



Szakmai folyamatok a családsegítő szolgáltatások területén

Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet
TÁMOP 5.4.1.
Tevékenységszervezési pillér

2011. január



Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| Tartalomjegyzék | 1 |
| Bevezető | 3 |
| Folyamattérkép..... | 8 |
| Folyamathierarchia..... | 9 |
| CSSK 01. Információszolgáltatás | 10 |
| CSSK 02. Esetfelvétel | 13 |
| CSSK 03. Családgondozás..... | 18 |
| CSSK 04. Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás..... | 21 |
| CSSK 05. Adósságkezelés | 25 |
| CSSK 06. Közösségfejlesztő programok szervezése | 31 |
| CSSK 07. Családsegítő jelzőrendszerének működtetése | 36 |
| CSSK 08. Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás | 41 |
| CSSK 09. Anyagi nehézségekkel küzdők számára ügyintézés | 46 |
| CSSK 10. Csoportos programok szervezése | 50 |
| CSSK 11. Bántalmazás észlelése..... | 53 |
| CSSK 12. Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment..... | 56 |
| CSSK 13. Aktív korúak ellátása | 61 |
| CSSK 14. Egyéni terápiás programok szervezése..... | 66 |
| CSSK 15. Prevenciós programok szervezése | 70 |
| Szervezeti elemek | 75 |
| Dokumentumok..... | 76 |
| Felelős munkakörök, szerepek | 78 |

Bevezető

„A hatékony nemzetgazdaság és az eredményes gazdasági vállalkozások információs technológiai (IT-) támogatás nélkül ma már nem képzelhetők el. A versenyképesség fokozása szempontjából alapvető cél az elektronikus, integrált, valós idejű és kiterjesztett szervezeti modell terjesztése és megvalósítása a kormányzati szektorban is. Az IKT-szektor hozzájárulása olcsóbb, átláthatóbb működésű és hatékonyabb közigazgatást eredményezhet. (Goldmann–Mester–Mód; 2008)”

A tevékenységadminisztrációs fejlesztés

Régóta várjuk mindannyian – különösen, akik ezen a területen dolgozunk –, hogy szakmai tevékenységeink során egyszerűen kezelhető, egységes informatikai támogatást kaphassunk, ügyeink intézésében előrébb léphessünk a modern technika eszközeivel. Lehetőség volt már eddig is többféle program használatára, melyek közül némelyik könnyen kezelhető, mások kevésbé, és közöttük is előfordulnak átfedések. Olyan program azonban, mely felöleli szakmai tevékenységünk egészét, s mindenki számára egyaránt elérhető, biztosítja a statisztikai adatgyűjtést, a központi tervezés szempontjait is, jelenleg nem található a piacon.

Egy ilyen szoftver létrehozásához nyújt lehetőséget a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI) keretében lebonyolításra kerülő TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt Tevékenységadminisztrációs fejlesztése¹, melynek átfogó célja egy egységes ügymenet-támogató informatikai rendszer kialakítása, a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységek adminisztrációjának informatizálása. A fejlesztés a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekttel² közösen zajlik. A fejlesztésnek négy fázisa van: módszertani fejlesztés, informatikai fejlesztés (TÁMOP 5.4.2), modellezés és korrekció. A tevékenységadminisztrációs pillér feladatkörébe tartozik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások, a családsegítő szolgáltatások, és az idősbentlakásos intézmények területén a szakmai folyamatok leírása, átláthatóságuk biztosítása, mérhetőségük megteremtése, röviden: az informatikai fejlesztés szakmai előkészítése. Jelen dokumentum a módszertani fejlesztés kapcsán nemcsak a különböző tevékenységeket írja le egységes módon országos érvényességgel, hanem a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszert is támogatni kívánja. A dokumentum jelenlegi formáját a különböző területeken zajló műhelymunkák során nyerte el. A workshopokon a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok

¹ TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt: „Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása”

² TÁMOP 5.4.2 kiemelt projekt: „Központi Szociális Információs fejlesztések”

modellezését (ábrázolását) pedig folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a Tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

Az érintett terület

„A szociális törvény (Szoc. tv.) 2002-ben még alap- és szakosított ellátásokat különböztetett meg, utóbbiak közé sorolva a nappali ellátásokat is. A módosítások következtében 2005. január 1-jétől a nappali ellátások az alapszolgáltatások közé kerültek, így ettől az időponttól a szakosított ellátások már – a törvény 57. § (2) bekezdés f) pontja szerint feltüntetett egyéb speciális szociális intézményektől eltekintve – a bentlakásos intézményrendszert ölelik fel. E bentlakásos intézmények öt nagy ellátotti csoportot céloznak meg. Ezek a következők: idősök, fogyatékosok, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, és hajléktalanok.” (Mester 2010) A felsorolt Szociális törvény (1993. évi III. törvény „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) által nevesített szakosított ellátási formák közül a Tevékenységadminisztrációs fejlesztés keretében az idősbentlakásos ellátás folyamatainak modellezése valósult meg.

A folyamatmenedzsment jelentősége

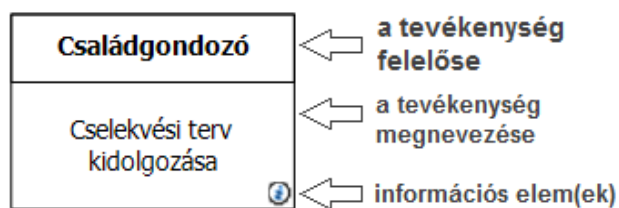
A folyamatok leírásának rendkívüli előnye, hogy több, a területhez kiválóan értő tapasztalt ember együttműködésével áll össze a munkacsoportos megbeszélések során. A szokványos tevékenységmenetek lejegyzésén túl kiterjed olyan részletekre is, amelyekre általában a napi munkavégzés során nem figyelünk, nem gondolunk. Elsősorban a jogszabályok által meghatározott tevékenységek és folyamatok leírására törekedtünk, de nem kerülhettük el azokat sem, amelyek a napi gyakorlatban rendszeresen előfordulnak. Az elkészült folyamatleírások így válhatnak segítőjévé, iránymutatójává munkánknak. Ez egyben azt a nem elhanyagolható tény is jelenti, hogy a folyamatleírások alkalmasak egy új munkatárs hatékony bevezetésére a napi gyakorlatba.

A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése, rendszerbe szedése, minőségi és statisztikai mutatóinak folyamatokhoz kapcsolása. Mindezen ismeretek felhasználásával informatikusok fogják kifejleszteni azt a szoftvert, mely reményeink szerint megkönnyíti, lerövidíti az ágazatban dolgozó szakemberek adminisztrációs tevékenységét a napi munkavégzéstől kezdve az időszakai statisztikai jelentésekig.

A kérdéscsoportok összefüggéseinek, kapcsolódásainak átláthatóságához értelemszerűen választottuk a folyamatleírást, valamint a folyamatleírással korreláló, a folyamatokat jól tükröző, azokat szemléletessé tevő grafikus ábrázolási módnak a folyamatábrát. Ezzel a módszerrel tudjuk leginkább elősegíteni a fejlesztendő szoftver kapcsolódási hálójának elkészítését, az egyes folyamatok egymáshoz kapcsolódását, valamint a fejlesztő informatikusok munkáját.

A folyamatábra lényege, hogy a folyamatot, tevékenységsort, az egyes lépéseket önálló egységeknek tekintve egy zárt geometriai alakzatban ábrázolja. Az egyes elemeket a lépések egymásutánjának megfelelően nyilakkal kötik össze. A folyamatábra segítségével egyszerűen és szemléletesen írhatunk le adatfeldolgozási folyamatokat, így tehető szemléletessé a számítógépre írt programok működése is. A program-folyamatábra egyes lépései az egyes utasítások v. utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

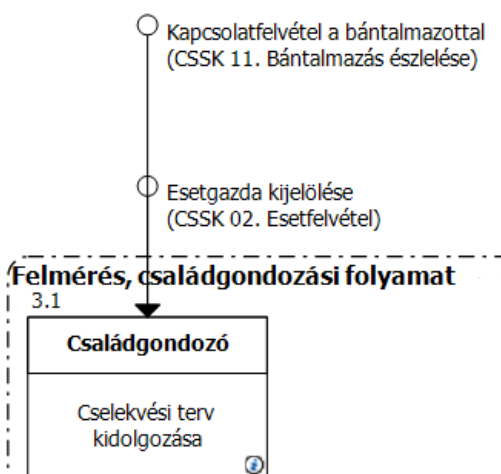
A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (**Q**uality. **P**rocesses. **R**esults.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgondozó) és munkafázisok listázására,



grafikus felületén pedig – akárcsak egy weboldal linkjeire kattintva – egyik folyamatábrából a másikba juthatunk a kapcsolódási pontokon keresztül. Jelen dokumentum a QPR ProcessGuide szoftverből kinyert úgynevezett riport, mely megmutatja az ábrákat, valamint a hozzájuk tartozó összes információt és leírást táblázatos

formában.

A folyamatábra leggyakoribb eleme az úgynevezett doboz. Ez a doboz jelöli a folyamat egyes lépéseit, **tevékenységeit**. A doboz felső részében az adott lépés, tevékenység közvetlen **felelősét** neveztük meg, amennyiben egyértelműsíthető volt. Ez általában az a személy, aki az adott lépésben meghatározott tevékenységet, adminisztrációt ténylegesen végzi. Szükség esetén azonban ebben a mezőben néha azt a felelőst tüntettük fel, aki ezt a személyt kijelöli.



A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel. Ez általában röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható, csak a hozzá tartozó táblázat szöveges, leíró részében.

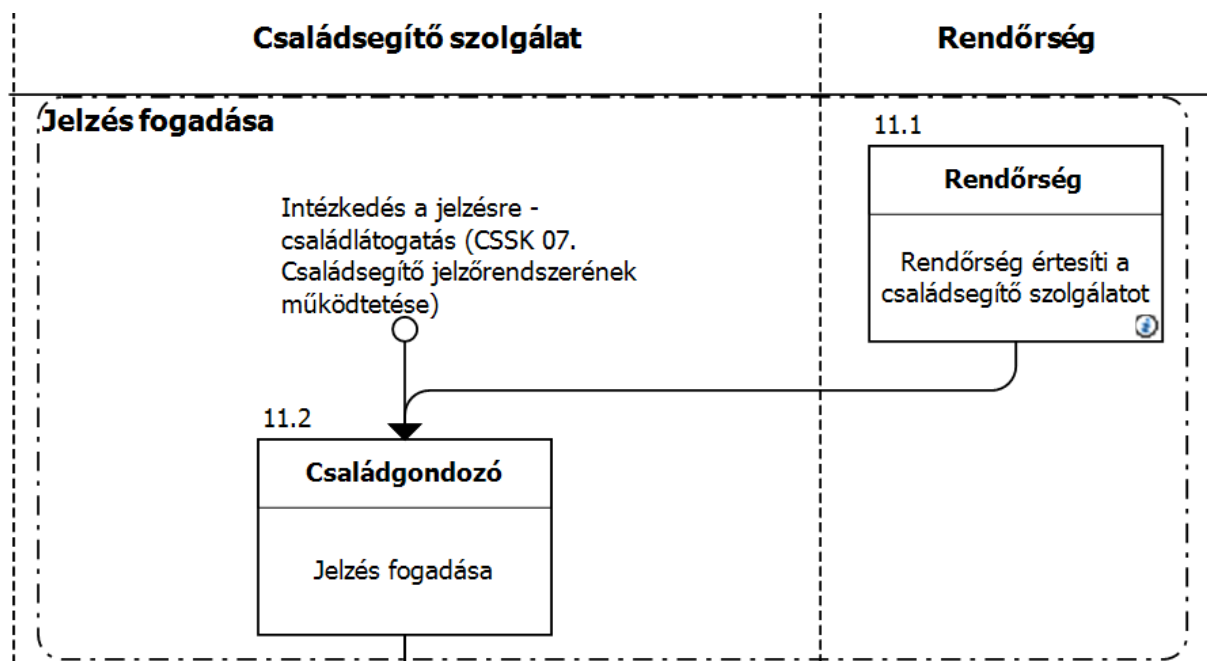
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található, amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez

kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.

A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: *folyamatlépés megnevezése, leírás, felelős, dokumentum megnevezése*.

Néhol azt láthatjuk egy-egy ábrában, hogy a nyíl karikában végződik, vagy abból indul. Ezek a karikák azt jelzik, hogy az adott lépés egy másik folyamathoz kapcsolódik. A karika mellett a folyamat és a folyamatlépés megnevezése is látható. A fejlesztendő adminisztrációs szoftvernek is követnie kell ezeket a lehetséges útvonalakat.

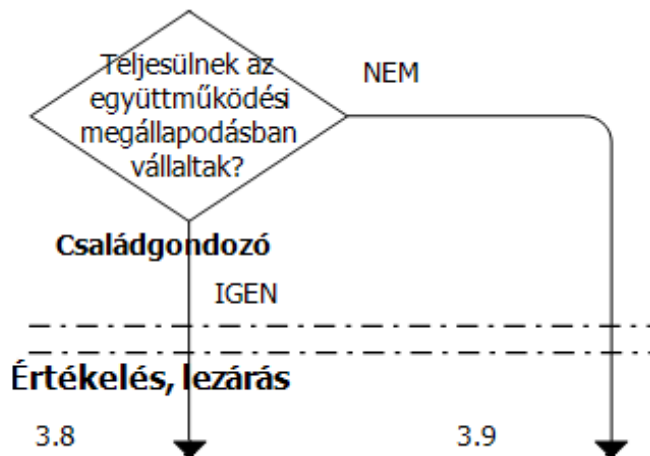
Az ábrában a több dobozt körbevevő szaggatott vonal azokat a tevékenységeket foglalja csoportba, amelyeket egy időben, egyszerre, összetartozóan érdemes adminisztrálni. Az elkészülő szoftverben ezekhez a tevékenységekhez egy űrlap, egy számítógépes oldal, vagy ablak fog tartozni.



A folyamatábra függőleges irányban is tagolódik, azaz egyfajta oszlopok képződnek attól függően, hogy mely intézmények keretén belül zajlanak a folyamatlépések. A fenti példában jelzéskor a jelzés küldője (Rendőrség), majd annak észlelésekor a fogadó fél (Családsegítő szolgálat) lesz a felelős intézmény;

értelemszerűen az intézményekben dolgozók felelősségi köre is más és más lesz (rendőrségi alkalmazott – családgondozó).

Több ábrában is látható a dobozok között egy-egy rombusz. Ez minden esetben döntési pontot jelöl. Itt



olyan kérdésnek kell szerepelnie, amelyre egyértelmű igen/nem válasz adható. Lényeges pont ez mind a szociális, mind a gyermekvédelmi szakembernek, hiszen ebben a lépésben döntést kell hoznia. A döntés felelősét feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverkészítőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd megjelenniük. Egyébként a rombusz információhordozó elemei azonosak a dobozával.

A QPR ProcessGuide-ban elkészített folyamatábrák rendszere a folyamattérképpel kezdődik. Ez egyfajta tartalomjegyzék szerepét is betölti ebben a szoftverben, s az adott elemre lépve (kattintva) megnyílik a hozzá tartozó folyamat ábrája. Számunkra, akik nyomtatásban olvassuk, vagy éppen interneten keresztül a következő dokumentumot, marad a hagyományos tartalomjegyzék, s lapozunk, vagy a Ctrl billentyű segítségével találjuk meg a kívánt oldalakat.

Jó olvasást mindenkinek!

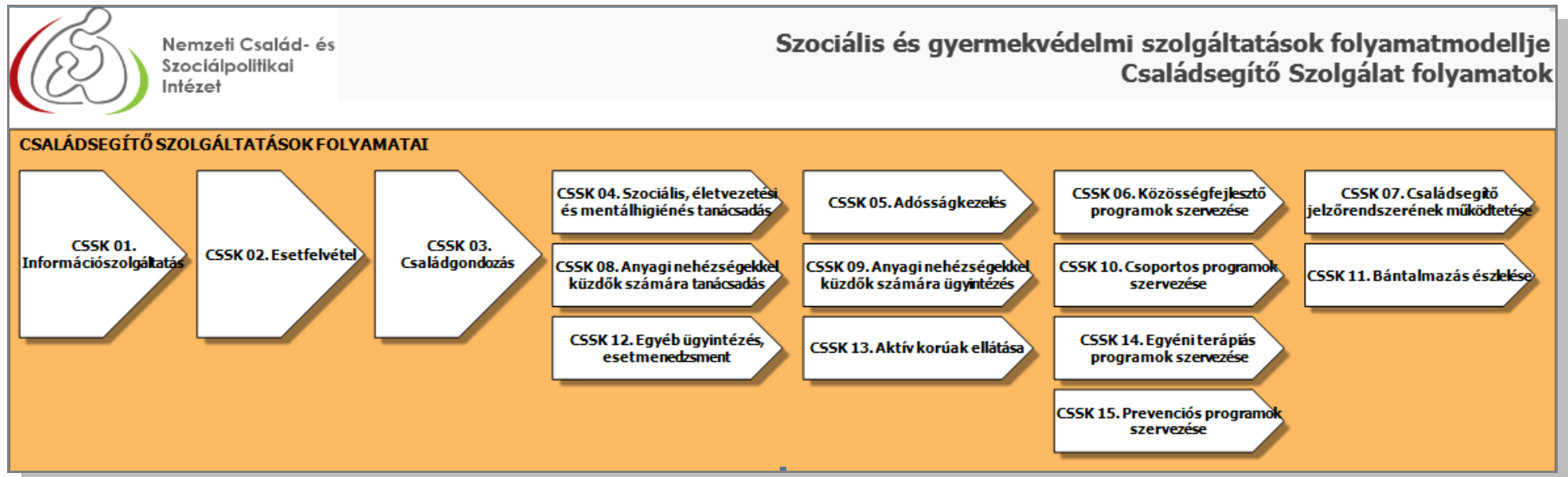
Felhasznált irodalom:

Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.

1993. évi III. törvény „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”.

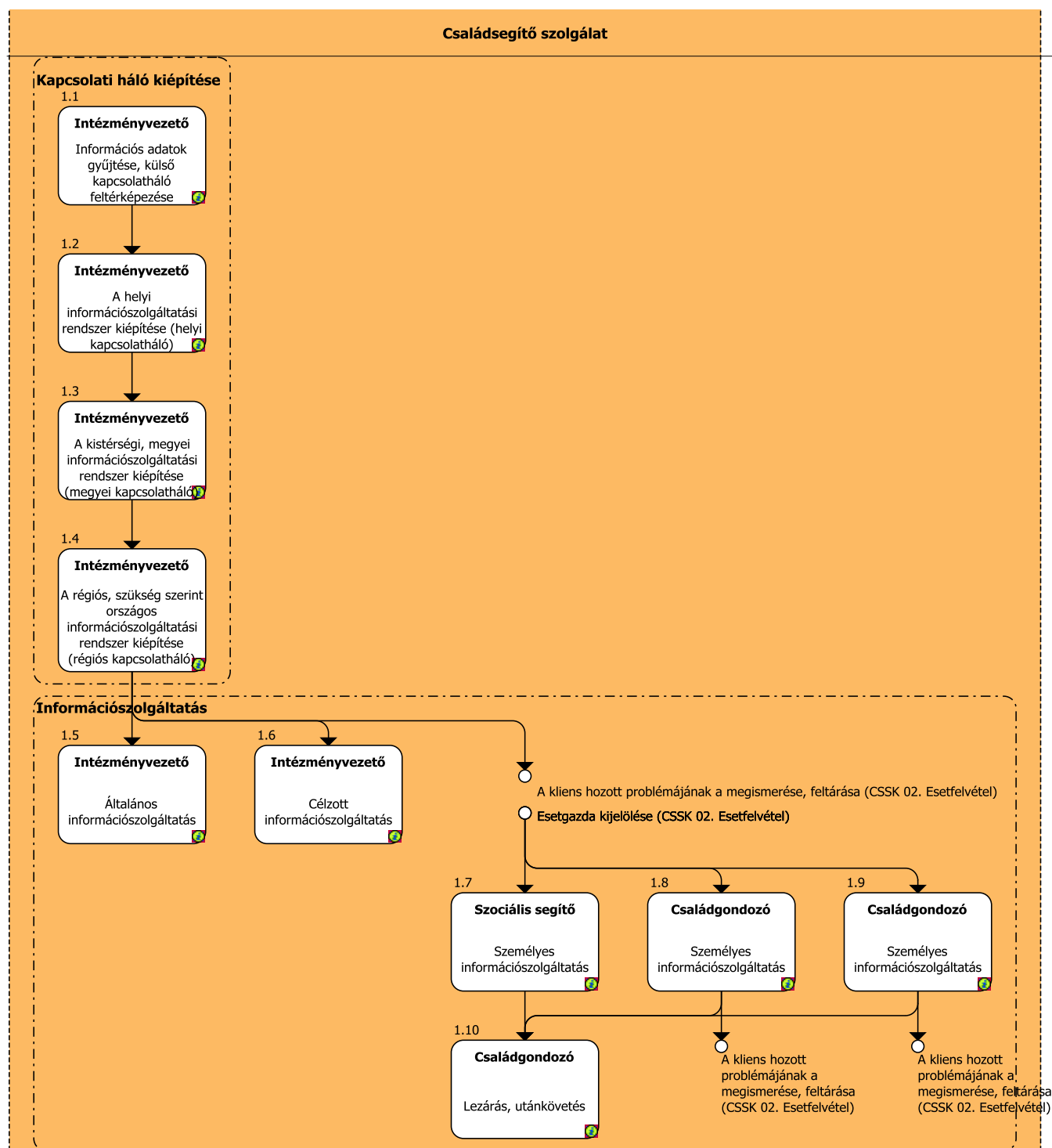
Folyamatterkép



Folyamathierarchia

| Folyamat megnevezése | Leírás |
|---|--------|
| CSSK 01. Információs szolgáltatás | |
| CSSK 02. Esetfelvétel | |
| CSSK 03. Családgondozás | |
| CSSK 04. Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás | |
| CSSK 05. Adósságkezelés | |
| CSSK 06. Közösségfejlesztő programok szervezése | |
| CSSK 07. Családsegítő jelzőrendszerének működtetése | |
| CSSK 08. Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás | |
| CSSK 09. Anyagi nehézségekkel küzdők számára ügyintézés | |
| CSSK 10. Csoportos programok szervezése | |
| CSSK 11. Bántalmazás észlelése | |
| CSSK 12. Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment | |
| CSSK 13. Aktív korúak ellátása | |
| CSSK 14. Egyéni terápiás programok szervezése | |
| CSSK 15. Prevenciós programok szervezése | |

CSSK 01. Információszolgáltatás



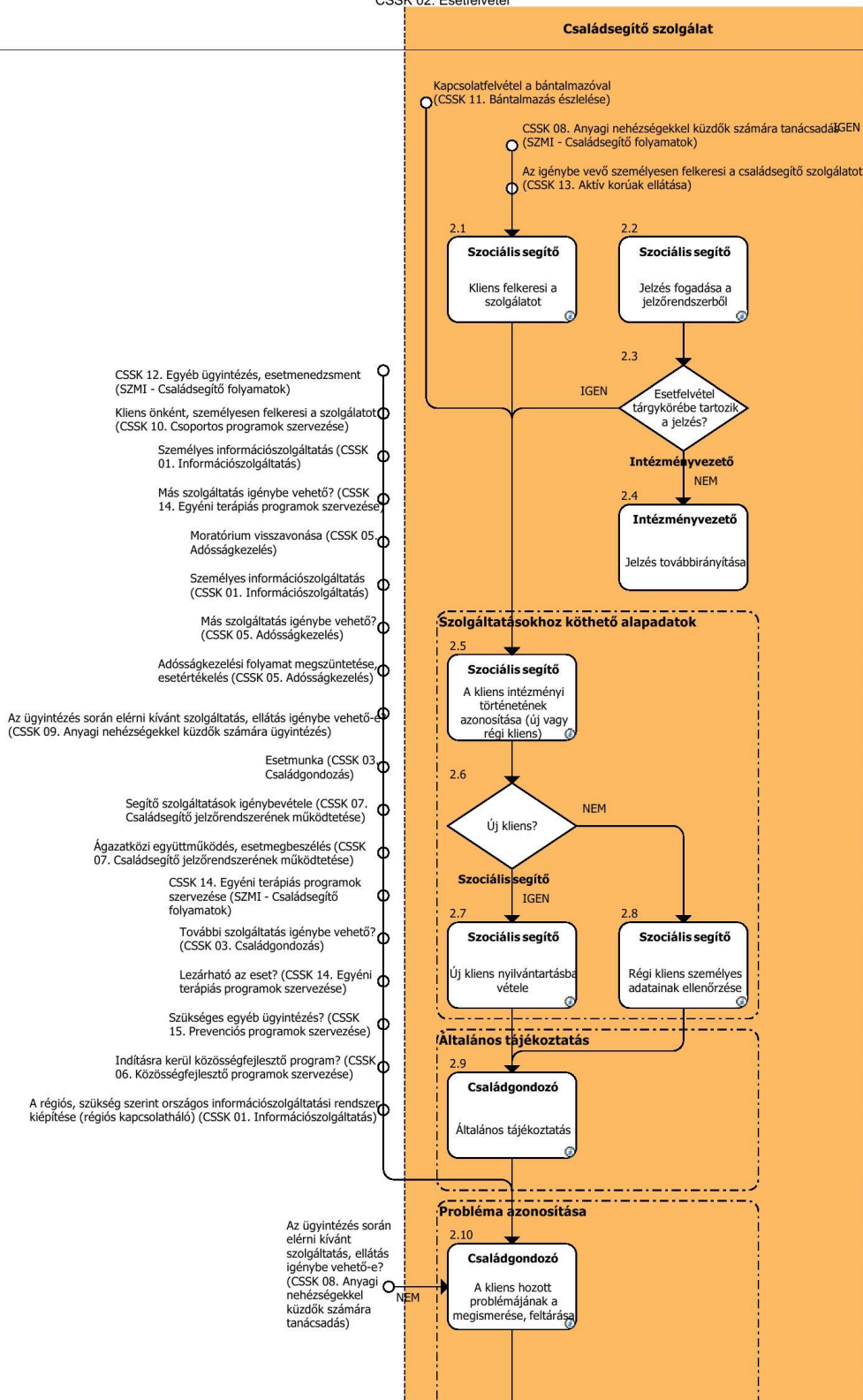


| | |
|---|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 01. Információs szolgáltatás |
| Folyamatgazda: | Intézményvezető/családgondozó |
| Folyamat definíciója: | 1) Az intézmény többszintű kapcsolatháló épít ki az ellátási körzetben - különösen a jelzőrendszer és a szociálpolitikai kerekasztal tagjaival - a megfelelő külső kommunikáción alapuló hatékony együttműködés érdekében. 2) A szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapnak az ellátások hozzáférhetőségéről és az igénybevételükre vonatkozó szabályokról. |
| Folyamat bemenete(i): | A családsegítő szolgáltatáshoz kapcsolódó szakmaközi kommunikáció keretében információk gyűjtése, szolgáltatást igénylők fogadása. |
| Folyamat kimenete(i): | A családsegítő szolgáltatáshoz kapcsolódó információs adatbázis létrehozása, szakmaközi kapcsolatháló kiépítése, információs adtokon és a külső kommunikáción alapuló hatékony információs szolgáltatás. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1993. évi III. tv., 1/2000. SZCSM r., Szociális Munka Etikai Kódexe, Szakmai Program (Módszertani Ajánlás), Intézményi belső szabályzatok, Helyi rendeletek | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| | |

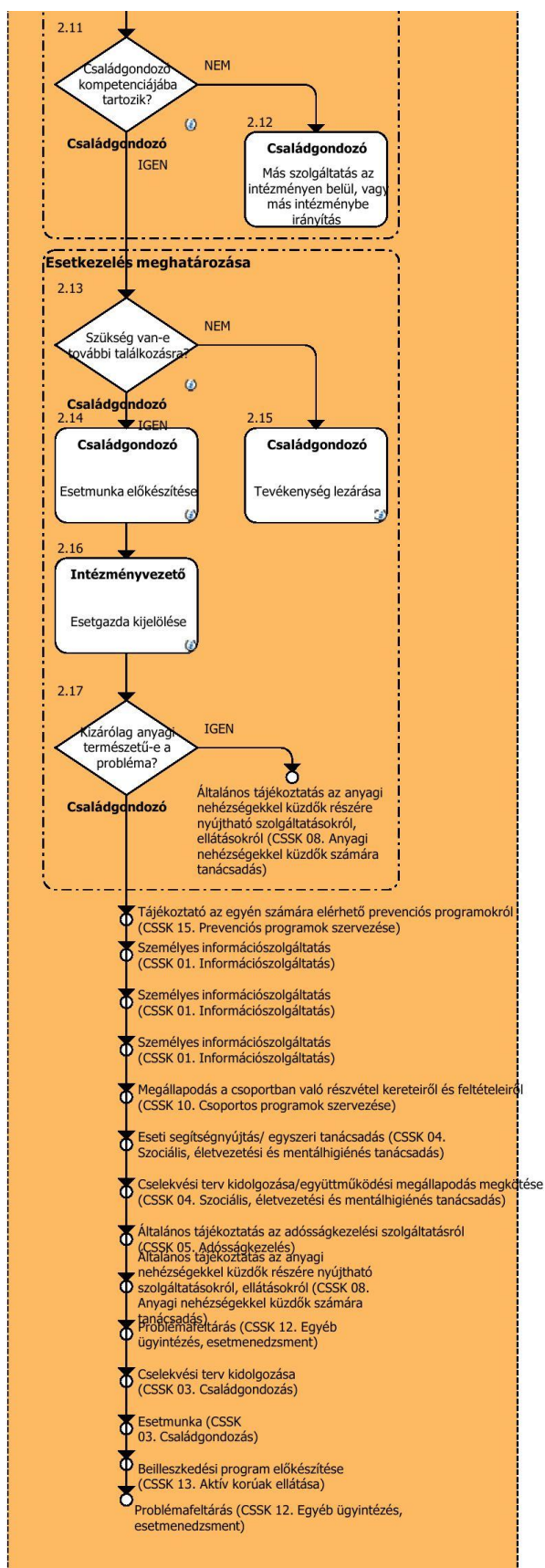
| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|--|-------------|--|------------------|--|
| 1.1 Információs adatok gyűjtése, külső kapcsolatháló feltérképezése | Tevékenység | Szociális és egyéb (különösen szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási) információs adatok gyűjtése, rendszerezése, aktualizálása. | Intézményvezető | Szakmai program |
| 1.2 A helyi információs szolgáltatási rendszer kiépítése (helyi kapcsolatháló) | Tevékenység | Az illetékességi területen érintett szociális ellátásokhoz kapcsolódó helyi szervezetek (különös tekintettel a jelzőrendszer és a szociálpolitikai kerekasztal tagjaira) feltérképezése, kapcsolatfelvétel, tevékenységükről adatok gyűjtése és rendszerezése, aktualizálása. | Intézményvezető | Szakmai program |
| 1.3 A kistérségi, megyei információs szolgáltatási rendszer kiépítése (megyei kapcsolatháló) | Tevékenység | Az illetékességi területen érintett szociális ellátásokhoz kapcsolódó kistérségi, megyei szervezetek (különös tekintettel a jelzőrendszer tagjaira) feltérképezése, kapcsolatfelvétel. | Intézményvezető | Szakmai program |
| 1.4 A régiós, szükség szerint országos információs szolgáltatási rendszer kiépítése (régiós kapcsolatháló) | Tevékenység | Az illetékességi területen érintett szociális ellátásokhoz kapcsolódó régiós, országos szervezetek feltérképezése, kapcsolatfelvétel. | Intézményvezető | Szakmai program |
| 1.5 Általános információs szolgáltatás | Tevékenység | A lakosság, és a jelzőrendszer tagjainak általános tájékoztatása (helyi média, szórólap, plakát, tájékoztató levél, bemutató előadás) az intézmény elérhetőségéről, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról. | Intézményvezető | Szakmai program Tájékoztató anyag |
| 1.6 Célzott információs szolgáltatás | Tevékenység | A szociális szolgáltatási formákat, igénylésük módját bemutató speciális és aktuális tájékoztatások a célcsoport tagjainak (pl. adósságkezelés, aktív korúak ellátása, közösségfejlesztés, terápiás programok). | Intézményvezető | Szakmai program Tájékoztató anyag |
| 1.7 Személyes információs szolgáltatás | Tevékenység | Szolgáltatást igénylő problémájának beazonosítása, kezeléséhez nincs szükség speciális szaktudásra, elég egy interjú. Személyre vonatkozó konkrét tájékoztatás a szolgáltatást igénylő problémájának kezelésére, szükség szerint továbbküldés, nyomtatvánnyal ellátás. Tájékoztatás az intézményről. Lezárás. | Szociális segítő | Ügyfélnyilvántartás Nyomtatványok |
| 1.8 Személyes információs szolgáltatás | Tevékenység | A nyilvántartásban még nem szereplő szolgáltatást igénylő problémájának beazonosítása, kezeléséhez szükség van szociális szaktudásra, de elegendő egy interjú. Személyre vonatkozó konkrét tájékoztatás a szolgáltatást igénylő problémájának kezelésére, ügyintézésben segítség, nyomtatvánnyal ellátás. Szükség esetén speciális tanácsadásra közvetítés. | Családgondozó | Esetnapló Nyomtatványok Forgalmi napló |
| 1.9 Személyes információs szolgáltatás | Tevékenység | A nyilvántartásban szereplő kliens problémájának beazonosítása, kezeléséhez szükség van szociális szaktudásra, de elegendő egy interjú. Illetékes családgondozóval esetsnapló aktualizálása. Személyre vonatkozó konkrét tájékoztatás a kliens problémájának kezelésére, ügyintézésben segítség, nyomtatvánnyal ellátás. Szükség esetén speciális tanácsadásra közvetítés. | Családgondozó | Esetnapló Nyomtatványok Forgalmi napló |
| 1.10 Lezárás, utánkövetés | Tevékenység | Megállapodás alapján kapcsolattartás, lehetőség a családgondozásra, 6 hónapig aktív státusz. | Családgondozó | Esetnapló |

CSSK 02. Esetfelvétel

CSSK 02. Esetfelvétel



Oldal 1



Oldal2

Családsegítő Szolgálat folyamatok

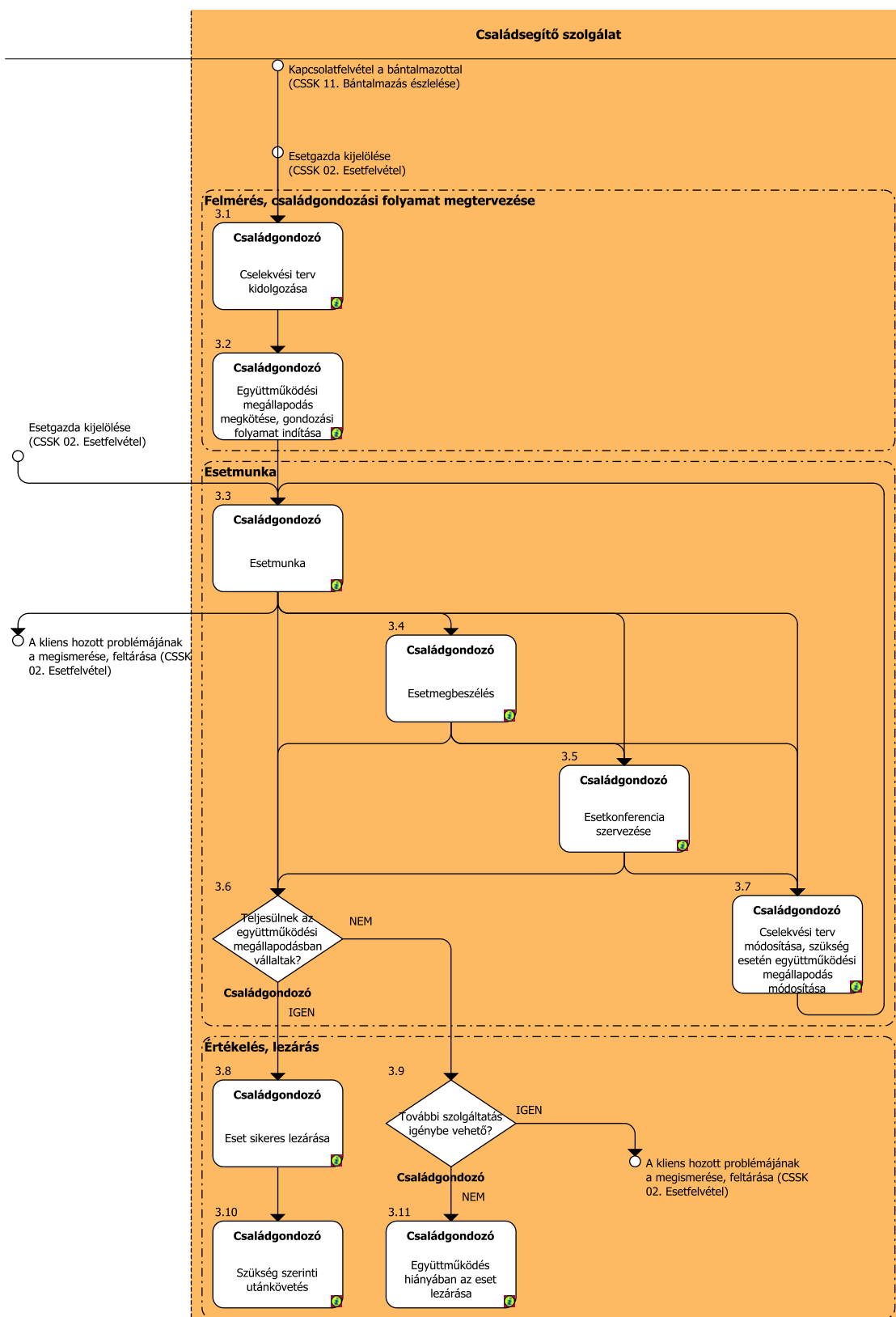
| | |
|--|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 02. Esetfelvétel |
| Folyamatgazda: | Családgyógyász |
| Folyamat definíciója: | A családsegítő szolgálatról segítséget kérő lakosok fogadása, ellátási kötelezettség megállapítása után, a szolgáltatás igénybevételéhez , és nyújtásához kapcsolódó alapinformációk rögzítése. |
| Folyamat bemenete(i): | A családsegítő szolgálatot személyesen felkereső lakosok, szóbeli kérelmében vagy jelzőrendszer által írásban megfogalmazott szociális, életvezetési, vagy mentális probléma. |
| Folyamat kimenete(i): | Ellátási kötelezettség miatt továbbirányítás. Az ügyeletes családgyógyász a probléma feltárását követően egyszeri alkalom keretében nyújt szolgáltatást, amelyet rögzítenek a nyilvántartásba, vagy a feltárás után megállapodás kötődik gondozásra, terápiára és csoportmunkára. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1993. évi III. tv. A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, valamint az 1/2000. SzCsM-rendelet, és a 63/2006. korm. Rendelet, és a települési önkormányzat helyi rendelete, Etikai Kódex, Intézményi belső szabályzat | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| | |

Családsegítő Szolgálat folyamatok

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|--|-------------|--|------------------|--|
| 2.1 Kliens felkeresi a szolgálatot | Tevékenység | A kliens adóssága rendezése érdekében felkeresi a szolgálatot a szolgáltatás igénybevétele céljából, találkozik a szociális asszisztenssel, aki tájékoztodik a probléma típusáról, jelzi a forgalmi naplóban. | Szociális segítő | Forgalmi napló |
| 2.2 Jelzés fogadása a jelzőrendszerből | Tevékenység | Jelzőrendszerből érkező tájékoztatás érkeztetése az iratkezelési szabályzatnak megfelelően, ha írásban: levélben, faxon vagy e-mailen érkezik. Meghallgatása, jelzésfogadó adatlapba leírása, ha szóban: személyesen vagy telefonon érkezik. | Szociális segítő | Levél Jelzésfogadó adatlap Iktatókönyv Fax E-mail |
| 2.3 Esetfelvétel tárgykörébe tartozik a jelzés? | Döntés | Annak eldöntése, hogy a segítő szakmai kompetenciájába tartozik-e a feladat. Esetmunkához vagy jelzőrendszer működtetéséhez, vagy más vezetői feladatokhoz tartozó jelzés. | Intézményvezető | |
| 2.4 Jelzés továbbírányítása | Tevékenység | | Intézményvezető | |
| 2.5 A kliens intézményi történetének azonosítása (új vagy régi kliens) | Tevékenység | Személyes adatok alapján megállapításra kerül, járt-e a szolgálatnál, és hogy gondozási folyamat fenn áll-e. | Szociális segítő | Ügyfélnyilvántartás |
| 2.6 Új kliens? | Döntés | | Szociális segítő | |
| 2.7 Új kliens nyilvántartásba vétele | Tevékenység | Nyilvántartáshoz ennél a lépésnél szükséges adatok felvétele, rögzítése. | Szociális segítő | Ügyfélnyilvántartás |
| 2.8 Régi kliens személyes adatainak ellenőrzése | Tevékenység | Régi kliens esetén az esetenaplóban, illetve nyilvántartásban szereplő személyes adatok ellenőrzése. | Szociális segítő | Esetnapló Ügyfélnyilvántartás |
| 2.9 Általános tájékoztatás | Tevékenység | Tájékoztatja az igénybevevőt a szolgáltatás nyújtásának a kereteiről, ha szükséges, a beilleszkedési program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárásainak szabályairól, határidő figyelése (RSZ, RÁT esetében). | Családgondozó | Ügyfélnyilvántartás Tájékoztatási nyilatkozat Forgalmi napló |
| 2.10 A kliens hozott problémájának a megismerése, feltárása | Tevékenység | A családgondozó kérésére a kliens elmeséli a problémáját, és a szakember beazonosítja azt. | Családgondozó | Forgalmi napló |
| 2.11 Családgondozó kompetenciájába tartozik? | Döntés | Megvizsgálásra és eldöntésre kerül, hogy a családgondozó kompetenciájába tartozik-e az eset. | Családgondozó | Forgalmi napló |
| 2.12 Más szolgáltatás az intézményen belül, vagy más intézménybe irányítás | Tevékenység | | Családgondozó | |
| 2.13 Szükség van-e további találkozásra? | Döntés | A probléma beazonosítása után a családgondozó dönt, hogy egyszeri alkalommal, vagy több alkalmas folyamatban oldható meg a probléma. | Családgondozó | Forgalmi napló |
| 2.14 Esetmunka előkészítése | Tevékenység | Esetmunka előkészítése és további információk gyűjtése és felvétele a feltáró munkához. | Családgondozó | Esetnapló |
| 2.15 Tevékenység lezárása | Tevékenység | Minden tevékenység dokumentálása és lezárása | Családgondozó | Forgalmi napló Ügyfélnyilvántartás |

| | | | | |
|--|-------------|--|-----------------|-----------|
| 2.16 Esetgazda kijelölése | Tevékenység | Általában az ügyeletes családgondozóhoz kerül, de előfordul, hogy a szolgálat vezetője ítéli meg, hogy ki lesz az esetgazda, a kollegák szakterületének, leterheltségének, ill. személyiségének figyelembevételével. | Intézményvezető | Esetnapló |
| 2.17 Kizárólag anyagi természetű-e a probléma? | Döntés | | Családgondozó | |

CSSK 03. Családgondozás

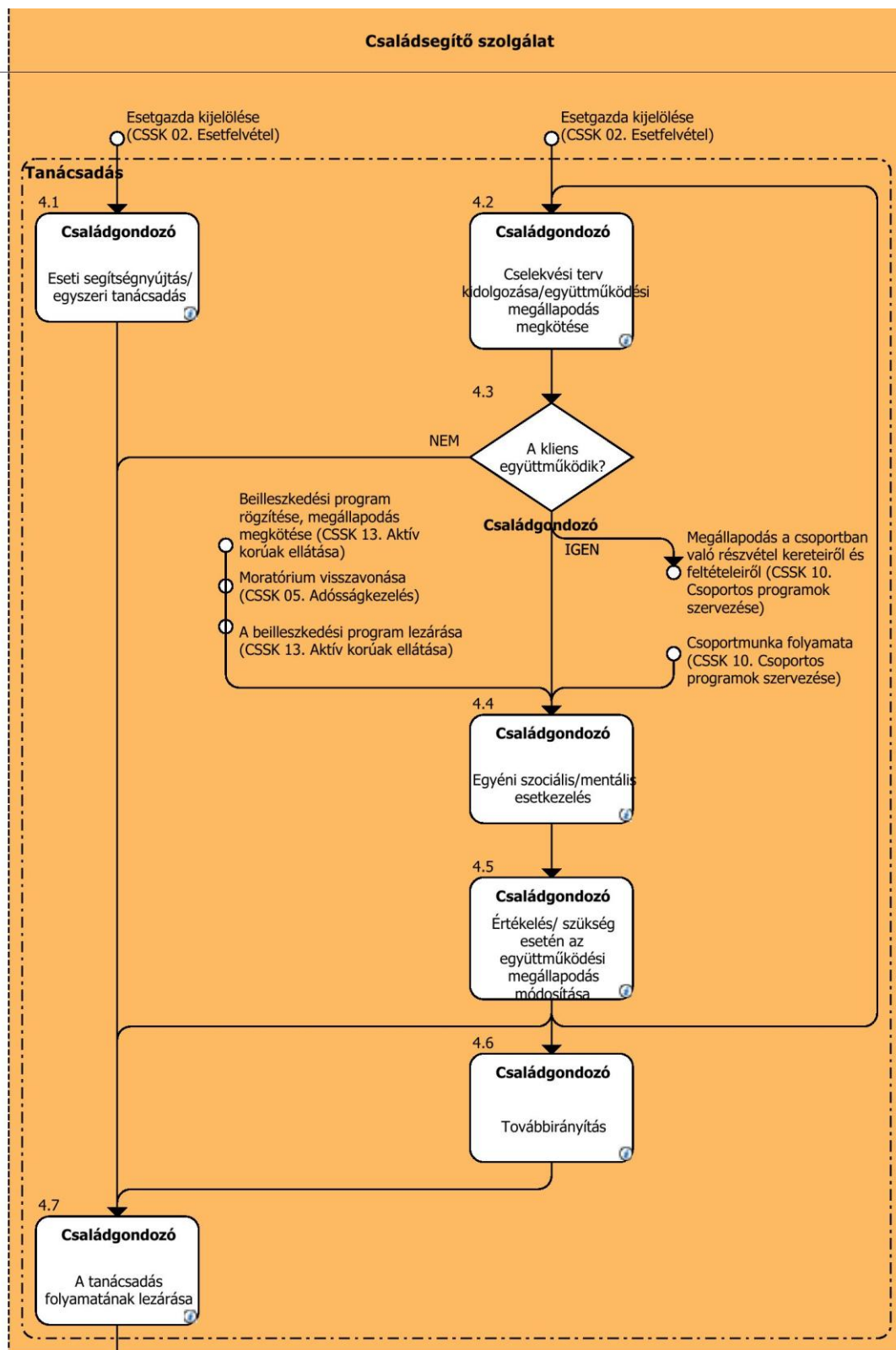


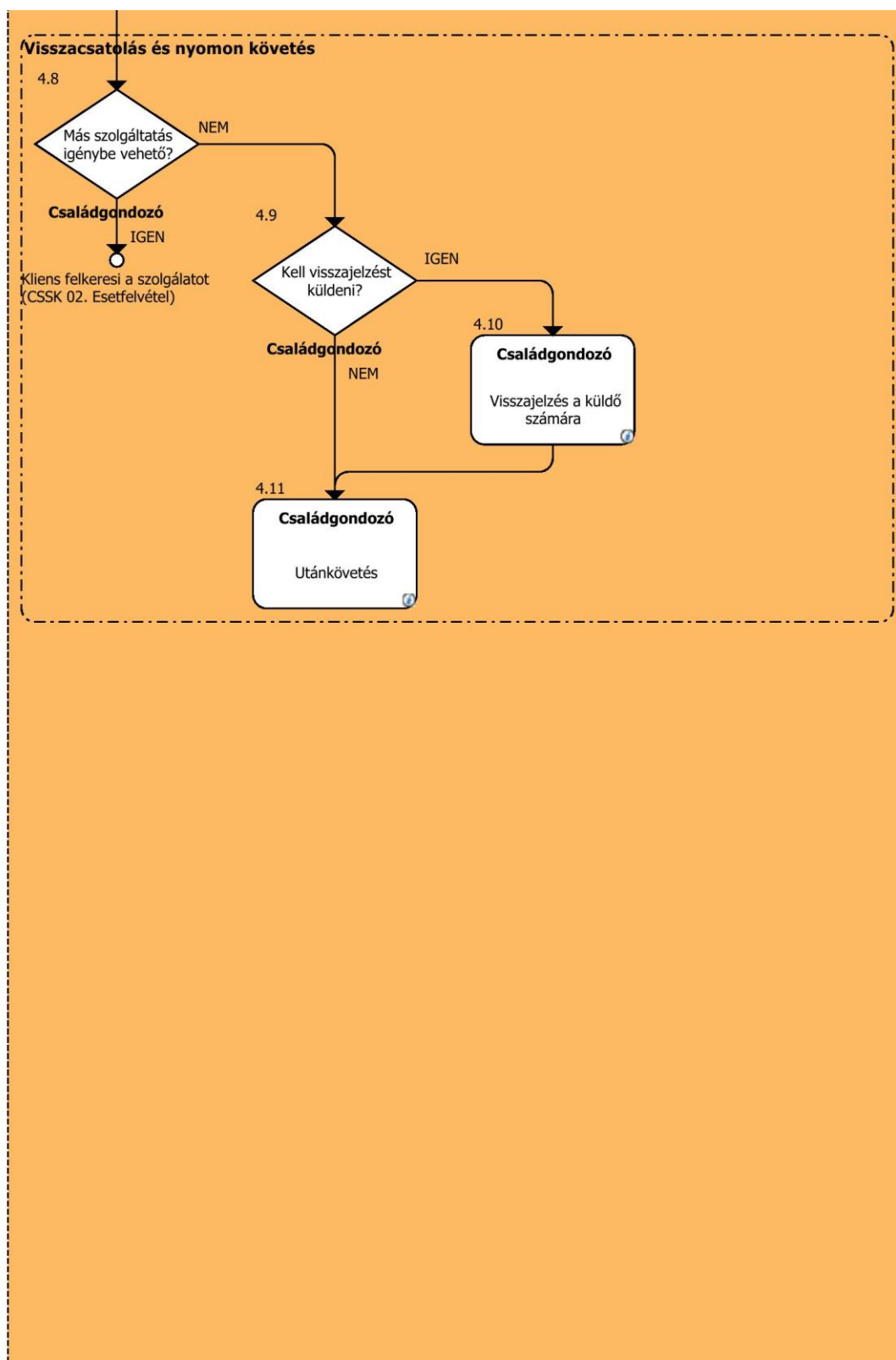
Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|---|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 03. Családgondozás |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | A családgondozás speciális segítő szolgáltatás. Az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Alapvető célja a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása. |
| Folyamat bemenete(i): | Életvezetési-, családi kapcsolati-, gyermeknevelési-, anyagi-megélhetési-, lakhatási-, munkakeresési-, lelki- mentális problémák, krízishelyzet fennállása, melyek hatására az önálló működés nem folytatható, vagy elfogadhatatlan veszteségekkel folytatható. |
| Folyamat kimenete(i): | Az egyén vagy a család életvezetési képessége helyreáll, a krízishelyzet megszűnik, az alapp probléma megoldódik, vagy újabb probléma kerül előtérbe, vagy kompetencia hiányában más intézményhez irányítása, vagy együttműködés hiányában a folyamat megszakítása. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | 1993.évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1/2000 SzCsM rendelet, Önkormányzat helyi rendeletei, Etikai kódex, Intézményi szabályzatok. |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|---|---------------|---|
| 3.1 Cselekvési terv kidolgozása | Tevékenység | | Családgondozó | Cselekvési terv Esetnapló Forgalmi napló |
| 3.2 Együttműködési megállapodás megkötése, gondozási folyamat indítása | Tevékenység | Cél, feladatok, vállalások, lépések, módszerek, keretek leírása, melyek elfogadását felek aláírással igazolják. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás Forgalmi napló |
| 3.3 Esetmunka | Tevékenység | Az együttműködési megállapodásban meghatározott feladatok megvalósítása, folyamatos motiválás, az egyén erőforrásainak aktiválása folyamatos monitoring mellett. | Családgondozó | Esetnapló Cselekvési terv Együttműködési megállapodás Forgalmi napló |
| 3.4 Esetmegbeszélés | Tevékenység | Az érintettek és szakemberek, más szervezetek képviselőivel megbeszélés tartása. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Feljegyzés |
| 3.5 Esetkonferencia szervezése | Tevékenység | A problémák megoldásában érintett családtagok, más személyek jelenlétével megbeszélés tartása, ahol a problémák többoldalú megközelítésével tisztázódik a helyzet. A megbeszélés végén a résztvevők feladatait írásban rögzítjük. Más szakember, szervezet, intézmény bevonása megfogalmazódik. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Feljegyzés Meghívó Iktatókönyv Jelenléti ív |
| 3.6 Teljesülnek az együttműködési megállapodásban vállaltak? | Döntés | Rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések és az önrész havi befizetésének igazolása (csekkbemutató). | Családgondozó | |
| 3.7 Cselekvési terv módosítása, szükség esetén együttműködési megállapodás módosítása | Tevékenység | Az esetmegbeszélés, esetkonferencia, illetve a problémamegoldás alapján a cselekvési terv módosítása. | Családgondozó | Forgalmi napló Cselekvési terv Esetnapló Együttműködési megállapodás |
| 3.8 Eset sikeres lezárása | Tevékenység | Elért eredmények, valamint a megállapodásban foglaltak értékelése, változások rögzítése, együttműködés lezárása. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás Ügyfélnyilvántartás |
| 3.9 További szolgáltatás igénybe vehető? | Döntés | | Családgondozó | |
| 3.10 Szükség szerinti utánkövetés | Tevékenység | Megállapodás szerinti utánkövetés. | Családgondozó | Esetnapló |
| 3.11 Együttműködés hiányában az eset lezárása | Tevékenység | A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló Ügyfélnyilvántartás |

CSSK 04. Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás



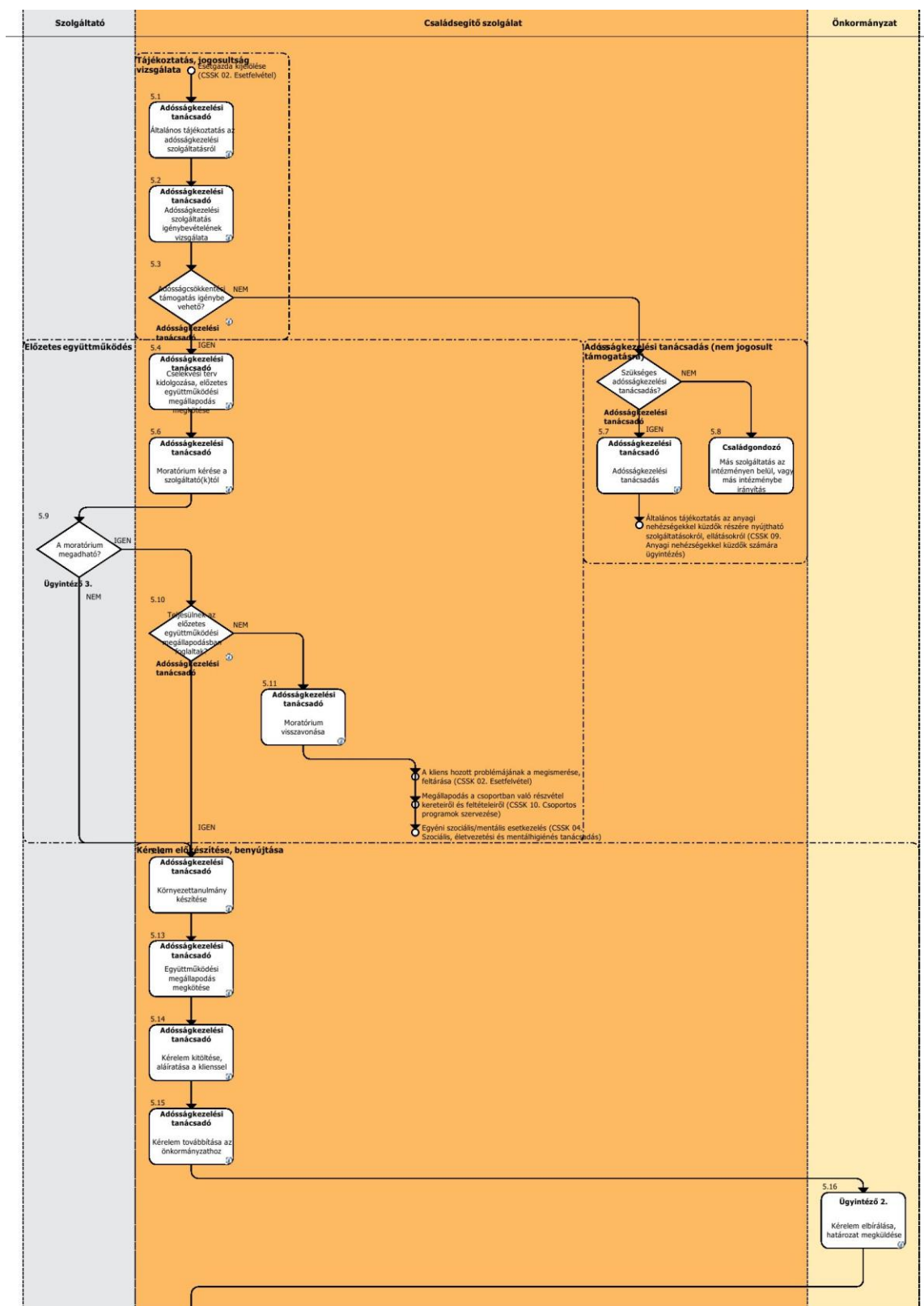


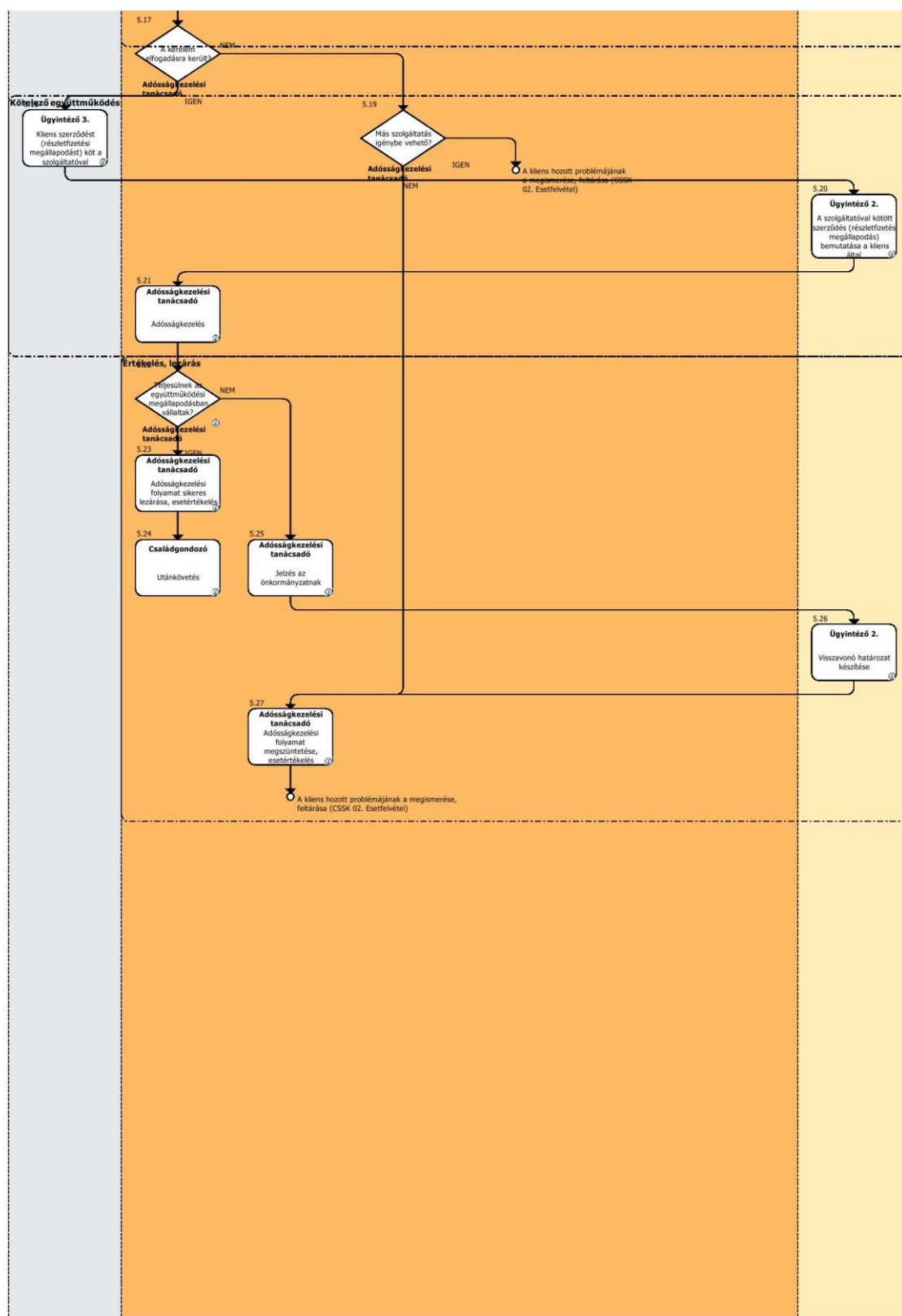
Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|---|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 04. Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | Az egyén és család mindennapi élete során felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megelőzésére, megoldására, megszüntetésére, a szűkebb és tágabb környezetben felmerülő konfliktusok rendezésére, hosszú távon életvezetési képességének megőrzésére irányuló családsegítés keretén belül nyújtott szolgáltatás. |
| Folyamat bemenete(i): | A kliens a mindennapi élete során felmerülő problémáinak megoldása érdekében önként / kötelezés alapján (adósságkezelés, aktív korúak ellátása) veszi igénybe a szolgáltatást. |
| Folyamat kimenete(i): | Pszicho-szociális megerősítés, életminőség romlásának megelőzése, életvezetési képesség megőrzése / Egyszeri tanácsadás / Továbbirányítás / A folyamat lezárása az együtt működés hiányában. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1/2000. SzCsM. rendelet, 1992. évi LXIII. Törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról, a Szolgálat szakmai programja, a Szociális Munka Etikai Kódexe, Intézmény belső szabályzatai, Helyi rendeletek | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| | |

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|---|---------------|---|
| 4.1 Eseti segítségnyújtás/egyszeri tanácsadás | Tevékenység | Amennyiben a kliens úgy ítéli meg, hogy az életvitelében problémát okozó döntéshez a felvázolt alternatívák között megoldást talál, további segítséget nem igényel, önállóan intézi, rendezi problémáját, nem indul hosszabb gondozási folyamat. Az eset lezárásra kerül. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 4.2 Cselekvési terv kidolgozása/együttműködési megállapodás megkötése | Tevékenység | Amennyiben a probléma megoldásához hosszabb közös munka szükséges, illetve a kliens igényli a további segítséget a problémája megoldásához, a cél elérése érdekében a meghatározott problémákat átgondolva prioritást állítanak fel, írásban rögzítik a családgondozó és a kliens feladatait, vállalásait, a megvalósítás lépéseit (eszköz, módszer, kitűzött határidő), ennek elfogadását mindkét fél közösen aláírja. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Esetnapló Forgalmi napló Cselekvési terv |
| 4.3 A kliens együttműködik? | Döntés | | Családgondozó | |
| 4.4 Egyéni szociális/mentális esetkezelés | Tevékenység | Megállapodás szerinti esetmunka (többszöri találkozás, családlátogatás stb.). | Családgondozó | Forgalmi napló Esetnapló Terepnyilvántartás |
| 4.5 Értékelés/ szükség esetén az együttműködési megállapodás módosítása | Tevékenység | Az együttműködési megállapodásban foglaltak értékelése, majd döntés a megállapodás módosításáról/a folyamat lezárásáról/a folytatásáról/ esetlegesen továbbírányításról. | Családgondozó | Esetnapló |
| 4.6 Továbbírányítás | Tevékenység | Amennyiben a kliens által hozott probléma az intézmény keretein belül nem kezelhető, a megoldást elősegítő célszervhez történő eljutás megszervezése. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 4.7 A tanácsadás folyamatának lezárása | Tevékenység | A kliens által hozott probléma megoldása, pszichoszociális megerősítés, életminőség romlásának megelőzése, életvezetési képességének megőrzése/egyszeri tanácsadást követően/továbbírányítás miatt/együttműködés hiányában. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 4.8 Más szolgáltatás igénybe vehető? | Döntés | | Családgondozó | |
| 4.9 Kell visszajelzést küldeni? | Döntés | | Családgondozó | |
| 4.10 Visszajelzés a küldő számára | Tevékenység | | Családgondozó | Esetnapló |
| 4.11 Utánkövetés | Tevékenység | Az eset lezárása vagy átadása utáni kapcsolattartás, melyet a családgondozó annak érdekében végez, hogy a továbbírányítást követően az új segítő kapcsolat, az esetlezárást követően pedig a kapcsolat során elért eredmények fennmaradnak-e. | Családgondozó | Esetnapló |

CSSK 05. Adósságkezelés





Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|------------------------------|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 05. Adósságkezelés |
| Folyamatgazda: | Adósságkezelési tanácsadó |
| Folyamat definíciója: | Közüzemi-díjtarozással, közösköltség-hátralékkal, lakbérhátralékkal vagy hitelintézettel kötött lakáscélú kölcsönszerződésből, illetve abból átváltott szabadfelhasználású kölcsönszerződésből fennálló hátralékkal érkező szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást elősegítő ellátás. |
| Folyamat bemenete(i): | Közüzemi-díjtarozás, közösköltség-hátralék, lakbérhátralék vagy hitelintézettel kötött lakáscélú kölcsönszerződésből, illetve abból átváltott szabadfelhasználású kölcsönszerződésből fennálló hátralék felhalmozása. |
| Folyamat kimenete(i): | Az adósság rendeződik az önkormányzat által nyújtott támogatással, vagy az adósságkezelési kérelem elutasítása. Együttműködés hiányában az adósságkezelési folyamat megszakítása. |

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1/2000. SzCsM. rendelet, aktuális önkormányzat helyi rendelete(i).

Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:

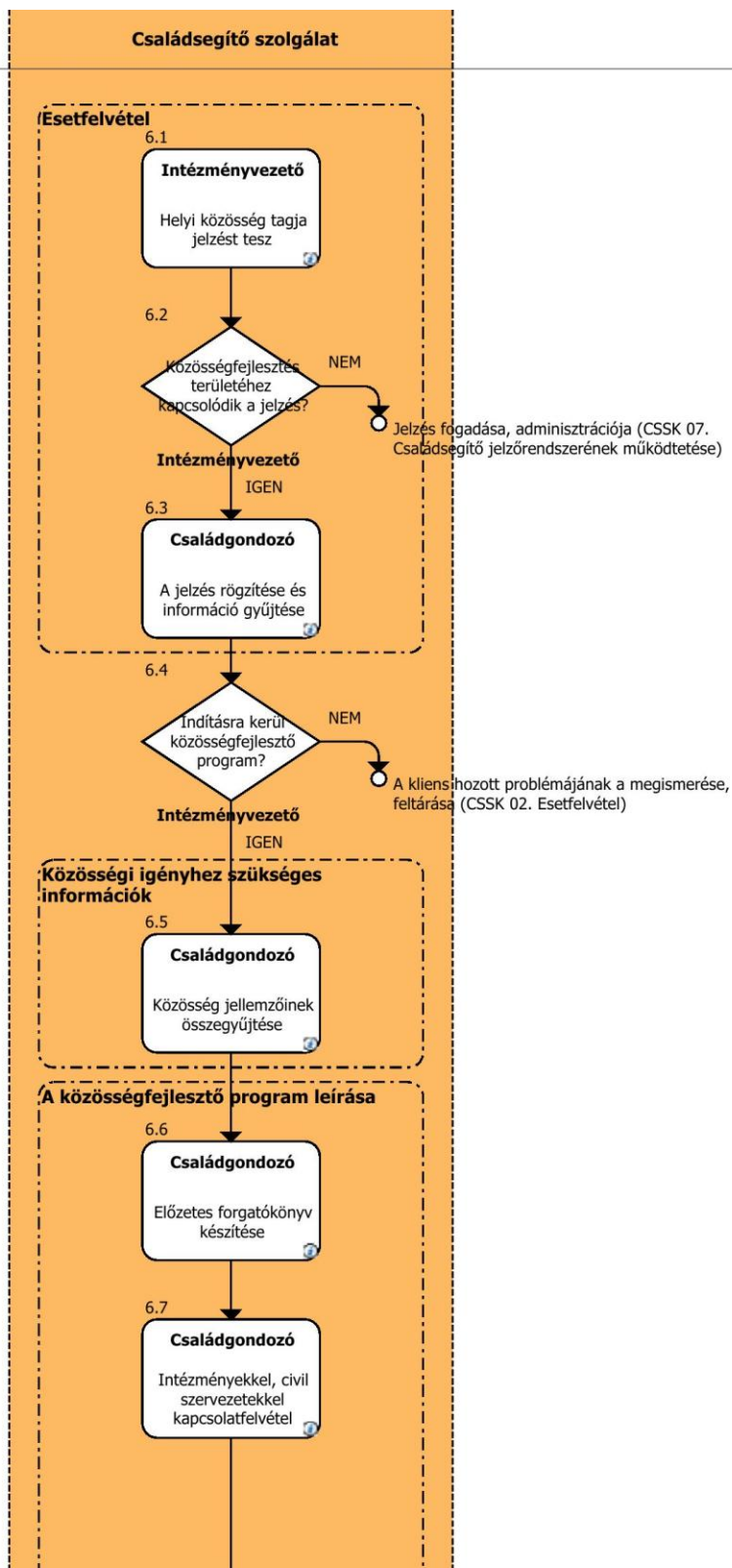
1.Egyeztetve a munkacsoport tagjaival, fontosnak tartjuk az adósságkezelési szolgáltatás eredményessége érdekében az "előegyüttműködés" szabályozását. Kérdés, hogy ennek általános érvényűnek (törvényi szabályozás) kell lennie, vagy a törvény csak lehetőséget adna az önkormányzatoknak, hogy helyi rendeletükben szabályozzák ezt. 2.Az előegyüttműködés "alkalmazása" esetén azt mindenképpen módosítani kellene a jogszabályban, hogy kikerüljön az "55/B. § (3) Ugyanazon személy vagy háztartásának tagja az adósságkezelési szolgáltatás lezárásától - ide nem értve az (1) bekezdés szerinti megszüntetést - számított 6 hónapon belül nem részesülhet adósságkezelési szolgáltatásban" rész, mivel kikapcsolt szolgáltatás esetén, amennyiben bevonható adósságkezelésbe, nem lenne szükség előzetes együttműködésre, a többi szolgáltatás esetén fennálló hátraléknál azonban igen. (az pedig nem lehetne elvárás, hogy kikapcsolt szolgáltatás esetén egyösszegű önrész befizetés lehetne csak). 3.Fontos megemlíteni, hogy egyes Szolgáltató (most konkrétan az ELMŰ-re gondolok) igen merev, a "keretmegállapodás" diktátumával nehezen összeegyeztethető az adósságkezelés (30 napos "moratórium" az ügyintézésre, kérelem beadásra, határozat meghozatalára sem elég, és akkor még az előzetes együttműködés szóba sem került).

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|--|---------------------------|---|
| 5.1 Általános tájékoztatás az adósságkezelési szolgáltatásról | Tevékenység | Tájékoztatás az adósságkezelési szolgáltatásról és szükség esetén párhuzamosan egyéb szolgáltatás felajánlása, általános tájékoztatósi dokumentum aláírása a klienssel. | Adósságkezelési tanácsadó | Forgalmi napló Tájékoztató anyag |
| 5.2 Adósságkezelési szolgáltatás igénybevételének vizsgálata | Tevékenység | Az adósságkezelési szolgáltatás igénybevételi feltételének vizsgálata (szükséges igazolások, dokumentumok vizsgálata). | Adósságkezelési tanácsadó | Jövedelemigazolás Iskolalátogatási igazolás Lakásnagyság-igazolás Hátralékigazolás Esetnapló Vagyonnyilatkozat Forgalmi napló |
| 5.3 Adósságcsökkentési támogatás igénybe vehető? | Döntés | A szolgáltatás igénybe vehetőségénél folytatódik a folyamat, egyéb esetben Családgondozás folyamatához kerül. | Adósságkezelési tanácsadó | Jövedelemigazolás Iskolalátogatási igazolás Lakásnagyság-igazolás Hátralékigazolás Esetnapló Vagyonnyilatkozat |
| 5.4 Cselekvési terv kidolgozása, előzetes együttműködési megállapodás megkötése | Tevékenység | Kliens rendszeres időközönként találkozik az adósságkezelési tanácsadóval, legfeljebb 3 hónap előzetes együttműködés keretében az aktuális havi számlák befizetési bizonylatainak bemutatása, a háztartás "terhelhetőségének" vizsgálata, gazdálkodásracionalizálás. | Adósságkezelési tanácsadó | Háztartási napló Előzetes együttműködési megállapodás Esetnapló Forgalmi napló Cselekvési terv |
| 5.5 Szükséges adósságkezelési tanácsadás? | Döntés | | Adósságkezelési tanácsadó | |
| 5.6 Moratórium kérése a szolgáltató(k)tól | Tevékenység | Az előzetes együttműködési megállapodás előírása után igazolás megküldése a szolgáltató(k)nak, hogy adósságkezeléshez kapcsolódó előzetes együttműködési megállapodást kötött a kliens, és egyben moratórium kérése. | Adósságkezelési tanácsadó | Igazolás |
| 5.7 Adósságkezelési tanácsadás | Tevékenység | | Adósságkezelési tanácsadó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 5.8 Más szolgáltatás az intézményen belül, vagy más intézménybe irányítás | Tevékenység | | Családgondozó | |
| 5.9 A moratórium megadható? | Döntés | | Ügyintéző 3. | |
| 5.10 Teljesülnek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? | Döntés | Az előzetes együttműködési megállapodás alapján rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések bemutatása. | Adósságkezelési tanácsadó | Befizetési igazolás Esetnapló Háztartási napló Forgalmi napló |

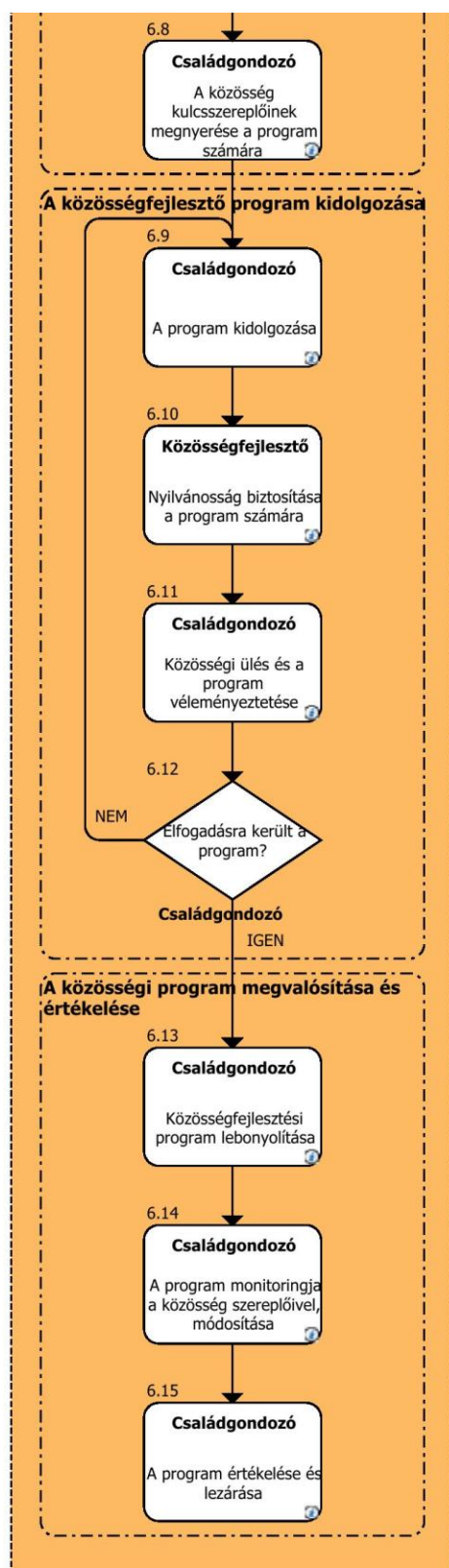
| | | | | |
|---|-------------|---|---------------------------|--|
| 5.11 Moratórium visszavonása | Tevékenység | Amennyiben a kliens nem teljesíti az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltakat, úgy erről tájékoztatni kell a szolgáltató(ka)t, ún. igazolás (és egyben moratórium) visszavonásával. | Adósságkezelési tanácsadó | Igazolás |
| 5.12 Környezettanulmány készítése | Tevékenység | Környezettanulmány kötelező elemei: - háztartásban élők adatai; - jövedelemviszonyok; - lakásnagyság, -állag, felszereltség. | Adósságkezelési tanácsadó | Környezettanulmány Esetnapló Terepnyilvántartás |
| 5.13 Együttműködési megállapodás megkötése | Tevékenység | Sikeres előzetes együttműködés esetén a kérelem benyújtásáig meghatározásra kerülnek a kliens feladatai, illetve a tanácsadó vállalásai. Amennyiben a kliens nem teljesíti az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltakat: visszakerülhet családgondozóhoz, vagy lezárul a folyamat. Az együttműködés időtartama maximum 18 hónap, ami indokolt esetben egy alkalommal 6 hónappal meghosszabbítható (az együttműködés esetleges meghosszabbításáról az önkormányzatot értesítenie kell az adósságkezelési tanácsadónak). | Adósságkezelési tanácsadó | Együttműködési megállapodás Esetnapló Forgalmi napló |
| 5.14 Kérelem kitöltése, aláírása a klienssel | Tevékenység | Az adósságkezelési támogatás megítéléséhez szükséges kérelem kitöltése. | Adósságkezelési tanácsadó | Kérelem Esetnapló Forgalmi napló |
| 5.15 Kérelem továbbítása az önkormányzathoz | Tevékenység | A kérelem átkerül az önkormányzat megfelelő osztályára/csoportjára/irodájára. | Adósságkezelési tanácsadó | Kérelem |
| 5.16 Kérelem elbírálása, határozat megküldése | Tevékenység | Az önkormányzatnál feldolgozásra kerül a kérelem, majd a megfelelő helyen döntés és határozat születik a kérelemről, amely megküldésre kerül a családsegítő szolgálatnak, a szolgáltatónak és a kliensnek is. Elutasítás esetén visszakerülhet családgondozóhoz, vagy lezárul a folyamat. | Ügyintéző 2. | Kérelem Határozat |
| 5.17 A kérelem elfogadásra került? | Döntés | | Adósságkezelési tanácsadó | |
| 5.18 Kliens szerződést (részletfizetési megállapodást) köt a szolgáltatóval | Tevékenység | A kliens a határozattal felkeresi a szolgáltatót és szerződést köt vele (megtörténik az önrész, vagy annak első havi részletének befizetése is). | Ügyintéző 3. | Határozat Részletfizetési megállapodás |
| 5.19 Más szolgáltatás igénybe vehető? | Döntés | | Adósságkezelési tanácsadó | |
| 5.20 A szolgáltatóval kötött szerződés (részletfizetési megállapodás) bemutatása a kliens által | Tevékenység | Kliens a szolgáltatóval kötött szerződését (részletfizetési megállapodását) bemutatja az önkormányzatnak és az adósságkezelő tanácsadónak. | Ügyintéző 2. | Részletfizetési megállapodás |
| 5.21 Adósságkezelés | Tevékenység | A kliensnek havonta kell megjelennie a befizetések igazolása céljából. | Adósságkezelési tanácsadó | Esetnapló Befizetési igazolás Forgalmi napló |
| 5.22 Teljesülnek az együttműködési megállapodásban vállaltak? | Döntés | Rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések és az önrész havi befizetésének igazolása (csekkbemutató). | Adósságkezelési tanácsadó | Részletfizetési megállapodás Befizetési igazolás Esetnapló |

| | | | | |
|---|-------------|--|---------------------------|-----------------------------|
| 5.23 Adósságkezelési folyamat sikeres lezárása, esetértékelés | Tevékenység | Önkormányzat értesítése arról, hogy a kliens mindent teljesített, és az adósságkezelési folyamat sikeresen befejeződött. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Adósságkezelési tanácsadó | Levél Esetnapló |
| 5.24 Utánkövetés | Tevékenység | A megállapodás alapján kapcsolattartás. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 5.25 Jelzés az önkormányzatnak | Tevékenység | Jelzés (levél küldése) az önkormányzat felé, hogy az együttműködési megállapodásban vállaltak nem teljesülnek. | Adósságkezelési tanácsadó | Levél Esetnapló |
| 5.26 Visszavonó határozat készítése | Tevékenység | Visszavonó határozat születik, pénzvisszafizetést állapítanak meg, tájékoztató határozat küldése a családsegítő szolgálatnak, illetve a kliens részére. | Ügyintéző 2. | Határozat |
| 5.27 Adósságkezelési folyamat megszüntetése, esetértékelés | Tevékenység | A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Adósságkezelési tanácsadó | Esetnapló |

CSSK 06. Közösségfejlesztő programok szervezése



Page1



Page2

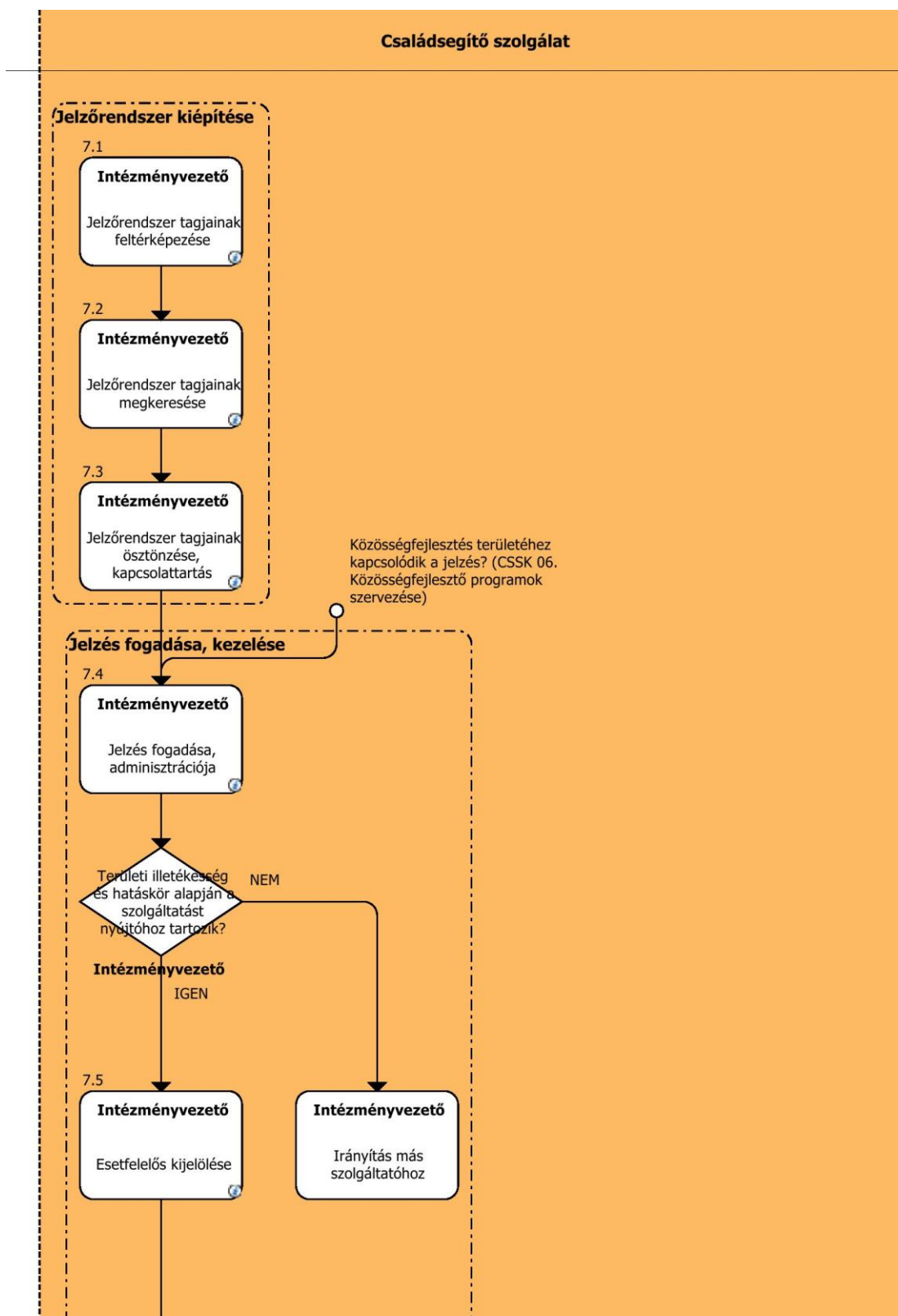
Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|--|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 06. Közösségfejlesztő programok szervezése |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | A helyi közösség tagjainak ösztönzése és bátorítása, hogy összefogjon egészségügyi, jóléti és szabadidős szükséglete kielégítése érdekében. |
| Folyamat bemenete(i): | Közösségi felmérés eredményei, a közösség igényei, szükségletei. |
| Folyamat kimenete(i): | A közösség tagjainak képessé tétele együttműködésre, kommunikációra és a minél magasabb szintű önszerveződésre és érdek érvényesítésre. Végső soron az önszerveződés magas szintjét jelentheti ha civil szervezeti formában tudja artikulálni saját érdekeit az adott közösség. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1990. évi LXV. Törvény a helyi önkormányzatokról 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról 1/2000. SZMCS rendelet Aktuális Önkormányzat helyi rendelete SzMSz, Szakmai program Nemzeti Ifjúsági Stratégia, Nemzeti Drogstratégia Egyesülési jogról szóló törvény | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div> | |

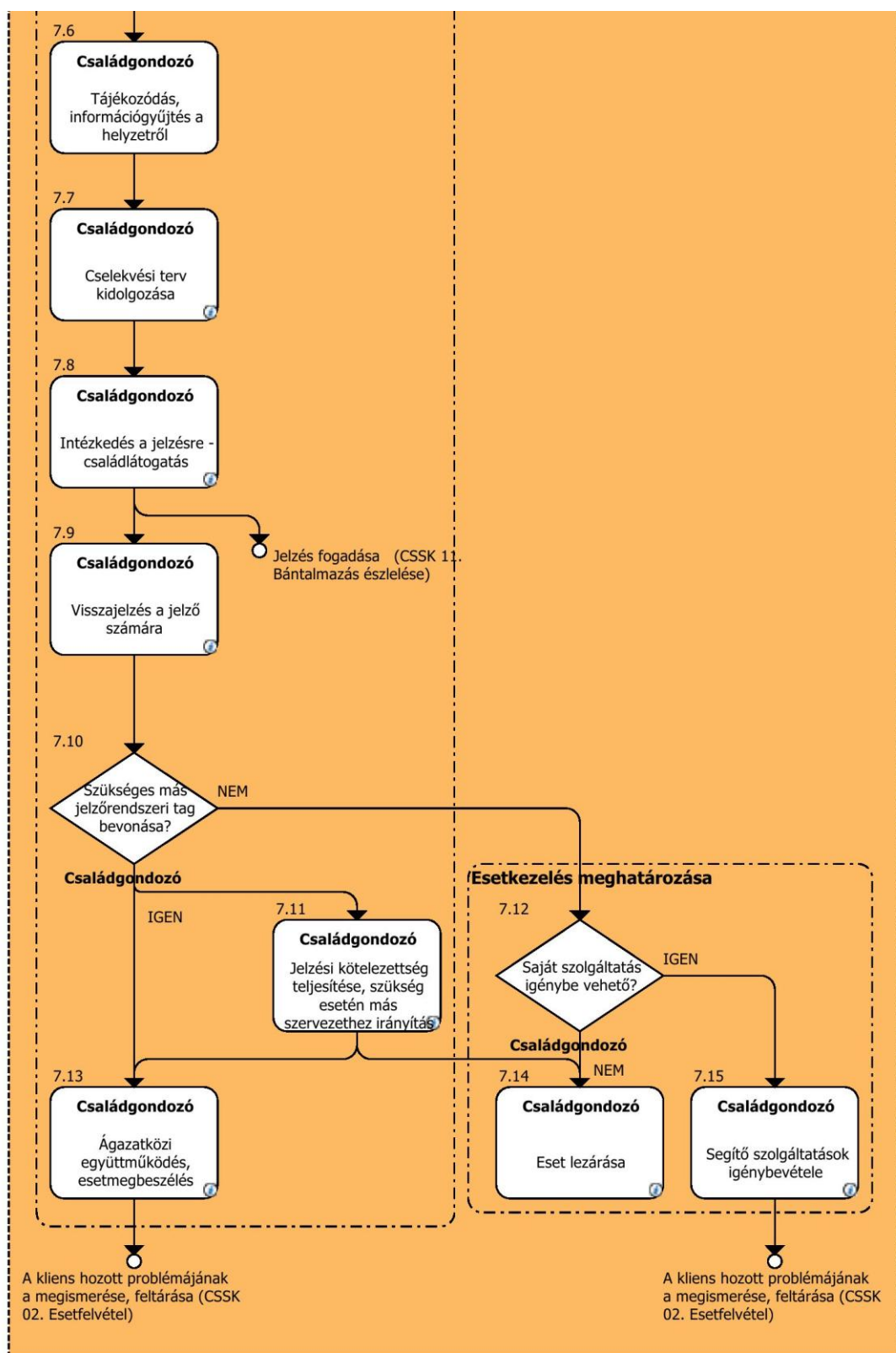
| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|--|-------------------|--|
| 6.1 Helyi közösség tagja jelzést tesz | Tevékenység | A helyi közösség tagja a szociális munkás felé személyes beszélgetés során az intézményben vagy a terepen jelzést tesz. | Intézményvezető | Forgalmi napló Esetjelző adatlap Iktatókönyv |
| 6.2 Közösségfejlesztés területéhez kapcsolódik a jelzés? | Döntés | | Intézményvezető | |
| 6.3 A jelzés rögzítése és információ gyűjtése | Tevékenység | A nyilvántartásból megállapításra kerül, van-e más személyes kapcsolat. Annak megítélése, hogy az adott közösségből (szomszédság, lakóközösség, településrész, település, kistérség) van-e egyéb kapcsolat. | Családgondozó | Forgalmi napló Jelzésfogadó adatlap |
| 6.4 Indításra kerül közösségfejlesztő program? | Döntés | | Intézményvezető | |
| 6.5 Közösség jellemzőinek összegyűjtése | Tevékenység | Statisztikai adatok összegyűjtése. Közösségfejlesztő végzi. | Családgondozó | Esetnapló Népesség-nyilvántartás Háztartás-statisztika Statisztikai évkönyv Egészségügyi évkönyv Munkaügyi adatok Társintézmények információs adatai Szociális térkép - szociális kutatás |
| 6.6 Előzetes forgatókönyv készítése | Tevékenység | Közösségfejlesztő program lépéseinek meghatározása | Családgondozó | Forgatókönyv |
| 6.7 Intézményekkel, civil szervezetekkel kapcsolatfelvétel | Tevékenység | Tevékenységek, lefedettség, képviselő összegyűjtése. Szerveződések nagysága (fő), tartalma. | Családgondozó | Esetnapló |
| 6.8 A közösség kulcsszereplőinek megnyerése a program számára | Tevékenység | | Családgondozó | Forgatókönyv |
| 6.9 A program kidolgozása | Tevékenység | Az intézményekkel, szervezetekkel, a közösség meghatározó személyeivel egyeztetett forgatókönyv alapján a program elkészítése. | Családgondozó | Esetnapló Közösségi dokumentáció Forgatókönyv |
| 6.10 Nyilvánosság biztosítása a program számára | Tevékenység | | Közösségfejlesztő | Forgatókönyv Tájékoztató anyag |
| 6.11 Közösségi ülés és a program véleményeztetése | Tevékenység | | Családgondozó | Közösségfejlesztési program |
| 6.12 Elfogadásra került a program? | Döntés | | Családgondozó | |
| 6.13 Közösségfejlesztési program lebonyolítása | Tevékenység | A prioritásrend első feladatának megvalósítása, eszközök mellérendelése, segítők bevonása. | Családgondozó | Közösségfejlesztési program Közösségi dokumentáció |

| | | | | |
|---|-------------|--|---------------|---|
| 6.14 A program monitoringja a közösség szereplőivel, módosítása | Tevékenység | | Családgondozó | Közösségi dokumentáció Esetnapló |
| 6.15 A program értékelése és lezárása | Tevékenység | | Családgondozó | Közösségfejlesztési program Közösségi dokumentáció |

CSSK 07. Családsegítő jelzőrendszerének működtetése



Page 1



Családsegítő Szolgálat folyamatok

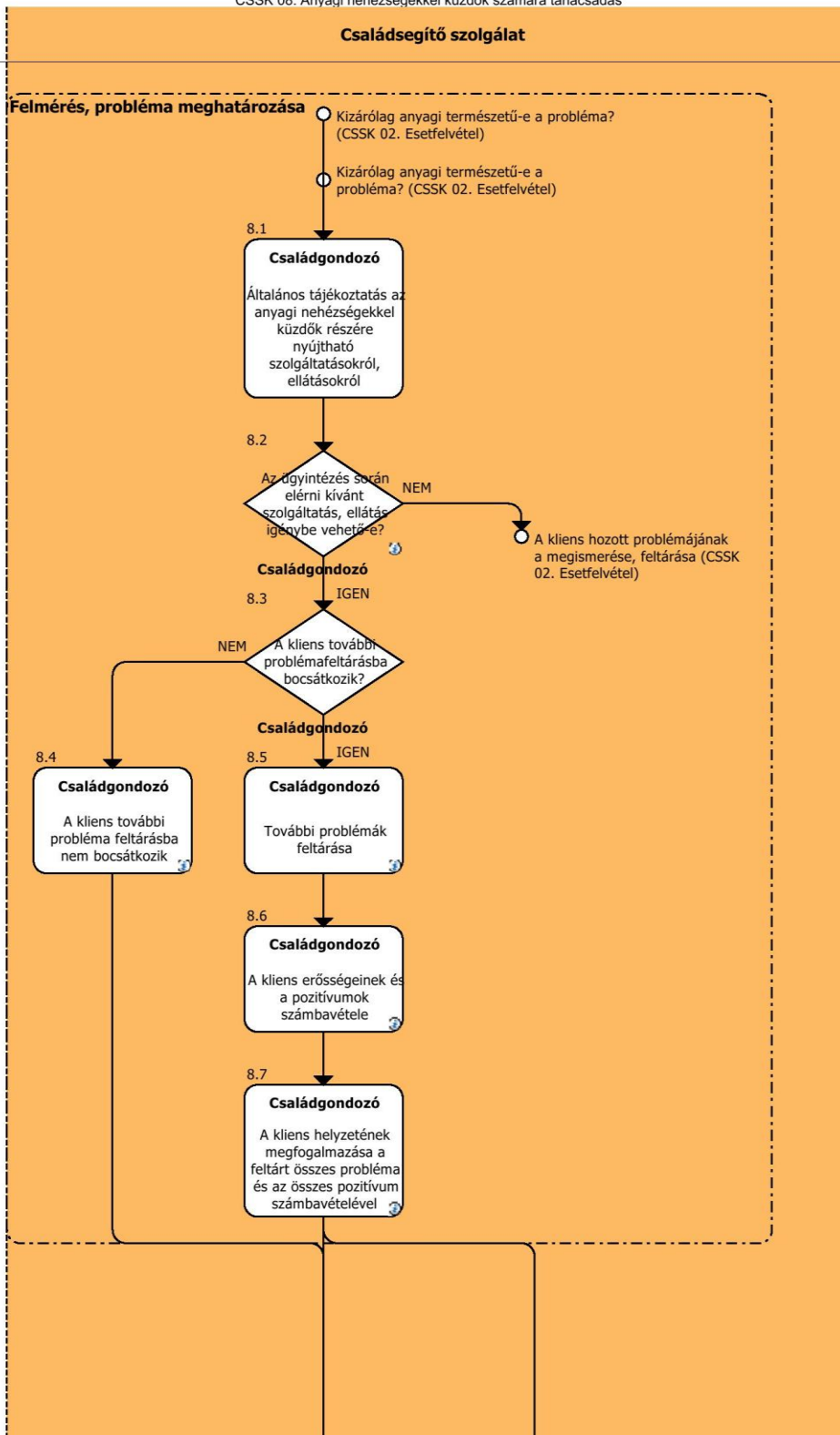
| | |
|--|--|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 07. Családsegítő jelzőrendszerének működtetése |
| Folyamatgazda: | Intézményvezető/családgondozó |
| Folyamat definíciója: | Folyamatosan működtetett formalizált információáramlás, tájékoztatás. A családsegítő szolgáltatást nyújtó által létrehozott és működtetett rendszer a családsegítő és a településen működő más intézmények, szervezetek és magánszemélyek között, mely révén folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élők szociális és mentálhigiénés helyzetét. Tagjai felismerik, feltárják, szükség esetén jelzik a családsegítő szolgálat felé a veszélyeztetettséget, társadalmi ellehetetlenülést, illetve krízishelyzetet. Együttműködésük során elősegíti a jelzőrendszer tagjainak részvételét a megelőzésben és a probléma megoldásában. |
| Folyamat bemenete(i): | A jelzőrendszer tagjaitól a környezetükben élő vagy működő egyének és családok szociális helyzetéről, veszélyeztetettségéről, társadalmi ellehetetlenüléséről, illetve krízishelyzetéről írásban vagy szóban jelezés érkezik a családsegítő szolgálathoz. |
| Folyamat kimenete(i): | A jelzést igénylő felkeresését és igénybe vehető lehetőségeiről való tájékoztatását követően, a lakos felkeresi a családsegítő szolgálatot, elindul a helyzete javítását szolgáló együttműködés., vagy problémájának megfelelő másik intézményt keres fel, vagy nem kíván együttműködni és így a tájékoztatással lezárul a folyamat írásos visszacsatolással a jelzőnek, vagy a veszélyeztetettség okán további intézkedések megtétele válik szükségessé (pl: jelzés gyermekjóléti szolgálatnak, gyámhivatalnak, rendőrségnek). |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1/2000 SzCsM rendelet, Módszertani ajánlás, 2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távollattartásról, Etikai kódex, Intézményi iratkezelési szabályzat | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| Az együttműködés kereteiről, menetéről vagy az intézmény speciális eljárásaival kapcsolatos szempontokat érdemes együttműködési megállapodásban rögzíteni (a folyamat 2. lépésénél - Jelzőrendszer tagjainak megkeresése). | |

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|--|-----------------|--|
| 7.1 Jelzőrendszer tagjainak feltérképezése | Tevékenység | A törvény által jelzőrendszeri tagként előírt, illetékességi területén működő intézmények és személyek elérhetőségeit összegyűjti, felderíti. | Intézményvezető | Jelzőrendszer tagjainak listája |
| 7.2 Jelzőrendszer tagjainak megkeresése | Tevékenység | Jelzőrendszer tagjainak felkeresése az intézményvezető (bizonyos esetekben a családgondozó) által, egymás tájékoztatása elérhetőségeikről, szolgáltatásairól, tevékenységeikről, a szolgáltatások igénybevételi módjának lehetőségeiről. Ezt legalább félévente ismételtten megteszik. | Intézményvezető | Tájékoztató anyag Levél |
| 7.3 Jelzőrendszer tagjainak ösztönzése, kapcsolattartás | Tevékenység | Szakmaközi együttműködések kidolgozása, kompetenciák tisztázása, folyamatosan jól működő személyes kapcsolatrendszer kialakítása, rendszeresen tapasztalatcserék, szakmaközi konferenciák, esetmegbeszélők szervezése. | Intézményvezető | Emlékeztető Jelenléti ív Meghívó |
| 7.4 Jelzés fogadása, adminisztrációja | Tevékenység | Jelzőrendszerből érkező tájékoztatás érkeztetése az iratkezelési szabályzatnak megfelelően; ha írásban: levélben, faxon vagy e-mailen érkezik. Meghallgatása, jelzésfogadó adatlapba leírása, ha szóban: személyesen vagy telefonon érkezik. | Intézményvezető | Forgalmi napló Ügyfélnyilvántartás Esetjelző adatlap Jelzésfogadó adatlap Levél Iktatókönyv |
| 7.5 Esetfelelős kijelölése | Tevékenység | A beérkező eset általában az ügyeletes családgondozóhoz kerül, de előfordul, hogy a szolgálat vezetője ítéli meg, hogy ki lesz az esetgazda, a kollegák szakterületének, leterheltségének, illetve személyiségének figyelembevételével. | Intézményvezető | Iktatókönyv Esetnapló |
| 7.6 Tájékozódás, információgyűjtés a helyzetről | Tevékenység | Kliens intézményi előtörténetének feltérképezése, más intézményekkel való kapcsolatainak feltárása, a jelzés körülményeinek vizsgálata. | Családgondozó | |
| 7.7 Cselekvési terv kidolgozása | Tevékenység | Az esetfelelős cselekvési tervet dolgoz ki a jelzett probléma hatékony megoldása érdekében. Összetett probléma esetén a cselekvési tervvel kapcsolatban a családgondozó egyeztet a kollégákkal, az intézményvezetővel. | Családgondozó | Esetjelző adatlap Cselekvési terv Levél |
| 7.8 Intézkedés a jelzésre - családlátogatás | Tevékenység | Ha azonnali beavatkozásra van szükség, akkor 24 órán belül felveszi, egyéb esetben az illetékes családgondozó 3 munkanapon belül keresi fel a segítségre szoruló családot, személyt, illetve szükség esetén a jelzést adó kollégával tesz közös családlátogatást a probléma feltárása és a lehetőségekről való tájékoztatás érdekében. | Családgondozó | Esetnapló Cselekvési terv Terepnyilvántartás |
| 7.9 Visszajelzés a jelző számára | Tevékenység | A jelzést követően minden esetben 15 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást nyújt a jelző számára. | Családgondozó | Levél Iktatókönyv |
| 7.10 Szükséges más jelzőrendszeri tag bevonása? | Döntés | | Családgondozó | |

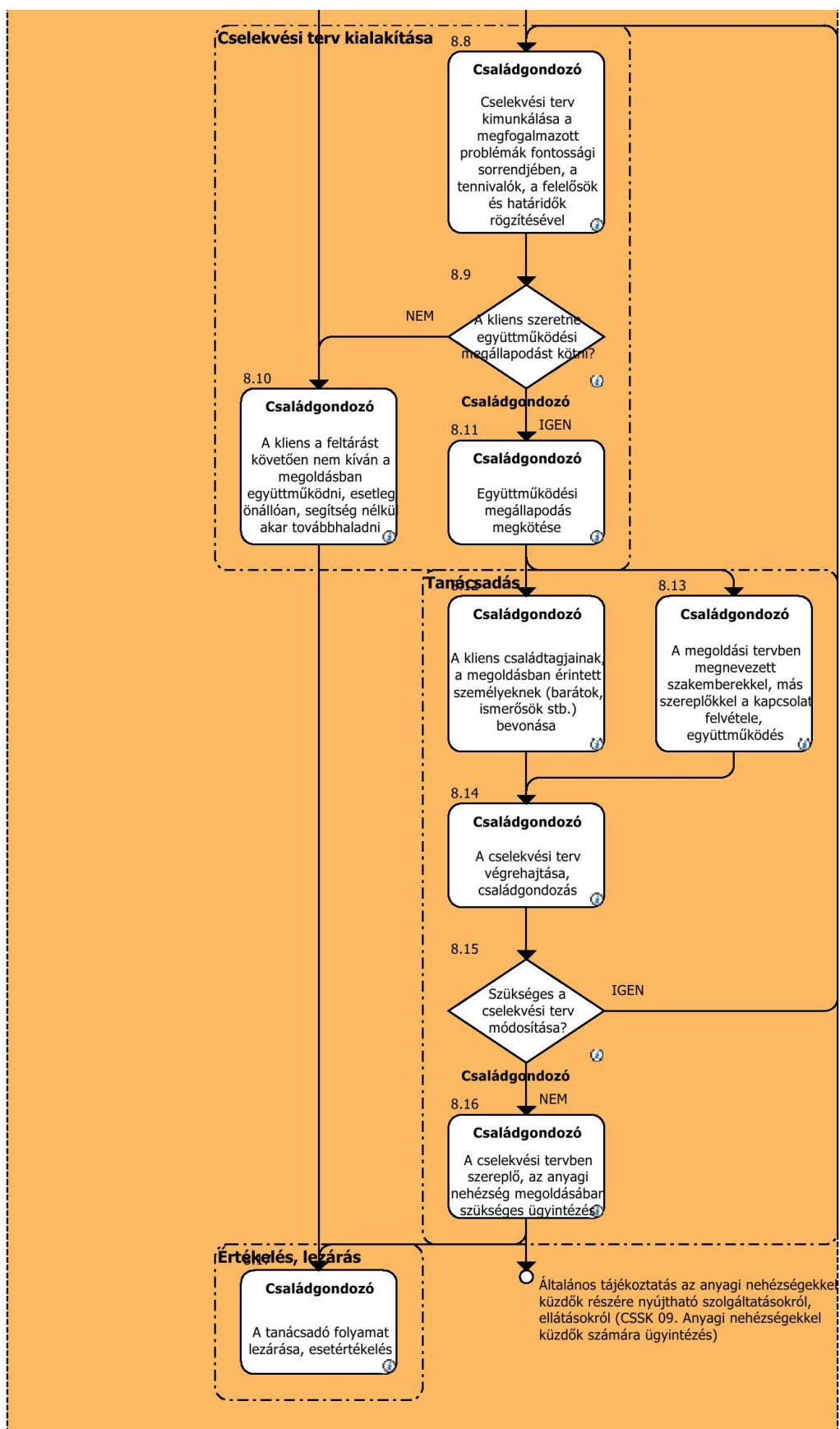
| | | | | |
|---|-------------|---|---------------|---|
| 7.11 Jelzési kötelezettség teljesítése, szükség esetén más szervezethez irányítás | Tevékenység | A probléma jellegétől függően a családsegítő keretein belül nem kezelhető problémára a megoldást segítő kompetens szervezethez, intézményhez való eljutás megszervezése. | Családgondozó | Esetnapló Esetjelző adatlap Intézkedést kérő nyilatkozat Iktatókönyv |
| 7.12 Saját szolgáltatás igénybe vehető? | Döntés | | Családgondozó | |
| 7.13 Ágazatközi együttműködés, esetmegbeszélés | Tevékenység | A segítő folyamatban a jelzőrendszer tagjaival szükség szerint esetmegbeszélésen vesznek részt. Ezen szakmai konzultációk alkalmával a résztvevők közösen dolgoznak ki megoldási módokat az együttesen feltárt problémákra, vagy a hasonló esetekre, és felosztják egymás között a feladatokat. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló Meghívó Emlékeztető Jelenléti ív |
| 7.14 Eset lezárása | Tevékenység | A probléma rendeződik, vagy más intézmény veszi át, esetleg együttműködés hiányában nem folytatódik az esetmunka. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló Ügyfélnyilvántartás |
| 7.15 Segítő szolgáltatások igénybevétele | Tevékenység | Családsegítő felkeresése, szolgáltatásainak igénybevétele a helyzet javítása érdekében. | Családgondozó | Forgalmi napló Ügyfélnyilvántartás |

CSSK 08. Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás

CSSK 08. Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás



Oldal1



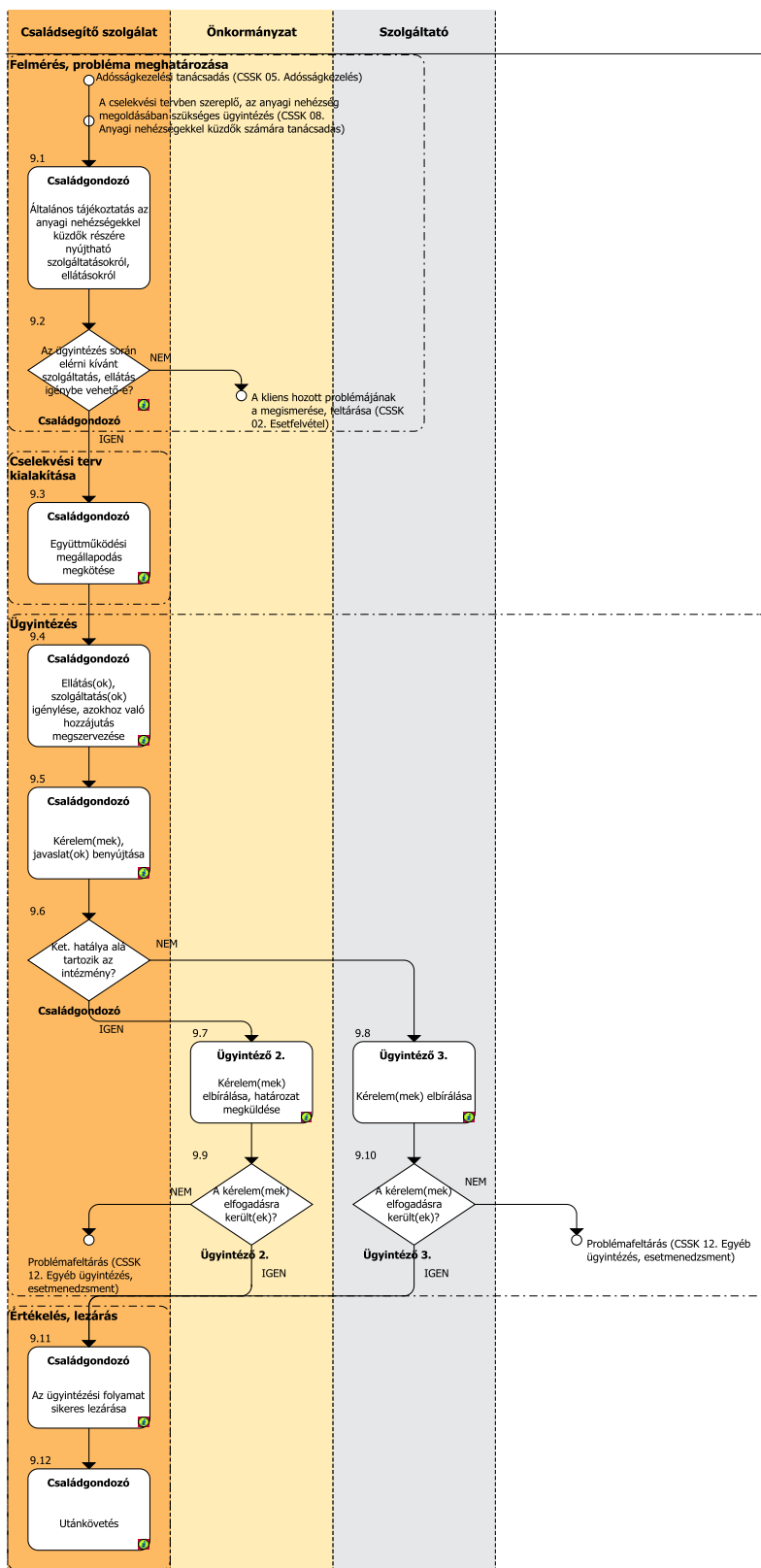
Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|---|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 08. Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás |
| Folyamatgazda: | Családgyógyász |
| Folyamat definíciója: | Anyagi nehézségekkel küzdő egyének, családok számára problémafeltárás, helyzetelemzés, megoldási stratégiák kidolgozása, a végrehajtás segítése. Szükség szerint más szakemberek és szolgáltatók (pl. igazgatási, pénzügyi) bevonása. |
| Folyamat bemenete(i): | Anyagilag nehéz élethelyzet, amelyből az egyén önmagában segítség nélkül nem lát kiutat. |
| Folyamat kimenete(i): | Az anyagi nehézség kezelésének, az oda vezető okok elkerülésének képessége, stratégiák kidolgozása és végrehajtása. Együttműködésre való képesség erősödése, az anyagi probléma megoldása. Együttműködés hiányában az anyagi helyzet további esetleges romlása, elszegényedés, krízishelyzetek megszorodása miatt kríziskezelés szükségessége, a tanácsadás és a családgondozás ellehetetlenülése, megszüntetése. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, 1/2000. SzCsM. rendelet, aktuális önkormányzat helyi rendelete(i). 15/1998. NM rendelet. Szociális Munka Etikai Kódexe. Intézmény Szakmai Programja. |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | A tevékenység kapcsolódik az anyagi nehézségekkel küzdők ügyintézéséhez, az adósságkezeléshez, az életvezetési tanácsadáshoz és a családgondozáshoz. |

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|---|---------------|--|
| 8.1 Általános tájékoztatás az anyagi nehézségekkel küzdők részére nyújtható szolgáltatásokról, ellátásokról | Tevékenység | Tájékoztatás az anyagi nehézségekkel küzdők részére nyújtható szolgáltatásokról, ellátásokról, és szükség esetén párhuzamosan egyéb szolgáltatás felajánlása. | Családgondozó | |
| 8.2 Az ügyintézés során elérni kívánt szolgáltatás, ellátás igénybe vehető-e? | Döntés | A szolgáltatások, ellátások igénybe vehetőségénél folytatódik a folyamat (igénybevételi feltételek vizsgálata). | Családgondozó | Igazolás Forgalmi napló Esetnapló |
| 8.3 A kliens további problémafeltárásba bocsátkozik? | Döntés | | Családgondozó | |
| 8.4 A kliens további probléma feltárásba nem bocsátkozik | Tevékenység | A családgondozó lát még további problémát, de a kliens egyértelműen elzárkózik azok feltárásától. Ekkor a családgondozó kifejezi eltérő véleményét, amit írásban is rögzít, de a kliens szándékának megfelelően az addig feltárt probléma megoldásán dolgozik, ad tanácsot a kliensnek. | Családgondozó | Esetnapló |
| 8.5 További problémák feltárása | Tevékenység | A kliens elmondásából kiindulva további érintett területek, problémák feltárása, a szociális esetmunka szabályainak alkalmazásával. | Családgondozó | Esetnapló |
| 8.6 A kliens erősségeinek és a pozitívumok számbavétele | Tevékenység | A kliens jelen helyzetben hajlamos a pusztán negatív látásmódra, ezért szükséges a meglévő erősségek és erőforrások számbavétele. | Családgondozó | Esetnapló |
| 8.7 A kliens helyzetének megfogalmazása a feltárt összes probléma és az összes pozitívum számbavételével | Tevékenység | A helyzet reális megfogalmazása, lehetőség szerint érzelmmentesítése, az esetnaplóban való rögzítése megnyitja az utat a cselekvési terv elkészítése felé. | Családgondozó | Esetnapló |
| 8.8 Cselekvési terv kimunkálása a megfogalmazott problémák fontossági sorrendjében, a tennivalók, a felelősök és határidők rögzítésével | Tevékenység | A klienssel együttműködésben, az általa felállított fontossági sorrend rögzítése. Ha szükséges, más szakemberek és szolgáltatók megnevezése is megtörténik a tervezés során, az ő bevonásuk folyamatával együtt. A cselekvési terv aláírása a kliens és a családgondozó részéről. | Családgondozó | Esetnapló Cselekvési terv Forgalmi napló |
| 8.9 A kliens szeretne együttműködési megállapodást kötni? | Döntés | | Családgondozó | Cselekvési terv |
| 8.10 A kliens a feltárást követően nem kíván a megoldásban együttműködni, esetleg önállóan, segítség nélkül akar továbbhaladni | Tevékenység | A kliens szándékának írásos rögzítése, a tanácsadás lezárása azzal a megjegyzéssel, hogy a kliens szükség szerint visszakapcsolódhat a tanácsadásba. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 8.11 Együttműködési megállapodás megkötése | Tevékenység | | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Esetnapló Forgalmi napló |

| | | | | |
|--|-------------|--|---------------|---|
| 8.12 A kliens családtagjainak, a megoldásban érintett személyeknek (barátok, ismerősök stb.) bevonása | Tevékenység | Az anyagi problémák keletkezése és kezelése más személyekhez is kapcsolódhat, akiket a kliens beleegyezésével szükséges bevonni a megoldási folyamatba. A probléma okát többször nem a családsegítőhöz forduló kliens okozza, hanem más személy. | Családgondozó | Esetnapló Levél Forgalmi napló Terepnyilvántartás Meghatalmazás |
| 8.13 A megoldási tervben megnevezett szakemberekkel, más szereplőkkel a kapcsolat felvétele, együttműködés | Tevékenység | | Családgondozó | Esetnapló Adatvédelmi szabályok |
| 8.14 A cselekvési terv végrehajtása, családgondozás | Tevékenység | A cselekvési tervben szereplők végrehajtják feladataikat. A családgondozó munkáját támogatja a szociális segítő, részfeladatokat végez. Esetmunka folytatódik, szükség szerint több találkozással a kliens és a családgondozó közt. Itt kapcsolódik a folyamat a Családgondozás folyamathoz. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló Cselekvési terv |
| 8.15 Szükséges a cselekvési terv módosítása? | Döntés | | Családgondozó | Cselekvési terv |
| 8.16 A cselekvési tervben szereplő, az anyagi nehézség megoldásában szükséges ügyintézés | Tevékenység | A kliens által elérhető pénzbeli, természetbeni juttatások, személyes gondoskodás megigénylése, adományok elérése, munkahely szerzése, jövedelem növelése. Itt kapcsolódik a folyamat közvetlenül az Anyagi nehézségekkel küzdők számára ügyintézés folyamathoz. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 8.17 A tanácsadó folyamat lezárása, esetértékelés | Tevékenység | Az anyagi nehézség megoldódott, vagy a kliens képessé vált annak segítség nélküli kezelésére, elkerülésére, illetve a kliens nem együttműködő. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |

CSSK 09. Anyagi nehézségekkel küzdők számára ügyintézés



Családsegítő Szolgálat folyamatok

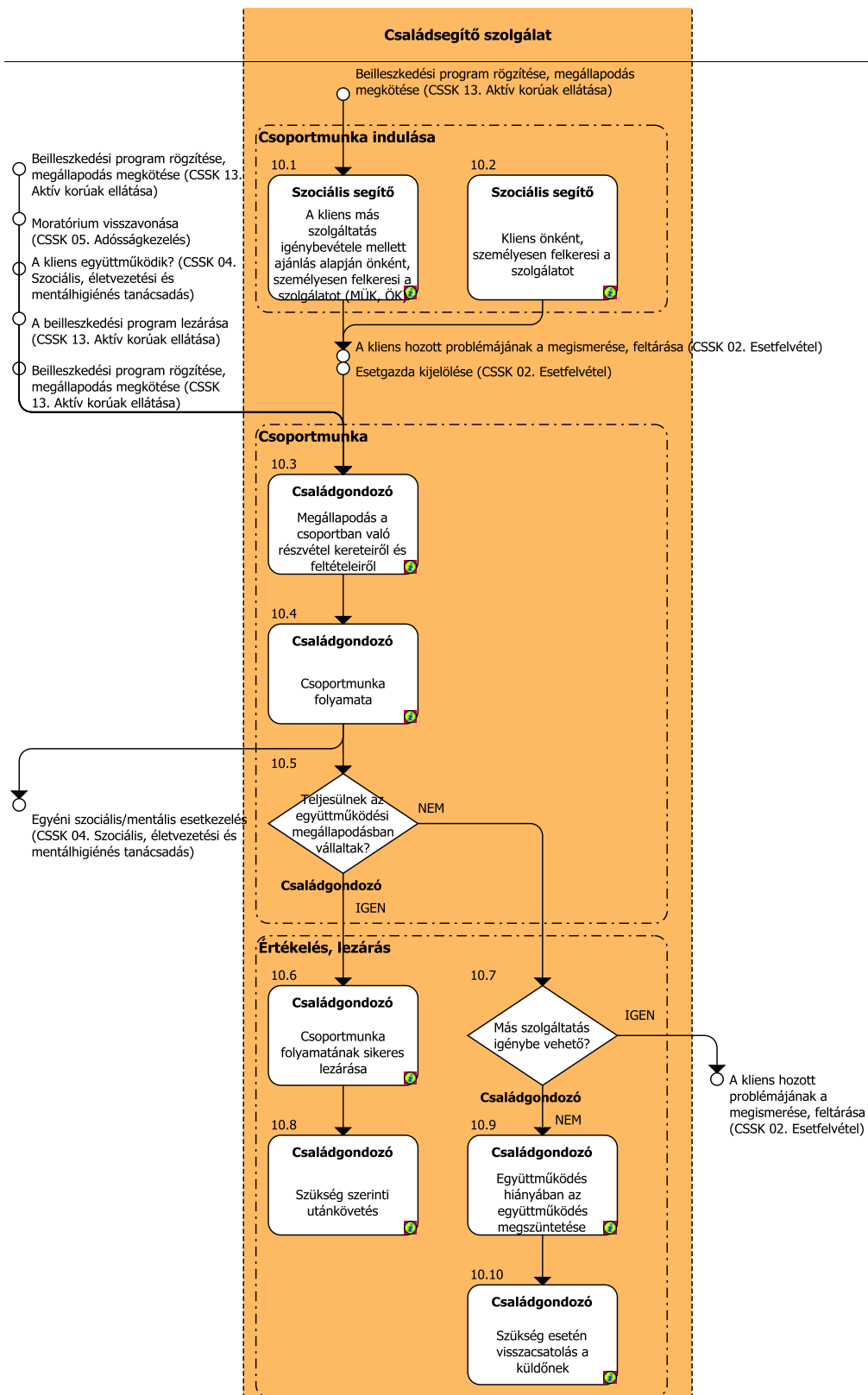
| | |
|---|--|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 09. Anyagi nehézségekkel küzdők számára ügyintézés |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | Anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése |
| Folyamat bemenete(i): | anyagi nehézségek, melyek következtében az életminőség romlik. |
| Folyamat kimenete(i): | Az anyagi problémák kezelése, az életminőség javulása, vagy szinten tartása az önkormányzat, a családsegítő szolgálat, vagy egyéb szervezet, intézmény által nyújtott támogatással, szolgáltatással, vagy a támogatás(ok) iránti kérelem elutasítása. Együttműködés hiányában az esetkezelési folyamat megszakítása, az anyagi helyzet további esetleges romlása, elszegényedés, krízishelyzetek megszorodása miatt kríziskezelés szükségessége, az ügyintézés és a családgondozás ellehetetlenülése, megszüntetése. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyárműgyi igazgatásról, 1997. évi LXXXII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól, 1997. évi LXXXI. törvény a társadalombiztosítási nyugellátásról, 1/2000. SzCsM. rendelet, aktuális önkormányzat helyi rendelete(i). |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | Nem tudom milyen részletességgel kell ezt tárgyalni. Anyagi nehézségekkel küzdők számára az ügyintézés az egyes támogatások és ellátások (saját intézményi segély, elhelyezés; önkormányzati támogatások, ellátások; szolgáltatók által nyújtható kedvezmények; nyufl, tb támogatások, ellátások; non-profit szervezetek támogatásai, ellátásai; idősgondozás, hajléktalanellátás szolgáltatásai - étkeztetés, anyaoththon stb. - , családi erőforrások áttekintése) pusztá igénylésén kívül igen sokszínű, mivel nem csak az igénylést, hanem adott esetben a hozzájutás egyéb megszervezését is jelenti. Tóth Attila megjegyezte, hogy "ez az egyéb tevékenység lenne a tanácsadás, meg a társszervekkel történő kapcsolattartás", amit ő dolgoz ki. |

Családsegítő Szolgálat folyamatok

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|---|---------------|--|
| 9.1 Általános tájékoztatás az anyagi nehézségekkel küzdők részére nyújtható szolgáltatásokról, ellátásokról | Tevékenység | Tájékoztatás az anyagi nehézségekkel küzdők részére nyújtható szolgáltatásokról, ellátásokról, és szükség esetén párhuzamosan egyéb szolgáltatás felajánlása. | Családgondozó | |
| 9.2 Az ügyintézés során elérni kívánt szolgáltatás, ellátás igénybe vehető-e? | Döntés | A szolgáltatások, ellátások igénybe vehetőségénél folytatódik a folyamat (igénybevételi feltételek vizsgálata). | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló Igazolás |
| 9.3 Együttműködési megállapodás megkötése | Tevékenység | Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, együttműködési megállapodást kell kötni. Meghatározásra kerülnek a kliens problémái, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatok, az együttműködés módja, a folyamatba bevonandó szolgáltatók, intézmények, a találkozások rendszeressége, a segítő folyamat várható eredménye és a lezárás várható időpontja. Ügyintézés folyamat kezdete. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Esetnapló Forgalmi napló |
| 9.4 Ellátás(ok), szolgáltatás(ok) igénylése, azokhoz való hozzájutás megszervezése | Tevékenység | Az anyagi problémák kezelése érdekében igénybe vehető ellátás(ok), szolgáltatás(ok) megítéléséhez szükséges kérelem(mek) kitöltése. | Családgondozó | Kérelem Javaslat |
| 9.5 Kérelem(mek), javaslat(ok) benyújtása | Tevékenység | A kérelem(mek), javaslat(ok) átkerül(nek) az önkormányzat megfelelő osztálya(ai)ra, vagy szolgáltató(k)hoz, vagy egyéb intézmény(ek)hez. | Családgondozó | Kérelem Javaslat |
| 9.6 Ket. hatálya alá tartozik az intézmény? | Döntés | | Családgondozó | |
| 9.7 Kérelem(mek) elbírálása, határozat megküldése | Tevékenység | Az önkormányzatnál, illetve egyéb a Ket. (2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól) hatálya alá tartozó intézménynél feldolgozásra kerül(nek) a kérelem(mek), majd a megfelelő helyen döntés és határozat születik a kérelem(mek)ről, amely(ek) megküldésre kerül(nek) az érintett(ek)nek (nem feltétlenül kap határozatot a családsegítő szolgálat). Elutasítás esetén visszakérülhet a családgondozóhoz, vagy lezárul a folyamat. | Ügyintéző 2. | Kérelem Határozat |
| 9.8 Kérelem(mek) elbírálása | Tevékenység | A Ket. hatálya alá nem tartozó intézménynél feldolgozásra kerül(nek) a kérelem(mek), majd a megfelelő helyen döntés születik a kérelem(mek)ről, amelyről tájékoztatják az érintett(ek)et (nem feltétlenül kap tájékoztatást a családsegítő szolgálat). Elutasítás esetén visszakérülhet a családgondozóhoz, vagy lezárul a folyamat. | Ügyintéző 3. | Kérelem Határozat |
| 9.9 A kérelem(mek) elfogadásra került(ek)? | Döntés | | Ügyintéző 2. | |
| 9.10 A kérelem(mek) elfogadásra került(ek)? | Döntés | | Ügyintéző 3. | |
| 9.11 Az ügyintézési folyamat sikeres lezárása | Tevékenység | Az együttműködési megállapodásban meghatározott elérendő cél részben, vagy teljesen megvalósult, az esetkezelés sikeresen befejeződött. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló Levél Forgalmi napló |

| | | | | |
|------------------|-------------|---|---------------|-----------------------------|
| 9.12 Utánkövetés | Tevékenység | A megállapodás alapján kapcsolattartás. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
|------------------|-------------|---|---------------|-----------------------------|

CSSK 10. Csoportos programok szervezése



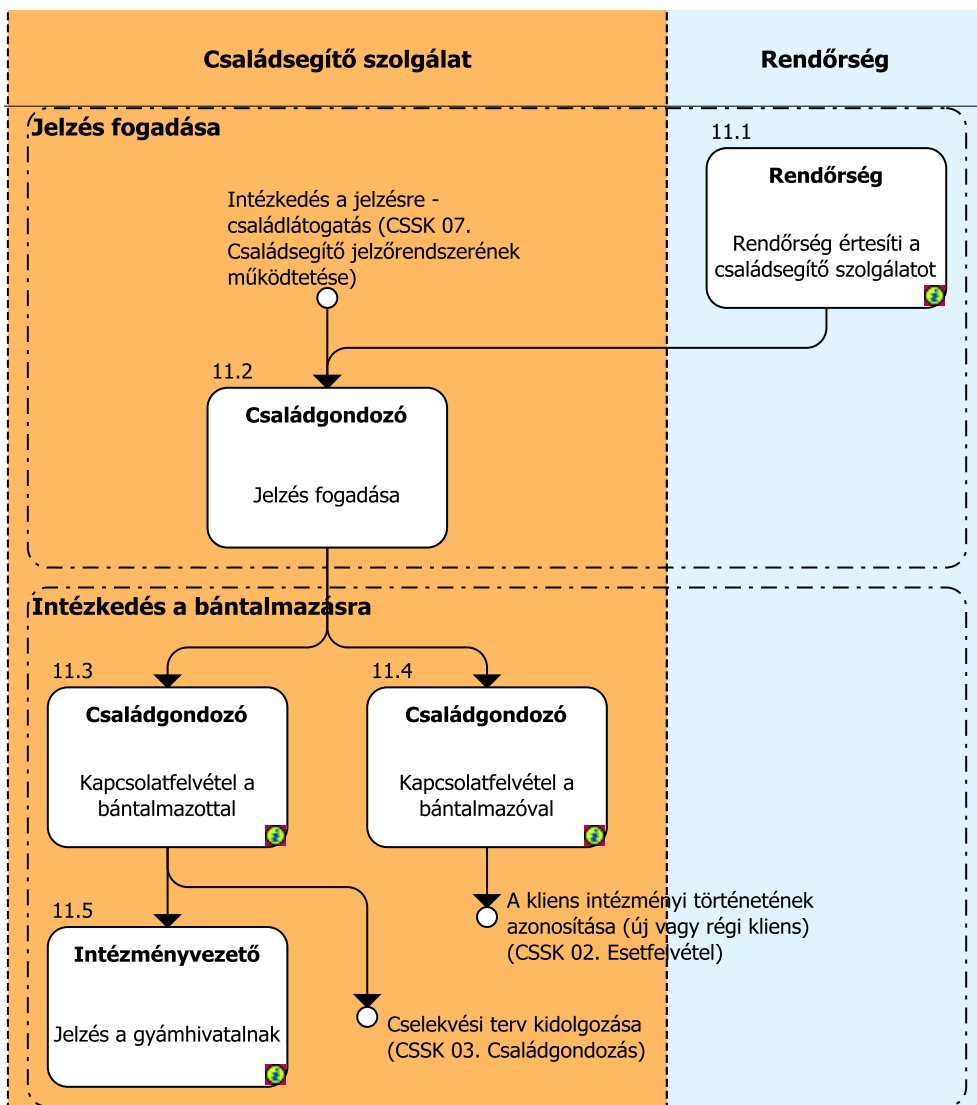
Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|---|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 10. Csoportos programok szervezése |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | Közös problémával/élethelyzettel rendelkező egyének kis csoportjával végzett célorientált tevékenység, mely a szocio-emocionális és egyéb felmerülő igények kielégítése és/vagy a meghatározott szakmai célok elérése érdekében történik. |
| Folyamat bemenete(i): | Hasonló problémával/élethelyzettel rendelkező egyének, akik a helyzetből adódó problémáikkal, nehézségeikkel önként, vagy arra kötelezve vesznek részt a csoport munkájában. |
| Folyamat kimenete(i): | Szocio-emocionális és egyéb felmerülő igények kielégítése, problémák/élethelyzetek megoldásának segítése, pozitív minta nyújtása, közös segítségnyújtási rendszer kialakítása. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1993. évi III. tv. A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, valamint az 1/2000. SzCsM rendelet, és a 63/2006. korm. Rendelet, és a települési önkormányzat helyi rendelete, Etikai kódex, Intézményi szabályzatok. | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| | |

Családsegítő Szolgálat folyamatok

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|--|-------------|---|------------------|---|
| 10.1 A kliens más szolgáltatás igénybevétele mellett ajánlás alapján önként, személyesen felkeresi a szolgálatot (MÜK, ÖK) | Tevékenység | A kliens felkeresi a szolgálatot, és az ügyeletes a személyes adatok alapján beazonosítja az ellátási kötelezettséget. | Szociális segítő | Forgalmi napló |
| 10.2 Kliens önként, személyesen felkeresi a szolgálatot | Tevékenység | A kliens felkeresi a szolgálatot, és az ügyeletes a személyes adatok alapján beazonosítja az ellátási kötelezettséget. | Szociális segítő | Forgalmi napló |
| 10.3 Megállapodás a csoportban való részvétel kereteiről és feltételeiről | Tevékenység | Tájékozódás a kliens által hozott problémáról/igényeiről/szükségleteiről, valamint tájékoztatás a részvétel kereteiről és feltételeiről, a csoportmunka módszereiről, a csoport céljáról. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás |
| 10.4 Csoportmunka folyamata | Tevékenység | A csoport céljának meghatározása - Csoportnormák elvárások megbeszélése - Csoport és a környezet viszonyának tisztázása - Hatalom és kontroll - Intimitás - Differenciálódás - Csoportmunka lezárása, értékelése, eredmények dokumentálása, hasznosítása. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás Forgalmi napló |
| 10.5 Teljesülnek az együttműködési megállapodásban vállaltak? | Döntés | Rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések és az önrész havi befizetésének igazolása (csekkbemutatás). | Családgondozó | |
| 10.6 Csoportmunka folyamatának sikeres lezárása | Tevékenység | Elért eredmények valamint a megállapodásban foglaltak értékelése, változások rögzítése, együttműködés lezárása. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Ügyfélnyilvántartás Együttműködési megállapodás Esetnapló |
| 10.7 Más szolgáltatás igénybe vehető? | Döntés | | Családgondozó | |
| 10.8 Szükség szerinti utánkövetés | Tevékenység | Megállapodás szerinti utánkövetés. | Családgondozó | Esetnapló |
| 10.9 Együttműködés hiányában az együttműködés megszüntetése | Tevékenység | A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló Ügyfélnyilvántartás |
| 10.10 Szükség esetén visszacsatolás a küldőnek | Tevékenység | Együttműködésre kötelezett kliens esetében. | Családgondozó | Levél Iktatókönyv |

CSSK 11. Bántalmazás észlelése



Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|------------------------------|---|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 11. Bántalmazás észlelése |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | Jelzés fogadása, jelzés megtétele és jelzésre történő intézkedés, amely során más szervezetekkel, hatóságokkal való együttműködés és kölcsönös tájékoztatás, továbbá szolgáltatás nyújtása, közvetítése valósul meg a hozzátartozók közötti erőszak megelőzése és a bekövetkezett, hozzátartozók közötti erőszak ártalmainak csökkentése érdekében. |
| Folyamat bemenete(i): | Hozzátartozók közötti erőszakos cselekmények |
| Folyamat kimenete(i): | Hozzátartozók közötti erőszakban érintett személyek közötti családi-kapcsolati problémák kezelése és/ vagy megoldás hiányában más hatósági intézkedés kezdeményezése. |

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról, 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, 1/2000. (I.7) SzCsM rendelet a a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, Etikai Kódex, Intézményi belső szabályzat

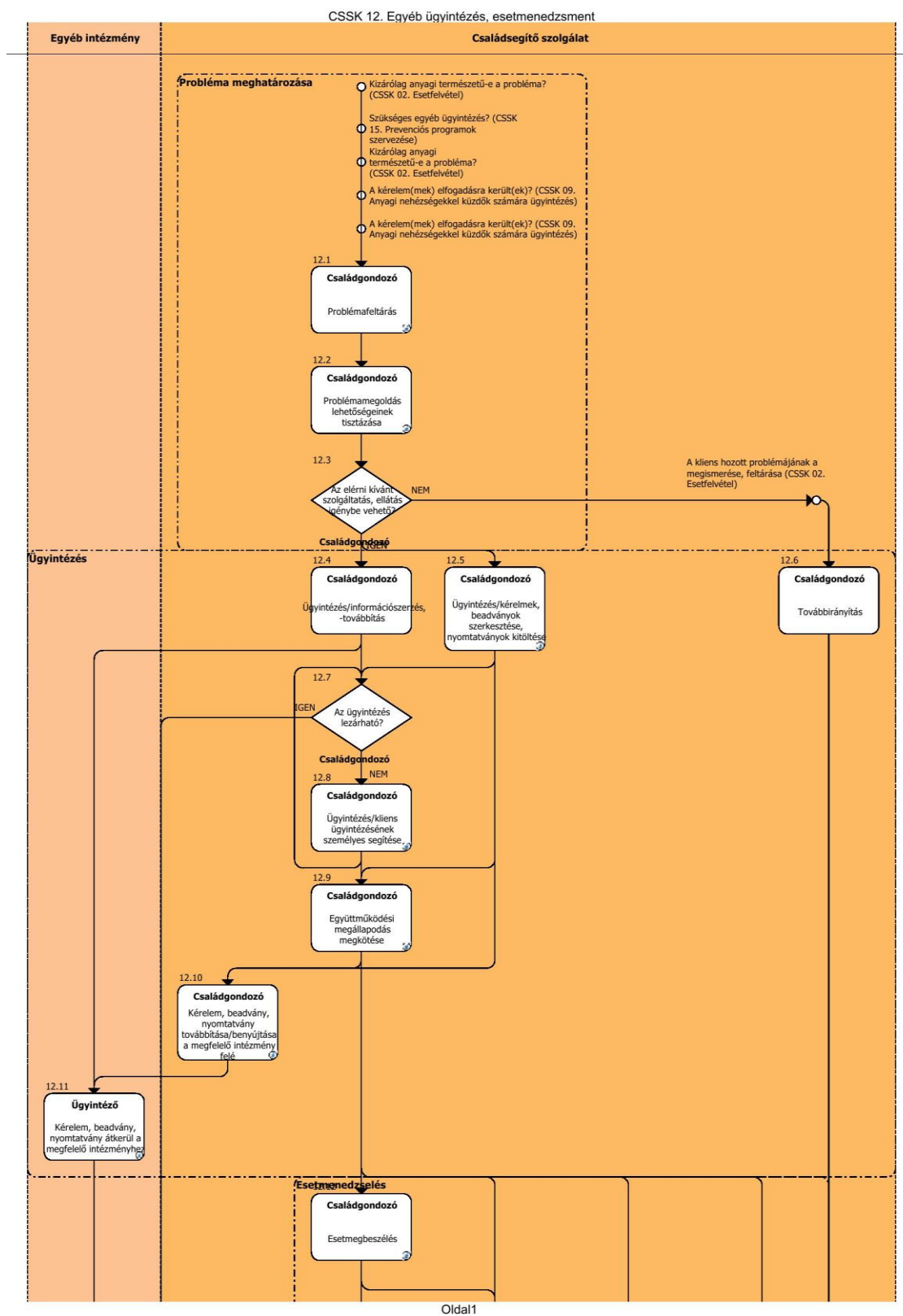
Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:

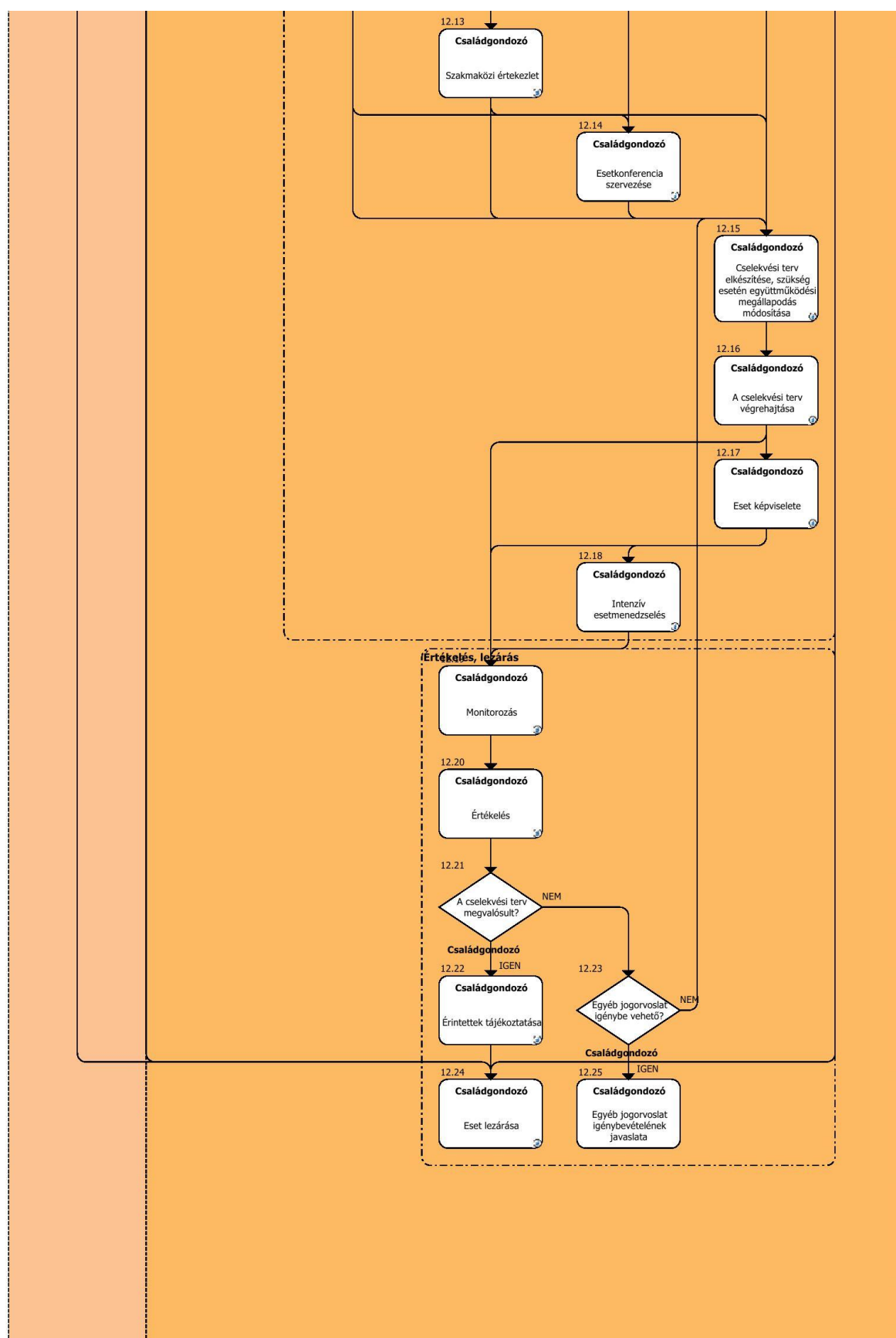
Fogalom magyarázat: Hozzátartozók közötti erőszaknak minősül
a) a bántalmazó által a bántalmazott sérelmére megvalósított, a méltóságot, az életet, a szexuális önrendelkezéshez való jogot, továbbá a testi és lelki egészséget súlyosan és közvetlenül veszélyeztető tevékenység,
b) a bántalmazó által a bántalmazott sérelmére megvalósított, a méltóságot, az életet, továbbá a testi és lelki egészséget súlyosan és közvetlenül veszélyeztető mulasztás
Ennek konkretizálása fogalomtárban javasolt.

Családsegítő Szolgálat folyamatok

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|--|-------------|--|-----------------|--------------------------|
| 11.1 Rendőrség értesíti a családsegítő szolgálatot | Tevékenység | A rendőrség a bántalmazott kérésére, illetve beleegyezésével az ideiglenes megelőző távoltartást elrendelő határozatot megküldi a családsegítő szolgálatnak. | Rendőrség | Iktatókönyv Határozat |
| 11.2 Jelzés fogadása | Tevékenység | | Családgondozó | |
| 11.3 Kapcsolatfelvétel a bántalmazottal | Tevékenység | | Családgondozó | Forgalmi napló Levél |
| 11.4 Kapcsolatfelvétel a bántalmazóval | Tevékenység | | Családgondozó | Forgalmi napló |
| 11.5 Jelzés a gyámhivatalnak | Tevékenység | Hozzá tartozók közötti erőszak észlelése esetén jelzés a gyámhivatalnak | Intézményvezető | Levél Iktatókönyv |

CSSK 12. Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment





Családsegítő Szolgálat folyamatok

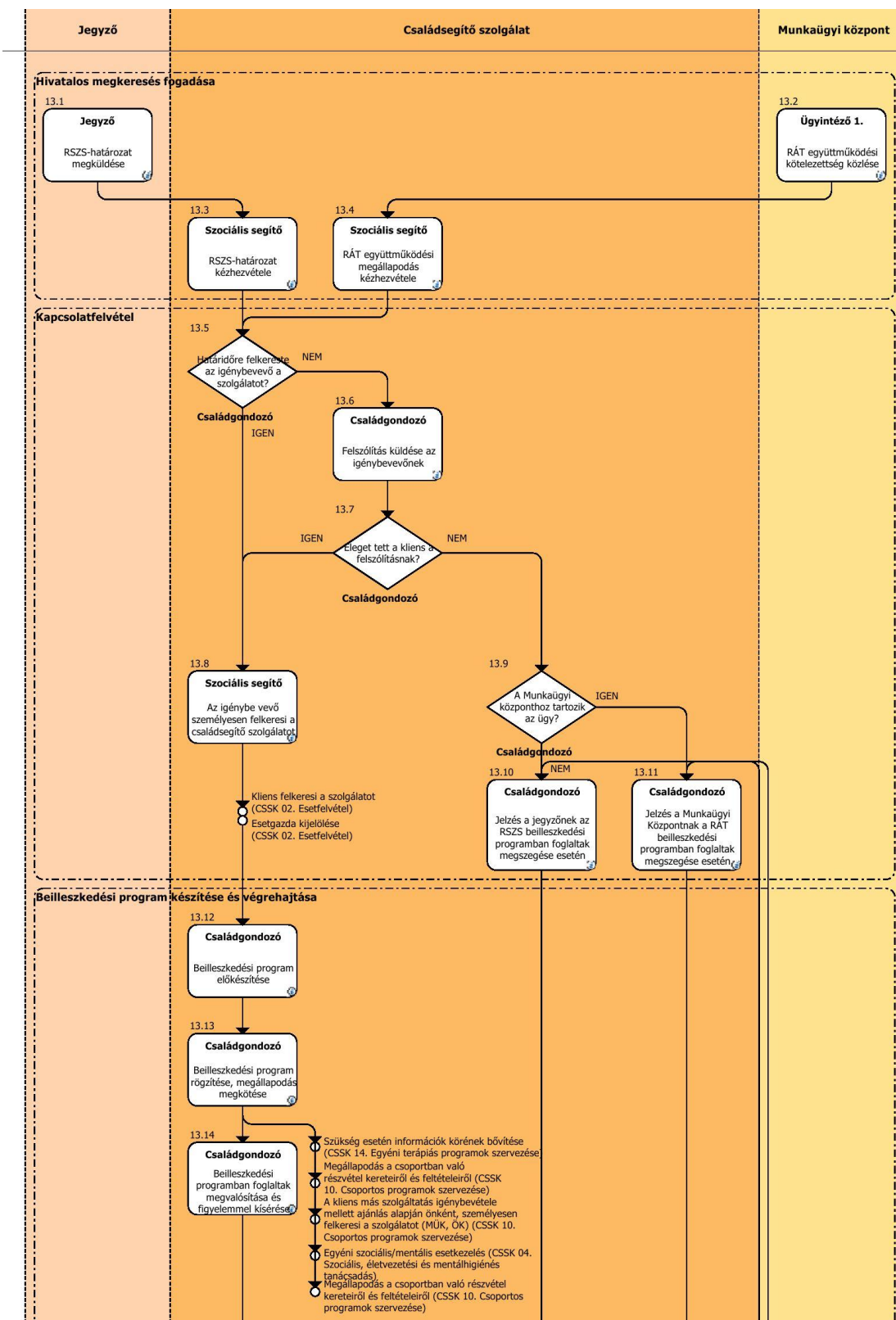
| | |
|--|--|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 12. Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | Az egyén, vagy csoport számára segítségnyújtás intézményekkel, hivatalokkal, szolgáltatókkal, szervezetekkel történő kapcsolat kialakításában, fenntartásában, a hivatalos ügyei minél gyorsabb, pontosabb, az elvárásoknak megfelelő elvégzésében (információszerzéssel, információtovábbítással, levél megírásával, nyomtatvány kitöltéssel, telefonon történő egyeztetéssel, személyes jelenlét biztosításával, indokolt esetben az érintett helyett, megbízásából történő intézkedéssel). Az ellátórendszerek közti közvetítés annak érdekében, hogy a kliens a megfelelő szolgáltatásokhoz hozzájusson. |
| Folyamat bemenete(i): | A plurális, gyorsan változó, bonyolult társadalomban tájékozódóképességükben és/vagy érdekérvényesítésükben akadályozott egyének, csoportok, akiket a kialakított megoldásaik, szokásaik méginkább a társadalom periferiájára sodor. |
| Folyamat kimenete(i): | A kliensek, csoportok megfelelő információ és támogatás birtokában, természetesen tudják szervezni és menedzselni életüket, tevékenységüket. Saját érdekük érvényesítésére képesek, magabiztosan tájékozódnak a változó társadalomban. Nem szenvednek hátrányt ellátások, szolgáltatások igénybevételénél. Az életükhöz szükséges erőforrásokhoz hozzáférnek, azokat megszerzik. Az ügyeik intézésében akadályozott, vagy önálló érdekérvényesítésre kevésbé képes kliensek információ hiánya, adatszolgáltatás elmulasztása, vagy helytelen szakmai magatartás, intézményi működés miatt ne szenvedjenek hátrányt ellátások, szolgáltatások igénybevételénél. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, 1/2000. SzCsM. rendelet, aktuális önkormányzat helyi rendelete(i). 15/1998. NM rendelet. Szociális Munka Etikai Kódexe. Intézmény Szakmai Programja. | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| | |

Családsegítő Szolgálat folyamatok

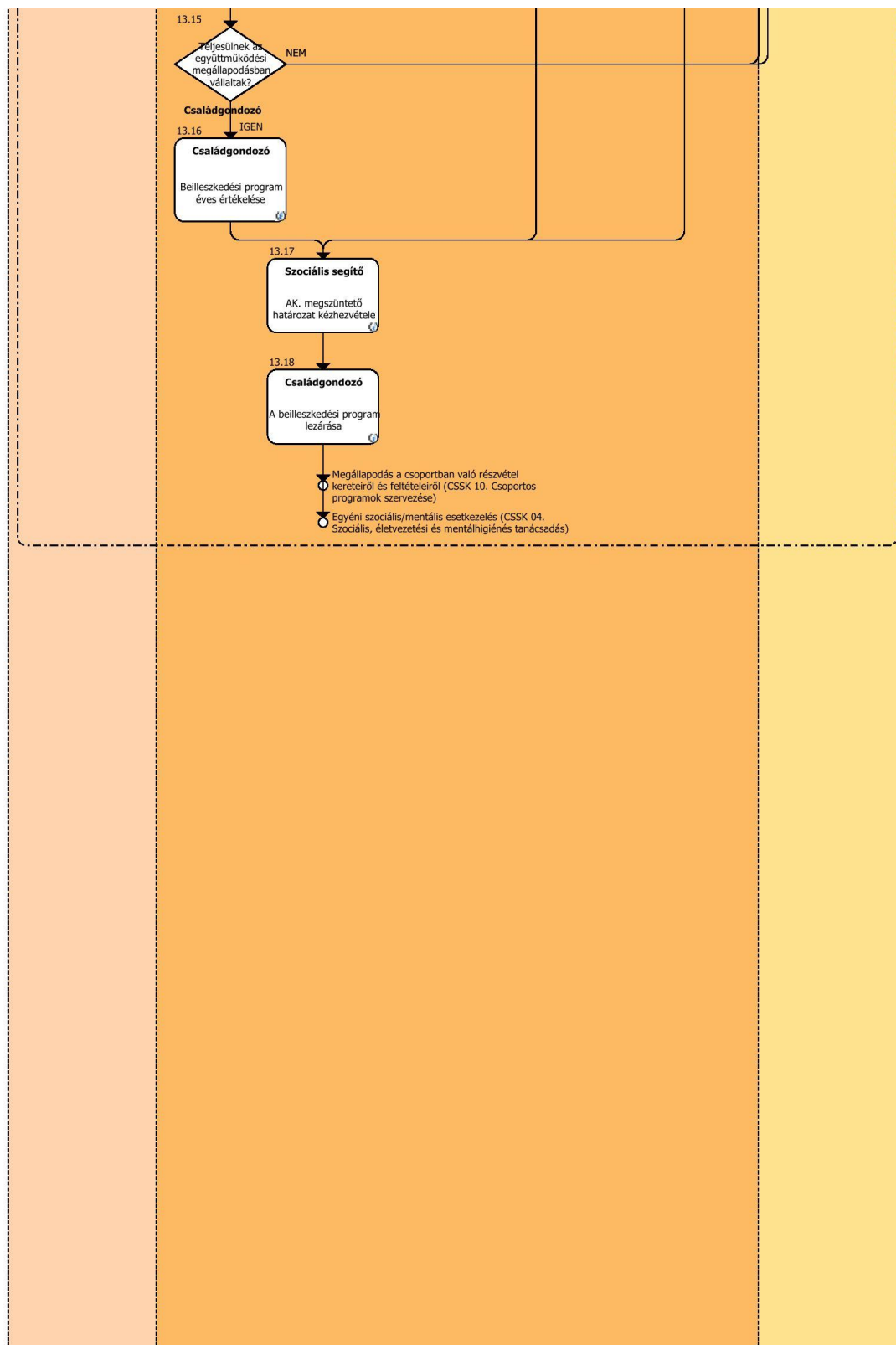
| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|--|-------------|---|---------------|--|
| 12.1 Problémafeltárás | Tevékenység | A gondozási folyamat tervezéséhez a problémák mélyebb összefüggéseinek feltárása, hozott és valós probléma definiálása, közösen elfogadott problémák megfogalmazása. | Családgondozó | Esetnapló |
| 12.2 Problémamegoldás lehetőségeinek tisztázása | Tevékenység | A közösen elfogadott problémákra lehetséges megoldási módok kidolgozása, a bevonandó más szereplők megjelölésével. A célok kitűzése, szükséges kapcsolatépítés iránya, szükséges források beazonosítása, klienshez rendelésének útja, érdekképviselő. | Családgondozó | Forgalmi napló Esetnapló |
| 12.3 Az elérni kívánt szolgáltatás, ellátás igénybe vehető? | Döntés | | Családgondozó | |
| 12.4 Ügyintézés/információszerzés, -továbbítás | Tevékenység | A kliens által igényelt segítség: információszerzés (telefonon, írásban, internet segítségével), -továbbítás. | Családgondozó | |
| 12.5 Ügyintézés/kérelmek, beadványok szerkesztése, nyomtatványok kitöltése | Tevékenység | A kliens által igényelt segítség: beadványok, kérelmek szerkesztése, nyomtatványok kitöltése. | Családgondozó | Nyomtatványok |
| 12.6 Továbbirányítás | Tevékenység | Amennyiben a családgondozó nem kompetens a kliens ügyének intézésében, a kliens továbbirányítása a megfelelő szolgáltatás felé (pl. jogász, stb.). | Családgondozó | |
| 12.7 Az ügyintézés lezárható? | Döntés | | Családgondozó | |
| 12.8 Ügyintézés/kliens ügyintézésének személyes segítése | Tevékenység | A családgondozó elkíséri a kliensét ügyének intézésekor. A kliens meghatalmazásával képviselő ellátása az ügyintézés során (a kliens ügyei intézésében akadályozott). | Családgondozó | Meghatalmazás Terepnyilvántartás |
| 12.9 Együttműködési megállapodás megkötése | Tevékenység | Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, együttműködési megállapodást kell kötni. Írásban rögzítik a családgondozó és a kliens feladatait, vállalásait, a megvalósítás lépéseit (eszköz, módszer, kitűzött határidő), ennek elfogadását mindkét fél közösen aláírja. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás |
| 12.10 Kérelem, beadvány, nyomtatvány továbbítása/benyújtása a megfelelő intézmény felé | Tevékenység | A kliens által kért, kitöltött nyomtatványok, beadványok, kérelmek eljuttatása a megfelelő intézmény felé (a kliens által, a klienssel személyesen a családgondozó, levélben). | Családgondozó | Beadvány Kérelem Nyomtatványok |
| 12.11 Kérelem, beadvány, nyomtatvány átkerül a megfelelő intézményhez | Tevékenység | A kitöltött nyomtatványok, beadványok, kérelmek átkerülnek a megfelelő intézményhez. | Ügyintéző | Beadvány Kérelem Nyomtatványok |
| 12.12 Esetmegbeszélés | Tevékenység | Az intézményen belüli munkacsoport megbeszélése. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Jelenléti ív Emlékeztető |
| 12.13 Szakmaközi értekezlet | Tevékenység | Az érintett munkatársak és szakemberek, más szervezetek képviselőivel megbeszélés tartása. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Jelenléti ív Emlékeztető |

| | | | | |
|--|-------------|---|---------------|--|
| 12.14 Esetkonferencia szervezése | Tevékenység | A problémák megoldásában érintett családtagok, más személyek jelenlétével megbeszélés tartása, ahol a problémák többoldalú megközelítésével tisztázódik a helyzet. A megbeszélés végén a résztvevők feladatait írásban rögzítjük. Más szakember, szervezet, intézmény bevonása megfogalmazódik. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Jelenléti ív Emlékeztető |
| 12.15 Cselekvési terv elkészítése, szükség esetén együttműködési megállapodás módosítása | Tevékenység | Az esetmegbeszélés, esetkonferencia, illetve a problémamegoldás alapján a cselekvési terv elkészítése felelősökkel, határidővel. Az esetkezeléshez szükséges felhatalmazás megszerzése a kientől. A családgondozó, asszisztens, gyermekvédelem, egészségügy, önkormányzat, kliens, stb. tevékenységének összehangolása. | Családgondozó | Együttműködési megállapodás Esetnapló Meghatalmazás Cselekvési terv Forgalmi napló |
| 12.16 A cselekvési terv végrehajtása | Tevékenység | A kliens, a családgondozó és egyéb szakember, szolgáltatás tervszerű, összehangolt munkája. Tárgyalás, ügyintézés, nyomtatványok kitöltése, képviselő, kliens kísérése stb. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás Cselekvési terv Forgalmi napló Meghatalmazás |
| 12.17 Eset képviselő | Tevékenység | A cselekvési terv alapján a problémamegoldás érdekében történő lobbizás, tárgyalások tartása szolgáltatókkal, intézményekkel, önkormányzattal, döntéshozókkal. | Családgondozó | Esetnapló Meghatalmazás Együttműködési megállapodás Terepnyilvántartás Cselekvési terv |
| 12.18 Intenzív esetenedzselés | Tevékenység | Résztétel a kliens napi életében a cselekvési terv alapján, vele szoros együttműködésben. Kísérés az új helyzetekben, a fokozatosság elvével, az önállóság céljával. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás Terepnyilvántartás Meghatalmazás |
| 12.19 Monitorozás | Tevékenység | A cselekvési tervben szereplők tevékenységének figyelemmel kísérése, az összehangoltság fenntartása. | Családgondozó | Esetnapló Cselekvési terv |
| 12.20 Értékelés | Tevékenység | A cselekvési tervben foglaltak teljesülésének, haladásának vizsgálata, a szükséges módosítások elvégzése egyéni megbeszélés, vagy esetkonferencia tartásával. Az új tennivalók kijelölése. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás |
| 12.21 A cselekvési terv megvalósult? | Döntés | | Családgondozó | |
| 12.22 Érintettek tájékoztatása | Tevékenység | A folyamatban szereplők felé információ nyújtása a haladásról, a vállalt feladatok megvalósításáról, az esetleges akadályokról. | Családgondozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás Levél |
| 12.23 Egyéb jogorvoslat igénybe vehető? | Döntés | | Családgondozó | |
| 12.24 Eset lezárása | Tevékenység | A cselekvési terv teljesülésének megállapítása, a folyamat lezárása. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló |
| 12.25 Egyéb jogorvoslat igénybevétele javaslata | Tevékenység | | Családgondozó | |

CSSK 13. Aktív korúak ellátása



Page1



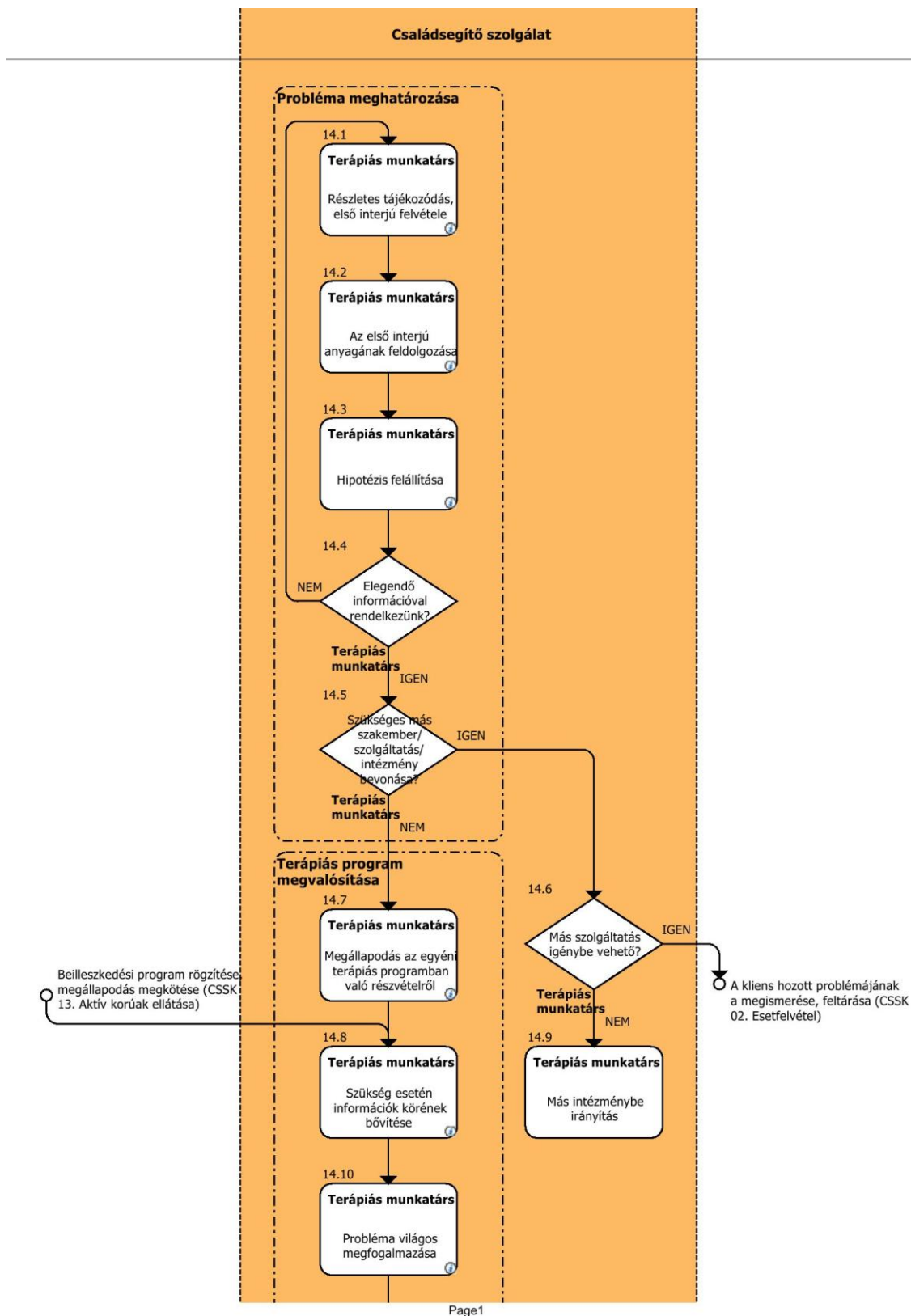
Családsegítő Szolgálat folyamatok

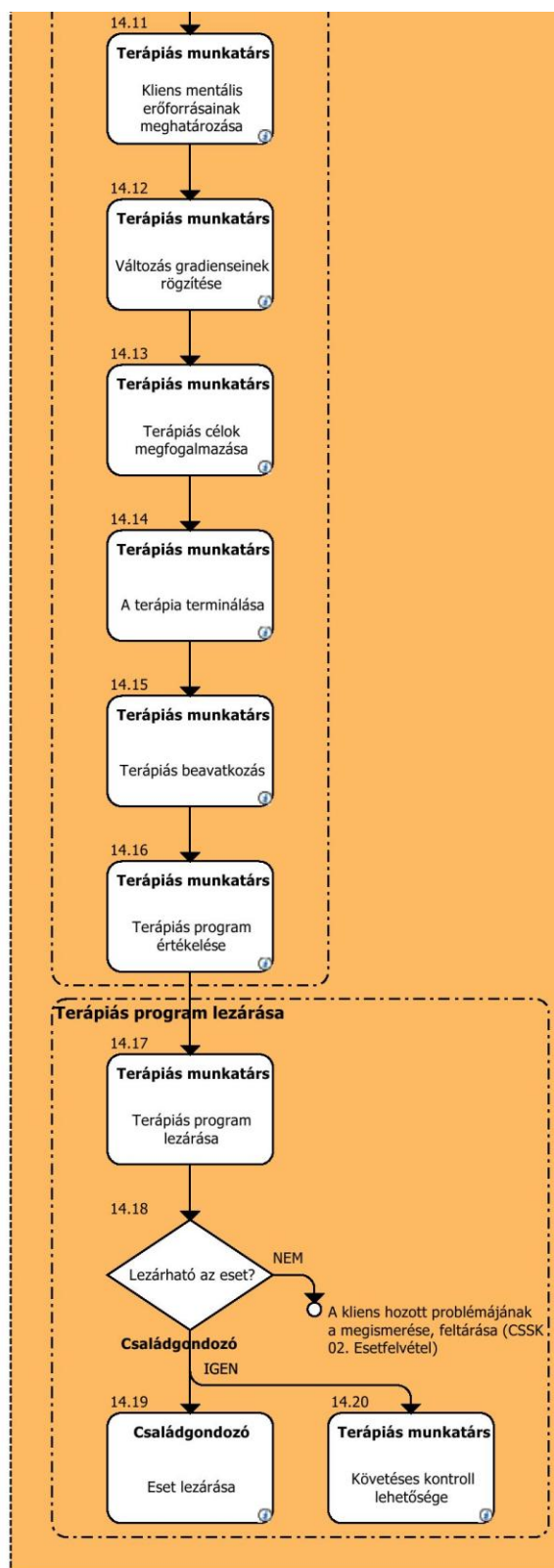
| | |
|---|--|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 13. Aktív korúak ellátása |
| Folyamatgazda: | Családgondozó |
| Folyamat definíciója: | Az aktív korú nem foglalkoztatott személyekkel (tartós munkanélküliekkel) való foglalkozás, a munka világába történő beilleszkedés segítése különböző programok szervezésével, és folyamatos együttműködéssel, valamint az együttműködés folyamatának nyomon követésével. |
| Folyamat bemenete(i): | A családsegítő szolgálattal való együttműködésre kötelezett aktív korúak ellátására jogosult személyek (rendszeres szociális segélyezettek, és azok a rendelkezésre állási támogatásban részesülők, akiknek ezt a Munkaügyi Központ az álláskeresési megállapodásban előírja). |
| Folyamat kimenete(i): | Munkára kész állapotba kerül az igénybe vevő: a családsegítő szolgálat, vagy más szervezet által nyújtott, közvetített szolgáltatást igénybevétele, az igénybe vevő közfoglalkoztatott lesz vagy kilép az elsődleges munkaerőpiacra. Munkára kész állapotba hozható az igénybe vevő: foglalkoztatással kapcsolatos probléma részben rendeződik, az igénybe vevő továbbra is igénybe veszi a családsegítő szolgálat, vagy más szervezet által nyújtott, közvetített szolgáltatásokat, és/vagy más ellátásra jogosulttá válik. Nem hozható munkára kész állapotba az igénybe vevő: egyéb problémái megoldása érdekében igénybe veszi a családsegítő szolgálat szolgáltatásait életvezetési képessége helyreállítása és megőrzése céljából. Kötelezett személyek esetében együttműködés hiányában a folyamat megszakítása, illetve önkéntes formában való folytatása. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól, 1/2000. (I. 7) SzCsM rendelet a a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, helyi önkormányzati rendelet, Etikai Kódex, Intézményi belső szabályzat, Helyi rendelet |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|---|------------------|--|
| 13.1 RSZS-határozat megküldése | Tevékenység | A jegyző rendszeres szociális segélyre való jogosultságot megállapító határozatot közli a családsegítő szolgálattal. | Jegyző | Határozat |
| 13.2 RÁT együttműködési kötelezettség közlése | Tevékenység | A Munkaügyi Központ a rendelkezésre állási támogatásban részesülő személyek vonatkozásában tájékoztatást ad a családsegítő szolgálatnak a családsegítő szolgálattal való együttműködés előírásáról, valamint a családsegítő szolgálatnál történő megjelenés határidejéről. | Ügyintéző 1. | Hatósági szerződésről szóló tájékoztatás |
| 13.3 RSZS-határozat kézhezvétele | Tevékenység | A családsegítő szolgálathoz kézbesítésre kerül a jegyző rendszeres szociális segélyt megállapító határozata, a jogerőre emelkedéstől számított 15. határnap figyelése. | Szociális segítő | Ügyfélnyilvántartás Iktatókönyv |
| 13.4 RÁT együttműködési megállapodás kézhezvétele | Tevékenység | A családsegítő szolgálathoz kézbesítésre kerül a Munkaügyi Központ tájékoztatása, a Munkaügyi Központ által adott megjelenési határnap figyelése. | Szociális segítő | Ügyfélnyilvántartás Iktatókönyv |
| 13.5 Határidőre felkereste az igénybevevő a szolgálatot? | Döntés | | Családgyozozó | |
| 13.6 Felszólítás küldése az igénybevevőnek | Tevékenység | Felszólító levél küldése a kliensnek | Családgyozozó | Levél Iktatókönyv |
| 13.7 Eleget tett a kliens a felszólításnak? | Döntés | | Családgyozozó | |
| 13.8 Az igénybe vevő személyesen felkeresi a családsegítő szolgálatot | Tevékenység | Az igénybevevő személyesen felkeresi a családsegítő szolgálatot, és az ügyeletes a személyes adatok alapján beazonosítja az ellátási kötelezettséget a jegyző határozata, valamint a Munkaügyi Központ tájékoztatása felhasználásával. | Szociális segítő | Forgalmi napló |
| 13.9 A Munkaügyi központhoz tartozik az ügy? | Döntés | | Családgyozozó | |
| 13.10 Jelzés a jegyzőnek az RSZS beilleszkedési programban foglaltak megszegése esetén | Tevékenység | A beilleszkedési programban meghatározott feladatok önhibából való nem teljesítése, megjelenési határidők be nem tartása (3 hónap legalább) esetében a családsegítő szolgálat jelzést küld a jegyzőnek. | Családgyozozó | Esetnapló Levél |
| 13.11 Jelzés a Munkaügyi Központnak a RÁT beilleszkedési programban foglaltak megszegése esetén | Tevékenység | A beilleszkedési programban meghatározott feladatok önhibából való nem teljesítése, megjelenési határidők be nem tartása (3 hónap legalább) esetében a családsegítő szolgálat jelzést küld a Munkaügyi Központnak. | Családgyozozó | Esetnapló Levél |
| 13.12 Beilleszkedési program előkészítése | Tevékenység | További adatok felvétele, információk begyűjtése az igénybevevőtől, környezetből, társszervektől a feltáró munkához, a gondozási folyamat megtervezéséhez. | Családgyozozó | Esetnapló Szakmaközi team jegyzőkönyv |
| 13.13 Beilleszkedési program rögzítése, megállapodás megkötése | Tevékenység | A probléma feltárása után a családgyozozó és az igénybevevő írásban megállapodik az elérendő célban, a támogató feladatokban, valamint a közös munka módszereiben, kereteiben, ütemezésben. Leírásra került, hogy az igénybevevő milyen rendszerességgel köteles a családsegítő szolgálatot felkeresni, milyen egyéni, csoport- és közösségi programokban vesz részt, milyen egyéb szolgáltatásokat vesz igénybe. | Családgyozozó | Esetnapló Együttműködési megállapodás |

| | | | | |
|---|-------------|--|------------------|------------------------------------|
| 13.14 Beilleszkedési programban foglaltak megvalósítása és figyelemmel kísérése | Tevékenység | A családgondozó követi a beilleszkedési programban foglaltak betartását, teljesülését, szükség esetén kezdeményezi az abban foglaltak módosítását (amennyiben a kitűzött célok egyáltalán nem, vagy határidőre nem teljesíthetők). | Családgondozó | Esetnapló |
| 13.15 Teljesülnek az együttműködési megállapodásban vállaltak? | Döntés | Rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések és az önrész havi befizetésének igazolása (csekkbemutató). | Családgondozó | |
| 13.16 Beilleszkedési program éves értékelése | Tevékenység | A családgondozó az igénybevevő bevonásával áttekinti a beilleszkedési programban foglaltak betartását, teljesülését, erről írásos értékelés készíti. Az értékelésben foglaltak alapján módosítja a beilleszkedési programot. | Családgondozó | Esetnapló Értékelő lap Levél |
| 13.17 AK. megszüntető határozat kézhezvétele | Tevékenység | A családsegítő szolgálathoz kézbesítésre kerül a jegyző aktív korúak ellátását megszüntető határozata. | Szociális segítő | Ügyfélnyilvántartás Iktatókönyv |
| 13.18 A beilleszkedési program lezárása | Tevékenység | Az aktív korúak ellátásának megszüntetése esetében a családgondozó a beilleszkedési programban foglaltak betartását célzó megállapodást megszünteti az igénybe vevő tájékoztatása mellett. Felajánlja az önkéntes együttműködést. | Családgondozó | Esetnapló Ügyfélnyilvántartás |

CSSK 14. Egyéni terápiás programok szervezése



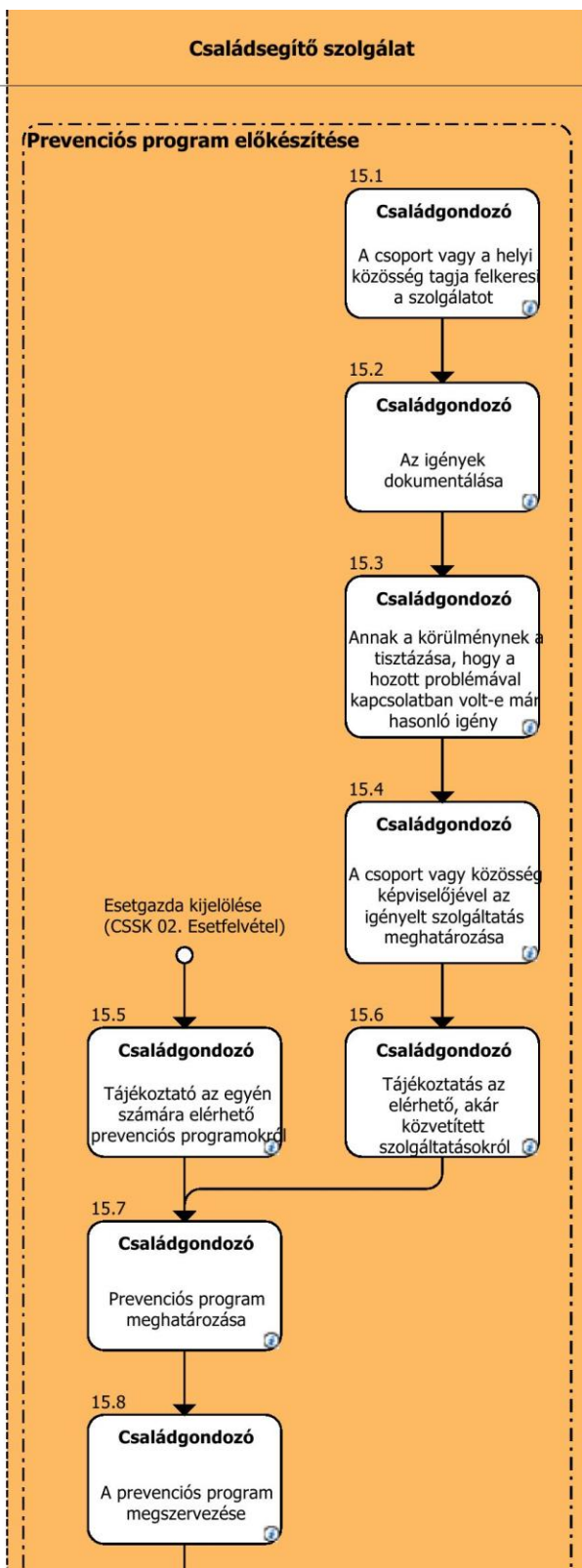


Családsegítő Szolgálat folyamatok

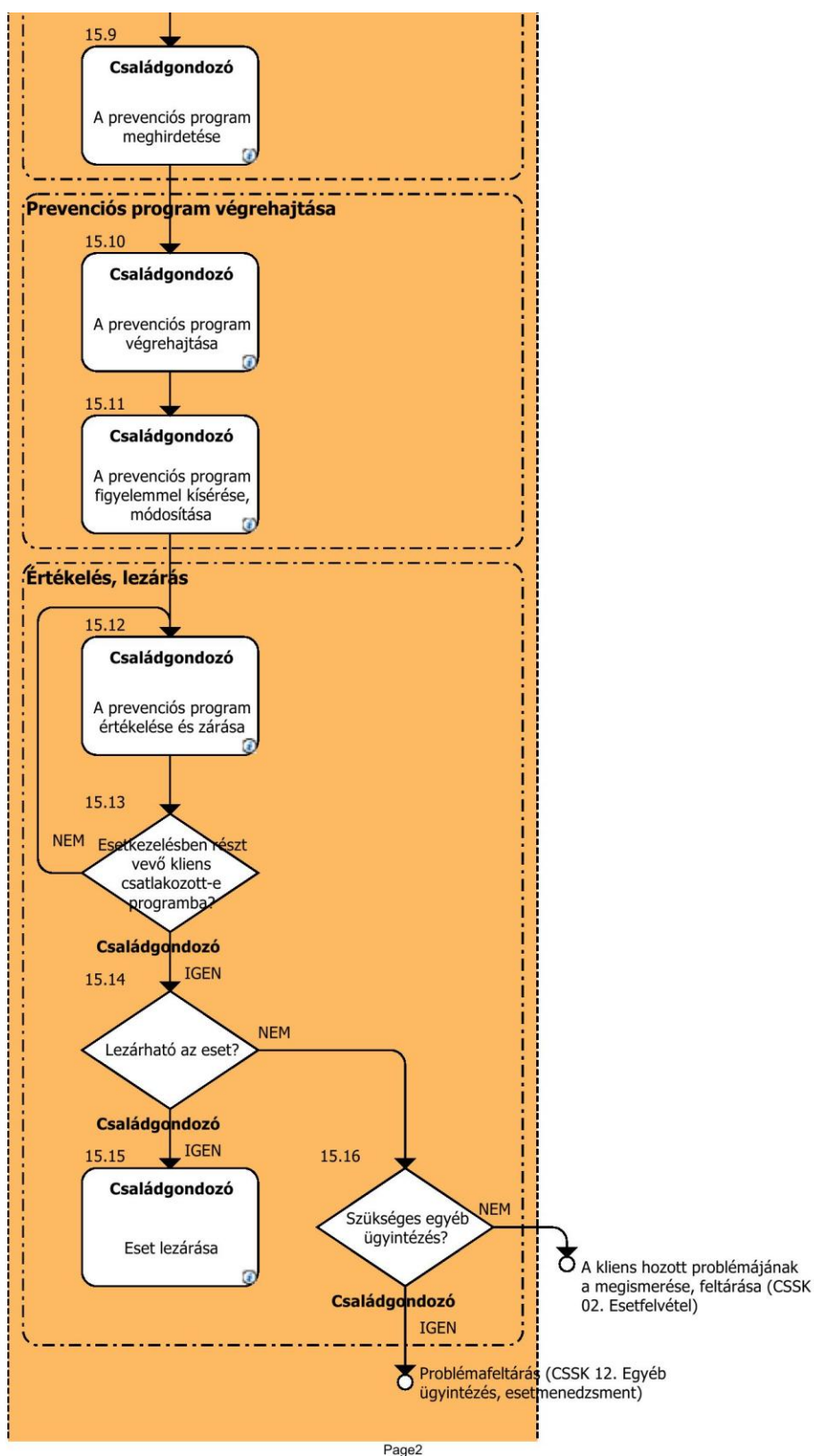
| | |
|--|--|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 14. Egyéni terápiás programok szervezése |
| Folyamatgazda: | Terápiás munkatárs |
| Folyamat definíciója: | A személyiség eltérő mértékű és jellegű sérüléséből fakadó alkalmazkodási nehézség egyéni pszichológiai/mentálhigiénés módszerekkel történő korrekciója. |
| Folyamat bemenete(i): | Mentális és viselkedési zavarokkal küzdő/krízisállapotban lévő kliens, aki személyesen (saját maga jelentkezik) jelzi problémáját a családsegítő szolgálat munkatársainak. |
| Folyamat kimenete(i): | Krízisállapot feloldása, szocializálás későbbi célzott terápiára, öngyógyító csoportra, tünetcsökkentés, a kliens pszichológiai kísérése, a személyiség strukturális változtatása, vagy más intézményekbe, más szolgáltatásokba irányítás. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1990. évi LXV. Törvény a helyi önkormányzatokról, 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról, 1/2000. SZMCS rendelet, 1997. évi CLIV. Törvény az Egészségügyről, Aktuális Önkormányzat helyi rendelete SzMSz Szakmai program Intézményi szabályzatok | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| A családsegítő szolgáltatásait igénybe vevő kliensek számára biztosított a terápiás program. | |

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|---|--------------------|--|
| 14.1 Részletes tájékozódás, első interjú felvétele | Tevékenység | A pszichológus által meghatározott módszerrel végzett első interjú lebonyolítása. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.2 Az első interjú anyagának feldolgozása | Tevékenység | A kientől nyert információk strukturálása. | Terápiás munkatárs | Terápiás dokumentum |
| 14.3 Hipotézis felállítása | Tevékenység | A kliens problémáinak hátterét képező lehetséges összefüggések felállítása. | Terápiás munkatárs | Terápiás dokumentum |
| 14.4 Elegendő információval rendelkezünk? | Döntés | | Terápiás munkatárs | |
| 14.5 Szükséges más szakember/ szolgáltatás/ intézmény bevonása? | Döntés | | Terápiás munkatárs | |
| 14.6 Más szolgáltatás igénybe vehető? | Döntés | | Terápiás munkatárs | |
| 14.7 Megállapodás az egyéni terápiás programban való részvételről | Tevékenység | A kliens személyiségéhez illeszkedő egyéni terápiás program kijelölése. | Terápiás munkatárs | Esetnapló Terápiás dokumentum Forgalmi napló |
| 14.8 Szükség esetén információk körének bővítése | Tevékenység | Pszichológiai exploráció, kérdőíves és tesztmódszerek alkalmazása a probléma pontosítása érdekében. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.9 Más intézménybe irányítás | Tevékenység | | Terápiás munkatárs | |
| 14.10 Probléma világos megfogalmazása | Tevékenység | Kliens és terapeuta közös definíciója a fókuszba állított probléma természetéről. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.11 Kliens mentális erőforrásainak meghatározása | Tevékenység | Eddigi megoldáskeresések feltárása, pozitív munkalehetőségekre rávilágítás. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.12 Változás gradienseinek rögzítése | Tevékenység | Az elérendő változás minimális mértékének és fokozati sávjának megfogalmazása. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.13 Terápiás célok megfogalmazása | Tevékenység | Terv a kliens önsegítő, önalakító erőinek mozgásba hozására. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.14 A terápia terminálása | Tevékenység | Szerződés megkötése a terápiás intervenció módszerére, időtartamára, szabályaira vonatkozóan. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.15 Terápiás beavatkozás | Tevékenység | A problémamegoldás folyamata a terápiás "munkaszövetség" keretében. | Terápiás munkatárs | Forgalmi napló Terápiás dokumentum |
| 14.16 Terápiás program értékelése | Tevékenység | A változások következményeinek rögzítése, az elért eredmények áttekintése, | Terápiás munkatárs | Terápiás dokumentum |
| 14.17 Terápiás program lezárása | Tevékenység | Lezárás | Terápiás munkatárs | |
| 14.18 Lezárható az eset? | Döntés | | Családgyógyász | |
| 14.19 Eset lezárása | Tevékenység | | Családgyógyász | Esetnapló |
| 14.20 Követéses kontroll lehetősége | Tevékenység | Utánkövetés, megállapodás alapján kapcsolattartás. | Terápiás munkatárs | Terápiás dokumentum |

CSSK 15. Prevenciós programok szervezése



Page1



Page2

Családsegítő Szolgálat folyamatok

| | |
|---|--|
| Folyamat megnevezése: | CSSK 15. Prevenció programok szervezése |
| Folyamatgazda: | Családgyógyász |
| Folyamat definíciója: | Az egyén, a csoport és a helyi közösség részére nyújtott szolgáltatás a mentális, az egészségügyi és a szociális krízishelyzetek megelőzése érdekében. |
| Folyamat bemenete(i): | Prevenció szolgáltatások iránti szükségletek felmérése. |
| Folyamat kimenete(i): | A prevenció szolgáltatások révén minimalizálni lehet a különböző okokból kialakuló problémákat, kríziseket. |
| Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső): | |
| 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, önkormányzat helyi rendeletei, SzMSz, intézményi szakmai program, Szociális Munkások Etikai Kódexe | |
| Folyamattal kapcsolatos megjegyzések: | |
| Közösségfejlesztésben és csoportmunkában jártas családgyógyász végezze a feladatot. | |

| Folyamatlépés megnevezése | Típus | Leírás | Felelős | Dokumentum megnevezése |
|---|-------------|--|----------------|--|
| 15.1 A csoport vagy a helyi közösség tagja felkeresi a szolgálatot | Tevékenység | A csoport vagy a helyi közösség tagja személyes beszélgetés során jelzést tesz. | Családgyógyász | Forgalmi napló Prevenációs programok dokumentum |
| 15.2 Az igények dokumentálása | Tevékenység | A nyilvántartásból vagy dokumentumokból megállapításra kerül, van-e beazonosítható kapcsolat. | Családgyógyász | Ügyfélnyilvántartás Prevenációs programok dokumentum |
| 15.3 Annak a körülménynek a tisztázása, hogy a hozott problémával kapcsolatban volt-e már hasonló igény | Tevékenység | A nyilvántartásból vagy egyéb hivatalos dokumentumból annak megállapítása, van-e, és milyen jellegű jelzés történt korábban. | Családgyógyász | Ügyfélnyilvántartás Prevenációs programok dokumentum |
| 15.4 A csoport vagy közösség képviselőjével az igényelt szolgáltatás meghatározása | Tevékenység | Annak a körülménynek a tisztázása, hogy az igényelt szolgáltatás elérhető-e. | Családgyógyász | Prevenációs programok dokumentum |
| 15.5 Tájékoztató az egyén számára elérhető prevenációs programokról | Tevékenység | Részletes tájékoztatás nyújtása a probléma típusának megfelelő egyéni prevenációs, akár közvetített szolgáltatás módzairól, elérhetőségéről, a várható eredményről. | Családgyógyász | Esetnapló Prevenációs programok dokumentum Tájékoztató anyag |
| 15.6 Tájékoztató az elérhető, akár közvetített szolgáltatásokról | Tevékenység | Részletes tájékoztatás a szolgáltatásról, az igénybevétel lehetőségének módjáról, helyszínéről, időkeretéről, a szolgáltatást nyújtó személyéről, közvetített szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó szervezetről, és a várható eredményről. | Családgyógyász | Prevenációs programok dokumentum Tájékoztató anyag |
| 15.7 Prevenációs program meghatározása | Tevékenység | Célok, keretek, módszerek meghatározását követően adekvát prevenációs program kerül meghatározásra a kliensekkel történt megállapodás szerint. | Családgyógyász | Esetnapló Prevenációs programok dokumentum |
| 15.8 A prevenációs program megszervezése | Tevékenység | A prevenációs program személyi és tárgyi feltételeinek biztosítását követően a megállapodásnak megfelelően megkezdődhet az érdemi tevékenység. Közvetített szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó és igénylő közötti megfelelő koordináció szükséges. | Családgyógyász | Esetnapló Prevenációs programok dokumentum |
| 15.9 A prevenációs program meghirdetése | Tevékenység | | Családgyógyász | Tájékoztató anyag |
| 15.10 A prevenációs program végrehajtása | Tevékenység | | Családgyógyász | Prevenációs programok dokumentum Esetnapló Forgalmi napló |
| 15.11 A prevenációs program figyelemmel kísérése, módosítása | Tevékenység | A prevenációs program előrehaladtával meghatározott időközönként a program értékelése a program irányítójával, illetve a klienssel/kliensekkel. A motivációs szint fenntartása a siker érdekében. Prevenációs programban részt vevő szakemberekkel, önkéntesekkel történő konzultáció. | Családgyógyász | Esetnapló Prevenációs programok dokumentum |

| | | | | |
|--|-------------|--|---------------|-----------------------------|
| 15.12 A prevenció program értékelése és zárása | Tevékenység | A megállapodás szerinti célok elérését követően az érintettek közösen értékelik a programot. Amennyiben a szolgáltatást igénylő és a szolgáltatást nyújtó azonosan eredményesnek ítélik meg a programot, akkor az befejezettnek tekinthető és lezárható. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik. | Családgondozó | Esetnapló Forgalmi napló |
| 15.13 Esetkezelésben részt vevő kliens csatlakozott-e programba? | Döntés | | Családgondozó | |
| 15.14 Lezárható az eset? | Döntés | | Családgondozó | |
| 15.15 Eset lezárása | Tevékenység | | Családgondozó | Esetnapló |
| 15.16 Szükséges egyéb ügyintézés? | Döntés | | Családgondozó | |

Szervezeti elemek

| Szervezeti elem megnevezése | Leírás |
|-----------------------------|--------|
| Családsegítő szolgálat | |
| Egyéb intézmény | |
| Jegyző | |
| Munkaügyi központ | |
| Rendőrség | |
| Szolgáltató | |
| Önkormányzat | |

Dokumentumok

| Dokumentum megnevezése | Leírás |
|--|--------|
| Adatvédelmi szabályok | |
| Beadvány | |
| Befizetési igazolás | |
| Beilleszkedési terv | |
| Cselekvési terv | |
| E-mail | |
| Együttműködési megállapodás | |
| Egészségügyi évkönyv | |
| Előzetes együttműködési megállapodás | |
| Emlékeztető | |
| Esetjelző adatlap | |
| Esetnapló | |
| Fax | |
| Feljegyzés | |
| Forgalmi napló | |
| Forgatókönyv | |
| Határozat | |
| Hatósági szerződésről szóló tájékoztatás | |
| Hátralékigazolás | |
| Háztartás-statisztika | |
| Háztartási napló | |
| Igazolás | |
| Iktatókönyv | |
| Intézkedést kérő nyilatkozat | |
| Iskolalátogatási igazolás | |
| Javaslat | |
| Jelenléti ív | |
| Jelzésfogadó adatlap | |
| Jelzőrendszer tagjainak listája | |
| Jövedelemigazolás | |
| Kérelem | |
| Környezettanulmány | |
| Közösségfejlesztési program | |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Közösségi dokumentáció | |
| Lakásnagyság-igazolás | |
| Levél | |
| Meghatalmazás | |
| Meghívó | |
| Munkaügyi adatok | |
| Nyomtatványok | |
| Népesség-nyilvántartás | |
| Prevenációs programok dokumentum | |
| Részletfizetési megállapodás | |
| Statisztikai évkönyv | |
| Szakmai program | |
| Szakmaközi team jegyzőkönyv | |
| Szociális térkép - szociális kutatás | |
| Terepnyilvántartás | |
| Terápiás dokumentum | |
| Tájékoztatási nyilatkozat | |
| Tájékoztató anyag | |
| Társintézmények információs adatai | |
| Vagyonnyilatkozat | |
| Értékelő lap | |
| Ügyfélnyilvántartás | |

Felelős munkakörök, szerepek

| Felelős munkakör, szerep megnevezése | Leírás |
|--------------------------------------|--------|
| Adósságkezelési tanácsadó | |
| Családgondozó | |
| Intézményvezető | |
| Jegyző | |
| Közösségfejlesztő | |
| Rendőrség | |
| Szociális segítő | |
| Terápiás munkatárs | |
| Ügyintéző 1. | |
| Ügyintéző 2. | |
| Ügyintéző 3. | |
| Ügyintéző | |

Impresszum



Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet

TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt

Tevékenységszervezési pillér

Telefon: +36-1/237-6775

E-mail: zoltan.soos@ncsszi.hu

Cím: 1134 Budapest, Tüzér u. 33–35.

Postacím: 1391 Budapest, Pf. 244.

Web: <http://modernizacio.hu>