



BELÜGYMINISZTERIUM

Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság

KITÖLTÉSI SEGÉDLET
A KOMPLEX FELZÁRKÓZÁSI KÉPZÉSEK
EGYÉNI FEJLESZTÉSI TERVEINEK SABLONJÁHOZ

2024

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés.....	3
2. Az egyéni életkörülmények felmérése	4
3. EFT - Problémaazonosítás	5
4. EFT - Fejlesztési terv	13
4.1. Az egyéni fejlesztési terv kidolgozása.....	13
4.2. Egyéni fejlesztési terv – 1-3. felülvizsgálat	19
4.3. Egyéni fejlesztési terv – fejlesztési eredmények, további feladatok.....	21
5. EFT - Szolgáltatási napló	22

1. BEVEZETÉS

A komplex felzárkózási képzésekről szóló 311/2021. (VI. 7.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) a hátrányos helyzetű felnőttek hatékony felzárkóztatása érdekében nagy hangsúlyt fektet a személyre szabott, differenciált fejlesztésre. A fejlesztés lényegi eleme, hogy mobilitási mentori szolgáltatás kapcsolódik a komplex felzárkóztató képzésekhez, mely szolgáltatás során a mentor a képzésben résztvevő személy társadalmi felzárkóztatását, munkaerőpiaci elhelyezkedését akadályozó tényezőket igyekszik enyhíteni vagy lehetőség szerint megszüntetni.

A komplex felzárkózási képzések során megvalósuló fejlesztések folyamata az egyén életkörülményeinek felmérésénél kezdődik, majd a problémák azonosításán, a megfelelő problémakezelési eszközök (szolgáltatások) meghatározásán, az egyének számára személyre szabott fejlesztési tervek kidolgozásán, majd azok képzési csoport szinten lévő szolgáltatási programban való megjelenítésén át vezet a szolgáltatások tényleges megvalósításáig.

A komplex felzárkózási képzések fejlesztési folyamatának lényege tehát, hogy a mobilitási mentor azonosítja a felmérések során feltárt problémákat, problémakezelési eszközöket határoz meg, melyek alapján **egyéni fejlesztési tervet** (továbbiakban: EFT) készít a képzésben résztvevők számára, meghatározva abban az egyén hátrányainak csökkentéséhez szükséges intézkedéseket.

Az **EFT sablon** e folyamat részeként tartalmazza

- az életkörülmények felmérését megkönnyítő felmérő lapokat,
- a problémaazonosításhoz és
- az egyéni fejlesztési terv kidolgozásához segítséget nyújtó táblázatokat, valamint
- a már megvalósuló szolgáltatások dokumentálására alkalmas szolgáltatási napló formanyomtatványát.

Jelen dokumentummal gyakorlati szempontú útmutatást kívánunk nyújtani a komplex felzárkózási képzések EFT-inek összeállításához. Az egyéni fejlesztési terv sablon aktuális verzióját az alábbi néven és elérhetőségen találja meg:

Az EFT sablon neve: „Egyéni_fejlesztési_terv_sablon_4v”xlsx

Elérhetősége: <https://tef.gov.hu/egyeni-fejlesztési-dokumentumok/>

Az EFT kidolgozásának egyes lépéseit a „Szakmai ajánlás a komplex felzárkózási képzések egyéni fejlesztési terveinek összeállításához” című dokumentum (továbbiakban: Szakmai ajánlás) részletesen tárgyalja, melynek elérhetősége:

<https://tef.gov.hu/egyeni-fejlesztési-dokumentumok/>

2. AZ EGYÉNI ÉLETKÖRÜLMÉNYEK FELMÉRÉSE

Az EFT készítését az egyéni életkörülmények felmérése előzi meg a *Szakmai ajánlásban* bemutatott módon¹. A felmérést az EFT sablonban található **11 felmérő lap segíti**, az alábbi területeken:

- Személyes adatok
- Lakhatási körülmények
- Lakókörnyezet
- Család, mikroközösség
- Jövedelmi helyzet, háztartási likviditás
- Iskolai végzettség, képzettség
- Foglalkoztatási és munkatapasztalatok
- Egészségi állapot
- Mentális állapot input és output (életminőségi kérdőívek)
- Önértékelés

A felmérési lapok elektronikus és nyomtatott formában is használhatóak, kitölthetőek, melyeket a felmérést követően **dátummal ellátni**, elektronikus kitöltés után **nyomtatni** és a **felmért személy által hitelesíttetni** szükséges. Kitöltésükkel a mobilitási mentor eleget tesz a 311/2021. (VI. 7.) Korm. rendeletben előírt, *felmérési szolgáltatásokkal* kapcsolatos kötelezettségének.

A Korm. rendelet által meghatározott területeken kötelező az egyén együttműködése és a vonatkozó információszolgáltatása tekintettel arra, hogy a mobilitási mentor csak ezekre alapozva képes a komplex egyéni fejlesztést biztosítani. Kiemelten fontos, hogy a mobilitási mentori szolgáltatásban érintett területek **felmérésétől elzárkozó jelentkezők NEM vonhatóak be** komplex felzárkózási képzésbe.

Az állami foglalkoztatási szerv döntése alapján a képzésben résztvevők kompetenciáinak felmérése a rendelet szerint nem kötelező, viszont a Társadalmi Mobilitási Szakértői Bizottság (a TEF szakmai és módszertani feladatainak ellátását szakmai tanácsadó testületként segítő bizottság) szakmai állásfoglalására alapozva javasoljuk, hogy a **képzési hiányosságok felmérésére minden esetben kerüljön sor**.

A fejlesztési időszak kezdete

A felmérés vonatkozásában kiemelendő, hogy valamennyi résztvevő számára a **fejlesztési időszak kezdete a mobilitási mentor által ténylegesen, dokumentáltan végzett első felmérési nap**, mely akár **egyénenként különböző** is lehet. Innentől számítjuk személyenként a legalább 6 hónapos fejlesztési időszakot, melyet a képzési csoport szervezésekor célszerű figyelembe venni.

¹ A Szakmai ajánlás II. fejezete

3. EFT - PROBLÉMAAZONOSÍTÁS

A felmérések elvégzését követően a felzárkózást hátráltató tényezőket, konkrét problémákat felmérési területenként szükséges azonosítani. Erre ad lehetőséget a sablon „EFT – Problémaazonosítás” munkalap táblázata, mely a *Szakmai ajánlásban* található „Problémaazonosítás lépései”² alapján került kialakításra.

„Felmérési terület” („B” oszlop) és a „Probléma megnevezése” („C” oszlop)

A problémák azonosítását a mobilitási mentor a **felmérési terület megjelölésével** („B” oszlop) és a **probléma megnevezésével** („C” oszlop) kezdi az „EFT – Problémaazonosítás” munkalapon.

A felmérési terület kiválasztása legördülő lista alapján történik. Amennyiben olyan területen adódik probléma, amely a **8 meghatározott terület** egyikébe sem sorolható be, akkor az „Egyéb, éspedig” lehetőség választása javasolt. (1. ábra)

A	B	C
N ^o	Felmérési terület ("Hol találtunk problémát?")	Probléma megnevezése ("Mi a probléma?")
1.		
2.	<ul style="list-style-type: none">Család, mikroközösségLakókörnyezetJövedelmi helyzetVégzettség, képzettségFoglalkoztatás, munkatapasztalatEgészségi állapotMentális állapotEgyéb, éspedig:	
3.		
4.		

The screenshot shows a spreadsheet with columns A, B, and C. Column B is titled 'Felmérési terület ("Hol találtunk problémát?")' and contains a dropdown menu with the following options: 'Család, mikroközösség', 'Lakókörnyezet', 'Jövedelmi helyzet', 'Végzettség, képzettség', 'Foglalkoztatás, munkatapasztalat', 'Egészségi állapot', 'Mentális állapot', and 'Egyéb, éspedig:'. The 'Egyéb, éspedig:' option is currently selected. The spreadsheet is titled 'EFT - Problémaazonosítás' and is part of a workbook containing 'EFT - Fejlesztési terv' and 'EFT - Szolgáltató ...'.

1. ábra

A probléma megfogalmazásánál a konkrét akadályozó tényezők megnevezése, részletes leírása szükséges.

Például: Lakhatási körülmények felmérési területen ne csak a „Lakhatási probléma” kifejezés szerepeljen, hanem a konkrét nehézség, akadályozó tényező is: „Kis alapterületű lakás, mely felújításra szorul” vagy „Túlzsúfolt, komfort nélküli ház, 6 személy lakik egy szobában, kevés az egy főre jutó lakóterület”.

² A Szakmai ajánlás III. fejezete

A felzárkózás eredményessége érdekében valamennyi területen, valamennyi társadalmi felzárkózást akadályozó probléma feltárása szükséges. Lehetséges, hogy egy felmérési területen belül több problémával is szembesül a mentor, ekkor célszerű a különböző jellegű problémákat, külön sorban rögzíteni, így ugyanaz a felmérési terület többször is kiválasztható. (2. ábra 1-2. sor)

Lehetőség van arra is, hogy egy felmérési területen belül felmért különböző problémákat egy sorban rögzítsen, ha ezeket a mentor együtt, egy szolgáltatásban (problémakezelés eszköze) szeretné kezelni. (2. ábra 3. sor)

Több probléma egy sorban történő rögzítése esetén figyelembe kell venni, hogy azok megoldására felépített szolgáltatások csoportszintű szintetizálása során, hogyan vonhatók össze más egyének hasonló problémáira tervezett szolgáltatásokkal. Ezen felül szem előtt kell tartani, hogy a felülvizsgálatok, illetve a szolgáltatási napló vezetése során is átlátható legyen a mentor számára az elvégzendő szolgáltatások rögzítése, nyomon követése.

A	B	C
N ^o	Felmérési terület (<i>"Hol találtunk problémát?"</i>)	Probléma megnevezése (<i>"Mi a probléma?"</i>)
1.	Lakhatási körülmények	Kis alapterületű lakás, felújításra szorul
2.	Lakhatási körülmények	Kevés, rossz állapotú bútorzat, nem tudják hol tartani a ruháikat
3.	Jövedelmi helyzet	Folyamatos az adósság felhalmozódása, nem tudja beosztani a bevételeit; Nem ismeri az elérhető szociális támogatásokat, ügyintézési folyamatokat

2. ábra

Abban az esetben, ha egy probléma több felmérési területen is felmerül, elégséges csak egyszer megjeleníteni a problémát azon felmérési területen, melyen hangsúlyosabban van jelen, tehát a mentor belátása szerint választja ki a releváns felmérési területet.

„A szociális diagnózisban megtalálható a probléma?” („D” oszlop) és „A cselekvési tervben megtalálható a probléma?” („E” oszlop)

A 311/2021. Kormányrendelet 6. § (4.) szerint a mobilitási mentor az egyéni fejlesztési terv készítése során figyelembe veszi az állami foglalkoztatási szerv által készített egyéni cselekvési terv részletes szabályairól szóló miniszteri rendelet alapján készített dokumentumban, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény szerint készített szociális diagnózis alapján javasolt szociális szolgáltatások és gyermekjóléti alapellátások igénybevételére vonatkozó tervben foglaltakat. A mobilitási mentor a fejlesztési tervet az egyéni cselekvési tervet és a szociális diagnózis alapján készített tervet kidolgozó szervezetek közreműködésével állítja össze.

Az együttműködések jelzésére a „Problémaazonosítás” munkalap „D” és „E” oszlopában van lehetőség. A kérdésekre adható válasz megadása legördülő lista alapján történik:

- Igen, ezért nem szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.
- Igen, de szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.
- Nem készült ilyen dokumentum.
- Nem található meg a probléma a dokumentumban.

A továbbiakban annak függvényében szükséges kitölteni a problémákhoz tartozó sorokat, hogy egy-egy probléma megtalálható-e a szociális diagnózisban és/vagy egyéni cselekvési tervben, és van-e szükség a mobilitási mentor segítségére a megoldásban. Amennyiben a mobilitási mentor és a fenti két dokumentumot készítő szakember egyeztetése alapján nincs szükség a mobilitási mentor szolgáltatására egy problémánál, nem kell tovább vinni az adott problémát az „Egyéni fejlesztési terv” munkalapra sem. (3. ábra)

A	B	C	D	E	F	G
(311/2021. (VI. 7.) Kmr. 6. § (4) bekezdés (5) bekezdés és (6) bekezdése)						
N ^o	Felmérési terület ("Hol találtunk problémát?")	Probléma megnevezése ("Mi a probléma?")	A szociális diagnózisban megtalálható a probléma?	A cselekvési tervben megtalálható a probléma?	Probléma súlyossága ("Mennyire nagy a probléma?")	Problémakezelés lehetséges eszköze megnevezése ("Mivel segíthető elő a probléma m.
1.	Lakhatási körülmények	Kis alapterületű lakás, felújításra szorul	Igen, de szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.	Nem található meg a probléma a dokumentumban.	Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma	A felújításhoz szükséges anyagok be- segítés, szervezetek megkeresése és a felújítási munkálatokba
2.	Lakhatási körülmények	Kevés, rossz állapotú bútortart, nem tudják hol tartani a ruháikat	Igen, ezért nem szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.	Nem található meg a probléma a dokumentumban.		
3.	Család, mikroközösség	Demens édesanyja felügyeletének megoldatlansága miatt nem tud a képzésben részt venni	Igen, ezért nem szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.	Igen, de szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.		
4.	Jövedelmi helyzet	Kevés a jövedelem, közszolgáltatók felé felhamozódott tartozása van (víz, áram)	Igen, de szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.	Igen, de szükséges a mobilitási mentor segítsége a probléma megoldásában.	Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma	Adósságrendezéssel kapcsolatos ügy- segítése, tudatos pénzkézelési tanács
5.	Egészségi állapot	Az allergiás tünetekkel nem fordult szakorvoshoz	Nem található meg a probléma a dokumentumban.	Nem található meg a probléma a dokumentumban.	Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma	A mentorált meggyőzése az orvosi el- igénybevételéről

3. ábra

„Probléma súlyossága” („F” oszlop)

A „Probléma súlyossága” oszlopban a Szakmai ajánlás minősítő rendszere alapján „krízisskala” alkalmazandó³:

- Súlyos, hosszabb fejlesztéssel sem kezelhető probléma
- Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során nem kezelhető probléma
- Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma
- Súlyos, de a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során megszüntethető probléma
- Közepesen súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma
- Közepesen súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során megszüntethető probléma
- Enyhe, de a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során nem kezelhető probléma
- Enyhe probléma, mely a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztéssel kezelhető
- A probléma nem korlátozza a kliens társadalmi felzárkózását, kezelése ezért nem a komplex felzárkózási képzés keretében indokolt

A „krízisskala” segítségével jelezhető a problémák súlyossági fokozata (*súlyos, közepesen súlyos, enyhe*). Emellett egyfajta szűrőként tekinthetünk rá, mivel mérlegelhető, hogy mely problémák *enyhíthetőek* vagy *szüntethetőek meg* a képzési időszakhoz kapcsolódó fejlesztés során, illetve mely problémák *nem kezelhetőek* vagy *nem korlátozzák* az egyén társadalmi felzárkózását. (4. ábra)

A mentor a **kezelhetőnek ítélt problémákkal** a későbbiekben az „EFT - Fejlesztési terv” elnevezésű munkalapon dolgozik majd tovább, ahol a problémakezelési eszközökre felépített szolgáltatásokat tervezi meg, valamint a munkalapra átvitt problémák és szolgáltatások legalább **2 havi felülvizsgálatát végzi**.

Nem kezelhetőnek ítélt problémák esetén nem beszélhetünk problémakezelés lehetséges eszközéről, így **nem kerülnek át az „EFT - Fejlesztési terv” munkalapjára**. Nem kerülnek át továbbá azon problémák sem, melyek **nem korlátozzák az egyén társadalmi felzárkózását**. (A nem kezelhető és a felzárkózást nem korlátozó nehézségek esetén magát a problémaazonosítás táblázatát sem szükséges tovább kitölteni.) (4. ábra 1-2. sor)

³ A Szakmai ajánlás III. fejezete

A	B	C	D	E	F	G
	(311/2021. (VI. 7.) Kmr. 6. § (4) bekezdés (5) bekezdés és (6) bekezdése)					
N ^o	Felmérési terület ("Hol találtunk problémát?")	Probléma megnevezése ("Mi a probléma?")	A szociális diagnózisban megtalálható a probléma?	A cselekvési tervben megtalálható a probléma?	Probléma súlyossága ("Mennyire nagy a probléma?")	Problémakézelés lehetséges eszköze, a szolgált megnevezése ("Mivel segíthető elő a probléma megoldása?")
1.	Egészségi állapot	Egyik szemére megvakult egy régi baleset következtében	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, hosszabb fejlesztéssel sem kezelhető probléma	
2.	Lakókörnyezet	Szilárd útburkolat hiánya	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	A probléma nem korlátozza a kliens társadalmi felzárkózását, kezelése ezért nem a komplex felzárkózási képzés keretében indokolt	
3.	Egészségi állapot	Az allergiás tünetekkel nem fordult szakorvoshoz	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Közepesen súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma	A mentorált meggyőzése az orvosi ellátás igénybevételéről
4.	Jövedelmi helyzet	Kevés a jövedelem, közszolgáltatók felé felhamozódott tartozása van (víz, áram)	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma	Adósságrendezéssel kapcsolatos ügyintézés segítése, tudatos pénzügyi tanácsadás
5.	Végzettség, képzettség	Nem ismeri a munkaerőpiaci lehetőségeit, nem tudja milyen szakmát válasszon	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, de a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során megszüntethető probléma	Pályaorientációs tanácsadás, helyben keresett szakmák feltérképezése
6.	Egyéb, éspedig:	Elvesztette a lakcímkártyáját	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Enyhe probléma, mely a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztéssel kezelhető	Kormányablakba kísérés, ügyintézés segítése

4. ábra

A probléma súlyosságának és kezelhetőségének „krízisskala” szerinti besorolása a mobilitási mentor megítélésén alapul, de érdemes figyelembe venni néhány tényezőt. Előfordulhat például, hogy ugyanaz a probléma az egyik résztvevő esetében nem korlátozza a társadalmi felzárkózást, de a másik résztvevőnél igen.

A példában szereplő „Szilárd útburkolat hiánya” jelen esetben - a mentor megítélése szerint - nem korlátozza az egyén a társadalmi felzárkózását, de ha egy másik felmért személy az életét nehezítő tényezőként írja le ugyanezt a nehézséget, vagy az út állapota balesetveszélyes, már tekinthető felzárkózást akadályozó problémának.

„Problémakezelés lehetséges eszköze, a szolgáltatás megnevezése” („G” oszlop)

A problémakezelés eszköze a mentor, ill. a képző intézmény által vállalt vagy egy bevonható szolgáltatóval, partnerszervezettel biztosított szolgáltatás.

Partnerszervezet által biztosított szolgáltatásnak tekintjük azokat a szolgáltatásokat, melyeket nem közvetlenül a felnőttképző vagy a mobilitási mentor biztosít, a partnerszervezet és a képzésszervező között partneri viszony áll fenn (együttműködés, megbízás vagy egyéb formában). A képzésszervező saját alkalmazottainak, szakembereinek szolgáltatását a képzésszervező által biztosított szolgáltatásként értelmezzük.

A tervezett szolgáltatást itt célszerű röviden jellemezve, de minél konkrétan leírni oly módon, hogy az lehetőleg ne egy összefoglaló általános megnevezés legyen. (5. ábra)

Például: A demens szülő elhelyezési problémája esetén összefoglaló, általános megnevezés a „Segítségnyújtás családi ügyben” és a szolgáltatás részletes bemutatása a „Bentlakásos intézmények megkeresése, az elhelyezéshez szükséges beadvány megírásában segítség”

A	B	C	D	E	F	G
(311/2021. (VI. 7.) Kmr. 6. § (4) bekezdés (5) bekezdés és (6) bekezdése)						
N°	Felmérési terület (<i>„Hol találunk problémát?”</i>)	Probléma megnevezése (<i>„Mi a probléma?”</i>)	A szociális diagnózisban megtalálható a probléma?	A cselekvési tervben megtalálható a probléma?	Probléma súlyossága (<i>„Mennyire nagy a probléma?”</i>)	Problémakezelés lehetséges eszköze, a szolgáltatás megnevezése (<i>„Mivel segíthető elő a probléma megoldása?”</i>)
1.	Család, mikroközösség	Beszűkült kapcsolati háló, egyedül érzi magát	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, de a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során megszüntethető probléma	Önismereti tréning, társas kapcsolatok fejlesztése
2.	Család, mikroközösség	Demens édesanyja felügyeletének megoldatlansága miatt nem tud a képzésben részt venni	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, de a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során megszüntethető probléma	Bentlakásos intézmények megkeresése, az elhelyezéshez szükséges beadvány megírásában segítség
3.	Jövedelmi helyzet	Nincs rendszeres jövedelem, kevés a bevétel, az igényelhető támogatásokról nincs elegendő	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma	Tudatos pénzügyi tanácsadás, támogatásokról való tájékoztatás, jogosultság feltételeinek ellenőrzése
4.	Végzettség, képzettség	Csak 6. osztályt végzett, nincs meg az általános iskolai végzettsége	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, de a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során megszüntethető probléma	7-8. osztályos felzárkóztató képzésen való részvétel
5.	Mentális állapot	Az édesapja halála óta mentális leépülés	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során legfeljebb csak enyhíthető a probléma	Családsegítő szolgálat segítségével pszichológiai tanácsadás
6.	Egyéb, éspedig:	Nincs megfelelő állapotú és elégséges mennyiségű ruházata	Nem készült ilyen dokumentum.	Nem készült ilyen dokumentum.	Közepesen súlyos, a képzési programhoz kapcsolódó fejlesztés során megszüntethető probléma	Karitatív szervezetek megkeresése, adománygyűjtés segítése

5. ábra.

„A problémakezelés biztosítható elérhető szolgáltatással” („H” oszlop)

Ebben az oszlopban legördülő listából választható „Igen” vagy „Nem” válaszokkal jelöli a mobilitási mentor, hogy az adott településen vagy annak környezetében van-e elérhető szolgáltatás a feltárt probléma megoldására. Ennek eldöntéséhez célszerű a mentornak előzetesen felmérnie, megismernie a működési területén elérhető valamennyi szolgáltatást. (6. ábra)

A	B	C	G	H
N ^o	Felmérési terület („Hol találtunk problémát?”)	Probléma megnevezése („Mi a probléma?”)	Problémakezelés lehetséges eszköze, a szolgáltatás megnevezése („Mivel segíthet elő a probléma megoldása?”)	A problémakezelés biztosítható elérhető szolgáltatással? („Van, aki segítsen a probléma kezelésében?”)
1.	Jövedelmi helyzet	Kevés jövedelmét nem tudja beosztani, tartozásai vannak	Tudatos pénzkezelési tanácsadás	Igen
2.	Végzettség, képzettség	Csak általános iskolai végzettséggel rendelkezik, szakmát tanulna, de nehezen megy neki az írás	Alapkompetenciákat fejlesztő képzés elvégzése, majd részszakmára felkészítő képzésbe irányítás	Igen
3.	Végzettség, képzettség	Tanulási nehézségek	Tanulási módszerek és technikák ismerete a Képzés hatékonyságának növelése szolgáltatás biztosításával	Igen
4.	Mentális állapot	Rossz lelki állapot, szélsőségesen ingadozó hangulat, indulatosság jellemzi a mentoráltat	Pszichológiai tanácsadás	Nem

6. ábra

Előfordulhat, hogy a feltárt probléma kapcsán a mobilitási mentor megadja, hogy mi lehet a problémakezelés eszköze, de éppen nincs elérhető szolgáltató. Ekkor a „H” oszlopban „Nem” válasszal jelölhető, hogy a fejlesztési terv készítésekor nincs elérhető szolgáltatás, a problémakezelés nem biztosítható. *Például: Nincs a településen pszichológus.*

Fontos, hogy amennyiben a feltárt problémára **van problémakezelési eszköz, az adatokat át kell vinni az „EFT - Fejlesztési terv” munkalapra**, függetlenül attól, hogy a problémakezelés biztosítható elérhető szolgáltatással vagy sem.

„A problémakezelést közvetlenül végezheti a mobilitási mentor?” („I” oszlop)

A problémaazonosítás alkalmával a „I” oszlop legördülő listájából az „Igen” és „Nem” lehetőségek közül választhatjuk ki, hogy a problémakezelést közvetlenül végezheti-e a mobilitási mentor. Amennyiben eszközként egyértelműen olyan tevékenység(ek) van(nak) felsorolva, melyet közvetlenül a mentor végez, és nem von be külső szolgáltatót, akkor az „Igen” választ jelöljük. A „Nem” használata abban az esetekben indokolt, amikor a mobilitási mentor által nem biztosítható a problémakezelés vagy közvetlenül nem vesz részt a fejlesztésben.

A táblázat kitöltésének ezen pontján meghatározható, hogy a problémakezelés eszközeként a mentor milyen jellegű - saját maga vagy partnerszervezet által biztosított - szolgáltatást tart megfelelőnek. Ez a szempont az egyéni fejlesztési terv kidolgozásánál lényeges szerepet kap, ugyanis minden szolgáltatást ennek megfelelően szükséges ütemezni.

A mentor egyik alapvető feladata az „**ajtóig kísérés**”, azaz a mentorált már működő és elérhető szolgáltatásokba való irányítása, közvetítése, segítése. Ha a mentor a problémakezelés során más szolgáltatót von be, akkor a partnerszervezet által biztosított szolgáltatás igénybevételére tevődik a hangsúly.

A problémakezelés folyamata megakadhat, amennyiben jelen pillanatban **nincs elérhető szolgáltató**, ill. a **mobilitási mentor sem tud segíteni** a nehézség megoldásában. Ettől függetlenül **az egyéni fejlesztési tervbe átvihető a probléma**, mivel a későbbi felülvizsgálatok alkalmával újra feltérképezhető az elérhető szolgáltatások köre. (7. ábra 1. és 6. sor)

A	B	C	G	H	I
N ^o	Felmérési terület ("Hol találtunk problémát?")	Probléma megnevezése ("Mi a probléma?")	Problémakezelés lehetséges eszköze, a szolgáltatás megnevezése ("Mivel segíthető elő a probléma megoldása?")	A problémakezelés biztosítható elérhető szolgáltatással ("Van, aki segítsen a probléma kezelésében?")	A problémakezelést közvetlenül végezheti a mobilitási mentor?
1.	Lakhatási körülmények	Az utcában található gáz-, illetve szennyvízelvezető csatornára való rácsatlakozás hiánya	A közművekre való csatlakozáshoz szükséges feltételek kiépítése	Nem	Nem
2.	Jövedelmi helyzet	Nincs megtakarítás; a havi jövedelem felélésre kerül; tartozások vannak	Tudatos pénzkézelési tanácsadás	Igen	Nem
3.	Egyéb, éspedig:	Igénybe vehető támogatásokról, ellátásokról nincs ismerete	Igénybe vehető támogatásokról tájékoztatás, kérelmezésben segítség (magasabb összegű családi pótlék, közgyógyellátás, özvegyi nyugdíj)	Igen	Igen
4.	Egyéb, éspedig:	Gyermektartásdíj igény az apa felé nincs indítva	Gyermektartásdíj iránti igény elindítása, kérelmek megírásában, dokumentumok beszerzésében segítség	Igen	Igen
5.	Végzettség, képzettség	Alacsony iskolai képzettség miatt nem tud elhelyezkedni a betölténi kívánt munkakörben	Helyi munkaerőpiaci igényeknek megfelelő képzésen való részvétel	Igen	Nem
6.	Család, mikroközösség	Gyermek tehetséggondozásának hiánya	Tehetséggondozás, a sport területén működő szakemberek bevonása	Nem	Nem

7. ábra

Összességében tehát a **mentor belátásának, döntésének függvénye**, hogy egy adott **problémát kezelhetőnek íté-e meg** a fejlesztés ideje alatt, a problémákra **milyen kezelési eszközöket választ**, ill. a szolgáltatásokat a fejlesztési tervben kidolgozva **milyen módon, formában, ütemezésben** tervezi a felnőttképző és a partnerszervezetek bevonásával megvalósítani. A problémaazonosítás lépéseinél javasolt minél inkább a mobilitási mentor kompetenciáira, a helyi lehetőségekre, a már működő szolgáltatásokra, a képzőintézmény partnerkapcsolati rendszerére támaszkodva tervezni, figyelembe véve az egyén igényeit és a társadalmi felzárkózásához szükséges lépéseket.

4. EFT - FEJLESZTÉSI TERV

Az EFT sablon „EFT – Fejlesztési terv” munkalapján végezhető el az egyéni fejlesztés tervezése. Itt kerül sor az azonosított, társadalmi felzárkózást akadályozó tényezők és azok kezelésének eszközei alapján az egyénre vonatkozó szolgáltatások tervezésére, ütemezésére, az időszakos felülvizsgálatok eredményének rögzítésére.

4.1. Az egyéni fejlesztési terv kidolgozása

„Probléma megnevezése” és a „Problémakezelés eszköze” („B” és „C” oszlop)

A táblázat „B-C” oszlopában a „Probléma megnevezése” és a „Problémakezelés eszköze” megegyezik az előző, „EFT – Problémaazonosítás” munkalapon található „C”, ill. „G” oszlopokkal. Tehát az „EFT – Fejlesztési terv” munkalapon újra felsoroljuk a megnevezett problémákat és a problémakezelés eszközeit, ügyelve arra, hogy azon problémák adatsorait, melyek nem kezelhetőek, vagy nem korlátozzák az egyén társadalmi felzárkózását, kihagyjuk. (8. ábra)

A	B	C	D	Egyéni fejlesztési terv - szolgáltatási információk			
				Szolgáltatások ütemezése			
				E	F	G	H
N ^o	Probléma megnevezése Minden azonosított nehézség, ami a képzéshez, komplex szolgáltatáshoz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)	Problémakezelés eszköze (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)	Komplex fejlesztés szolgáltatásai Felnőttképzési tevékenységet kiegészítő szolgáltatás	Szolgáltatást biztosító	Szolgáltató/bevonható szolgáltató(k) megnevezése (amennyiben az előző oszlop kiegészítést igényel)	Szolgáltatás biztosításának időszaka	Alkalmak száma
1.							
2.							

8. ábra

„Komplex fejlesztés szolgáltatásai” („D” oszlop)

A „D” oszlop „Komplex fejlesztés szolgáltatásai Felnőttképzési tevékenységet kiegészítő szolgáltatás” nyújt segítséget ahhoz, hogy felmérési területek szerint azonosított problémákat olyan **szolgáltatási csoportokba** soroljuk, melyek használata a szolgáltatási program későbbi kitöltését megkönnyítik.

A legördülő listából választható szolgáltatáscsoportok:

- Lakhatási helyzetkezelés
- Mentális állapotfejlesztés
- Egészségi állapotfejlesztés
- Közösség- és családfejlesztés
- Tudatos pénzügykezelés fejlesztése
- Egyéb szolgáltatás: ügyintézés, tanácsadás

„Egyéni fejlesztési terv - szolgáltatási információk” („E-H” oszlopok)

Az „Egyéni fejlesztési terv - szolgáltatási információk” „E-H” oszlopaiban van lehetőség a szolgáltatások további részletezésére és ütemezésére.

Az „E” oszlop – „Szolgáltatást biztosító” legördülő listából az alábbiak választhatók:

- Nincs elérhető szolgáltatás, és a mobilitási mentor által sem biztosítható
- Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:
- A mobilitási mentor által biztosított szolgáltatással
- A képzésszervező által biztosított szolgáltatással (képzéssel)

Ezen a ponton szükséges visszatekinteni a problémaazonosítás folyamatára. Az „EFT - Problémaazonosítás” munkalap utolsó két oszlopában („H” és „I”) jelöltek szerint szükséges a fent felsorolt állításokat kiválasztani: „Van-e elérhető szolgáltató a problémakezeléshez?” és „A mobilitási mentor közvetlenül kezelheti-e a problémát?”

Ha a problémaazonosítás során a mobilitási mentor úgy ítélte meg, hogy közvetlenül ő végzi a problémakezelést, akkor az „EFT – Fejlesztési terv” munkalap „E” oszlopában „A mobilitási mentor által biztosított szolgáltatással” elemet választja ki a legördülő listából.

Amennyiben a problémaazonosítás során a szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan a mentor úgy látja, hogy van elérhető szolgáltató a térségben, és közvetlenül nem ő maga végzi a szolgáltatást, akkor az „E” oszlopban a következő információk szolgáltatásazonosítására van lehetőség:

- „Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:” kiválasztása esetén a következő oszlopban szükséges pontosítani, megnevezni a szolgáltató(ka)t;
- „A képzésszervező által biztosított szolgáltatással (képzéssel)”: kiválasztása abban az esetben indokolt, ha a problémaazonosítás eszköze maga a képzőintézmény által megvalósítandó alapképzés.

A képzésszervező által biztosított egyéb, alapképzésen felüli szolgáltatások az „Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:” kiválasztásával, a következő oszlopban („F”), mint szolgáltató a „Képzésszervező”/„Képzőintézmény” megnevezéssel jelölhetőek. (9. ábra)

A	B	C	D	Egyéni fejlesztési terv - szolgáltatási információk			
				Szolgáltatások ütemezése			
				E	F	G	H
N ^o	Probléma megnevezése Minden azonosított nehézség, ami a képzéshez, komplex szolgáltatáshoz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)	Problémakezelés eszköze (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)	Komplex fejlesztés szolgáltatásai Felnőttképzési tevékenységet kiegészítő szolgáltatás	Szolgáltatást biztosító	Szolgáltató/bevonható szolgáltató(k) megnevezése (amennyiben az előző oszlop kiegészítést igényel)	Szolgáltatás biztosításának időszaka	Alkalmak száma
1.	Beszűkült kapcsolatok	Önismereti tréning, társas készségek fejlesztése	Mentális állapotfejlesztés	Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:	Képzésszervező	Képzés alatt	6

9. ábra

Ha a probléma kezelhető, de annak végrehajtásához pillanatnyilag nem áll rendelkezésre szolgáltató a térségben, ill. a mobilitási mentor sem tudja biztosítani közvetlenül a probléma megoldását, a táblázat lehetőséget nyújt az adott felzárkózást akadályozó tényezőt áthozni az „EFT – Fejlesztési terv” munkalapra és ebben az esetben a „Nincs elérhető szolgáltatás és a mobilitási mentor által sem biztosítható” állítás választandó ki. (10-11. ábra)

Ezzel a mobilitási mentor azt kívánja hangsúlyozni, hogy szükséges az adott hátráltató tényező kezelése, azonban egyelőre szolgáltatást nem tud rá tervezni, a szolgáltatásra vonatkozó egyéb információk kitöltésére egyelőre nem kerül sor. A későbbi felülvizsgálatok során még újra és újra utána járhat, hogy van-e a felmérés óta elérhető szolgáltatás/szolgáltató, mely a mentorált segítségére lehet.

EFT - Problémaazonosítás:

A	B	C	G	H	I
N ^o	Felmérési terület (<i>"Hol találtunk problémát?"</i>)	Probléma megnevezése (<i>"Mi a probléma?"</i>)	Problémakezelés lehetséges eszköze, a szolgáltatás megnevezése (<i>"Mivel segíthető elő a probléma megoldása?"</i>)	A problémakezelés biztosítható elérhető szolgáltatással? (<i>"Van, aki segítsen a probléma kezelésében?"</i>)	A problémakezelést közvetlenül végezheti a mobilitási mentor?
1.	Lakhatási körülmények	Vita a feltételezhető vízkár rendezésében, a bérleti szerződés jogi értelmezésének hiánya	Segítségnyújtás a bérleti szerződés jogi értelmezésében, a vízszivárgás okának feltárása szakember segítségével	Igen	Nem
2.	Lakókörnyezet	A helyközi buszmegálló távol esik a lakóhelytől, a kerékpárt nem lehet tárolni a buszmegálló környékén	Kerékpártároló kialakítása	Nem	Nem
3.	Jövedelmi helyzet	Folyamatos az adósság felhalmozódása	Tudatos pénzügyi tanácsadás	Igen	Nem
4.	Végzettség, képzettség	OKJ-s szakképesítésével nem tud elhelyezkedni a helyi munkaerőpiacon	A környékbeli munkaerő-piaci igényekhez igazodó képzésben való részvétel	Igen	Nem

10. ábra

EFT - Fejlesztési terv:

A	B	C	D	Egyéni fejlesztési terv - szolgáltatási információk			
				Szolgáltatások ütemezése			
				Szolgáltatást biztosító	Szolgáltató/bevonható szolgáltató(k) megnevezése (amennyiben az előző oszlop kiegészítést igényel)	Szolgáltatás biztosításának időszaka	Alkalmak száma
N ^o	Probléma megnevezése <i>Művelni azonosított nehézség, ami a képzéshez, komplex szolgáltatáshoz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)</i>	Problémakezelés eszköze <i>(azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)</i>	Komplex fejlesztés szolgáltatásai <i>Felnőttképzési tevékenységet kiegészítő szolgáltatás</i>				
1.	Vita a feltételezhető vízkár rendezésében, a bérleti szerződés jogi értelmezésének hiánya	Segítségnyújtás a bérleti szerződés jogi értelmezésében, a vízszivárgás okának feltárása szakember segítségével	Egyéb szolgáltatás: ügyintézés, tanácsadás	Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:	Jogi segítségnyújtó szervezet, vizszerelő	Képzéskezdést megelőzően	2
2.	A helyközi buszmegálló távol esik a lakóhelytől, a kerékpárt nem lehet tárolni a buszmegálló környékén	Kerékpártároló kialakítása		Nincs elérhető szolgáltatás, és a mobilitási mentor által sem biztosítható			
3.	Folyamatos az adósság felhalmozódása	Tudatos pénzügyi tanácsadás	Tudatos pénzügykezelés fejlesztése	Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:	Money, Money Egyesület	Képzés alatt	10
4.	OKJ-s szakképesítésével nem tud elhelyezkedni a helyi munkaerőpiacon	A környékbeli munkaerőpiaci igényekhez igazodó képzésben való részvétel		A képzésszervező által biztosított szolgáltatással (képzéssel)		Képzés alatt	

11. ábra

A „Szolgáltató/bevonható szolgáltató(k)” „F” oszlopában az adott szolgáltató konkrétan megnevezhető, ha a mentor már tudja, ki vesz részt a problémakezelésben, illetve felsorolhatóak a potenciálisan **bevonható szolgáltatók** is, amennyiben még nem körvonalazódtak a konkrétumok. (12. ábra)

A	B	C	D	Egyéni fejlesztési terv - szolgáltatási információk			
				Szolgáltatások ütemezése			
				E	F	G	H
N ^o	Probléma megnevezése Minden azonosított nehézség, ami a képzéshez, komplex szolgáltatáshoz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)	Problémakezelés eszköze (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)	Komplex fejlesztés szolgáltatásai Felnőttképzési tevékenységet kiegészítő szolgáltatás	Szolgáltatást biztosító	Szolgáltató/bevonható szolgáltató(k) megnevezése (amennyiben az előző oszlop kiegészítést igényel)	Szolgáltatás biztosításának időszaka	Alkalmak száma
1.	A két általános iskolás korú gyermek iskolán kívüli felkészítésének megoldatlansága akadályozza az anya képzésben való részvételét	Iskolai tanulószoba, egyéb helyi lehetőségek feltérképezése a családsegítő által	Közösség- és családfejlesztés	Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:	Családsegítő Szolgálat Gáborján, Általános Iskola	Képzéskezdést megelőzően	2
2.	Kis alapterületű lakás, feltűjtásra szorul	A feltűjtáshoz szükséges anyagok beszerzésére karitatív szervezetek megkeresése, szakemberek bevonása szervezeteken keresztül	Lakhatási helyzetkezelés	Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:	Polgármesteri Hivatal Ozd, Fehérgyűrű Közhasznú Egyesület, Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Magyar Református Szeretetszolgálat	Képzés alatt	4
3.	Reumatikus panaszok	A legközelebbi szakrendelésre való eljutás segítése	Egészségi állapotfejlesztés	A mobilitási mentor által biztosított szolgáltatással		Képzéskezdést megelőzően	2
4.	Rossz mentális állapot	Önismereti tréning, pszichológus bevonása a helyi családsegítő szolgálat közreműködésével	Mentális állapotfejlesztés	Elérhető szolgáltatás, a szolgáltató neve:	Családsegítő Szolgálat Gáborján	Képzés alatt	10

12. ábra

A „Szolgáltatás biztosításának időszaka” és az „Alkalmak száma” „G” és „H” oszlopaiban a szolgáltatások **ütemezésére** van lehetőség. Az ütemezéshez a tervezett időszakot („Képzéskezdést megelőzően, Képzés alatt, Képzészárást követően”) szükséges megadni, valamint azt, hogy **hány alkalommal tervezi a mentor a szolgáltatást biztosítani**.

Az EFT-k készítésekor - egyéni fejlesztési igényeket figyelembe véve - célszerű az **azonos típusú és szintű problémákra megoldást nyújtó szolgáltatások esetén azonos alkalomszámmal tervezni**, hiszen ez a szolgáltatási program összeállítása során megkönnyíti a csoportszintű ütemezést.

Amennyiben a felmért probléma (pl.: szakmai képzettség, munkatapasztalat hiánya) kezelését maga a képzés szolgálja, az EFT-ben a problémakezelés eszközeként fel kell tüntetni a képzést, azonban a képzési szolgáltatást **ütemezni nem szükséges**, illetve a képzést, mint fejlesztést a későbbiekben összeállításra kerülő szolgáltatási programban sem szerepeltetjük.

A Kormányrendelet 1. számú melléklete szerint képzés alatt és után biztosítandó szolgáltatásokat (például: a „Képzés hatékonyságának növelése”; „Pályaorientációs tanácsadás” „Felnőttképzési tanácsadás”) minden résztvevő számára kötelező biztosítani, a rendeletben meghatározott intenzitással és ütemezéssel, melyet a szolgáltatási programba kötelező felvezetni. Az egyéni fejlesztési tervekben viszont az „EFT – Problémaazonosítás” és „EFT – Fejlesztési terv” munkalapon feltüntetni csak abban az esetben szükséges, ha a mobilitási mentor az egyén felmérése során felmér olyan problémát, melynek kapcsán a problémakezelés lehetséges eszköze a képzés alatt és után kötelezően biztosítandó szolgáltatások egyike. (13. ábra)

Ezen szolgáltatásokat az egyéni fejlesztési tervekben nem szükséges alkalmak számával ütemezni, kizárólag akkor, ha a mobilitási mentor úgy ítéli meg, hogy az egyénnek a jogszabályban meghatározott minimális ütemezésnél több időre vagy intenzívebb fejlesztésre van szüksége.

A	B	C	D	Egyéni fejlesztési terv - szolgáltatási információk			
				Szolgáltatások ütemezése			
				E	F	G	H
N ^o	Probléma megnevezése Minden azonosított neléség, avá a képzéshez, komplex szolgáltatást/oz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)	Problémakezelés eszköze (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)	Komplex fejlesztés szolgáltatásai Felnőttképzési tevékenységet kiegészítő szolgáltatás	Szolgáltatást biztosító	Szolgáltató/bevonható szolgáltató(k) megnevezése (amennyiben az előző oszlop kiegészítést igényel)	Szolgáltatás biztosításának időszaka	Alkalmak száma
1.	Nem rendelkezik befejezett általános iskolai végzettséggel, csak 6 osztálya van	7-8. osztályos felzárkóztató képzésen való részvétel		A képzésszervező által biztosított szolgáltatással (képzéssel)		Képzés alatt	
2.	Nem tudja, hogy mit tanuljon az általános iskola befejezése után	Felnőttképzési tanácsadás		A mobilitási mentor által biztosított szolgáltatással		Képzés zárását követően	Kötelező szolgáltatás, jogszabály szerinti ütemezés
3.	Anyagi gondok, pénzühiány	Helyi önkormányzat és szervezetek megkeresése, igénybe vehető támogatásokról, adományokról tájékoztatás, támogatás igénylése	Tudatos pénzügykezelés fejlesztése	A mobilitási mentor által biztosított szolgáltatással		Képzés alatt	2

13. ábra

Egyéni fejlesztési terv – fejlesztési célok „I-L” oszlopok

Az „EFT – Fejlesztési terv - fejlesztési célok”-at az „I-L” oszlopokban rögzítjük.

A képzési program fejlesztési időszakához kötődő „Rövid távú fejlesztési cél” a problémakezelés eszközeinek, a szolgáltatás biztosításának a célja és várt eredménye.

A képzési program zárását követő „Hosszú távú fejlesztési cél”, mely túlnyúlik a fejlesztési időszakon, a képzésben résztvevő egyének számára megfogalmazott távlati célok. A felnőttképző és a mobilitási mentor nem köteles a hosszú távú fejlesztési célok eléréséig kísérni az érintetteket, ezen célok meghatározása szemléletformáló, motiváló hatása, illetve a további fejlesztési irányok meghatározása miatt jelentős. (14. ábra)

A	B	C	G	H	I	J	K	L
N ^o	Probléma megnevezése Minden azonosított nehézség, ami a képzéshez, komplex szolgáltatáshoz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)	Problémakezelés eszköze (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)	nációk		Egyéni fejlesztési terv - fejlesztési célok			
			Szolgáltatás biztosításának időszaka	Alkalmak száma				
1.	Környezetében nincs jelen a támogató közeg, barátok hiánya	Önismereti tréning, mentálhigiénés tréning, életvezetési ismeretek, társas kapcsolatok fejlesztése	Képzés alatt	12	Helyes önértékelés, pozitív énkép kialakul, a mentorált társas készségei fejlődnek	2024.11.29	Pozitív gondolkodás, társas kapcsolati háló bővül	1 év
2.	Állandó jövedelem hiánya, megélhetési gondok	Tudatos pénzkezelési tanácsadás, pénzügyi tudatosság fejlesztése	Képzés alatt	8	A család gazdálkodásának ésszerűsítése, a bevételi-kiadási oldal egyensúlyba hozása	2024.11.29	Stabil jövedelmi viszonyok megteremtése, munkahely létesítése, ezáltal rendszeres jövedelemszerzés	2 év

14. ábra

4.2. Egyéni fejlesztési terv – 1-3. felülvizsgálat

A Korm. rendelet alapján a mobilitási mentor az egyéni fejlesztési tervet rendszeresen, **legalább kéthavonta írásban felülvizsgálja**, és szükség szerint módosítja. A felülvizsgálati kötelezettség kizárólag az „EFT - Fejlesztési terv” munkalapra vonatkozik. (15. ábra)

A felülvizsgálat célja a fejlesztési folyamat áttekintése, ellenőrzése, tarthatóságának felmérése, a szükségszerű beavatkozások meghatározása, melyhez az alábbi szempontok vizsgálata nyújt segítséget.

A	B	C	Egyéni fejlesztési terv - 1. felülvizsgálat				
			M	N	O	P	Q
N ^o	<i>Probléma megnevezése</i> <i>Minden azonosított nehézség, ami a képzéshez, komplex szolgáltatáshoz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)</i>	<i>Problémakezelés eszköze</i> <i>(azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)</i>	<i>Felülvizsgálat dátuma</i>	<i>A terveknek megfelelően halad a fejlesztés?</i>	<i>A megvalósítást nehezítő vagy akadályozó tényezők</i>	<i>A fejlesztési terveknek megfelelő ütemezés tartásához szükséges lépések, intézkedések</i>	<i>Határidő</i>
1.	Kis alapterületű lakás, felújításra szorul	A felújításhoz szükséges anyagok beszerzésére karitatív szervezetek megkeresése, szakemberek bevonása szervezeteken keresztül	2024.04.22	Nem	A megkeresett helyi civil szervezet nem tud anyagi segítséget nyújtani a felújításhoz szükséges anyagok megvásárlásához	További karitatív szervezetek, illetve a helyi református gyülekezet megkeresése	2024.05.15
2.	Zajos, szemetes lakókörnyezet kóbor állatokkal	Kérelem megírása a jegyzőhöz a lakókörnyezet megtisztítása, ill. a kóbor állatok befogása érdekében	2024.04.22	Igen	A kérelmet megírtuk és sikeresen benyújtottuk a mentorálttal, válaszára még nem került sor a jegyző részéről.	Válasz hiányában telefonos érdeklődés a kérelem elbírálása felől.	2024.05.20
3.	A lakóhely nehéz megközelíthetősége a szilárd útburkolat hiánya miatt	A helyi önkormányzati képviselő, jegyző, a közútkezelő megkeresése, az út járhatóvá tétele érdekében kérelmek megírása	2024.04.22	Igen	A kérelmet megírtuk és sikeresen benyújtottuk a tervezett szervekhez. Válaszára még nem került sor, várakozni szükséges.	Válasz hiányában telefonos érdeklődés a kérelmek elbírálása felől.	2024.05.20

15. ábra

Tekintve, hogy az **egyéni fejlesztés időszaka minimálisan 6 hónap**, ezért **legalább 2 alkalommal szükséges felülvizsgálni** a fejlesztés eredeti tervezési elemeit. A felülvizsgálat az adott probléma kezeléséhez rendelt szolgáltatás hatékonyságát, megfelelőségét vizsgálja, és ha eltérés, elmaradás tapasztalható, azt rögzíteni szükséges.

Ez esetben meg kell állapítani a fejlesztési folyamatot nehezítő vagy akadályozó tényezőket, melyek kezeléséhez, elhárításához intézkedéseket is szükséges rendelni. Ahhoz, hogy mindez ellenőrizhető, felülvizsgálható legyen, a rögzített feladatok teljesítéséhez határidőt is rendelni kell, mely a következő felülvizsgálathoz szolgálat ellenőrzési alapot.

Amennyiben az aktuális felülvizsgálatkor azt állapítja meg a mobilitási mentor, hogy a feltárt probléma már megoldódott (enyhítésre vagy megszüntetésre került), akkor az aktuális felülvizsgálatra vonatkozó oszlopo(ka)t már nem szükséges kitölteni. Az „Egyéni fejlesztési terv - fejlesztési eredmények, további feladatok” („AB-AF” oszlopok) megfelelő kitöltésével, így különösen az adott soron rögzített **egyéni fejlesztés lezárása** dátumának és a fejlesztés eredményének rögzítésével jelezhető a probléma megoldása.

Amennyiben az SZP jóváhagyását követően merül fel az egyén(ek) vonatkozásában olyan új, felzárkózást akadályozó tényező, melyre van problémakezelési eszköz és elérhető szolgáltatás, akkor nem szükséges az új problémát az EFT-be rögzíteni és SZP módosítás iránti kérelmet benyújtani. Elegendő a problémakezelési eszközként biztosított szolgáltatást az újonnan felmerült problémával együtt a *szolgáltatási naplóban* rögzíteni.

Előfordulhat, hogy a feltárt problémára van problémakezelési eszköz és a problémakezelés biztosítható elérhető szolgáltatással egyéni szinten, de az SZP készítésekor a felnőttképző úgy ítéli meg, hogy a csoportszintű szintetizálásba az adott egyén problémája nem fér bele vagy egyéb okból nem tudja az elérhető szolgáltatást biztosítani (például a mobilitási mentor túlzott leterheltsége miatt). Mivel az egyén EFT-je tartalmaz problémakezelési eszközt, az egyén *„EFT - Fejlesztési terv”* munkalapja felülvizsgálandó. Ebben az esetben a felülvizsgálati résznél javasoljuk, hogy *„A terveknek megfelelően halad a fejlesztés?”* („N” oszlop) kérdésre *„Nem”* választ adjanak és *„A megvalósítást nehezítő vagy akadályozó tényezők”*-nél („O” oszlop) fejtsék ki, hogy a problémakezelés miért nem kezdődött el.

4.3. Egyéni fejlesztési terv – fejlesztési eredmények, további feladatok

A komplex felzárkózási képzési programok esetében az egyéni fejlesztést követően, annak lezárásaként a **folyamatot értékelni szükséges**. Minderre az egyéni problémákhoz rendelt és kéthavi rendszerességgel felülvizsgált szolgáltatások eredményeinek, az adott probléma kezelésében, enyhítésében tapasztalt megállapításával, összesítésével kerül sor.

Ahhoz, hogy ezeket az eredményeket objektív alapokra helyezzük, ellenőrizhetővé tegyük, mindenképpen szükséges a fejlődés alátámasztására alkalmas **igazoló dokumentumokat** és azok **elérhetőségét** is meghatározni („AD-AE” oszlop). Az alábbi táblázatban néhány példa szemlélteti a fejlesztési folyamat lezárásának lehetséges módjait. (16. ábra)

A	B	C	Egyéni fejlesztési terv - fejlesztési eredmények, további feladatok				
			AB	AC	AD	AE	AF
N ^o	<i>Probléma megnevezése</i> <i>Minden azonosított nehézség, ami a képzéshez, komplex szolgáltatáshoz kapcsolódó fejlesztéssel enyhíthető, kezelhető vagy megszüntethető (azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának C oszlopával)</i>	<i>Problémakezelés eszköze</i> <i>(azonos az EFT-Problémaazonosítás munkalapjának G oszlopával)</i>	<i>Egyéni fejlesztés lezárásának dátuma</i>	<i>A probléma kezelésében elért eredmény, fejlődés</i>	<i>Az eredményt alátámasztó dokumentum megnevezése</i>	<i>Az eredményt alátámasztó dokumentum elérhetősége</i>	<i>További feladat</i>
1.	Levertség, rossz önértékelés, rossz jövőkép	Mentálhigiénés tanácsadás	2024.01.31	Mentális állapot javulása, a mentorált önértékelése megerősödött	Mentális állapotfelmérő ívek	Képzésszervező	Mentálhigiénés támogatás
2.	Kis alapterületű, közel lakhatatlan állapotú lakás	Kérelem megírása szociális bérlakás igénylése érdekében	2024.01.20	Szociális bérlakásba költözéssel javultak a lakhatási körülmények	Határozat a szociális bérlakás kiutalásáról	Képzésszervező (másolati példány)	-
3.	Nincs a helyi munkaerőpiaci viszonyokhoz igazodó szakmája	Képzésbe vonás	2024.01.31	Piacképes szakma megszerzése	Képesítő bizonyítvány	Képzésszervező (másolati példány)	-
4.	Kevés, rendszertelen jövedelem, megélhetési gondok	A helyi munkaerőpiaci igényeknek megfelelő képzés elvégzését követően elhelyezkedés	2024.02.28	Rendszeres jövedelem biztosítása	Munkaszerződés	Képzésszervező (másolati példány)	A foglalkoztatásban maradás támogatása
5.	Kevés a munkatapasztalata	A helyi munkaerőpiaci igényeknek megfelelő képzés során gyakorlati tapasztalatok szerzése	2024.01.31	Munkatapasztalat-szerzés gyakorlati képzésen	Képesítő bizonyítvány	Képzésszervező (másolati példány)	-
6.	A téli tüzelő nem biztosított	A helyi önkormányzati megkeresése, kérelem megírása	2023.10.30	A téli tüzelő biztosított	Fényképfelvételek	Képzésszervező	Önálló ügyintézés segítése a téli tüzelő folyamatos biztosítása érdekében

16. ábra

5. EFT - SZOLGÁLTATÁSI NAPLÓ

A szolgáltatási naplóban szükséges rögzíteni a **kötelező felmérésekre**, valamint a szolgáltatási programban vállalt, **már elvégzett szolgáltatásokra és tevékenységekre vonatkozó adatokat**.

Azon szolgáltatásokat is célszerű a naplóban rögzíteni, melyeket a jóváhagyott szolgáltatási program nem tartalmaz, de a felnőttképző később, akár a mobilitási mentor, akár a partnerszervezet bevonásával biztosította a képzésben résztvevő részére.

Például: Az EFT elkészítése idején még nem volt elérhető szolgáltató a feltárt probléma kapcsán, de a fejlesztési időszak idején a probléma már kezelhető; A felmérést és az EFT készítését követően merült fel akadályozó tényező, melynek elhárítása szükséges.

A „Komplex fejlesztés szolgáltatásai” - „E” oszlop egyszerű kitöltését a „Komplex fejlesztés szolgáltatásai” táblázatban sorszámmal azonosítható szolgáltatások segítik.

A „Szolgáltatás rövid leírása” - „F” oszlopban szükséges érdemben bemutatni a ténylegesen nyújtott szolgáltatást.

A „Szolgáltató”, a „Szolgáltatás formája” és a „Szolgáltatás igazolásának formája” - „G-I” oszlopokban az „Index” alatt szereplő betűjeleket szükséges alkalmazni. (17. ábra)

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1												
2	Mentorált neve:								Komplex fejlesztés szolgáltatásai*		Index	
3	Mentor neve:								1. Felmérés	10. Pályamentációs tanácsadás (csoportos)	1	M - mentor
4	Komplex felzárkózási képzés neve:								2. Lakhatási helyzetkezelés	11. Elhelyezkedési tanácsadás (csoportos)		P - partnerszervezet
5	Komplex felzárkózási képzés helyszíne:								3. Mentális állapotfejlesztés	12. Pályamentációs tanácsadás (egyéni)	2	J - jelenléti
6	Komplex felzárkózási képzést szervező neve:								4. Egészségi állapotfejlesztés	13. Elhelyezkedési tanácsadás (egyéni)		O - online
7	Komplex felzárkózási képzés kezdő dátuma:								5. Közösség- és családfejlesztés	14. Felnőttképzési tanácsadás (csoportos)		J - jelenléti ivvel
8	Komplex felzárkózási képzés záró dátuma:								6. Tudatos pénzügykezelés fejlesztése	15. Munkavállalás elősegítése (csoportos)	3	KF - képernyőfelvétellel
9	Fejlesztési időszak kezdő dátuma:								7. Egyéb szolgáltatás: ügyintézés, tanácsadás	16. Felnőttképzési tanácsadás (egyéni)		F - felméréslappal
10	Fejlesztési időszak záró dátuma:								8. Képzés hatékonyságának növelése (csoportos)	17. Munkavállalás elősegítése (egyéni)		
11									9. Képzés hatékonyságának növelése (egyéni)			
12												
13	Szolgáltatás dátuma (éééé.hh.nn. formátumban)	Szolgáltatás kezdő időpontja (óó:pp formátumban)	Szolgáltatás záró időpontja (óó:pp formátumban)	Komplex fejlesztés szolgáltatásai* (Komplex fejlesztés szolgáltatásainak sorszáma)	Szolgáltatás rövid leírása	Szolgáltató ¹	Szolgáltatás formája ²	Szolgáltatás igazolásának formája ³	Szolgáltatást igénybevevő aláírása (jelenléti forma esetén)	Szolgáltató aláírása (jelenléti forma esetén)	Megjegyzés (egyéb információ, valamint ha partner biztosítja a szolgáltatást, a szervezet neve is itt rögzítendő)	
14												
15												
16												

17. ábra

Kiemelten fontos, hogy minden szolgáltatási alkalom **a szolgáltatási programban meghatározott igazoló dokumentum** valamelyikével kerüljön igazolásra.

A **szolgáltatási naplót mindkét fél** - a szolgáltatás igénybe vevője, valamint a szolgáltatás nyújtója - egyaránt **aláírásával hitelesíti**.

A szolgáltatási napló a szolgáltatási programban vállalt tevékenységek vezetésén kívül alkalmas arra is, hogy **a mobilitási mentor a felméréseket követően rögzítse az állami foglalkoztatási szerv, illetve a családsegítő intézmények megkeresését**, annak érdekében, hogy figyelembe tudja venni a cselekvési tervet és a szociális diagnózist az egyéni fejlesztési tervek kialakításakor. Az érintett szervezetekkel való **együttműködés tényének alátámasztását a naplóba való bevezetéssel is célszerű igazolni**, az intézmények kapcsolattartó/képviselő személyével szükséges aláírítani.

Előfordulhat olyan eset, hogy a **mentor biztosítja ugyan az adott szolgáltatást**, rendelkezésre áll a megbeszélte időben, de **a résztvevő nem jelenik meg**. Amennyiben az alkalom pótlása többszöri felszólítást, megkeresést követően sem valósul meg a résztvevő távolmaradása miatt, **a mobilitási mentornak jelölnie kell a rendelkezésre állását az elmaradt alkalmak időpontjában**, a megjegyzés oszlopba bevezetve, hogy nem jelent meg a résztvevő. Igazoló dokumentumként szükséges csatolni és a táblázatban jelölni a megkeresést, felszólítást bizonyító postai vagy elektronikus levelet.

FONTOS a szolgáltatási napló pontos és megfelelő kitöltése, tekintettel arra, hogy ez a dokumentum **az ellenőrzés alapja**. Az ellenőrzés során a felzárkózási képzést folytató szervezetnek az ellenőrzéshez – a Korm. rendeletben foglaltak formai, tartalmi, módszertani vizsgálatához – **valamennyi információt és dokumentumot** az ellenőrzést végző részére **teljes körűen rendelkezésre kell bocsátania**.