

SZOLGÁLTATÓK EGYÉNI FELKÉSZÍTÉSE **Villámkommunikáció**

A hivatali ügyintézők és a piaci szolgáltatók körében bevezettük a szolgáltatók csoportos felkészítése helyett az **alkalomszerű – „ad hoc” felkészítést.**

Ennek oka részben a hajlandóság hiányában, részben a szolgáltatók túlterheltségében rejlik. További problémát jelent, hogy legtöbb szolgáltató nem tudja megoldani dolgozóik egész napos vagy akár csak néhány órás munkájának kiesését. Ezért a tájékoztatást és felkészítést a szolgáltatások igénybevétele alkalmával a munkatársakkal egyéni, az aktuális szituáció szerint tartotta az a kísérő, aki az ügyet intéző fogyatékos embert elkísérte.

1. A szolgáltató munkatárs felkészítése: alkalomszerű tematikus felkészítés, a hivatali dolgozók és a piaci szolgáltató munkatársak felkészítő tematikájának legfontosabb elemeinek felhasználásával:
 - Értelmi fogyatékosok, kommunikációs nehézségek és kezelésük
 - A fogyatékosok jogai az ENSZ Egyezmény alapján
 - Értelmi fogyatékos ügyfeleink és segítőik felkészítése
 - Az egyes alkalomszerű felkészítések előtt kikérjük a szolgáltató munkatárs szóbeli beleegyezését az ad hoc felvilágosításról.
2. A felvilágosítás tartalmi elemei:
 - Ki a szolgáltatást igénybe vevő ember,
 - Milyen szolgáltatást fog igénybe venni
 - Milyen nehézségei vannak
 - Milyen szervezet, milyen szakemberek segítik az ügyfelet
 - Ki a segítője, kihez lehet fordulni probléma esetén
 - Hogyan érdemes kommunikálni a szolgáltatást igénybe vevővel
 - Mik a lehetőségek
 - Milyen kockázatok
3. Utólagos elemzések, esetfeldolgozás:
 - A szolgáltató munkatárs viselkedésének értékelése, tapasztalatai az ügyféllel és a segítővel megbeszélve.
 - Tanulságok levonása, ügyféllel való megbeszélése az esetleges problémáknak, pozitív élményeknek.