges helyettesítés esetén, a munkatársak számára hozzáférhető helyen kell tartani az adott telephelyen!

A hozzáférhetőségi szabály vonatkozik minden elektronikus nyilvántartásra is (személyes jelszó feloldható legyen, stb.)

Szinte valamennyi intézmény és program másfajta nyilvántartási- és dokumentációs rendszert használ. Nem egyszer előfordul az is, hogy még adott programon belül is más és más adatlapok jelennek meg egy-egy egyéni eset kapcsán.

Ám az eltérő rendszerektől függetlenül a munkaerő-piaci integrációt elősegítő esetkezelő munka számos pontja megegyezik, és vannak elengedhetetlenül azonos lépései, dokumentációi és kötelezettségei mindkét félnek a közös gondozás, tanácsadás során.

Az alábbiakban a monitorozás során vizsgált dokumentációs rendszer fontosabb elemei kerülnek felsorolásra:

Szükségletfelmérés, Első interjú lap, Adatlap

A számos elnevezhetőség ellenére talán ez az egyik legfontosabb űrlap az ügyféllel történő munka megkezdése során. A dokumentum az első interjú során kerül kitöltésre. Az esetkezelő szociális munkás a fontosabb pontok mentén haladva egy teljes képet kap az ügyfél jelenlegi foglalkoztatási státuszáról, helyzetéről, a munkába állás lehetőségéről, feltételeiről (okmányok, papírok stb.) egészségi állapotáról vagy épp jelenlegi jövedelméről.

Fontos: az adatlap egy irányvonal, egy séma ahhoz a beszélgetéshez, mely első alkalommal történik meg a támogató és a bevonni kívánt ügyfél között.

Tartalmaznia kell:

- **Ügyfél azonosítását szolgáló adatok:**

Ügyfél neve, születési neve, anyja neve, születési helye, ideje,
Lakcíme (tartózkodási címe) esetleg telefonszáma,

- **Munkavégzés/Képzettség:**

Legmagasabb iskolai végzettsége, (végzettség megnevezése),
egyéb képesítés, képesség: jogosítvány, nyelvismeret stb.
Támogatott képzésben való részvétel.

- **Foglalkoztatási státusz:**

Regisztrált munkanélküli státusz (kirendeltség neve és címe, együttműködés kezdete,
Miből származik jövedelme, munkavállaláshoz szükséges okmányokkal rendelkezik e.

- **A adatkezeléshez való hozzájárulási nyilatkozat**
- **Dátum és aláírások**

Megállapodás

Többnyire az első interjú során kerül elsőként megkötésre, majd a gondozási folyamat során ez tovább bővíthető és újítható.

A számos elektronikus rögzítés mellett ezen anyagnak nyomtatott formában kell megjelennie, hiszen a felek aláírásukkal rögzítik a megtett lépések tervezetének elfogadását, és annak mindkét fél meg is tartja egy-egy példányát (amennyiben az „Adatlap” elektronikus formában kerül alkalmazásra, úgy például itt lehet kitérni az ottani adatok titkosságára is)

Az együttműködési megállapodás fix „szolgáltatás” része intézményenként és pályázatonként eltérő (pl: ha van álláskereső iroda, akkor az belevehető stb.), de a szociális munkás kötelezettségeit, vagy az ügyfél jogait és együttműködési feladatait, valamint a program céljaiból fakadó egyéb lehetőségeket / kötelezettségeket tartalmaznia kell.

- **Ügyfél azonosítását szolgáló adatok:**
Ügyfél neve, születési neve, anyja neve, születési helye, ideje,
- **Intézményi (pályázati, program) szinten**
Az intézmény teljes megnevezése, címe,
Pályázatok esetében annak megnevezése, azonosítója (sorszama),
- **Feltételek, kötelezettségek**
A program a személyes tanácsadó és az ügyfél oldaláról is
- **Dátum és aláírások (bélyegző)**

Megtett lépések

Az ügyfél esetkezelésével kapcsolatos lépések rögzítésére szolgáló „adatlap”. Az egyik legfontosabb dokumentáció, hiszen az első találkozástól a lezárásig nyomon követhető a gondozás folyamata.

Számos esetben itt dokumentálják a kötelezettségeket is mind, az ügyfél, mind a segítő oldaláról. Ilyen lehet pl: iratok pótlása, álláskereső tréningeken való rendszeres részvétel, stb. vagy épp az ügyintéző oldaláról a kapcsolatfelvétel a képzési tanácsadóval, munkáltatóval stb.

Összefoglaló értékelés (lezárás)

Célja, hogy teljes összefoglaló értékelést adjon a programba bevont ügyfél gondozási folyamatáról. Ezt a zárást akkor is el kell készíteni, ha az eset átadásra kerül (pl: egy másik szociális munkáshoz).

Továbbá nagyon fontos, hogy akár sikeresen teljesítette az adott időszakot az ügyfél, akár nem, akkor is el kell készíteni a zárást. Ilyen esetben nyilván a sikertelenség okát, okait kell megvizsgálni.

Amit ajánlott egy-egy téma kapcsán (az írásos összefoglalón túl feltüntetni):

- **A képzés kimenetele:** a képzés megnevezése, időtartama, képző intézmény címe, elérhetősége, képzés befejezése, a képzés esetleges sikertelenségének okai.

- **A foglalkoztatás esetében** a foglalkoztatás típusa, az elhelyezkedés kezdete (vége), próbaidő (vagy megbízás) lejárta, munkáltató neve, címe, elérhetősége, kapcsolattartó stb.
- **A munkában tartás eredménye**
- **Támogatások igénybevétele** (Tételeken és összecszerűen felsorolva).

Csatolt dokumentáció (többnyire eredeti okmányokról készült másolatok)

Ezek megléte fontos lenyomata a programba bevont ügyfél főbb lépéseinek, vállalt teljesítéseinek „igazolására”, illetve számos esetben nélkülözhetetlenek azok elkezdéséhez (pl: általános iskolai végzettséget igazoló bizonyítvány nélkül nem tud képzésre jelentkezni).

Ilyenek lehetnek:

- **Végzettséget igazoló-, és munkába helyezést elősegítő okmányok** (iskolai bizonyítvány, jogosítványok, kamarai tagsági kártya, stb.)
- **Munkaügyi Központ „Álláskeresői kiskönyv”-e** mellyel az együttműködést lehet igazolni, továbbá a nyilvántartásba vételi határozat. Valamint egyéb dokumentáció (pl: képzési szándéknyilatkozat, vagy a prevenciók képzésnél a munkáltatói igazolás stb.)
- **Munkaszerződés**
- **Képzési szerződés**
- **Szakértői vélemény(ek), javaslatok,**

Jelenléti ív(ek)

A jelenléti ív(ek) valamennyi csoportfoglalkozás, tréning stb. legfőbb dokumentumai a résztvevőkről (név, meghívotti státusz, intézmény), mely minden jelenlévőre vonatkozik (előadó, szociális munkás, ügyfél stb.)

A jelenléti ívnek tartalmaznia kell a téma címét, megnevezését (pl: Képzési tájékoztató felzárkózó képzésben résztvevő ügyfelek számára) pontos dátumát, napját, a helyszínt (cím. Pl: 1000 Budapest, Nefelejtsd utca 2.) és a jelenlévők olvasható neveit és saját kezű aláírását.

Igénylés(ek)

Számos esetben a bevont személyek támogatása miatt a pénzügyi osztálynál, pénztárnál kifizetésre, átutalásra kell, hogy sor kerüljön. Ebből kifolyólag a pénztár kifizetés miatt az utaló és/vagy kifizető személy felé igénylést kell írni.

Ennek mindenkor tartalmaznia kell a támogatott nevét és személyes adatait, illetve azt, hogy mire fordítják a felhasznált összeget (pl: jogosítvány hosszabbítása stb.), mennyi ennek pontos összege (számmal és betűvel kiírva) továbbá azt is fel kell tüntetni, hogy milyen forrásból lesz felhasználva a támogatás. Amennyiben több tételről van szó, úgy annak is szerepelnie kell az igénylésen (pl: 11 db márciusi havi bérlet)

Átvételi elismervény(ek)

A számos juttatás és támogatás elszámolása nem csak nagy figyelmet, de pontos elszámolást is megkövetel. A legtöbb esetben pénztárbizonylattal lehet igazolni pl: a pénzfelvételt vagy a kifizetéseket, utalásokat, de vannak olyan támogatási formák, melyeket átvételi elismervényeken kell igazolni.

Ezeknek tartalmaznia kell a támogatás pontos megnevezését (pl: március havi bérlet) annak értékét (!) az átvétel időpontját, és az átvevő saját kezű aláírását. Szükség esetén más adatokat is.

	I	N	-
Az intézményt igénybe vevő ügyfeleket naponta regisztrálják.			
A regisztrációnál (gépi) alapon rögzítik:			
- az ügyfél nevét			
- születési idejét			
- az igénybevett szolgáltatásokat			
- tudószűrés dátumát			
- egyéb, és pedig:			
A regisztrációt (forgalmi naplót) naponta összesítik, hitelesítik és lefűzik.			
A megtett lépések jól nyomonkövethetőek.			
Alapos eseteírások, értékelések készülnek.			
Készülnek eseteírások, értékelések, bár azok vázlatosak.			
Az ügyfelekről minden esetben Esetdossziét nyitnak.			
Az Esetdosszié tartalmazza az alábbi dokumentációkat:			
- adatlap			
- első interjú összefoglalás / eseteírás			
- szükséglet-felmérések, tesztek			
- jövedelemnyilatkozat			
- ügyiratok-levelezések			
- megtett lépések / szolgáltatások rögzítése			
- záró értékelés			
- team döntések			
- vezetői aláírások			
- ügyfél aláírások			
Képzési-foglalkoztatási támogatásba történő bevonás esetén a dosszié tartalma a fentiekén túl:			
- Munkaügyi Központ határozata az Álláskeresőként történő nyilvántartásba vételről			
- Munkaügyi Központ nyilatkozata, mely szerint ügyfél 3 éven belül nem vett részt képzésen			
- Bizonyítvány			
- Ajánlások			
- Képzési szerződés			
- Orvosi alkalmassági igazolás			
- Képzésben / munkában tartás adatlap			
- Támogatás nyilvántartó adatlap			
- Jelenléti ívek			
Az ügyfelekről rendelkezésre álló adatokat rendszeresen összesítik.			

Szöveges kiegészítés, értékelés:

--

9. Beilleszkedés elősegítése

A pályázatot célszerű előkészítő és megvalósító szakaszra bontani. Az előkészítő szakasz minimum a programba történő bevonás előtt 30 nappal kezdődik, de célszerű néhány hónappal előbb felkészülni a program indulására, valamint megkezdeni a meghirdetést. A hirdetés formáit lásd 6. pont szerint.

A kiválasztás a programtól függően (foglalkoztatási, lakhatási, stb.) a pályázat előírásainak megfelelő feltételrendszer felállítása (iskolai végzettség, életkor, együttműködés időtartam, stb.), illetve szakemberek bevonása a szűrés adott folyamatának megfelelően (addiktológiai, pálya-orientációs, pszichológiai, stb.) Továbbá az egyéni esetkezelő szociális munkás / szociális segítő javaslata szükséges. A bevonásról / elutasításról az ügyfelet, valamint szociális munkását, és - vagy mentorát, is tájékoztatni kell.

A program megkezdése előtt az elutasításra kerülő ügyfelek részére ajánlott egyéb szolgáltatási „csomag” összeállítása, felajánlása. (Munkaügyi Központ szolgáltatásai, egyéb pályázati lehetőségek.)

Amennyiben az ügyfél jelentkezési feltételei pozitívan változnak, úgy lehetséges – a program megvalósítási időtartamától függően – az újbóli bevonás.

	I	N	-
A szolgáltatások igénybevétele előtt kellő információ áll rendelkezésre.			
Az igénybevétel első időszakában egyénileg segítséget nyújtanak (felkészítő szociális munka, ez nem egyenlő a szűréssel!)			
Támogatott programokba történő bevonás esetén a szervezet kellő figyelmet fordít a:			
Toborzásra, meghirdetésre			
Kiválasztásra			
Felkészítésre			
Jelentkezés elutasítására			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

10. A szociális munka gyakorlata

Az előkészítés során komoly nehézséget okozhat az, hogy a programba jelentkező ügyfélnek nincs személyes szociális munkása, segítője. Ezért fontos, hogy az ügyfél támogató javaslattal jelentkezzen a programba. A javaslat megírásánál fontos szempont, hogy ez lesz az egyik alapja annak a döntésnek, amely az ügyfél képzését támogatja vagy elutasítja. A szociális munkás több információval rendelkezik az ügyfeléről, mint a képzésekkel foglalkozó munkatárs, akinek legfeljebb egy órája van a jelentkező feltérképezésére. A javaslat elkészítésénél ezért a szociális munkás és az ügyfél közösen gondolja át, hogy a jelentkező:

- a képzés követelményeit tudja-e teljesíteni
- az új szakmájában milyen elhelyezkedési esélyei vannak, tekintettel pl. az egészségi helyzetére, pszichikai állapotára, egyéni tulajdonságaira (személyes és társas kompetenciák)
- esetleges függősége akadályozza-e a képzés elvégzésében és az elhelyezkedésben?

	I	N	-
A munkatársak kommunikációja az ügyfelekről, ügyfelekkel tiszteletet tükröz.			
Aki igényli, van lehetőség, hogy esetfelelős szociális munkása legyen.			
A beosztás biztosítja, hogy a munkatársak rendszeresen tudjanak foglalkozni az ügyfelekkel.			
Az ügyfelek életében bekövetkező változásokat körültekintően figyelemmel kísérik.			
Hosszabb szabadság, táppénz esetén biztosított az ügyfél (tovább)gondozása; az esetátadás szabályozott eljárás alapján történik.			
Az ügyfelek kérhetik, hogy más legyen a szociális segítőtjük.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

11. Referensi hálózat

A referensi hálózatok működésének alapja a program megvalósítását végző intézmények, vagy telephelyeken szakértők kijelölése, akik a megvalósítás során az adott témában (lakhatási, foglalkoztatási, stb.) minimum havi egyszeri konzultációs napon (referensi értekezlet) biztosítják az információáramlást.

A referensi hálózatok kialakítása az adott program kiírási követelményeitől függ. Foglalkoztatási programok esetén természetesen foglalkoztatási, továbbá lakhatási és addiktológiai hálózat működtetése célszerű.

	I	N	-
A szervezet működtet:			
- lakhatási			
- foglalkoztatási			
- addiktológiai referensi hálózatot.			
A referenseket az esetkezelő szociális munkások közül választják ki			
A szervezet minden intézményében dolgozik egy-egy referens			
Referensi értekezleteket / műhelyeket rendszeresen tartanak			
A referensek munkájukról rendszeresen beszámolnak			
A foglalkoztatási és a lakhatási referens(ek) szoros munkakapcsolatban állnak			
A referensek részére pontos munkaköri leírás készült			
A referensek munkája külön díjazással jár			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

12. Mentori tevékenység

A mentori hálózat életre hívásának szükségszerűsége csak abban az esetben indokolt, amennyiben a pályázat megköveteli, vagy az intézménynek lehetősége van kialakítani. (csoportos képzések esetén működtetése indokolt.)

A mentori feladat lényegében a program ideje alatt történő segítség, majd a lezárást követően az utánkövetés, egy-egy adott elemre (pl. képzés, munkában tartás), ezzel segítve a szociális segítő munkáját. A mentorok – a referensekhez hasonlóan -az adott területek szakértői (pl. képzési tanácsadó, állásfeltáró, stb).

	I	N	-
A szervezet végez mentori tevékenységet:			
A mentorokat a szociális munkások közül választják ki			

Az ügyfél mentora a támogatott programba történő bevonástól a befejezést követő hat hónapig tart			
A mentorok által nyújtott segítségnyújtás kiterjed:			
- az egészségügyi szolgáltatáshoz irányításra			
- a függőségi problémák kezelésére			
- a jogi ügyek intézéséhez megfelelő irányításra			
- a pénzügyi támogatásokhoz jutásra			
- a természetbeni támogatásokhoz jutásra			
- a munkához jutás segítésére			
- a munka megtartására			
- az önálló lakhatáshoz jutáshoz			
- a megfelelőbb intézményi elhelyezésre			
- a traumák feldolgozására			
A mentor munkájáról heti / havi rendszerességgel beszámolót készít			
A mentori tevékenység külön díjazással jár			
Az ügyfél kérésére más mentort neveznek ki számára a támogatás ideje alatt			
A mentorok részére pontos munkaköri leírás készül			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

13. A Személyzet kvalitásai – team-munka – vezetés

A megvalósítás során kiemelt figyelmet kell fordítani a pályázati kiírásban foglaltakra a munkatársak végzettségét illetően.

	I	N	-
A dolgozók képesítése megfelel a működési engedélyhez szükséges előírásoknak.			
Az ügyfelekkel közvetlenül foglalkozó dolgozók legalább 80%-ának szakképzettsége megfelel az előírásoknak.			
Jelenleg van annyi szakdolgozó, ahány kell a megfelelő szolgáltatásnyújtáshoz.			
Megfelelő munkaköri leírások állnak rendelkezésre.			
A szakdolgozók munkaszerződésének melléklete a Nyilatkozat a Szociális Munkások Etikai kódexének betartásáról.			
Új szakdolgozó felvétele megfelelő pályázati kiírással történik.			
A korábbi munkahelyi referenciák mérlegelése és ellenőrzése részét képezi a válogatási folyamatnak.			

Az új szakdolgozók részesülnek bevezető képzésben.			
A dolgozók rendszeresen részt vesznek a munkakörükhöz illeszkedő továbbképzéseken.			
A szociális segítők:			
- Más szociális munkások számára is tudnak támogatást nyújtani			
- Jól dolgoznak csapatban együtt			
- Külső szervezetekkel szoros, rendszeres kapcsolatot tartanak			
A dolgozók csapatmunkában dolgoznak.			
A dolgozók rendszeres team-megbeszéléseket tartanak.			
A team-megbeszélésekről jegyzőkönyv/emlékeztető készül, melyet minden team-tag megkap.			
Más szervezetek dolgozóival a szociális segítők szoros kapcsolatot tartanak fenn és szociális támogatóként igénybe veszik közreműködésüket.			
A dolgozók szükség esetén belső/külső szupervízióban vehetnek részt.			
Rendelkeznek a dolgozók munkájára vonatkozó értékelő eljárásokkal.			
Rendszeres és szervezett a dolgozók munkájának értékelése.			
A team-vezető rendszeresen átnézi az esetdossziékat.			
Az éves szakmai beszámolót ismerik a dolgozók.			
A dolgozók tisztában vannak az intézmény céljaival, eljárásaival.			
A dolgozók kreatívan alakíthatják a szolgáltatások módozatait.			
A dolgozók elkötelezettek, „bevállalják” az új kihívásokra kialakított válaszokat.			
A dolgozók fluktuációja nem nagyobb a kívánatosnál.			
Az intézmény vezetése stabil és felkészült.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

14. Jogi és érdekképviselet

	I	N	-
Az ügyfelek hozzájuthatnak a jogi képviselet lehetőségéhez.			
Az intézményben látható helyen ki van függesztve az Ellátott-jogi képviselő elérhetősége.			
Az intézményben működik a lakók részvételével Érdekképviseleti Fórum.			
Az ügyfelek ismerik az intézmény céljait, terveit, a tervezett változásokat.			
A hajléktalanokat képviselő érdekvédelmi szervekkel az intézetnek élő kapcsolata van.			
Az ügyfelek tisztában vannak azzal, hogy kihez fordulhatnak ügyeik intézésében, kitől kérhetnek segítséget.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

15. Hozzáférés a nyilvántartáshoz

	I	N	-
A nyilvántartások hozzáférhetősége egyértelmű szabályzatban (belső szabályzat) van rögzítve.			
A szabályzatot a dolgozók ismerik és alkalmazzák.			
A teljes információs anyagot biztonságos helyen őrzik.			
A személyes adatok gyűjtése és nyilvántartása szigorúan a törvényben előírtak szerint történik.			
A személyes adatok illetéktelen kezébe nem juthatnak.			
Az ügyfelek a róluk vezetett nyilvántartásba teljes körűen, bármikor betekinhetnek.			
A panaszeljáráson belül az ügyfelek kifogásolhatják a róluk vezetett nyilvántartás tartalmát.			
A személyes adatok továbbítása esetén az ügyféltől beleegyező nyilatkozatot kérnek.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

16. Visszajelzés, panaszok orvoslása

	I	N	-
Működik szabályozott panaszeljárás az intézményen belül.			
A panaszeljárás az ügyfelek számára hozzáférhető.			
A panaszkezelési eljárásrend dokumentuma tartalmazza az alábbi tudnivalókat:			
- hogyan lehet panaszt tenni;			
- ki lesz az illetékes a panasz kivizsgálásában;			
- mennyi időn belül számíthat válaszra a panasztevő.			
A panaszokról és orvoslásukról feljegyzések készülnek, amelyek hozzáférhetőek.			
Az ügyfelek tudják, hogy panaszukkal a fenntartóhoz is fordulhatnak.			
A kritikához és panaszokhoz való viszony nyitott, a visszajelzéseket tett követi, a panasztevő erről információt kap.			
Szöveges kiegészítés, értékelés:			

17. Ellátottak jellemzői

Napi átlagos forgalom az elmúlt egy hónapban:	fő/nap
Női-férfi ügyfelek aránya:	%-%
Hányan vették igénybe / részesültek az elmúlt időszakban:	
- álláskeresés	fő
- képzésekkel kapcsolatos felvilágosítás	fő
- információnyújtás, tájékoztatás	fő
- korrepetálás, speciális foglalkozások	fő
-	fő
Leggyakrabban igénybe vett szolgáltatások:	
Szöveges kiegészítés:	

18. Programban vállalt indikátorszámok

Az alábbi táblázathoz hasonlóan az indikátorszámokat ajánlott összesíteni.

Indikátor	mértékegység
Egy-egy ügyfélnek nyújtott szolgáltatás átlagos mennyisége	db/fő/év
Igénybe vevő (..helyzetben lévő..) emberek száma	Fő/nap
Igénybe vevő (..helyzetben lévő..) emberek száma	Fő/hó
Igénybe vevő (..helyzetben lévő..) emberek száma	Fő/év
Igénybe vevő emberek száma (összes)	Fő/nap
Igénybe vevő emberek száma (összes)	Fő/hó
Igénybe vevő emberek száma (összes)	Fő/év
A szolgáltatást kevesebb, mint 1 hónapja igénybe vevők aránya	%
A szolgáltatást 1-6 hónapja igénybe vevők aránya	%
A szolgáltatást 6-12 hónapja igénybe vevők aránya	%
A szolgáltatást 1 – 2 éve igénybe vevők aránya	%
A szolgáltatást 2- 5 éve igénybe vevők aránya	%
A szolgáltatást több, mint 5 éve igénybe vevők aránya	%
Dokumentált esetkezelésben részesített ügyfelek száma	Fő/év
Lakhatási támogatásban elindított ügyfelek száma	Fő/év
Foglalkoztatási programban elindított ügyfelek száma	Fő/év
Képzési programban elindított ügyfelek száma	Fő/év
Addiktológiai programban elindított ügyfelek száma	Fő/év
Egészségügyi szolgáltatáshoz eljuttatott ügyfelek száma	Fő/év
Pénzbeli támogatáshoz juttatott ügyfelek száma	Fő/év
Önálló lakhatáshoz juttatott ügyfelek száma	Fő/év
Megfelelőbb intézményi elhelyezéshez juttatott ügyfelek száma	Fő/év
Jogi ügye rendezéséhez eljuttatott ügyfelek száma	Fő/év
Munkához juttatott ügyfelek száma	Fő/év
Csoportfoglalkozásokban részt vett ügyfelek száma	Fő/év
Utógondozott (mentorált) ügyfelek száma	Fő/év
Szöveges értékelés, kiegészítés:	

19. Szolgáltatási információk

MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY FELTÉTELEI

A szolgáltatás működési feltételeinek felsorolása (nem feltétlenül a jogszabályból kimásolva)

A működési engedélyben felsorolt – határidőhöz kötött – hiányosságok felsorolása

A SZOLGÁLTATÁS RÖVID LEÍRÁSA

A szolgálat tevékenységét tényszerűen leírni: miért van, mivel foglalkozik (fél oldal maximum)

AZ ELLENŐRZÉS TAPASZTALATAINAK ÖSSZEFOGLALÁSA

*Az ellenőrzés során tapasztaltak rövid összefoglalása maximum egy oldalban
(Itt lehet reagálni a szakmai programban tapasztalt hiányosságokra is)*

MIT VÉGEZ JÓL A SZERVEZET

Kiemelni azokat az elemeket, amelyeket jól végez.

MI JAVULT AZ UTOLSÓ ELLENŐRZÉS ÓTA?

Amennyiben releváns.

MIT KELLENE JOBBAN VÉGEZNI, MIN KELLENE VÁLTOZTATNI A (HATÉKONYABB) SZAKMAI MŰKÖDÉSHEZ?

Hiányosságok, a hiányosságokért felelős személy megnevezése, a pótlás / változtatás határideje.

20. Szociális segítő / mentor önellenőrző adatlapja

*Az adatlap azt a célt szolgálja, hogy a szociális segítők / mentorok szakaszosan tudják ellenőrizni saját munkafolyamatuk teljesítését.
Kitöltése lehet rendszeres, de ajánlott háromhavonta kitölteni, hogy segítse a projekt koordinátor munkáját, illetve az előrehaladási jelentés leadását.*

	I	N	-
Előkészítés szakasza			
A foglalkoztatási szükségletek felmérése			
A programba bevonható ügyfelek tájékoztatása			
A programba bevonható ügyfelek kiválasztása			
A bevonáshoz szükséges programelemek megvalósítása (pl: egyéni szerződés)			
Dokumentáció megléte (a programba történő bevonás igazolására, lásd 8-as pont)			
- Egyéni fejlesztési terv			
- Előrehaladási jelentés			
- Megállapodás a bevonásról			
- Egyéb dokumentáció (jelenléti ívek, átvételi elismervény stb.)			
Rendszeres kapcsolattartás az ügyféllel			
Kapcsolattartás a program által meghatározott külső- és belső szervezetekkel			
Munkában / képzésben tartás folyamata			
Nyomonkövetés dokumentációja			
Eset lezárása			
Indikátorszám(ok) figyelemmel kísérése			
Utánkövetés folyamata			
Utánkövetés dokumentációja			
Indikátorszámok teljesítésének vizsgálata			
Szöveges kiegészítés, értékelés			

Ellenőrzés dátuma:

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



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