

RIC kézikönyv

Készült a TÁMOP-1.3.1-07/1.-2008-0002 A foglalkoztatási szolgálat fejlesztése az integrált munkaügyi és szociális rendszer részeként az 1.2.2 „Megváltozott munkaképességű ügyfelek részére szolgáltatások fejlesztése, továbbfejlesztése, kiemelten a rehabilitációs járadékban részesülő személyek körére, valamint a stratégiai együttműködési formák kialakítása és működtetése” című alprojekt keretében.

Készítette:

Horváth Anikó Katalin
Lechnerné Vadász Judit
Nagyné Zölde Mónika
Tihanyi Rita
Tóth Éva Dr.

Lektorálta:

Horesnyi Julianna Dr.

Lezárva: 2011. augusztus 15.

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezető	6
I. A RIC feladatainak meghatározása	9
1. A RIC helye és szerepe a munkaerő-piaci szolgáltatás rendszerében	9
1.1. A munkaerő-piaci szolgáltatások helye és szerepe a szolgáltatások rendszerében.....	10
1.1.1. A munkaerő-piaci szolgáltatás.....	14
1.1.2. A munkaerő-piaci szolgáltatások formái.....	14
1.2 A Rehabilitációs Információs Centrum (RIC).....	17
2. Működő szolgáltatások áttekintése és leírása	21
2.1. Információnyújtás, öninformálódás lehetőségének biztosítása.....	22
2.2. Sajtófigyelés.....	27
2.3 Szakmai műhely – kerekasztal.....	28
2.4. Fogadóórák rendszere.....	31
2.5. Tanácsadás - Rehabilitációs tanácsadás.....	32
II. Javaslat, a már működő szolgáltatások tartalmának, működtetési formáinak, metódusának változtatására, illetve új szolgáltatási elemek beépítésére	38
1. A RIC új szerepvállalásai a munkaügyi szervezet változó struktúrájában	39
1.1. A szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása....	40
1.2 Egyéni szükségleteknek megfelelő szolgáltatáshoz való hozzájutás elősegítése.....	42
1.3. Közérdekű önkéntes tevékenységet végzők fogadása, illetve más szervnél tevékenykedő önkéntesek felé irányítás.....	43

2. Javaslatok a RIC meglévő szolgáltatási elemeit érintő módosításokra	44
3. Javaslatok új szolgáltatási elemek beépítésére	48
III. Kommunikáció, marketing szerepe a RIC szolgáltatásfejlesztésében	55
1. Célcsoportok, kommunikációs üzenetek, kommunikációs célok és eszközök	55
2. Arculat.....	64
3. Visszacsatolás	65
IV. Összegző megállapítások	65
Mellékletek	68

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

EURES	Európai Foglalkoztatási Szolgálat
FH	Foglalkoztatási Hivatal
FIP	Foglalkoztatási Információs Pont
FIT	Foglalkoztatási Információs Tanácsadó
FIt.	A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény
FMM	Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium
Ftv	A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
FSZH	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal
EU	Európai Unió
IT	Információ technológia
MAT	Munkaerő-piaci Alap Irányító Testülete
MÜM	Munkaügyi Minisztérium
MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
MPA	Munkaerő-piaci Alap
NFSZ	Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat
NRSZH	Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal
OFA	Országos Foglalkoztatási Közalapítvány
ORSZI	Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet
OOSZI	Országos Orvosszakértői Intézet
RIC	Rehabilitációs Információs Centrum
SzCsM	Szociális és Családügyi Minisztérium
SZMM	Szociális és Munkaügyi Minisztérium
Szt. (Szoc.tv.)	1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
TÁMOP	Társadalmi Megújulás Operatív Program
VÁI	Vakok Állami Intézete

Bevezető

A Rehabilitációs Információs Centrumok (RIC-ek) a munkaügyi központok szolgáltatási eszközrendszereként a megváltozott munkaképességű személyek rehabilitációját, foglalkoztatását, mindennapi életvitelét segítik információkkal, tanácsadással. A foglalkoztatási rehabilitációt segítő szolgáltatások standardizálása, modernizálása - a TÁMOP 1.3.1 „Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése az integrált munkaügyi és szociális rendszer részeként” projekt 1.2.2 „Megváltozott munkaképességű ügyfelek részére szolgáltatások fejlesztése, továbbfejlesztése, kiemelten a rehabilitációs járadékban részesülő személyek körére, valamint a stratégiai együttműködési formák kialakítása és működtetése” alprojektjének 1.2.2.3 „Megváltozott munkaképességű ügyfelek részére szolgáltatások fejlesztése, továbbfejlesztése” részprojektje - keretében a RIC-ek tevékenysége is egy komplex, átfogó fejlesztés fókuszába került.

Fenti munka „terméke” **jelen Kézikönyv, melyben a definíciót, illetve a hatályos szabályozás és a történeti előzmények, gyökerek rövid bemutatását követően** - hisz a jelenlegi működés nem közelíthető statikusan, annak megértéséhez nélkülözhetetlen a múlt ismerete -, **a központi fejezetben működési standardek rögzítésére vállalkozunk, s végül a hatékony kommunikációhoz törekszünk támpontot nyújtani.**

Bevezetőnkben szükségesnek tartjuk megjelölni **forrásainkat**, azokat az eszközöket és módszereket, melyek alkalmazása révén eljutottunk a Kézikönyvben, s azon belül a II., módszertani fejezetben leírt szakmai tartalomhoz.

- A Kézikönyv készítésének előkészítő szakaszában *dokumentumelemzést* végeztünk és górcső alá helyeztük a tárgykörben keletkezett szakmai anyagokat, mint például: a RIC-ek létesítésére kiírt korábbi pályázati felhívásokat, illetve az azokra benyújtott pályázatokat; a Foglalkoztatási Hivatal által a RIC-ek működése tárgyában 2005-ben végzett hatékonysági vizsgálat dokumentumait; az egyes munkaügyi központok tárgykörben készült kiadványait, egyéb szakmai anyagokat.
- Az elsődleges források között hangsúlyosan kell szólnunk *az Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat foglalkoztatási rehabilitációban dolgozó munkatársainak szaktudásáról, tapasztalataikról*, melynek becsatornázására a részprojekt keretében realizált workshopok, az ahhoz kapcsolódóan érkezett felvetések, javaslatok révén nyílt lehetőség.
- Ugyancsak a tapasztalatokra – de már a szervezeten kívüli szereplőket, szolgáltatókat is figyelembe véve –, mégpedig a pozitív tapasztalatokra alapozást szolgálta, *a részprojekten belül működő jó gyakorlat gyűjtő-, rendszerező-, standardizáló munkacsoportok termékeinek áttekintése és felhasználása*.
- Nem hagyhattuk figyelmen kívül a munkaügyi központok, azok munkatársai részéről megfogalmazott elvárásokat, fejlesztési igényeket sem. Ezért *építkeztünk a részprojekt fejlesztési igények feltárását végző munkacsoportjának termékére*.
- A fentiekén túl, áttekintettük a tárgykörben keletkezett *szekunder forrásokat* is, azaz áttanulmányoztuk a vonatkozó *szakirodalmat*.

Szükségesnek tartjuk továbbá megjegyezni, hogy fenti munkánk során a RIC-ek működésével kapcsolatos kérdőjelek is feltárása kerültek. A centrumok helye ugyanis a szervezeti struktúrában, kapcsolódása más szervezeti egységek feladatellátásához, szolgáltatási elemei, működési

feltételei, irányítása, ellenőrzése – ez idáig - egységesen nem szabályozott, működtetését és működését helyi sajátosságok befolyásolják. Ebből is következően a kérdőjelek megválaszolását, az egységes működést előirányozva, **célunk** a RIC Kézikönyv keretei között – a szakmai meggyőződésünk szerinti - **optimum állapot felrajzolása.**

Természetesen ez az ideál-modell nem valósulhat meg egyik napról a másikra. Ugyanakkor a projekten belüli fejlesztés, s annak részeként a RIC Kézikönyv megalkotása és alkalmazása felfogásunkban feladat és esély. Olyan feladat, amelyet teljesíteni kell, és ezzel együtt olyan esély, amit meg kell ragadni a szabályozási-, működési optimum eléréséhez. Bízunk benne, hogy a Kézikönyv a már működő szolgáltatási elemek standardjeinek rögzítése mellett, új tartalmi elemeket is felvonultatva, hozzájárul az eredményes foglalkoztatási- és ezzel együtt komplex rehabilitáció kiteljesedéséhez.

A szerzők

I. A RIC feladatainak meghatározása

1. A RIC helye és szerepe a munkaerő-piaci szolgáltatás rendszerében

"Ha egy évre tervezünk, ültessünk kukoricát. Ha egy évtizedre tervezünk, ültessünk fákat. Ha egy életre tervezünk, képezzünk és tanítsunk embereket."

Kínai szólás: Guanzi (i.e. 645 körül)

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ) stratégiai célként fogalmazta meg a kreatív szolgáltató szervezetté válást úgy, hogy a *szervezeti viselkedési formáit átalakítja, az ügyfélkapcsolatokat javítja*. Az egységes szemléletmód, bánásmód kialakulása feltételezi, hogy a szolgáltatást igénybe vevők – szolgáltatóhely jellegének függvényében – azonos szolgáltatásban, támogatásban részesülnek.

A Rehabilitációs Információs Centrum a megyeszékhelyek fontos szolgáltató helye, azonban a szolgáltatási rendszerben elfoglalt helyének és szerepének egységes szabályozása nem történt meg. A normatív keretek hiányosságai ellenére azonban megkíséreljük e centrum definiálását és tevékenységének leírását abból a célból is, hogy egy tervezett fejlesztéshez muníciót adjon a megyék számára.

„Az Európai Tanács 2000. márciusában Lisszabonban tartott értekezletének legfontosabb üzenete a tudásalapú gazdaság és társadalom megteremtésének szükségessége, melynek eszköztárára: a tudás versenyképességének fejlesztése, másfelől a társadalmi kohézió, a hátrányos helyzetű rétegek felzárkóztatása, az esélyegyenlőség biztosítása. Itt került deklarálásra a fogyatékos emberek munkanélküliségi rátájának, a nem fogyatékos emberek rátájára történő emelése 2010 évre. A hangsúly a segítő beavatkozások személyre szabottságára, a tényleges szükséglet kielégítésre tevődött át annak érdekében, hogy minden alkalmazott eszköz a hátrányos helyzetű ember munkaerő-piaci re-integrációját segítse elő.

Ahhoz, hogy a hátrányos helyzetű, s azon belül a fogyatékossgal élő személyek képessé váljanak valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes gyakorlására biztosítani kell az információhoz és a kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákhoz és rendszerekhez, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét. A munkavállaláshoz való jogának érvényesülése feltételezi az általános szakmai és pályaválasztási tanácsadói programokhoz, a közvetítői szolgáltatásokhoz, valamint a szakképzéshez és továbbképzésekhez, a munkahely felkutatása, megszerzése, megtartása és a munkához való visszatérés biztosító szolgáltatásokhoz való hozzáférést.”¹

A foglalkoztatási szolgálat a fenti célokkal összhangban, a hátrányos helyzetű csoportok szükségleteit figyelembe vevő támogatási és szolgáltatási rendszerfejlesztést indított el, e folyamatba jól illeszkedett a Rehabilitációs Információs Centrumok létrehozása és országos elterjesztése.

1.1. A munkaerő-piaci szolgáltatások helye és szerepe a szolgáltatások rendszerében

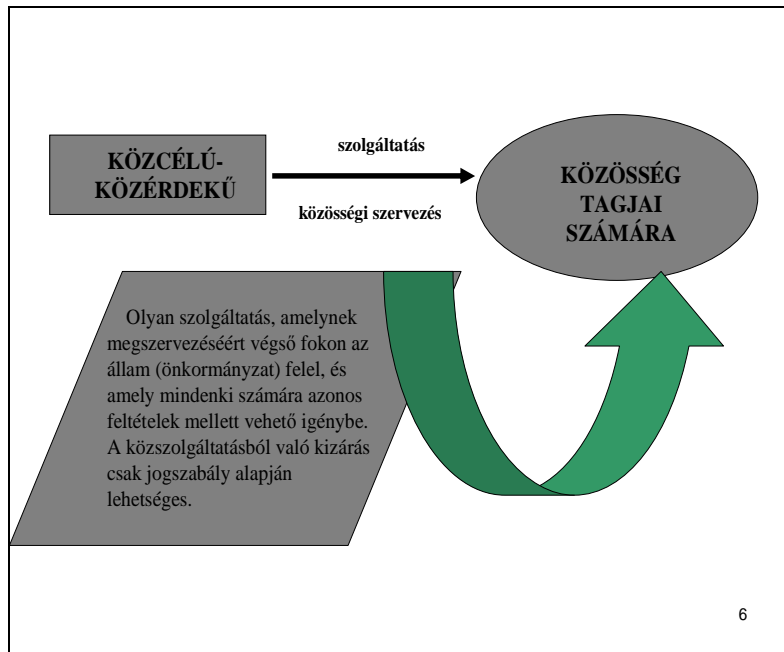
Az NFSZ foglalkoztatás növelése, a munkanélküliség kezelése érdekében meghatározott eszközrendszerrel működtet.

Közszolgáltatást² nyújt az egyenlő bánásmód követelményének szem előtt tartásával.

¹ Foglalkozási Rehabilitációs Jegyzet Szerk: Gere Ilona, Szellő János FSZK 2007.

² A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § f)

1. ábra. A közszolgáltatások fogalma



Közszolgáltatások szervezése és igazgatása Dr. Kökényesi József

Az állami foglalkoztatási szerv a munkahelykeresést, a munkához, valamint megfelelő munkaerőhöz jutást, továbbá a munkahely megtartását **szolgáltatások**³ nyújtásával is elősegíti.

Tevékenységét a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. tv. (Ft.) 3. §-ának (4) bekezdése szerint a **humányszolgáltatásként**, a munkanélküliség lélektani és társadalmi összefüggéseinek figyelembevételével végzi.

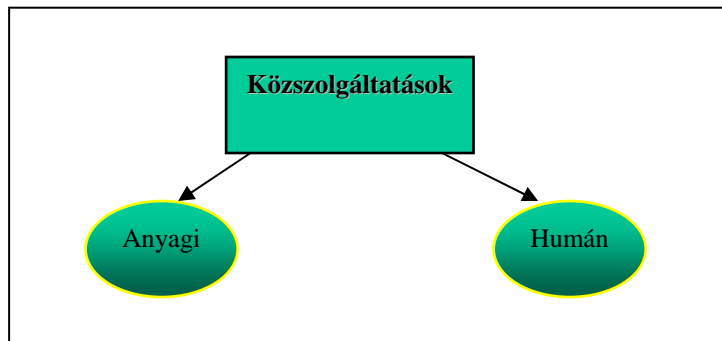
³ A szolgáltatás:

- emberi és/vagy technikai erőfeszítések eredménye,
- személyekre, csoportokra és/vagy tárgyakra irányulnak,
- magukban foglalnak egy cselekvési és egy teljesítési aktust és/vagy folyamatot,
- maga az eredmény egy „megfoghatatlan” termék, amely fizikai értelemben nem birtokolható,
- maga fizikai értelemben nem birtokolható és a teljesítés ténye a termék. (Simkin, Ferrell, Dibb)

A foglalkoztatási szolgálat fejlesztése az integrált munkügyi és szociális rendszer részeként

Foglalkoztatási Hivatal
1089 Budapest, Kálvária tér 7.
www.munka.hu
www.ujsechenyiterv.gov.hu

2. ábra. A közszolgáltatási formák



A humán szolgáltatás középpontjában az ember áll, személyes érdekeivel, egyedi életfelfogásával, tapasztalataival. Cél és problémaorientált, az ügyféllel kiegyensúlyozott, egyenrangú kapcsolatra törekvő. A probléma megoldás felelőssége a szolgáltatást igénybe vevőé, de a döntési helyzetbe hozás felelőssége a szolgáltatóé.

A szolgáltatási tevékenység tartalmát tekintve sokrétű, bizonyos fokú komplexitást igényel és három egymással összefüggő logikai, szakmai szakaszra tagolható:

- prevenció,
- közvetlen együttműködés és
- nyomon követés (utógondozás).

A szolgáltatás tehát olyan, kézzel nem fogható eredményű munkavégzés vagy jogosultság, mely annak fogadója, vagy élvezője számára értékkel bír, még ha nem is feltétlenül fizet érte.

A szolgáltatás sajátossága:

Megfoghatatlanság

- nincs konkrét fizikai megjelenési formája,
- nem vizsgálható meg közvetlenül,
- meghatározói nem paraméterek.

Romlékonyság, illékonyság

- nem tárolható,
- felhasználáskor „eltűnnek”.

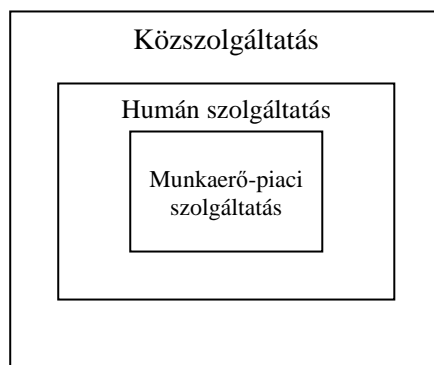
Heterogenitás, ingadozó minőség

- a minőség mindig változó, függ
 - a szolgáltatás. nyújtó személyek „minőségétől”,
 - a szolgáltatás időpontjától és
 - helyétől.

Elválaszthatatlanság

- a szolgáltatás nyújtása és felhasználása
 - egy időben,
 - egy helyen (azonos),
 - az szolgáltatás és az igénybe vevő jelenlétében történik,
- a szolgáltatást nyújtó a végső „forgalmazó”,
- a szolgáltatást igénybe vevő a végső felhasználó.

Az állami foglalkoztatási szerv a tevékenységéből adódóan **munkaerő-piaci szolgáltatásokat** nyújt.



1.1.1. A munkaerő-piaci szolgáltatás

Az Ft. szabályzata szerint, valamennyi munkavállalásra jogosult személynek és munkaadóknak joga van az állami foglalkoztatási szerv az alábbi felsorolás a) és c) pontjában meghatározott munkaerő-piaci szolgáltatásainak ingyenes igénybevételére.

A **munkaerő-piaci szolgáltatások** formái a következők:

- a) *munkaerő-piaci és foglalkozási információ nyújtása,*
- b) *munka-, pálya-, álláskeresési, rehabilitációs, helyi (térégi) foglalkoztatási tanácsadás, mentori szolgáltatás*
- c) *munkaközvetítés.*

A munkaerő-piaci helyzetből, és kiemelten a szolgáltatást igénybe vevők társadalmi pozíciójából adódóan a különböző tanácsadási formák jellemezően térítésmentesek.

A szolgáltatást nyújthatja:

- az Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat, illetve az általa lefolytatott
- pályázati eljárás, továbbá
- közbeszerzési eljárás nyertese.

1.1.2. A munkaerő-piaci szolgáltatások formái

A munkaügyi központ tehát önmaga, vagy szolgáltatást nyújtó természetes személyek, illetve szervezetek támogatásával biztosítja a munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. GM rendeletben szabályozott szolgáltatási formákat mindazon személyek számára, akik hozzájárulnak adataik e célból történő nyilvántartásba vételéhez.

Munkaerő-piaci és foglalkozási információ nyújtása⁴: célja, hogy elősegítse az elhelyezkedést és az üres álláshelyek betöltését. Tárgya: a foglalkozásokra, a térségben elérhető képzésekre, a régió, a megye, valamint a kistérség munkaerő-piaci helyzetére, a munkaerő kereslet és kínálat helyi jellemzőire vonatkozó információk összessége, illetve a foglalkoztatást elősegítő támogatások, a munkanélküli ellátások, valamint az ezzel összefüggő jogszabályokkal kapcsolatos ismeretek összessége.

Munkatanácsadás: a munkapiaci folyamatok megismerésén, a munkavállalást elősegítő ill. korlátozó tényezők feltárásán, az elhelyezkedési akadályok elhárításán, valamint a szükséges támogatási eszközök meghatározásán keresztül, segíti az álláshoz jutást és az állás megtartását.

Pályatanácsadás: segíti a pályaelképzelések, pályacélok megfogalmazását, a pályadöntés meghozatalát, valamint támogatást nyújt a megvalósításhoz vezető út, ill. a cselekvési terv kidolgozásához.

Álláskeresési tanácsadás: azok elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel. Az álláskeresési folyamat egy-egy lépéséhez nyújt személyre szabott szakmai segítséget (pl. önéletrajz írása, pályázat elkészítése, felvételi interjúra történő felkészülés, beilleszkedés, a munka megtartása).

Pszichológiai tanácsadás: a munkavállalást elősegítő ill. akadályozó lelki folyamatok, pszichés problémák, életvezetési nehézségek feltárására és megoldására irányul.

Rehabilitációs tanácsadás: az egészségi okokkal összefüggő munkaképesség változással kapcsolatos foglalkozási rehabilitáció

⁴ A képességek alapján történő diagnosztikai eljárás és protokoll a foglalkozási rehabilitáció területén Módszertani kézikönyv szerk.: Horváth Anikó, Stierné Szenes Gabriella, Szellő János SMMK, Kaposvár 2006.

lehetőségét veszi számba, és olyan ellátásokhoz, társadalmi támogatásokhoz való hozzáférést igyekszik biztosítani az érintettek számára, amelyek a munka világába való visszatalálás reális lehetőségei felé nyithatnak új utakat.

Mentori szolgáltatás célja, hogy a munkaügyi központ személyes és folyamatos segítői jelenlét biztosítása révén nyújtson segítséget az ügyfél számára együttműködési kötelezettsége teljesítéséhez, a szolgáltatások, támogatások igénybevételéhez, az állami vagy más szervezetekkel való kapcsolattartáshoz, az önálló munkába álláshoz, vagy a munkahelyen történő beilleszkedéshez. A rehabilitációs járadékban részesülő személy számára történő rehabilitációs mentor kijelölésének szabályairól külön jogszabály rendelkezik. A mentori szolgáltatás, támogató jellegű, nem irányítás és nem a felelősség átvállalása, az egyén szükségletein alapul.

Helyi (térégi) foglalkoztatási tanácsadás célja szakmai, módszertani segítségnyújtással hozzájárulni a térségben a foglalkoztatási helyzet javításához, a gazdasági élet résztvevői közötti együttműködés kialakulásához, a foglalkoztatási feszültségek kezeléséhez, a vállalkozási tevékenység élénküléséhez, továbbá új munkahelyek teremtéséhez.

A munkaerő közvetítés elősegíti a munkát keresők és a munkát kínálók találkozását (munkaviszony létesítését). A munkaközvetítés a keresleti oldalon megjelenő munkaerőigények feltárását, kielégítését, valamint a kínálati oldalon megjelenő álláskeresők munkához juttatását célozza.

A jogszabály hatályba lépését követően megjelenő szükségletekre válaszként létrejöttek új szolgáltatások (mentori szolgáltatás, EURES), illetve különböző szolgáltatásokat (akár a munkaerő-piaci

szolgáltatásokon is túlnyúló) ötvöző szolgáltatási helyek (FIT, RIC, FIP) szervezeten belül és kívül egyaránt.

1.2 A Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)

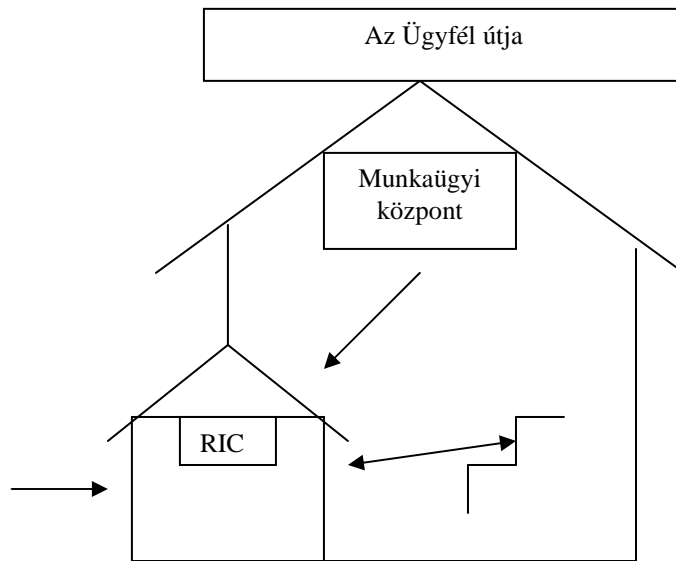
A Foglalkoztatási Információs Tanácsadó⁵ (FIT) bázisán kialakított Rehabilitációs Centrumot 1999 – 2000-ben a céllal fejlesztette ki a Komárom – Esztergom Megyei Munkaügyi Központ rehabilitációs csoportja, hogy a rehabilitációban érintett, illetve közreműködő szervezetek együttműködésére építve segítse elő a megváltozott munkaképességű munkanélküliek társadalmi reintegrációját. A modell országos bevezetését 2003-tól a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium kommunikációs akadálymentesítésre irányuló pályázati kiírással segítette. A pályázati fordulók eredményeként a megyeszékhelyeken létrejöttek a Rehabilitációs Információs Centrumok, némely megye „mini-RIC”-eket hozott létre a kirendeltségek információs terében.

Összhangban a FIT feladatával, „a RIC alapfeladata az információnyújtás, illetve az öninformálódás lehetőségének biztosítása. Olyan szolgáltatási segítség, mely folyamatosan (ki)építi és fenntartja a rehabilitációban érintett szervezetekkel, intézményekkel való kapcsolatát, azokkal kölcsönösen együttműködik, információt és tapasztalatot cserél, megalapozva ezzel a szakmai műhelymunka egyik lehetséges (külső) irányát.”⁶

⁵ A FIT minden érdeklődő számára foglalkozási és szakmaválasztási döntéshez nélkülözhetetlen ismereteket nyújt, így; - a pályaválasztáshoz, pályamódosításhoz, a továbbtanulási tervek kialakításához, az álláskereséshez, a munkahelyek megtartásához. Az öntájékoztató jellegű számítógépes programok, információs adatbank pedig lehetőséget ad a képzőhelyekkel, munkaerőpiaccal, pályakövetelményekkel, munkavállalással kapcsolatos tájékozódásra.

⁶ Összefoglaló jelentés A Foglalkozási Információs Tanácsadó, Rehabilitációs Információs Centrum, a Munka-tanácsadó, valamint a Pszichológiai szakszolgálat működésének hatékonysági vizsgálatáról FH Ellenőrzési Iroda

Ügyfelei elsősorban a hátrányos helyzetű⁷, ezen belül kiemelten az egészségkárosodással élő munkavállalók, akik önmaguk, illetve más szerv, személy továbbá a munkaügyi központ munkatársai által irányítva veszi igénybe a szolgáltató hely szolgáltatási repertoárját.



Nem szabad elfelejtenünk, hogy a RIC-ek a Foglalkozási Információs Tanácsadók bázisán, azt kiegészítve jöttek létre azzal a céllal, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalók, az őket foglalkoztató munkáltatók, partnerszervezetek akadálymentes környezetben jussanak munkaerő-piaci, önálló életvitelt segítő információkhoz.

A RIC integrálja a megyei munkaügyi központ humán szolgáltatásait és túl is mutat rajta.

A Rehabilitációs Információs Centrum:

- **fizikailag egy helyen, akadálymentes környezetben (speciális szolgáltatási helyként),**
- **munkaerő-piaci-, foglalkozási-, képzési információkat gyűjt és nyújt (a fogalmakat tágan értelmezve, beleértve a rehabilitációt szolgáló rehabilitációs információkat,**

⁷ A TÁMOP 2.6.1 projektben megfogalmazottakhoz képest tágabban értelmezve

rehabilitáció, esélyegyenlőség, érdekvédelem, ellátások és szolgáltatások, az azokat nyújtó szervezetek és elérhetőségük témakörökben),

- **az öninformáció lehetőségét biztosítva,**
- **a fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű ügyfelek foglalkoztatására vonatkozó sajátos adatbázissal rendelkezik,**
- **biztosítja további humán szolgáltatásokhoz való hozzájutást (tanácsadások, rehabilitációs munkacsoport szolgáltatásai stb.),**
- **fórumot biztosít a megváltozott munkaképességű emberekkel foglalkozó- munkatársak közötti (belső), illetve szervezetekkel való (külső) együttműködésnek.**

Ebből adódóan a túlnyúlik a 30/2000. GM rendelet által meghatározott munkaerő-piaci és foglalkozási információ nyújtás szolgáltatáson, ezért a tevékenysége részben szabályozott.

A munkaerő-piaci és foglalkozási információnyújtás célja, hogy elősegítse az elhelyezkedést és az üres álláshelyek betöltését.⁸ Az alábbiakban felsoroltakról szóló tájékoztatást és az azokról szóló ismertetőket átadását végzi:

- foglalkozásokról,
- a térségben elérhető képzésekről,
- a régió, a megye, valamint a kistérség munkaerő-piaci helyzetéről,
- a munkaerő-kereslet és- kínálat helyi jellemzőire vonatkozó információkról,
- a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról,

⁸ A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet

- a munkanélküli ellátásokra vonatkozó lehetőségekről,
- továbbá a foglalkoztatással összefüggő jogszabályokról.

A fenti, de a megváltozott munkaképességű személyekre fókuszáló információkon túl a hátrányos helyzetűekről, s ezen belül kiemelten az egészségkárosodással élőkről, elhelyezkedésük, önálló életvitelük kialakításához nélkülözhetetlen speciális információkról, továbbá - a rehabilitáció fogalmával összhangban - a rehabilitációhoz kapcsolódó tevékenységet végzőkről, rehabilitációs, és védett foglalkoztatókról gyűjt és nyújt információt a Rehabilitációs Információs Centrum (részleteit lásd a 2.1. pontnál).

A célcsoport specialitásából adódóan az adatgyűjtés túllép a megye, régió határain is, mivel meghatározott szervezetek, intézmények ellátási körzete, feladata országos kiterjedésű (VÁTI, MEOSZ, stb.).

Az öninformáció bázis működtetése mellett további munkaerő-piaci szolgáltatásokat nyújt(hat) (pl. tanácsadás), illetve közvetít, valamint ezen túl az ügyfél szükségleteinek megfelelő egyéb szolgáltatásokra (egészségügyi, szociális, stb.) irányít.

E szolgáltatási hely által ellátott feladatok a rehabilitáció összetettségéből adódnak, de a szabályozás és a szolgáltatási sztenderdek hiányából egységes szolgáltatási rendszer nem rajzolható fel, amely esélyegyenlőségi szempontjából kifogásolható. Ezen hiátus felszámolását célozzák a következő fejezetek, melyek a RIC-ek működtetésének kereteit rajzolják fel, rögzítve azok feladatait, a feladatok hatékony ellátásának feltételeit.

2. Működő szolgáltatások áttekintése és leírása

A Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) olyan integrált szolgáltató hely, melyet a szervezeti felépítést tekintve, megyei illetékességű szervezeti egységek, illetve azok Rehabilitációs Munkacsoportjai működtetnek, és a megváltozott munkaképességű személyek mellett a rehabilitációban érintett, abban résztvevő állami, önkormányzati és civil szervezetek, intézmények számára is biztosít szolgáltatásokat.

Fő tevékenysége az információnyújtás, öninformálódás lehetőségének biztosítása mellett, a rehabilitációs tanácsadás, szakmai műhelymunka (kifelé irányuló, és szervezeten belüli), a fogadóórák rendszerének kialakítása és működtetése, valamint a sajtófigyelés.

A szolgáltatások jelenlegi helyzetéről egységes képet adni nem lehet. Az ország különböző szolgáltató helyein eltérő felszereltséggel, személyi állománnyal és ügyfél-irányítási szisztémával dolgoznak a Rehabilitációs Munkacsoportok. A RIC-ek helye a szervezeti struktúrában, kapcsolódása más szervezeti egységek feladatellátásához, szolgáltatási elemei, működési feltételei, irányítása, ellenőrzése nem szabályozott, működtetését és működését helyi sajátosságok befolyásolják. Elérhetőségük nem minden megyében megoldott.

Vannak azonban olyan minimum szolgáltatási elemek, alaptevékenységek, melyeket a pályázati úton kialakított RIC-ek mindegyikének működtetnie kell, illetve a szolgáltatás indításakor működtetni kellett. Ezek a következők:

2.1. Információnyújtás, öninformálódás lehetőségének biztosítása

A RIC, mint a megváltozott munkaképességű, fogyatékos személyek foglalkozási rehabilitációját elősegítő speciális szolgáltató hely, többnyire **fizikailag és kommunikációs szempontból is akadálymentes környezetben nyújt információkat**

- rehabilitáció,
- esélyegyenlőség,
- érdekvédelem,
- orvosi rehabilitációs szolgáltatások,
- szociális ellátások és szolgáltatások,
- megváltozott munkaképességű személyek képzése, illetve
- foglalkoztatása

témakörökben.

A foglalkozási rehabilitációs tevékenység általános tapasztalata, hogy a munkaügyi központot (kirendeltségeit) felkereső megváltozott munkaképességű ügyfelek nem csak foglalkoztatáspolitikai, hanem az ezzel határos területeken (oktatáspolitikai, szociálpolitika, egészségügy stb.) működő szervezetek kompetenciájába tartozó kérdéseikre is választ keresnek.

A leggyakrabban felmerülő problémák, kérdések a foglalkoztatás lehetőségén túl:

- tartós betegség és ennek következményei miatt kialakult nehéz élethelyzetek, (életvezetési problémák, krízishelyzetek),
- fogyatékossgal élő – az oktatáspolitikai terminológiáját használva, szűkebb értelemben véve – sajátos nevelési igényű (SNI) tanulókat befogadó oktatási intézmények,
- jogi problémák (munka-, család-, gazdasági-, adójog stb.),

- a pénzbeli szociális ellátásokra való jogosultság, igénylés módja, helye,
- természetbeli szociális ellátásokkal (ruhanemű, tartós élelmiszer, átmeneti szállás) kapcsolatos kérdések,
- társadalombiztosítási kérdések (pl.: biztosított jogviszony, egészségügyi ellátásra való jogosultság, egészségkárosodáson alapuló ellátások, és egyéb, nyugdíjszerű ellátások),
- a fogyatékossgal élők érdekvédelmi szervezeteinek tevékenysége,
- akadálymentesített felnőttképzési intézmények,
- az orvosi rehabilitáció egyes kérdései.

Ezért a Rehabilitációs Információs Centrumoknak a foglalkozási rehabilitációs információkon túl a fenti témakörökhöz kapcsolódóan is rendelkezniük kell információval, és ezeket folyamatosan frissíteni szükséges.

a) A szolgáltatás tartalma

Az információnyújtás főbb témakörei:

- Munkaerő-piaci információk
 - o képzések,
 - o képzőintézmények,
 - o foglalkoztatók,
 - o szakmaismertetőik,
 - o munkaügyi szervezet szolgáltatási, ellátási, támogatási alrendszerével kapcsolatos információk.
- Jogi információk, és ehhez kapcsolódóan a jogszabályokat alkalmazó hatóságok elérhetősége, működési rendje, eljárása. (Főbb munkajogi, munkavédelmi, foglalkozás-egészségügyi, társadalombiztosítási, esélyegyenlőségi jogszabályok, ezzel összefüggésben egészségbiztosítási és nyugdíjbiztosítási

igazgatóság elérhetősége és ügyfélfogadási rendje, ingyenes jogsegélyszolgálat, Jogpont hálózat, Egyenlő Bánásmód Hatóság elérhetőségei, városi, megyei, munkaügyi bíróságok elérhetőségei, ügyfélfogadási rendje, speciálisan a megváltozott munkaképességű személyeket, illetve őket foglalkoztatókat érintő adójogszabályok, NAV elérhetősége és ügyfélfogadási rendje)

- Szociális ellátásokkal, támogatásokkal kapcsolatos információk (önkormányzati elérhetőségek, helyi rendeletek, illetve forrásuk, karitatív civil szervezetek, önkormányzati és egyházi fenntartású szociális intézmények, szervezetek elérhetősége, ellátási területe)
- Egészségkárosodáson alapuló ellátásokkal kapcsolatos információk (igénylés módja, jogosultsági feltételek, ellátás melletti keresőtevékenység szabályai,)
- Rehabilitációval kapcsolatos egyéb információk (érdekvédelmi szervezetek, rehabilitációs szolgáltatók, a térség szociális alap- és szakellátó intézményei és elérhetőségük, akadálymentesítési megoldások, gyógyászati segédeszközök és segédeszközboltok)

b) Az információnyújtás kapcsolódása más szolgáltatási elemekhez

Az **információnyújtás** önmagában nem létezhet, szorosan **kapcsolódik** az információk gyűjtését és rendszerezését szolgáló **a sajtófigyelés**, valamint – a társszervezetek, együttműködő partnerek elérhetőségéről, szolgáltatásairól, ellátásairól szóló tájékoztatók kapcsán – **a szakmai műhelymunka tevékenységeihez**. Ez a kapcsolódás azonban nem csak a RIC-en belül elérhető másfajta szolgáltatásokhoz, hanem **más, a munkaügyi szervezeten belül működő speciális szolgáltatások és szolgáltató helyek**, valamint az együttműködő partnerek felé is élő kell, hogy legyen. Így a munkaerő-piaci információk tekintetében a RIC idáig is

jól alkalmazta az Álláskereső Klub (**ÁK**) által megszerezett munkáltatói adatbázist, a munkáltatók kiválasztási és alkalmazási szokásairól szóló összefoglalókat vagy a kirendeltségek által összeállított munkaerő-piaci prognózisokat.

A szakmákról, azok egészségi követelményeiről, főbb tevékenységeiről szóló szakmásmertető mappák és filmek alapvetően a Foglalkozási Információs Tanácsadó (**FIT**) információs eszközei, de pályamódosítás előtt a RIC által nyújtott foglalkozási információ részévé válnak.

Az információnyújtás egyik legfontosabb kritériuma, hogy **az információ megfelelő mennyiségű, jól megfogalmazott, lényegretörő, érthető, és legfőképp pontos legyen.** Ez utóbbi feltétel óhatatlanul átvezet bennünket a **kompetenciahatárok** kérdésköréhez. A RIC-ek feladata már kezdetben sem lehetett az, hogy minden információt minden, a foglalkozási rehabilitációval kapcsolatos határterület tekintetében hiánytalanul gyűjtsön, ismerjen és továbbítsa az ügyfelek részére.

Ezért a RIC, főként pénzügyi ellátások, támogatások, kedvezmények tekintetében, kezdettől fogva az azt megállapító hatósághoz irányította az ügyfeleket, így elkerülhetők az illetékes hatóság eljárásának pontatlan ismeretéből eredő tévedések, fél- vagy helytelen információk.

c) Az információk tárolásának módja

Az adatok tárolhatók

- **számítógépen, mappákban rendszerezve,** illetve
- **papíralapon témakörönként dossziékba fűzve.**

Mindkét módszerre vannak példák, és mindegyiknek megvannak az előnyei, és hátrányai is.

A számítógépes adattárolás előnye, hogy a frissítések egyszerűen elvégezhetők, a meglévő dokumentumok fölülríthatók, látássérült ügyfelek

számára a megfelelő programmal felolvashatók. Ugyanakkor hátránya, hogy a számítógép használatában járatlan ügyfelek önállóan nem képesek információkhoz jutni, az adatok a számítógép meghibásodása esetén elveszhetnek, és vannak bizonyos kiadványok, szóróanyagok, újságcikkek, amelyek csak nyomtatott formában léteznek, elektronikus formában történő tárolásuk (szkennelésük) időigényes, és gyakran felesleges.

Az információ önálló megszerzésének lehetőségét minden RIC-ben biztosítani kell, ezt a célt szolgálják a felcímkézett, (helyenként katalógus szerint számozott) dossziék ügyféltérben történő, önálló használatra lehetőséget adó elhelyezése, valamint a kommunikációs akadálymentesítési berendezések, technikák.

d) Az információnyújtás nehézségei

A tapasztalat azt mutatja, hogy a RIC-ek információs adatbázisai nem minden esetben térnek ki minden információs területre, és frissítésük is gyakran elmarad.

Ennek oka lehet az időhiány, a folyamatosan változó jogszabályi háttér, valamint az, hogy a tapasztalat szerint az önálló információszerzés helyett az ügyfelek gyakran inkább a személyes segítségnyújtást igénylik. Így egy idő után elmarad és okafogyottá válik az írott, nyomtatott információk rendszerezése, karbantartása.

Egy-egy konkrét kérdés tekintetében a Rehabilitációs Munkacsoport tagjai általában személyes kapcsolatrendszerüket és az internet nyújtotta lehetőségeket használják információszerzésre, illetve információnyújtásra, nem az általános információkat tartalmazó adatbázisokat.

2.2. Sajtófigyelés

a) A szolgáltatás tartalma

Az információs adatbázis frissítésének egyik módja, hiszen a sajtófigyelő egyfajta adatbázist jelent, mely a **hagyományos sajtófigyelés** (témakörök szerinti cikkgyűjtés) módszereinek felhasználása mellett, nagy hangsúlyt fektet a **RIC-ek kapcsolatrendszerében lévő intézményekről, szervezetekről megszerzett információs anyagok feldolgozására** is. A Rehabilitációs Munkacsoportok eredetileg témafelelősi rendszerben, az információnyújtás témaköreit a tagok között felosztva gyűjtötték a témákhoz kapcsolódó cikkeket, szervezetektől származó tájékoztatókat, információs anyagokat.

b) A sajtófigyelés nehézségei

Ez a kiépített rendszer a jelenlegi gyakorlatból szinte teljesen eltűnt, és a sajtófigyelés leginkább szabályozási változásokhoz kapcsolódóan, eseti jelleggel működik, főként az elektronikus sajtóra, illetve szabályozásokat tartalmazó (jogszabályi tartalmú) honlapokra korlátozódva.

Ennek oka egyrészt, hogy az írott sajtó jelentősége az utóbbi években egyre csökkent, és ezzel párhuzamosan az elektronikus sajtó valamint az interneten elérhető egyéb információk kerültek előtérbe.

Másik oka személyi jellegű, a Rehabilitációs Munkacsoportok működését humánerőforrás tekintetében jelentkező kapacitáshiány nehezítheti.

2.3 Szakmai műhely – kerekasztal

a) A szakmai műhely – kerekasztal típusai

A RIC-ek által végzett szakmai műhelymunka az abban résztvevők szerint lehet

- együttműködő szervezetekkel történő (**külső**), és
- Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálaton belüli szakembereket érintő (**belső**).

b) A külső szakmai műhelymunka tartalma

A külső szakmai műhelymunka tartalmát tekintve olyan **szolgáltatási segítség**, ami a foglalkozási rehabilitációban, illetve általában a rehabilitációban érintett szervezetek képviselőinek részvételével megszervezett konzultációkkal, szakmai megbeszélésekkel segíti a rehabilitációs rendszer aktuális problémáinak enyhítését, az együttműködés további lehetséges tartalmának, irányának kijelölését. Mindez a résztvevők szakmai fejlődéséhez és a rehabilitációs szolgáltatások fejlesztéséhez is hozzájárulhat.

A külső szakmai műhelymunka megvalósításának **feltétele a rehabilitációban közreműködő partnerszervezetek feltérképezése, bevonása, élő szakmai kapcsolat kialakítása és fenntartása**. A RIC-ek kialakításakor tehát egyrészt a korábbi találkozókon és a konferenciákon részt vett szervezetek címlistáját kellett összeállítani, másrészt a velük kapcsolatban álló szakembereket és partnerszervezeteket kellett feltérképezni. Az így összeállított címlistán

szereplők képezték azok körét, akik később a szakmai műhely(ek) tagjai lettek.

c) A külső szakmai műhelymunka nehézségei

Ezek a RIC-ek indulásakor kialakított címlisták gyakran már elavultak, az írásbeli együttműködési megállapodások alapján, vagy éppen anélkül kialakított együttműködések fenntartása elmaradt, vagy formálissá vált. Az utóbbi években új partnerszervezetek bevonására elvétve került sor, leginkább projektekhez, pályázatokhoz kötődő együttműködési megállapodások megkötése vált jellemzővé. Tekintve, hogy a kapcsolati háló fenntartásában jelentős szerepe van a személyes kapcsolatoknak, és a RIC-eket működtető Rehabilitációs Munkacsoportok tagjai a szervezetet érintő szerkezeti átalakítások miatt gyakran változtak, a személyes kapcsolatokon alapuló együttműködések elkoptak. A jelenlegi gyakorlat szerint, a szakmai műhelymunkák rendszere, a megfogyatkozott megyei rendezvények miatt is akadozottá vált.

d) A belső szakmai műhelymunka tartalma

A belső szakmai műhelymunka **biztosítja** a foglalkozási rehabilitációban érintett, **szervezeten belüli szakemberek aktuális feladatokkal, a foglalkozási rehabilitáció aktuális kérdéseivel kapcsolatos tájékozottságát, ismeretanyagának folyamatos bővítését.**

Jellemző eseményei

- a megyei szintű konferenciák,
- belső képzések,
- szakmai napok,
- esetmegbeszélő csoportok.

Ezekon az alkalmakon a megye kirendeltségein foglalkozási rehabilitációs feladatokat, vagy ahhoz kötődő tevékenységeket ellátó kollégáknak (tanácsadó, rehabilitációs-, képzési-, valamint eszköz koordinátor vagy szakügyintéző⁹) a tájékozáson, ismereteik bővítésén túl, lehetőségük van megvitatni az aktuális szakmai, vagy eljárásrendi kérdéseket, megosztani egymással tapasztalataikat, kicserélni jó gyakorlataikat. Az esetmegbeszélő csoportok azon túl, hogy ötletet adnak egy-egy nehezebbnek tűnő probléma megoldására, a szakmai kompetenciaérzést fokozzák, az ügyintézők gondolkodását, látókörét tágítják, problémamegoldó képességét fejlesztik.

A belső szakmai műhelymunka hozadéka, hogy megyei szinten egy olyan **belső szakmai háló alakul ki**, amelyik egy idő után a RIC koordináló, szervező tevékenysége nélkül is képes funkcionálni, az abban résztvevő kollégák a számukra szervezett alkalmak között spontán módon is megkeresik egymást kérdéseikkel, ötleteikkel.

c) A belső szakmai műhelymunka nehézségei

A belső műhelymunkának ugyanakkor **feltétele egy viszonylag stabil személyi állomány**. A TÁMOP programok kapcsán a szolgáltatások vásárlásával, illetve támogatásával új munkatársak kerültek a szervezetbe, akiknek folyamatos képzését általában maga a szolgáltató, vagy a TÁMOP programok irányítását végző szervezeti egység látja el. Ezekben a belső képzésekben, esetmegbeszélő csoportokban a RIC-ek, illetve a Rehabilitációs Munkacsoportok szerepe nem tisztázott.

⁹ A munkakörök, az egyes munkaköri megnevezésekről szóló 23/2007. (VI. 12.) SZMM rendelet alapján kerültek a Kézikönyvbe.

2.4. Fogadóórák rendszere

a) A szolgáltatás tartalma

A RIC-ek kialakításakor fellendülő, és azóta háttérbe szoruló új szolgáltatási forma (életvezetési tanácsadás) bevezetését szolgálta a fogadóórák rendszere. Ennek keretében betegcsoportonként megszervezendő **életvezetési tanácsadás** nyújtására került sor, az adott betegség vagy fogyatékoság okozta problémák megoldásában leginkább járatos megyei vagy városi szervezetek (érdekvédelmi szervezetek, betegcsoportonként szerveződő önszorgalmazó csoportok, mint pl.: vesebetegek, epilepsziával élők, cukorbetegség, sclerosis multiplex betegek szervezetei) képviselőinek bevonásával. A külső szakemberek ezeket a tanácsadásokat munkaidejükben, a Rehabilitációs Információs Centrum épületében, kihelyezett tanácsadás formájában nyújtották.

Jelenleg ez a szolgáltatási forma a legtöbb helyen megszűnt, helyét azok a **kihelyezett tanácsadási formák** vették át, **amelyeket az érdekvédelmi szervezetek, klubok, önkormányzati fenntartású intézmények vagy civil kezdeményezések épületében maguk a RIC-ek tanácsadó kollégái tartanak.** Felfogható ez egy természetes profiltisztulásként is, hiszen az egészségi állapotból eredő problémák kezelése, és az erre irányuló életvezetési tanácsadás nem tartozik a szervezet által ellátandó feladatok közé, bár része a komplex rehabilitációnak. Ezt a feladatot ellátják a partnerszervezeteink, és a RIC-ektől már ezt követően, elsősorban a foglalkozási rehabilitáció témakörében kérnek segítséget.

Tehát az eredeti szolgáltatást felváltotta egy másik, inkább tájékoztató jellegű, munkaerő-piaci információkat tartalmazó szolgáltatási forma, ami

kihelyezetten, a „megrendelő” által biztosított helyszínen és tartalommal történik, gyakran munkaidőn túl, a résztvevők igényeihez igazodva.

2.5. Tanácsadás - Rehabilitációs tanácsadás

a) A rehabilitációs tanácsadás helye a szolgáltatások rendszerében

„A rehabilitációs tanácsadás csak egyéni tanácsadás formájában valósulhat meg.

Ez a tanácsadási forma a foglalkozási rehabilitáció irányának a meghatározására irányul, olyan megváltozott munkaképességű személyek számára, akik a képzettségüknek megfelelő munkakörbe fokozott segítséggel helyezhetők, illetve az általuk utoljára legalább 1 évig betöltött munkakörbe megváltozott munkaképességük miatt nem közvetíthetők.

A tanácsadói beszélgetés során a tanácsadó feltárja a megváltozott munkaképességű személy munkavállalását és munkavégzését akadályozó egészségi tényezőket. Közösén feltárják a tanácskérő elvárásait, értékorientációját, képességeit, érdeklődését, személyiségtulajdonságait, motivációját, illetve az ügyfél megmaradt képességeire alapozható elhelyezkedési lehetőségeket. Mindezekhez figyelembe veszik a foglalkozás-egészségügyi szakellátó-hely, illetve a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) szakvéleményét. A tanácsadási folyamatban megoldási tervet dolgoznak ki, amely során számba veszik, hogy a megváltozott munkaképességű álláskereső foglalkoztatása milyen szolgáltatás vagy támogatás nyújtásával segíthető elő, figyelembe véve az ügyfél szakmai gyakorlatát, iskolai végzettségét és életkorát.¹⁰

¹⁰ 2011/03-01N sz. NORMATÍV UTASÍTÁS ELJÁRÁSREND a munkaerő-piaci szolgáltatásokról (hatályba lépés: 2011. június 16.)

A rehabilitációs tanácsadást mégsem tekinthetjük a szó klasszikus értelmében vett önálló tanácsadási formának, hiszen amellett, hogy speciális elemeket is tartalmaz, egyesíti magában a pályakorrekcióra, pályaaorientációra irányuló pályatanácsadást, a munkavállalási, valamint álláskeresési tanácsadást, és szükség szerint kiegészül pszichológiai tanácsadással is (Izd. 1. sz. melléklet). Ezt a tanácsadási formát egyébként a munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet sem nevesíti külön tanácsadási formaként. A miniszteri rendelet 8. §-a alapján „A rehabilitációs tanácsadás célja, hogy a 4. § a)-c) és e)¹¹ pontjában meghatározott szolgáltatások nyújtásával elősegítse a foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározását, olyan - az Ft. 58. §-a (5) bekezdésének m) pontjában meghatározott - megváltozott munkaképességű személyek számára, akik képzettségi szintjüknek megfelelő munkakörbe nem közvetíthetők.”

b) A rehabilitációs tanácsadás tartalma

A rehabilitációs tanácsadás a RIC-et felkeresők számára **olyan egyénre szabott segítségnyújtást jelent, amelynek eredményeképpen meghatározhatók az ügyfelek érdeklődésének, képességeinek és egészségi állapotának (megmaradt képességeinek) megfelelő képzési irányok illetve foglalkozások.** A rehabilitációs tanácsadási folyamat során a Rehabilitációs Információs Centrumban dolgozó

¹¹ 4. § Az Ft. 13/A. §-a (2) bekezdésének b) pontjában meghatározott szolgáltatás

- a) a munkatanácsadást,
- b) a pályatanácsadást,
- c) az álláskeresési tanácsadást,

.....
e) az a)-d) pont alatti tanácsadó tevékenységhez, valamint a munkaerőpiaci képzéshez kapcsolódó pszichológiai tanácsadást, továbbá

.....
foglalja magában.

szakemberek az információnyújtás, a képzési, a munkavállalási, valamint az életvezetési tanácsadás módszereit és a legkorszerűbb technikai eszközöket felhasználva nyújtanak segítséget a döntéshozatalban.

A rehabilitációs tanácsadás főbb lépései:

- Az ügyfél megismerése (ennek elemei megegyeznek az ügyfél nyilvántartásba vételénél alkalmazott első interjú témaköreivel, kiegészülve a szakmai munkaképesség változásának figyelembe vételével)
- Munkaerő-piaci lehetőségek feltérképezése (az adott képzési, foglalkozási előzmények alapján milyen formában, milyen típusú munkáltatónál van lehetőség a foglalkoztatásra)
- Rehabilitáció irányának megjelölése (az eddigi lépések eredményei alapján foglalkozási csoport, konkrét foglalkozás vagy éppen képzési irány meghatározása)
- A rehabilitáció irányának és céljának megfelelő eszközök kiválasztása - tervezés (honnán hová szeretnénk az ügyféllel közösen eljutni, és ehhez mire, milyen szolgáltatásokra van szükség)
- Szükségleteknek megfelelő szolgáltatásra irányítás
- Nyomon követés, értékelés, szükség esetén a tervezés módosítása

Tekintettel arra, hogy a rehabilitációs tanácsadás a munkaerő-piaci információnyújtás, a pálya-, a munkavállalási, valamint a pszichológiai tanácsadás egyes elemeit is magában foglalja, a rehabilitációs tanácsadás folyamán felhasználjuk az előbbi tanácsadási formákban használatos szoftvereket és tesztek, információs anyagokat is. A célcsoport speciális szükségletei miatt mindezeket ki kell egészíteni a foglalkozási-rehabilitációs munkában használt kiadványokkal, szoftverekkel (Foglalkozások egészségi tényezői program, társszervezetek, intézmények tájékoztató anyagai, szakkönyvek).

c) Kompetenciahatárok a tanácsadásban

A tesztek eredményének értékelésénél figyelembe kell venni a kompetenciahatárokat, így azokat a személyiségteszteket, amelyek pszichológus által értékelhetők mindig a megfelelő végzettséggel rendelkező kolléga bevonásával kell értékelni. A munkamotivációt, érdeklődést, képességeket mérő eszközök alkalmazásánál Foglalkozási Információs Tanácsadó munkatársa bevonása célszerű.

Nem a munkaügyi szervezet feladat- és hatáskörébe tartozó munkavállalást akadályozó (szociális, egészségügyi, közlekedési, súlyosabb életvezetési) problémák esetén van különös jelentősége a RIC-ek által működtetett kapcsolati háló szervezeteinek, intézményeinek. A külső szolgáltatásra irányítás szabályai megegyeznek a szervezeten belüli szolgáltatásra irányításával, így ez is kizárólag az ügyfél beleegyezésével, annak egyetértésével, a szolgáltatóval történt előzetes kapcsolatfelvételt követően történhet. Az esetátadás során – az adatvédelmi rendelkezések maradéktalan betartásával - kizárólag a probléma megoldása szempontjából jelentőséggel bíró információk közölhetők, a személyes benyomások, diszkriminációra okot adó pejoratív megjegyzések nem szerepelhetnek benne. A szolgáltatásokat minden esetben visszajelzés követi (írásban, formanyomtatványon, telefonon, a szolgáltatóval való megegyezés szerint).

d) A tanácsadás nehézségei

A jelenlegi gyakorlatban a rehabilitációs tanácsadás a RIC-ekben nem mindig az elvárható, fent leírt módon működik.

A „hagyományos” megváltozott munkaképességű (Ft. szerinti), a munkaügyi szervezettel önként együttműködő ügyfelek esetében a valódi szolgáltatási szükséglet felmérése, a profiling szerinti kategóriába sorolás,

ebből adódóan a foglalkozás-egészségügyi szakellátó helyekre történő beutalás és a szükségleteknek megfelelő szolgáltatásra irányítása sokszor elmarad. (Foglalkoztathatósági vélemény nélkül gyakran nem lehet rehabilitációs irányt meghatározni, valódi rehabilitációs tanácsadást nyújtani.)

A fentiekkel összefüggő probléma, hogy nem egységes az ügyfelek szolgáltatásra irányításának módja, „az ügyfél útja” az egyes kirendeltségeken. A rehabilitációs járadékban nem részesülő ügyfelekkel történő rehabilitációs eljárás jogi szabályozásának hiánya, miatt az önként együttműködő megváltozott munkaképességű ügyfelekkel való szakmai munka nem egységesen történik.

A kötelezően együttműködő ügyfélkör (rehabilitálhatónak minősített rendszeres szociális járadékban részesülő álláskereső, és a rehabilitációs járadékban részesülő személyek) élvez nagyobb (csaknem kizárólagos) prioritást a szolgáltatások tekintetében. Közülük is elsősorban a TÁMOP 1.1.1 programba vont személyek részesülnek nagyobb eséllyel szolgáltatásban, így rehabilitációs tanácsadásban is. Ugyanakkor ennek a célcsoportnak nem minden esetben van szüksége rehabilitációs tanácsadásra, hiszen a komplex minősítés során meghatározott lehetséges rehabilitációs irányok konkretizálása sokszor – az ügyfél terveinek, elképzeléseinek, szakmai profiljának és a munkaerő-piaci környezetnek az összevetésével – már a hátránykezelő ügyintézővel folytatott konzultáció során megtörténik. Ez azt is mutatja, hogy a szolgáltatások tervezése esetükben gyakran sémák szerinti, nem valós szükségleteken alapul.

Gyakran kapacitáshiány eredményezi a szolgáltatásba vonás elmaradását. A tapasztalat azt mutatja, hogy a kirendeltségeken gyakran nincs tanácsadó kolléga, vagy ha van, akkor ezt a feladatát osztott

munkakörben, jelentős időbeni korláttal látja el. Az ügyfelek Rehabilitációs Információs Centrumba utaztatása a térség tömegközlekedési sajátosságai, az ügyfél állapota, valamint anyagi helyzete miatt nem mindig megoldható. Születtek megoldási javaslatok, kísérleti jellegű próbálkozások a kapacitáshiány áthidalására, ilyen a kihelyezett tanácsadások rendszerének bevezetése a Fejér Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjában, ahol a RIC-et működtető Rehabilitációs Munkacsoport tagjai járnak ki megegyezés szerinti napokon az egyes kirendeltségekre. Ennek hátránya azonban, hogy a RIC infrastruktúrája, fizikai adottságai és eszközei a kirendeltségen gyakran nem hozzáférhetőek (pl akadálymentes bejutás a kirendeltségre, vagy önálló tanácsadó szoba, tanácsadás során használatos szoftverek, információs mappák).

II. Javaslat, a már működő szolgáltatások tartalmának, működtetési formáinak, metódusának változtatására, illetve új szolgáltatási elemek beépítésére

Az első Rehabilitációs Információs Centrum kialakítása óta (1999.) jelentős változáson ment keresztül a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. A változás nem kizárólag a szervezeti felépítést, hanem a feladatok – ezen belül a foglalkozási rehabilitációs feladatok – terjedelmét és tartalmát, a rendelkezésre álló személyi és tárgyi feltételeket, a jogi szabályozást, és nem utolsósorban a szervezet nyilvántartásában szereplő, illetve további segítséget kérő, munkát kereső személyek összetételét és a szervezet kapcsolatrendszerét is érintette.

Tekintve, hogy a RIC-ek kialakítása éppen az ügyfelek részéről jelentkező szükségletekre, elvárásokra, adott válaszként értelmezhető, időszerű és egyben szükséges, hogy a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálattal szemben megfogalmazott új elvárások és kormányzati akarat tükrében átgondoljuk és értékeljük ennek a speciális szolgáltató helynek a szerepét, feladatát, és ezzel összhangban meghatározzuk szolgáltatásainak körét, azok tartalmát, a szolgáltatásnyújtás módját.

Az elmúlt években több olyan hazai forrásból, és/vagy uniós támogatással megvalósuló programot is sikerrel végigvitt a foglalkoztatási szolgálat – nem egyszer civil szervezetekkel, illetve más állami, vagy önkormányzati szervekkel együttműködésben –, ami a szolgáltatások ügyféligenyeknek való mind teljesebb megfelelését tűzte ki célul. Gondoljunk akár a kommunikációs akadálymentesítésre kiírt minisztériumi pályázatokra, a HEF OP, a „Lépj egyet előre!”, vagy éppen a PHARE és TÁMOP programokra.

A Kézikönyv jelen fejezete, a fent leírtakat figyelembe véve, arra vállalkozik, hogy a már bemutatott egyes szolgáltatási elemek

megváltozott körülmények közötti működőképességét értékelje, és javaslatot tegyen a meglévő szolgáltatások átalakítására, kibővítésére vagy éppen szűkítésére.

A fejezet felépítése a következő módszert követi. Elsőként megfogalmazza azokat az elveket, általános tendenciákat, amelyeket a fejezet megírásakor figyelembe vettünk, majd a meglévő szolgáltatások átalakítására tesz javaslatot a jelenlegi feltételek, célok és elvárások tükrében. Végül ismerteti olyan új szolgáltatási elemeket, amik hatékonyabbá, és rugalmasabbá tehetik a jelenlegi szolgáltatási struktúrát, a minél eredményesebb munkaerő-piaci (re)integráció érdekében.

1. A RIC új szerepvállalásai a munkaügyi szervezet változó struktúrájában

Az információ társadalmi szerepe megnőtt a mindennapi életünkben és felértékelődött az információszerzés képessége. Az egyén érdeke a gyors és sikeres szakmaválasztás, a pályakorrekció, a munkához való tartós és eredményes hozzájárás, amelyhez nélkülözhetetlen az információszerzés, feldolgozás képessége. A szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés esélyének biztosítása kiemelt feladattá vált.

A tudásalapú gazdaság és társadalom megteremtésének eszköztárához tartozik a tudás versenyképességének fejlesztése, a társadalmi kohézió, a hátrányos helyzetű rétegek felzárkóztatása, az esélyegyenlőség biztosítása. A modern információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök terjedése azonban **kumulatív módon hat a meglévő társadalmi hátrányok generálódására**. A digitális megosztottság csökkentése nagyon fontos társadalompolitikai cél

vált, hiszen az **új egyenlőtlenségek kialakulása gyengíti, akadályozza a társadalmi integrációt.**

Alapvető fontosságúvá válik tehát az IKT eszközök hozzáféréseinek, illetve az ebből fakadó elektronikus közszolgáltatások elérési esélyének biztosítása.

1.1. A szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása

Az állami foglalkoztatási szerv amennyiben biztosítani kívánja az általa nyújtott, illetve támogatott szolgáltatásokhoz való **egyenlő esélyű hozzáférést**¹², a fejlesztéseivel hozzá kíván járulni a digitális megosztottság csökkenéséhez, akkor létre kell hoznia olyan szolgáltató helyeket - illetve a meglévő ügyfélszolgálatait át kell alakítania - ahol a hátrányos helyzetű csoportok képességeiknek megfelelően hozzájuthatnak foglalkoztatásuk, önálló életvitelük megvalósulásához nélkülözhetetlen információkhoz.

E szélesebb funkció ellátásához a Rehabilitációs Információs Centrum megfelelő alappal rendelkezik:

- létrehozásának egyik alapvető feltétele volt a komplex akadálymentesítés megvalósításának elindítása,
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók önálló életviteléhez nélkülözhetetlen információkat gyűjt, rendszerez,

¹²A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § h) pontja értelmében **egyenlő esélyű hozzáférés:**

ha) a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele – az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,

hb) az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,

hc) az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

- könnyen érthető kiadványokat, szóróanyagokat biztosít,
- internet hozzáférést nyújt,
- információ feldolgozását, értelmezését segítő munkatársak jelenléte.

E cél eléréséhez szükséges fejlesztések

a) Szervezeti feltételek:

- alapvető szabályozottság (jogszabályok, ügyrend, stb.)
- a RIC helyének és betöltött szerepének tisztázása a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat szolgáltatási rendszerében
- szolgáltatások akkreditációs rendszerének kialakítása,
- humán erőforrás gazdálkodás (pályáztatás, közbeszerzési eljárás, belső képzés: új munkatársak képzése)

b) Szakmai elvárások:

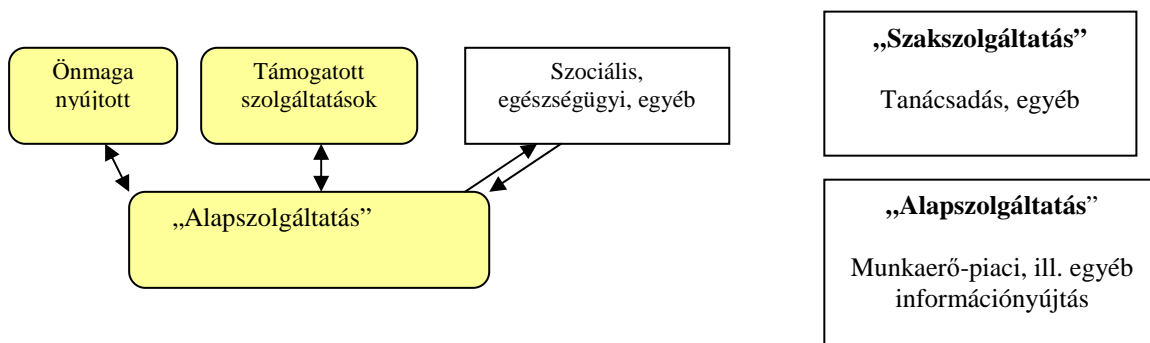
- megfelelő képesítéssel és képességekkel rendelkező segítő munkatárs (képesítési előírás),
- etikai, jogi normák betartása,
- egységes módszertan, protokoll, nyilvántartási rendszer,
- szakmai irányító és ellenőrzési rendszer.

c) Tárgyi, technikai feltételek:

- a szolgáltatás helyszínének komplex akadálymentesítése (fizikai és infó-kommunikációs akadálymentesítés)
- információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök rendelkezésre állása.

1.2 Egyéni szükségleteknek megfelelő szolgáltatáshoz való hozzájutás elősegítése

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat tevékenységének jelenlegi szabályozásából arra lehet következtetni, hogy a rendelkezésre álló humánkapacitása mellett az önmaga által működtetett szolgáltató helyei, így a RIC is „alapszolgáltatást” azaz foglalkoztathatóságot növelő, munkaerő-piaci információkat fog nyújtani. Együttműködést feltételező (pl. tanácsadás), illetve egyéb szolgáltatásokat (szociális, egészségügyi, stb.) „megvásárolja”, vagy ennek hiányában a térségben működő szolgáltatókhoz irányítja az ügyfeleit. Ez a szolgáltatási rendszerünk második, „szakszolgáltatási” szintje.



Az 1. pontban felsoroltakat kiegészítő további fejlesztések

Szakmai elvárások:

- ügyfélirányítás rendszer kialakítása,
- irányító, visszajelző lapok kidolgozása,
- szolgáltatói adatbázis kialakítása, aktualizálása

1.3. Közérdekű önkéntes tevékenységet végzők fogadása, illetve más szervnél tevékenykedő önkéntesek felé irányítás

A rendelkezésre álló források szűkössége, a hátrányos helyzetű ügyfelek szükségletei indokolják a közérdekű önkéntes tevékenységet végző¹³ önkéntesek fogadását.

Az önkéntesek által végezhető legfőbb tevékenységek ennek a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekhez igazodó rendjének kidolgozása mellett:

- adminisztratív tevékenységek,
- adatbázis-karbantartás, információgyűjtés,
- munkaerő-piaci információnyújtás,
- tanácsadás,
- hátrányos helyzetű munkavállalók mentorálása,
- szolgáltatásszervezés.

Az önkéntesek fogadásához szükséges fejlesztések

a) Szervezeti feltételek:

- a fogadó szervezet nyilvántartásba vétele a 2005. évi LXXXVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően,
- az önkéntes segítők felkutatása,
- a segítők felmérése.

b) Szakmai elvárások:

- a közérdekű önkéntes tevékenységet végzők felkészítése,

¹³ Az állampolgárok öntevékenységét kifejező, a személyeknek és közösségeiknek más vagy mások javára ellenszolgáltatás nélkül végzett önkéntes tevékenységét. (2005. évi LXXXVIII. Törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről)

- szupervízió biztosítása,
- más szervezet által fogadott önkéntesek felé történő ügyfélirányítás.

c) Tárgyi, technikai feltételek:

- a szolgáltatás helyszínének komplex akadálymentesítése (fizikai és infó-kommunikációs akadálymentesítés)
- információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök rendelkezésre állása.

2. Javaslatok a RIC meglévő szolgáltatási elemeit érintő módosításokra

a) Információnyújtás, öninformálódás lehetőségének biztosítása

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat Rehabilitációs Információs Centrumaiban gyűjtött és az ügyfelek számára szabadon hozzáférhetővé tett információk széles körét érdemes egységesíteni és néhány alapvető témakörben limitálni.

Főbb témakörökre tett javaslatunk:

- Megyei munkáltatók - itt elsősorban a nagyobb cégekre, illetve a térség gazdaságában valamilyen más okból jelentőséggel bíró szereplőkre gondolunk. Javasolt adatok: elérhetősége, profilja, foglalkoztatottak átlagos létszáma, jellemző munkakörök, és egyéb speciális információk (már foglalkoztat megváltozott munkaképességű munkavállalókat, nagyobb beruházásba kezdett, vagy éppen létszámleépítés várható, stb.)
- Megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatási lehetőségei, ellátás melletti keresőtevékenység szabályai (itt talán fontos megjegyezni, hogy a munkavállalók és munkáltatók többsége még mindig azt gondolja, hogy kizárólag részmunkaidős

foglalkoztatási forma lehetséges, ezért érdemes erre is kitérni, valamint a foglalkozás-egészségügyi alap- és szakellátó helyek szerepére)

- Képzési információk (munkaügyi kirendeltségek, képző központok képzési ajánlatai, feltételek)
- Közérdekű információk (szakigazgatási szervek elérhetősége, ügyfélfogadási ideje, milyen ügyekben lehet hozzájuk fordulni)
- Érdekvédelmi, esélyegyenlőségi szervezetek
- Speciális információk az egyes fogyatékosági típusok szerint (pl: képzési lehetőségek a megyében, gyógyászati segédeszközboltok, rehabilitációs intézmények)
- Szociális ellátások, támogatások (csak az igényelhető támogatás leírása és a támogatás elbírásában hatáskörrel rendelkező szakhatóság, illetve szerv megjelölése, megnevezve a vonatkozó jogszabályt)
- Egészségkárosodáson alapuló ellátások (csak az igényelhető ellátás leírása, milyen esetben igényelhető, milyen módon, és a hatáskörrel rendelkező szakhatóság megnevezése,)

Főként a két utóbbi témakörnél kell ügyelni a kompetenciahatárookra, ezért fontos, hogy a támogatások és ellátások megállapításának feltételeit, menetét ne részletezzük.

Minden témakörnél célszerű megjelölni a kapcsolódó honlapok jegyzékét, ahonnan további információk szerezhetők.

Az információkat célszerű megosztva, elektronikus és nyomtatott formában is tárolni. (Bővebben lsd. I. fejezet)

b) Sajtófigyelés

Ahogy már az I. fejezetben is jeleztük, az információgyűjtésnek ez a módja elavult, és kapacitás sincs a „klasszikus”, témafelelősi rendszerben

végzett sajtófigyelésre. Ezért javasoljuk, hogy az információgyűjtés legyen elsősorban internetalapú, és csak az előző pontban meghatározott információs kategóriáknak megfelelő. Ehhez szükséges egy olyan honlap-gyűjtemény (lista) összeállítása, amely az egyes témaköröknek megfelelő információkat tartalmazza, így azok gyűjtését, frissítését szolgálja.

c) Szakmai műhelymunka

Úgy véljük, hogy a szakmai tapasztalatcserék, az esetmegbeszélések, a jó gyakorlatok megismertetésére és elterjesztésére szolgáló belső, valamint külső szervezetek felé irányuló módszertani tevékenység részét kell, hogy képezze a RIC feladatainak. Ugyan léteznek központi képzések, országos rendezvények egy-egy témakör köré csoportosulva (elsősorban szolgáltatásfejlesztési uniós projektekhez kapcsolódva), de ezek természetüknél fogva nem tudják figyelembe venni a helyi sajátosságokat, munkaerő-piaci, gazdasági környezetet.

Míg a szervezeten belüli szakmai rendezvények költségvonzata elhanyagolható, addig azonban a külső szakmai műhelymunka szervezésének akadálya lehet a forráshiány. Javaslatunk szerint ezek a szakmai megbeszélések, tapasztalatcserék, a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat egyébként is megtartandó rendezvényeihez kötődően, nagyobb anyagi ráfordítások nélkül is megszervezhetők. Ilyen rendezvény lehet a Pályaválasztási Kiállítás, munkáltatói fórumok, vagy állásbörzék. Lehetőséget teremthetünk a szakmai egyeztetésekre az érdekvédelmi szervezetek, egyéb civil szervezetek által rendezett alkalmakon is.

Elterjesztésre javasoljuk azt a Szegedi Kirendeltség és Szolgáltató Központ részéről indított kezdeményezést, ami negyedévente, a foglalkozási rehabilitáció aktuális kérdéseit érintő témában tervezett szakmai rendezvényt több civil szervezet bevonásával. A kirendeltség több

éve hatékony munkakapcsolatban állt a megváltozott munkaképességű személyek érdekvédelmi szervezeteivel. Az együttműködés során fogalmazódott meg a felek részéről egy szakmai kerek asztal életre hívásának igénye, melynek célja a rehabilitáció területén dolgozó intézmények, hivatalok és érdekvédelmi szervezetek közötti rendszeres párbeszéd kialakítása.

d) Fogadóórák rendszere

A fogadóórák alapvetően életmód-tanácsadás nyújtása céljából szervezett alkalmak voltak. Eredeti formájukban már sehol sem működnek. Javasoljuk, hogy ne az egyes szociális, karitatív vagy érdekvédelmi szervezeteket, önszervező csoportokat hívjuk be a RIC-ekbe, hanem a kialakított kapcsolati hálóban¹⁴ részt vevők valamint más, a RIC-et spontán felkereső szervezetek igényei szerint tartsunk tájékoztatókat, vagy kihelyezett tanácsadásokat külső helyszíneken.

Nehézsége ezeknek a kihelyezett tájékoztatóknak, hogy gyakran a tagok igényeihez igazodva, munkaidőn túli elfoglaltságot jelentenek a munkatársak számára, de az egyes megyei belső szabályok szerint a túlmunka rendezhető.

e) Rehabilitációs tanácsadás

Ahogy a működő szolgáltatásokat bemutató fejezetben már jeleztük, a rehabilitációs tanácsadás nem tekinthető önálló tanácsadási formának, ötvözi az egyéb tanácsadási formák elemeit, használva azok eszközeit, módszereit. Összetett, a rehabilitáció irányának meghatározására irányuló tanácsadási folyamatnak tekintendő, ami tanácsadói végzettséggel/gyakorlattal rendelkező munkatárs RIC-ben történő

¹⁴ A hálózatépítésről, kapcsolati hálóról bővebb információkkal jelen fejezet 3. pontja foglalkozik.

munkavégzését feltételezi. Ha nincs ilyen kolléga, akkor kapacitás hiányában nem javasoljuk kötelező szolgáltatási elemként tovább szerepeltetni ezt az összetett tanácsadási formát. Tehát javasoljuk, hogy a RIC minimumszolgáltatási közül kerüljön ki a rehabilitációs tanácsadás, és főbb tevékenysége szorítkozzon az információs és módszertani feladatellátásra.

3. Javaslatok új szolgáltatási elemek beépítésére

a) Paradoxonok, dilemmák

A fejezetnek ez a pontja látszólagos ellentmondásokra épül. Ennek alapja az alábbi néhány megállapítás:

Az aktív korú, de munkaerő-piaci jelenlét szempontjából inaktív rétegek, hátrányos helyzetű álláskereső munkaeerő-piacra való bekerülése, a foglalkoztatottság növelése prioritásként fogalmazódik meg a foglalkoztatáspolitikai célkitűzésekben.

Az aktív korú foglalkoztatottak arányának növekedése – a gazdaság élénkítése, a munkahelyteremtés mellett – a foglalkoztathatóság növelésével érhető el.

A foglalkoztathatóság növelése kompetenciafejlesztést, szakképzést, részszakképzést, a munkavégzéshez, illetve a munkában maradáshoz szükséges személyes jellemzők erősítését, fejlesztését és a környezeti feltételek (ki)alakítását is jelenti.

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat feladatköre, szolgáltatási struktúrája, személyi feltételei az ilyen komplex és személyre szabott humán segítségnyújtásra nem alkalmasak.

Ez a paradoxon nehezen feloldhatónak látszik, de ha figyelembe vesszük, hogy a rehabilitáció¹⁵ nem „egyszereplős” folyamat, azaz nem kizárólagosan a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat feladata, akkor máris nyilvánvalóvá válik a megoldás

Az egyéni szükségleteknek megfelelő, minden területre kiterjedő segítségnyújtás, a perifériára szorult, vagy éppen azzal veszélyeztetett ügyfélkörünk számára csak más intézményekkel való szoros együttműködésben valósítható meg.

Új szolgáltatási elemként tehát az általános hátránykezelés nevezhető meg, ez azonban kompetencia hiányában csak közös munka eredménye lehet.

Mivel szorosan kell együttműködnie ebben a folyamatban az ügyfél problémájának megfelelő szervezeteknek, intézményeknek, rendkívüli jelentősége van a pontos feladat meghatározásnak. Melyik intézmény melyik szakembere milyen eszközökkel, módszerekkel, rendelkezik, milyen mélységű és tartalmú segítségnyújtásra van lehetősége, mi a szerepe a folyamatban, mikor kell bekapcsolódnia, és milyen módon tartják az egyes szereplők a kapcsolatot egymással.

A fentiek alapján tehát a két kulcsszó a **hálózatépítés és a koordináció**. Ha új szolgáltatási lehetőségekről, illetve beépítendő új szolgáltatási elemekről beszélünk, akkor mindenképpen ezeket kell megneveznünk.

b) Hálózatépítés

Mi a hálózat?

„A hálózat mindig valamilyen szükséglet kielégítésére, érdekek és értékek közvetítésére jön létre. Rendszerszemléleti megközelítésben a *hálózat*

¹⁵ Rehabilitáción itt nem kizárólag a megváltozott munkaképességű munkavállalók minél sikeresebb és tartósabb elhelyezkedését és teljes értékű munkavégzését értjük, hanem általában véve minden munkaerő-piaci hátránnyal küzdő személy munkához juttatását.

meghatározott célok megvalósítására (társadalmi szükségletek kielégítésére) létrehozott, önálló jellegű, tartós emberi együttműködést igénylő és megvalósító rendszer, ugyanakkor az emberek, az eszközök és az embereket vezérlő eszmék egymással és környezetükkel kölcsönhatásban létező és egészként működő együttese”¹⁶.

A hálózat egyik legfontosabb ismérve, hogy annak szereplői partnerséget alkotnak. Egyenrangú szereplőként, rendszeres információ- és tapasztalatcsere útján működnek együtt egymással.

Hálózatépítés egyenlő együttműködés?

A fent leírtak ellenére mégsem tekinthető a hálózatépítés egyszerű együttműködésnek, itt ennél többről van szó. Közös célokat kell megfogalmaznia a partnerség tagjainak, hiszen csak valami érdekében lehet együttműködni. Megfelelően tisztázni kell a feladatokat, kompetenciákat, (ezeket lehetőség belső szabályzóban írásban is rögzíteni kell), a hálózatot fenn kell tartani, ennek pedig végig kell gondolni szabályozási, pénzügyi, szervezeti feltételeit, emberi erőforrás-igényét. Szükséges továbbá olyan információs rendszer kialakítása, és olyan dokumentáció rendszeresítése, ami az ügyfelek érdekében végzett közös munkát szolgálja.

A hálózat működését természetesen értékelni szükséges, hogy hatékonysága fenntartható legyen és az értékelést követő visszacsatolással biztosítsuk a kiépült kapcsolatok dinamikus fejlődésének lehetőségét.

¹⁶ Szellő János (Szerk): Foglalkozási rehabilitációs jegyzet Budapest, FSZK 2009.

Hogyan fogjunk hozzá a hálózatépítéshez? – lehetséges partnerek

A hálózatépítés első lépése a lehetséges partnerek beazonosítása, idegen szóval stakeholder.

A foglalkozási rehabilitáció keretében partnernek tekinthetők mindazok az együttműködő személyek, szervezetek, amelyek a foglalkozási rehabilitáció során egymással kapcsolatban állnak, végrehajtását meghatározó módon befolyásolják.

A RIC-ek, mivel megyeszékhelyi speciális szolgáltató helyek, nem kizárólag helyi, hanem megyei kapcsolatrendszert kell, hogy kiépítsenek, illetve működtessenek. A partnerségen alapuló kapcsolatrendszer tagjai lehetnek:

- nonprofit szervezetek, különösen a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtók, és érdekvédelmi szervezetek,
- a foglalkozás-egészségügyi szolgálatok,
- módszertani és egyéb szociális intézmények,
- nappali ellátást biztosító, valamint bentlakásos rehabilitációs intézmények,
- házi orvosok,
- önkormányzatok,
- munkáltatók,
- megyei kormányhivatalok nyugdíjbiztosítási igazgatóságai kirendeltségei,
- NRSZH kirendeltségei,
- speciális nevelési igényű tanulókat oktató pedagógiai intézmények.

Mivel a munkaerő-piaci hátránnyal küzdő ügyfelek általában szociális helyzetük szerint is hátrányos helyzetűnek tekinthetők (tartós inaktivitás miatti elszegényedés, életvitelbeli problémák, stb.), a következőkben elsősorban a szociális szolgáltatásokat nyújtó potenciális partnereket nevezzük meg.

A személyes gondoskodás az állam, valamint az önkormányzatok feladata. Személyes gondoskodás alatt a szociálisan rászorultak részére nyújtott szociális alapszolgáltatásokat és a szakosított ellátásokat értjük.

Legjellemzőbb szociális alapszolgáltatások az általában ismertebb házi segítségnyújtás, családsegítés vagy a támogató szolgáltatás. Ide tartoznak azonban a közösségi ellátások is, melyek célja a pszichiátriai vagy a szenvedélybetegek lakóköznyezetben történő gondozása, gyógyulásuk és rehabilitációjuk elősegítése, és a nappali ellátás is, ami hajléktalan személyek és elsősorban a saját otthonukban élő pszichiátriai- illetve szenvedélybetegek, felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra.

Az egyes alapszolgáltatásokat helyi sajátosságok alapján nyújthat közfeladatot ellátó

- egyházi jogi személy,
- társadalmi szervezet,
- alapítvány,
- közalapítvány,
- közhasznú társaság,
- egyéni vagy társas vállalkozás

Szakosított ellátások közé tartozik az átmeneti szállás biztosítása. Ebbe az intézményi körbe tartozik például az időskorúak gondozóháza, fogyatékos személyek gondozóháza, a pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek átmeneti otthona, hajléktalan személyek éjjeli menedékhelye vagy átmeneti szállása.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátásokat az alábbi intézmények nyújtják:

- az ápolást, gondozást nyújtó intézmény,
- a rehabilitációs intézmény,
- a lakóotthon,
- az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény,
- az egyéb speciális szociális intézmény.

A szolgáltatást nyújtó intézményekről, szervezetekről a helyi települési önkormányzat szociális igazgatási területért felelős munkatársa vagy a Családsegítő Központok munkatársai tudnak felvilágosítást adni.

Másik kiemelt partnere kell, hogy legyen a RIC-eknek, a munkaadók köre, hiszen végső cél a munkaerő-piaci integráció megvalósítása. Igényeik, szükségleteik megismerése és lehetőség szerinti kielégítése a munkaadói kapcsolattartás minőségi változásait jelenti.

c) Koordináció

Az előzőekben ismertetett fogalomhoz szorosan kapcsolódó kifejezés, ami ebben az összefüggésben a partnerség működésének és az ügyfél számára nyújtott szolgáltatásoknak az összehangolását is jelenti egyben. Ez a feladat nagy szakmai tapasztalatot feltételez, hiszen minden esetben egy összetett probléma megoldásáról beszélünk, ahol a koordinációt végző munkatársnak fel kell tudni vázolni a problémamegoldás

folyamatát, azt le kell tudni bontani lépésekre, az egyes lépésekhez partnereket kell rendelni, és mindezt úgy kell tennie, hogy senkinek az érdekeit, autonómiája ne sértse.

Ehhez a tárgyi tudáson kívül rendelkeznie kell bizonyos alapvető személyiségjegyekkel. Ezek közül a legfontosabbak:

- empátia készség
- elfogadás és tisztelet
- figyelem
- tapintat
- együttműködési készség
- diplomáciai készség
- alkalmazkodó készség
- érdekérvényesítő képesség
- konfliktuskezelő képesség
- problémamegoldó képesség
- helyzetfelismerő képesség.

Ezek a személyes jellemzők alapos önismeretet, stabil, kiegyensúlyozott személyiséget feltételeznek. Ezért kénytelenek vagyunk a fejezet végén megemlíteni, hogy ezek a tulajdonságok csak akkor tudnak érvényesülni a hálózati partnerségben, ha a rehabilitáció területén dolgozó munkatársaknak rendszeresen lehetőségük van olyan lelki egészséget megőrzését szolgáló foglalkozásokon részt venni, mint amilyenek az esetmegbeszélő csoportok, konfliktuskezelési, időgazdálkodási, vagy burn out tréningek.

III. Kommunikáció, marketing szerepe a RIC szolgáltatásfejlesztésében

Jelen fejezet mondandóját röviden így fogalmazhatnánk meg: Ha a RIC szolgáltatási célcsoportja, partnerségének lehetséges tagjai nem ismerik, vagy nem megfelelően ismerik a szolgáltatóhely nyújtotta lehetőségeket, tevékenységét és annak célját, akkor minden szolgáltatásfejlesztési törekvés hiábavaló, hiszen nem jut el az érintettekhez. Ahhoz, hogy a RIC-ek aktualizált szolgáltatási elemeit mind a munkaerő-piaci hátránnyal küzdő ügyfelek, mind a hátrányok kezelésében velünk partnerként együttműködő szervezetek igénybe vegyék, meg kell ismertetnünk ezt a speciális szolgáltató helyet, működésének célját és módját. Mindezt úgy kell megtennünk, hogy minden kommunikációs üzenet olyan módon és ahhoz a szereplőhöz jusson el, ahogyan és akinek azt a szántuk. Hiszen a kommunikáció célja, hogy közléseink a beszélő szándékainak megfelelően jussanak el a hallgatóhoz, a leghatékonyabb kommunikációs csatornán/csatornákon.

Ennek megfelelően a fejezet további részében az egyes kommunikációban résztvevő partnerek szerint kívánjuk bemutatni a főbb kommunikációs tartalmat, és annak célját.

1. Célcsoportok, kommunikációs üzenetek, kommunikációs célok és eszközök

Első lépésként fel kell térképezni, hogy a RIC mely célcsoportokat kíván elérni, milyen kommunikációs üzenetek, célok fogalmazhatók meg és milyen marketing kommunikációs eszközök rendelkeznek a tevékenységhez. A célcsoportok meghatározásánál segítségünkre van a Kézikönyv hálózatépítés követelményeit és feltételeit tárgyaló anyagrésze.

Javasoljuk, hogy fő kommunikációs üzenetként a RIC komplex tudásbázis szerepét emeljük ki. Ez alapján a RIC olyan speciális szolgáltatóhely, ahová a megváltozott munkaképességű személyek, segítők, foglalkoztatásukban érdekelt munkaadók, szociális ellátásukban, segítségükben érintett intézmények, szervezetek, személyek naprakész, speciális információkhoz juthatnak.

A RIC bevezetése már megtörtént, a kommunikáció célja most „komplex tudásbázis”-ként történő bevezetése. Az alábbi táblázatban ennek megfelelően történt a kommunikáció tartalmának és céljának meghatározása.

Célcsoport	Kommunikációs üzenet	Kommunikációs cél
<p>Munkavállalók</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rehabilitációs járadékban részesülők, akiket a munkaügyi központok nyilvántartásba vettek, ▪ Regisztrált megváltozott munkaképességűek, akik nem rehabilitációs járadékban részesülnek ezen belül a rendszeres szociális járadékban, a rokkantsági nyugdíjban részesülők, ▪ Nem regisztrált megváltozott munkaképességűek, akik szolgáltatás kérésként igénybe vehetik a munkaügyi központ szolgáltatásait, ▪ Nem regisztrált egészségkárosodottak, fogyatékos személyek 	<p>„Van élet a rokkantság után” Azaz létezik olyan speciális szolgáltató hely, ahol az orvosi rehabilitációt követően (esetenként azzal párhuzamosan) kaphat segítséget a továbblépéshez.</p> <p>RIC=tudásbázis</p>	<p>Naprakész információkkal segíteni a megváltozott munkaképességű ügyfelek rehabilitációval kapcsolatos ügyintézését, foglalkozási rehabilitációját, elhelyezkedését.</p>

<p>Munkaadók</p> <ul style="list-style-type: none"> Védett foglalkoztatók, akik nagy létszámban megváltozott munkaképességűeket kívánnak foglalkoztatni Azok a munkaadók, akik védett munkahelyeket hoztak, vagy hoznak létre Azok a munkaadók, akik nem védett foglalkoztatók, de szeretnének megváltozott munkaképességű álláskeresőt foglalkoztatni 	<p>Partnerként a speciális foglalkoztatásért</p>	<p>Információkkal segíteni a megváltozott munkaképességűeket foglalkoztatókat, információkat fogadni álláslehetőségekről, a munkaadókról</p>
<p>A munkaügyi központ rehabilitációs munkatársai</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiemelten a rehabilitációs járadékban részesülőkkel foglalkozó munkatársak Hátránykezelő ügyintézők Mentorok, re-mentorok Foglalkoztatási szakértők Ügyintézők, akik megváltozott munkaképességű álláskeresővel foglalkoznak Munkáltatói kapcsolattartók 	<p>RIC = tudásbázis</p>	<p>Információkkal, rendezvényekkel segíteni az ügyintézők munkáját, hatékony kommunikációját</p>
<p>A szociális ellátás munkatársai</p> <ul style="list-style-type: none"> A családsegítő központok munkatársai Önkormányzatok szociális ügyintézői Fogyatékossgal élőket, illetve pszichiátriai betegeket, szenvedélybetegeket gondozó intézmények munkatársai 	<p>Tudásbázisként elősegíteni a munkaügyi- és a szociális ellátó és szolgáltató rendszer hatékony együttműködését.</p>	<p>Információkkal, rendezvényekkel segíteni az ügyintézők napi munkáját, kommunikációját</p>

<p>A civil szféra munkatársai</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fogycatékossággal élők támogató szervezetek munkatársai ▪ Egészségkárosodottak, és fogycatékossággal élők érdekvédelmi szervezetei ▪ Szociális feladatokat vállaló szervezetek munkatársai 		
<p>Önkéntes segítők</p>	<p>RIC = tudásbázis</p>	<p>Tájékoztatással a könnyebb életvitelért</p>
<p>Foglalkozás-egészségügyi orvosok, NRSZH szakértők</p>	<p>RIC=tudásbázis</p>	<p>A rehabilitációhoz kapcsolódó információk – tájékoztatás, információk fogadása, közös rendezvények</p>
<p>A média munkatársai</p>	<p>RIC = tudásbázis</p>	<p>Információnyújtással a korrekt tájékoztatásért</p>
<p>Érdeklődők</p>	<p>RIC= tudásbázis</p>	<p>Információnyújtás a rehabilitációt, a foglalkoztatást és a szociális ellátást érintő területekről</p>

Ha már tudjuk, hogy kinek és milyen kommunikációs tartalmat kívánunk közvetíteni, meg kell határoznunk, hogy azt milyen módon és milyen eszközökkel tesszük. Ebben nyújt segítséget az alábbi táblázat.

A célcsoportok eléréséhez rendelt kommunikációs eszközök - marketing- kommunikáció

Célcsoport	Mikor?	Kommunikációs eszköz	Milyen információt?	Miért?
Megváltozott munkaképességű munkavállalók, munkaadók, önkormányzati ügyintézői, civil szervezetek munkatársai, segítők, a nyilvánosság, a média	A szolgáltatásfejlesztést célzó program zárásakor	Sajtótájékoztató Írott és elektronikus média (hír, cikk, interjú) Tájékoztató tematikus honlapokon sajtóbeszélgetések	A RIC megújult, RIC=tudásbázis	A RIC bevezetése csak részben történt meg, minden célcsoporthoz el kell jutnia az információnak
Megváltozott munkaképességű, illetve fogyatékos személyek	folyamatos	Szórólapok, plakátok elhelyezése ügyfélváróban (MK, családsegítő központok, önkormányzati irodák, teleházak, civil szervezetek, ONYF, NRSZH), rendezvényeken, orvosi várókban Tájékoztató tematikus honlapokon	RIC=tudásbázis Jogszabályok, szakmai információk, információk a rehabilitációs eljárásról, jogokról, kötelezettségekről, ügyintézési kisokos, támogatások, szolgáltatások, szociális ellátások, civil szervezetek, gondozó intézmények	Rögzüljön, hogy miben segíthet a RIC, esetenként aktualitásokról: jogszabályváltozásokról, rendezvényekről

		<p>Rendezvényeken standon bemutatni a RIC tevékenységét (civil szervezetek , társintézmények rendezvényein), előadás rendezvényeken</p> <p>Kérdezz-felelek Kérdések fogadása a honlapon, a RIC-ben, e-mailen, kihelyezett gyűjtőládákban Tematikus rovat a napilapokban, helyi nyomtatott sajtóban honlapokon</p> <p>Tematikus fórum a RIC-ben közérdeklődésre számottartó témákban-meghívottakkal Kérdőívek a RIC tevékenységéről, miről szeretnének információt, ismerik-e a RIC-et? Tájékoztatás személyesen, telefonon, levélben, e-</p>		
--	--	--	--	--

		mailben, esetleg Skype-on*		
Munkaadók	folyamatos	Munkaadói fórum Előadások társrendezvényeken Hírlevél (elektronikus) Kérdőívek (igények feltérképezése-miről szeretne többet tudni?) Megjelenés tematikus honlapokon Szórólapok, plakátok (kamarák, önkormányzatok, rendezvények) Tájékoztatás személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, esetleg Skype-on	RIC=tudásbázis aktualitások	Tájékoztatni a munkaadókat a RIC tevékenységéről, aktualitásokról, információt gyűjteni munkaadói igényekről, kapcsolatot építeni munkaadókkal (állásajánlatok gyűjtése)
Munkaügyi rehabilitációs ügyintézők (belső – külső kommunikáció)	folyamatos	RIC kézikönyv Szakmai fórumok, workshopok meghívott előadókkal, társintézményekkel,	RIC tevékenységéről Aktualitásokról, programokról Tájékoztatás aktualitásokról	Az ügyintézők átfogóan ismerjék a RIC tevékenységét Adott szakmai kérdések megbeszélése A munkaügyi

		<p>partner szervezetekkel</p> <p>Belső hírlevél</p> <p>„Postabontás” Elektronikus levelezés a munkatársakkal</p> <p>A honlapunkon RIC intranet esetsmegbeszéléssel Tájékoztatás telefonon, e-mailben, esetleg Skype-on</p>	<p>Aktuális információk közreadása</p> <p>Kérdezési lehetőség a napi munkával kapcsolatban. Nem publikus.</p> <p>Tanácsadó válaszol</p>	<p>rehabilitációs ügyintézők naprakész tájékoztatása</p>
<p>Önkormányzati szakemberek, civil szervezetek</p>	<p>folyamatos</p>	<p>Workshop munkaügyi szakemberek, önkormányzati szakemberek és civil szervezetek részvételével</p> <p>Kérdőíves felmérés – igényekről</p> <p>„postabontás” Kérdezz-felelek-a tanácsadó válaszol</p> <p>Tematikus honlapon megjelenés</p> <p>Rendezvényeken megjelenés –stand, tájékoztatás, előadás</p>	<p>Aktuális témák megbeszélése, kérdezési lehetőség RIC=tudásbázis</p> <p>Napi szintű konzultáció</p>	<p>Információk frissítése, kapcsolatfelvétel</p>

		Tájékoztatás telefonon, e-mailben, levélben, esetleg Skype-on		
Segítők	folyamatos	Tájékoztatás személyesen, telefonon, levélben, e-mailen, esetleg Skype-on	Tájékoztatás az adott kérdésben	A fogyatékkal élőkkel kapcsolatos információkról tájékoztatás
Foglalkozás-egészségügyi orvosok, NRSWZH szakértők	folyamatos	Tájékoztatás telefonon, levélben, e-mailben (SKYPE-ügyelet?) Közös szakmai workshopok munkaügyi-önkormányzati szakemberek és civil szervezetek részvételével	Tanácsadó válaszol az adott kérdésre	Az illetékes szakorvosok tájékoztatása az aktualitásokról

*: A Skype alkalmazás speciális informatikai-technikai feltételeket és ezen túl személyes jelenléteket is követel. Ezért javaslatunkban csak esetlegességgel szerepel, amennyiben ezek a speciális infrastrukturális és személyi feltételek biztosíthatók.

2. Arculat

Önálló, jól felismerhető grafikai arculatra van szükség, amely segíti a pozitív image erősítését, a projekt céljainak, üzeneteinek eljuttatását a célcsoporthoz.

Javasolt LOGO:



REHABILITÁCIÓS INFORMÁCIÓS CENTRUM

3. Visszacatolás

A kommunikáció hatékonyságát célszerű rendszeresen felülvizsgálni kérdőíves módszerrel, felmérni, hallott-e már az adott szervezet, személy a RIC-ről. Az eredmények tükrében kell változtatni a kommunikációs célokat és az azok megvalósítását szolgáló stratégiát.

A kérdőíves felmérésre ügyfelek (megváltozott munkaképességű személyek és munkáltatók) tekintetében lehetőséget ad a kirendeltségi nyilvántartásba vétel, jelentkeztetés, munkaerő-igény bejelentés, munkaerő-piaci prognóziskészítés, de a különböző megyei kormányhivatalok munkaügyi központjai vagy azok kirendeltségei által szervezett, vagy részvételével megtartott rendezvények is.

IV.Összegző megállapítások

A RIC helye a munkaügyi szervezet szolgáltatási rendszerében

Annak ellenére, hogy a RIC, mint speciális szolgáltató hely elsősorban a megváltozott munkaképességű ügyfelek igényeire építve jött létre, mai szerepe a nyilvántartásban szereplő álláskeresők sajátosságainak, a munkaerő-piac jellemzőinek, illetve a foglalkoztatáspolitikai célkitűzéseknek, prioritásoknak megfelelően átalakult.

Szerepe már nem kifejezetten a megváltozott munkaképességű ügyfelek, illetve ezen belül is a fogyatékossgal élő személyek számára történő információnyújtás, hanem általában véve a munkaerő-piacon hátrányos helyzetben lévő munkavállalók számára történő szolgáltatás.

Ennek egyik oka, hogy az uniós törekvéseknek megfelelően nem szűk célcsoportok igényeinek megfelelő szolgáltatási és támogatási rendszer működtetése látszik célravezetőnek, hanem egy olyan hátránykezelési rendszer kialakítása, ami a hátrányokat nem az okuk, hanem meglétük

alapján igyekszik kiegyenlíteni. Ebben a rendszerben például mindegy, hogy a munkahelyre való bejutást a közlekedés objektív feltételei, esetleg pszichés, vagy akár mozgásszervi megbetegedés akadályozza, a lényeg a munkavégzés helyére való eljutás korlátozott lehetősége.

Az egységes hátránykezelés másik oka, hogy a megváltozott munkaképesség, vagy a fogyatékoság ritkán jelenik meg önálló hátrányként. Nagyon gyakran társulnak hozzá képzési, képezhetőségi, vagy szociális hátrányok. Ezeket nem kezelhetjük külön, hiszen közöttük, akárcsak a rehabilitáció egyes területei között, szoros összefüggés, kölcsönhatás létezik.

A hátránykezelés jelentősége ma egyre kifejezettebb olyan profitorientált munkaerő-piaci környezetben, amely elsősorban a szakképzett, kiváló alkalmazkodó képességgel rendelkező, nagy munkabírású, rugalmas munkaerőt preferálja. A munkaügyi szervezet elsődleges feladata, hogy a munkaerő-igényeket a lehető legeredményesebben elégítse ki. Ez azonban az egyre nagyobb számban és arányban megjelenő, valamilyen (gyakran több) munkaerő-piaci hátránnyal rendelkező regisztrált ügyfelekkel nehezen megvalósítható elvárás, hacsak nem kezeljük tartósan ezeket a munkavállalói oldalon jelentkező deficiteket.

A RIC megfelelő színvonalú működésének feltételei

A jelen kézikönyvben bemutatott szolgáltatások jogi szabályozás, egységes módszertan, ügyfél-irányítási protokoll, standardizált személyi és tárgyi feltételek hiányában, az országban pályázati úton kialakított megyei illetékességű RIC-ekben nem egyforma módon, nem azonos színvonalon, illetve elérhetőséggel működnek. Egyes szolgáltatási elemek elavultak, mások csak formálisan működnek, kiüresedtek. A célcsoport változó igényeire helyi kezdeményezések szerint kialakított új szolgáltatási

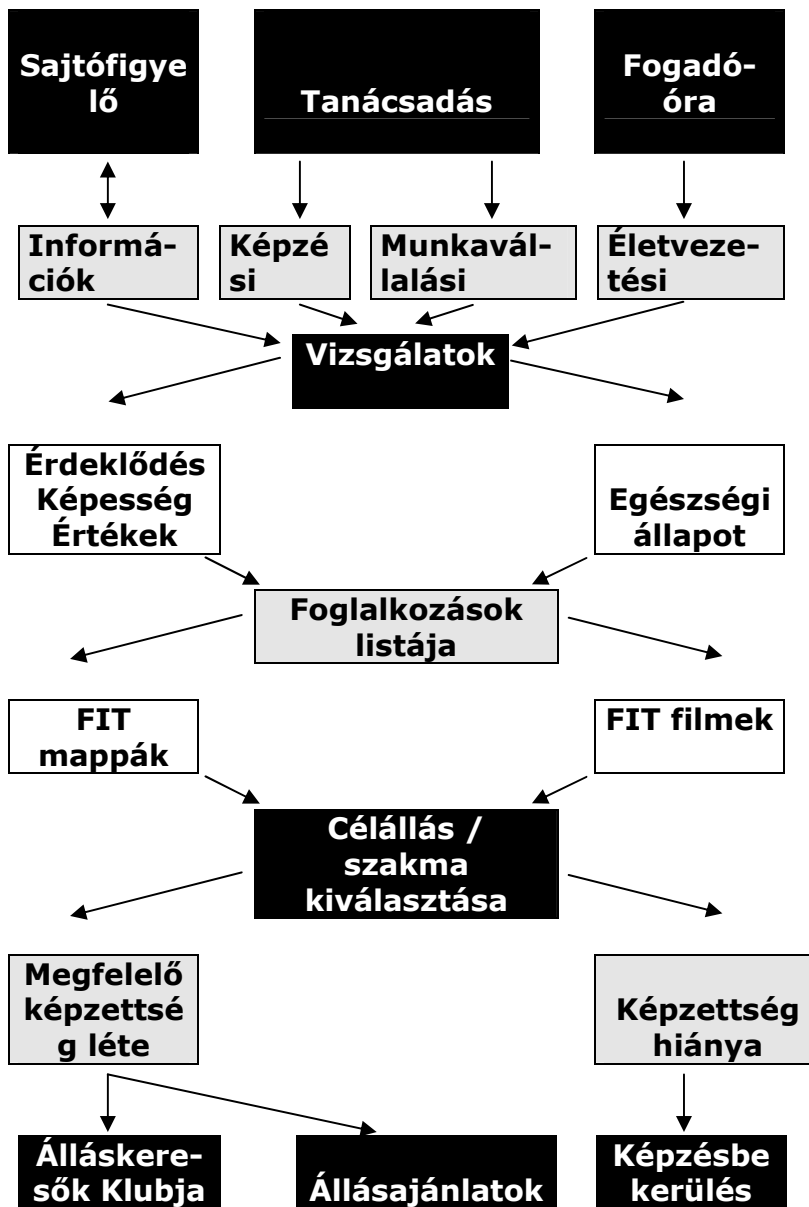
módok is megjelentek (kihelyezett tanácsadás szervezeten belül és kívül is), valamint született olyan szervezeten belüli szakmai fejlesztés is, ami a Rehabilitációs Információs Centrumok, illetve a Rehabilitációs Munkacsoportok működését tekintve országos elterjesztésre, egységes bevezetésre javasolható. (pl.: Dél-dunántúli modell¹⁷)

Éppen ezért, ha egységes, magas színvonalú szolgáltatás biztosítása a cél, akkor feltétlenül szükséges ennek a hátránykezelésben, rehabilitációban igen nagy jelentőséggel bíró szolgáltató helynek a jogi szabályozása feladat, illetékesség, hatáskör, személyi és tárgyi feltételek tekintetében.

¹⁷ Horváth Anikó - Stierné Szenes Gabriella - Szellő János (szerk.): A képességek alapján történő diagnosztikai eljárás és protokoll a foglalkozási rehabilitáció területén – Módszertani kézikönyv, Somogy Megyei Munkaügyi Központ, Kaposvár, 2006.

Mellékletek

A rehabilitációs tanácsadás rendszere¹⁸



¹⁸ Forrás: Simonik Péter (Szerk.): A Komárom-Esztergom Megyei Munkaügyi Központ Rehabilitációs Információs Centruma, Tatabánya, 2001. p.16.

Irodalomjegyzék

Dr. Gere Ilona (2001): *A megváltozott munkaképességű emberek bekapcsolása a munka világába* Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest.

Rácz Kata – Varjú Tamás (2008): *A megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-piaci (re)integrációját elősegítő szolgáltatások leírása és a szolgáltatást nyújtó nonprofit szervezetek vizsgálata, típusalkotása*. Revita Alapítvány, Debrecen.

Szellő János (szerk.) (2003): *Munkaerő-piaci segítő szolgálat. Módszertani kézikönyv*. Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium Foglalkozási Rehabilitációs Titkárság, Budapest.

Krémer Balázs, Bói Krisztina, Kurucz Erika, Mód Péter, Ottucsák Melinda, Pál Zsolt (2010.): *Az esélyegyenlőség szempontjából veszélyeztetett csoportokra vonatkozó magyarországi rendszeres adatfelvételek gyakorlata, módszertana és eredményei* Budapest

Németh László (2004): *A szociális szolgáltatások fejlesztését szolgáló módszertani tevékenységre javaslat* SZOLID Projekt, Budapest

Scharle Ágota (2008.): *Alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások az ellenőrzés, monitorozás, minőségbiztosítás és hatékonyságmérés rendszerei és eszköztára az európai unióban* Budapest Intézet

Molnár Szilárd (2005.): *A hozzáférési pontok humán-infrastruktúrájának fejlesztése, az it-mentori szakma kialakítása* BME-UNESCO IITK Budapest

Simonik Péter (2001): *Komárom-Esztergom Megyei Munkaügyi Központ Rehabilitációs Információs Centruma* Tatabánya

Összefoglaló jelentés A Foglalkozási Információs Tanácsadó, Rehabilitációs Információs Centrum, a Munkatanácsadó, valamint a Pszichológiai szakszolgálat működésének hatékonysági vizsgálatáról (2005.) FH.

Gere Ilona, Szellő János (szerk.) (2007.): *Foglalkozási Rehabilitációs Jegyzet* FSZK