



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt

Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása

Tevékenységszervezési pillér



Családsegítő terület

Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

A folyamat megalkotásában részt vettek:

Családsegítő munkacsoporttagok:

Borbás László

Erdős Zsuzsanna

Gedeon Andor

Lovász Zsuzsa

Madár Csaba

Miklós Klára

Sántha Magdolna

Tar-Bárczy Szilvia

Tóth Attila-folyamatgazda

Vibling Géza

Családsegítő terület felelőse, kulcsszakértő:

Kerekes László

Folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.)



Tevékenységszervezési pillér munkatársai



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 megbeszéléseken a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok modellezését (ábrázolását) pedig folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

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”

Az érintett terület

„A Szoc. tv. meghatározása szerint családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. 1990-től a funkció ellátása családsegítő szolgálat néven történt (KSH 2008. 36. o.). A családsegítés céljai és eszközei rendkívül sokrétűek, melyek a társadalmi segítség és támogatás széles spektrumát ölelik fel.” (Mester; 2010) A családsegítés területe az egyetlen olyan Tevékenységadminisztrációs fejlesztés által érintett szociális terület, amelyet a Szociális törvény (1993. évi III. törvény „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) az alapszolgáltatások közt nevesít.

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.

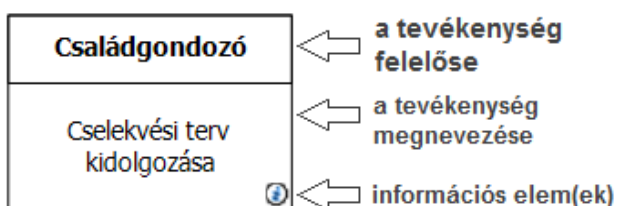
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése, 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 időszaki 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 vagy utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (Quality. Processes. Results.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a

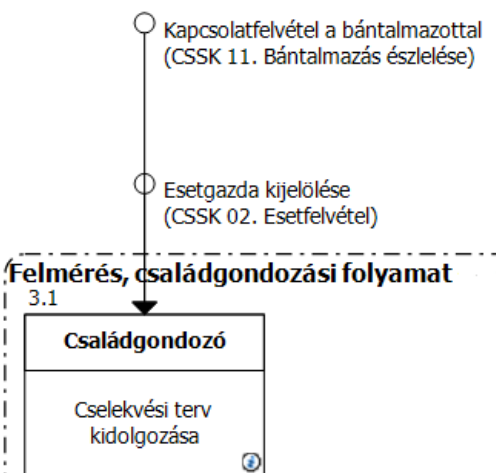
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgondozó) és munkafázisok listázására, grafikus felületén pedig – akár csak 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.



Az ábra leggyakoribb eleme a doboz, amely a folyamat egyes lépéseire, **tevékenységeire** utal. Felső részében az adott **tevékenység** közvetlen **felelőse** található. Ez általában az a személy, aki a kérdéses funkciót ténylegesen ellátja. Szükség esetén az a munkatárs kerülhet ide, aki a tevékenységet végzőt kijelöli.

A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel, amely 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.

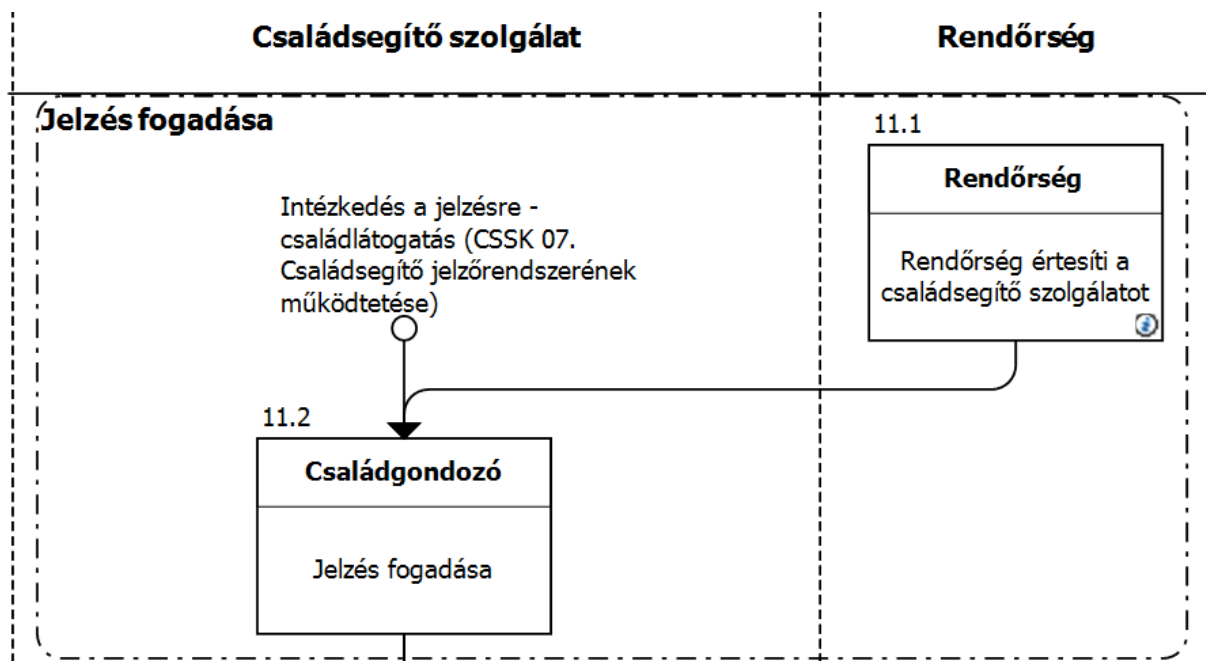
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



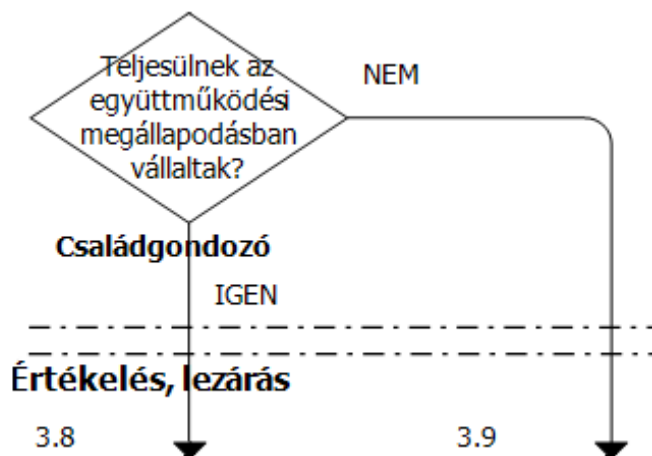
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak 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 folyamatára függőleges irányban is tagolódik, azaz egyfajta oszlopok képződnek attól függően, hogy mely intézmények keretén belül zajlanak a folyamatlépések. A fenti példában a lakossági tájékoztató(k) készítése tevékenység mindhárom felelős intézményben megjelenik (Fenntartó, Regionális szociális módszertani intézmény, Idősbentlakásos intézmény), ám az intézményekben dolgozók felelősségi köre más és más lesz (vezető; intézményvezető).



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 szakember számára, mert ebben a lépésben döntést kell hoznia. A döntés felelőssét 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 megjeleníteniük. 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.

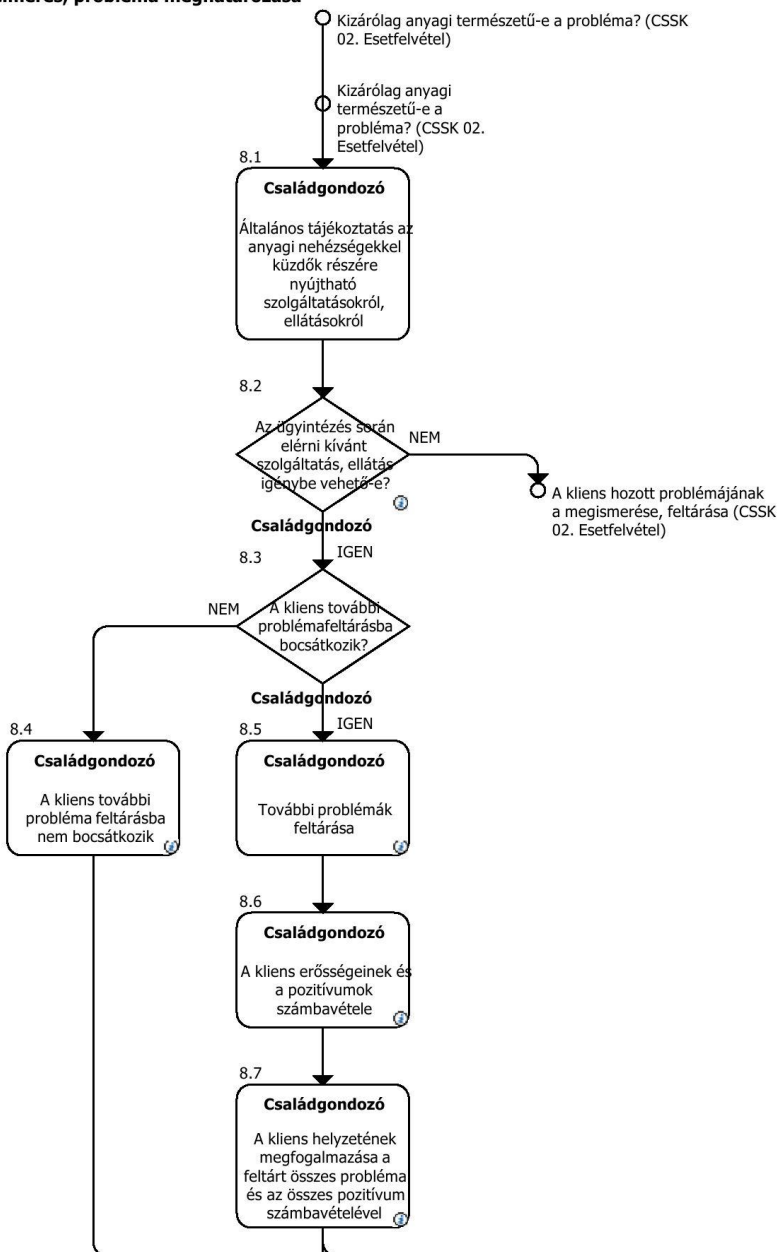
Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.

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

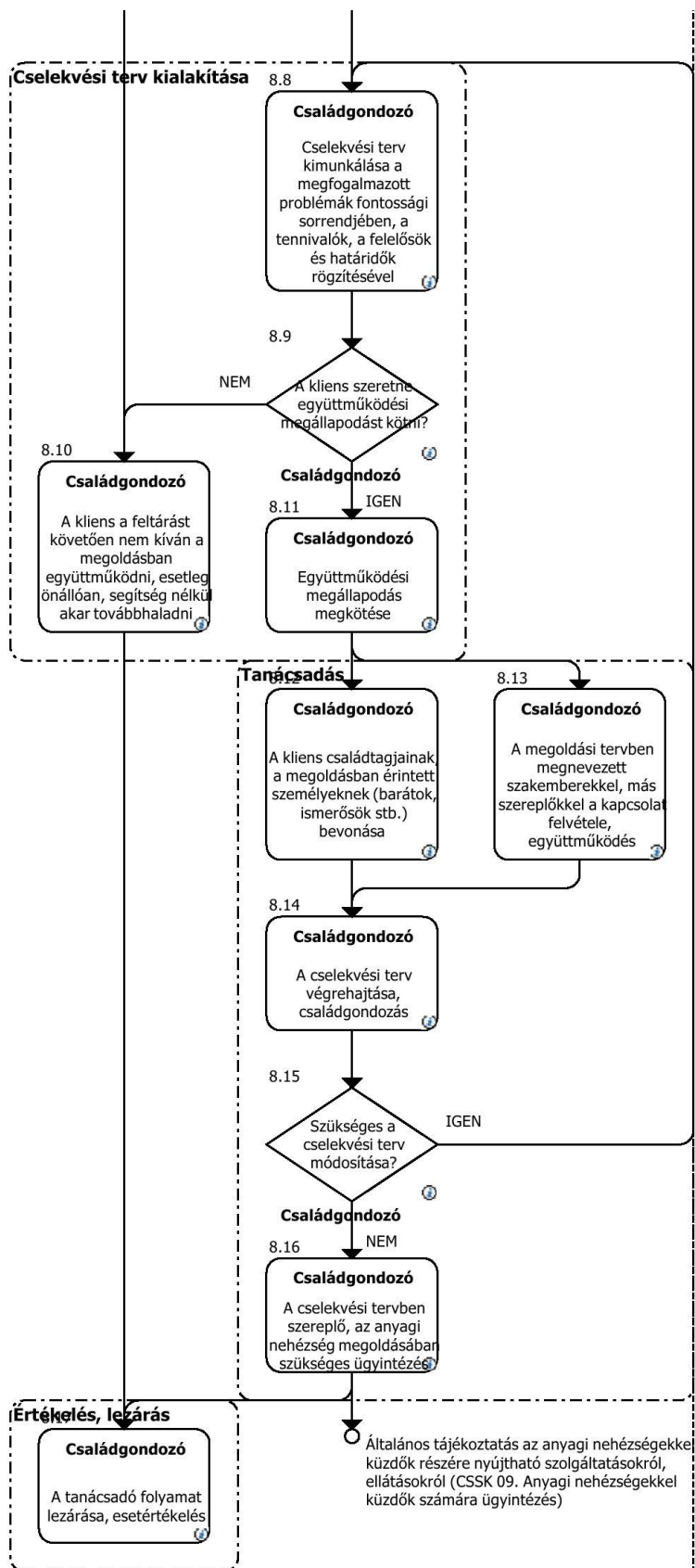
CSSK 08. Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás

Családsegítő szolgálat

Felmérés, probléma meghatározása



Oldal1



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 érzelmentesítése, 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

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
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 pénzügyi, 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



Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
8.17 A tanácsadó folyamat lezárása, esetértékelés	Tevékenység	Az anyagi nehézség megoldódott, vagy a kliens képesse vált annak segítség nélküli kezelésére, elkerülésére, illetve a kliens nem együttműködő. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik.	Családgondo zó	Esetnapló Forgalmi napló



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Felmérés, probléma meghatározása				
1	Szolgáltatásba kerülés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
2	Anyagi nehézség kliens által megnevezett okai	Szöveg		Szabadon megnevezett okok (pl. kevés bevétel, sok a fogyasztó a családban, nagy ház, kölcsön, szenvedély, képzetlenség, munkanélküliség, társadalom stb.). Azt rögzíti, ahogy a kliens a maga helyzetét látja, és annak okait.
3	Az elérni kívánt szolgáltatás, ellátás igénybe vehető-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 7. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 4. sz. mező következik.
4	Saját szolgáltatásba irányítható-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén 5. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 6. sz. mező következik.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
5	Továbbirányítás saját szolgáltatásba	Listából választható (több)	információszolgáltatás; prevenciós program; szociális életvezetés és mentálhigiénés tanácsadás; anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás; egyéb ügyintézés, esetmenedzsment; családgondozás; egyéni terápiás program; csoportos program; aktív korúak ellátása; adósságkezelés; egyéb, éspedig...	
6	Továbbirányítás intézményen kívüli szolgáltatásba	Listából választható (több)	gyermekjólét; idősgondozás; egyéb szociális; oktatás; egészségügy; munkaügy; egyéb, éspedig...	
7	Egy lakásban élő személyek száma	Szám		
8	Név	Szöveg		Vezeték, keresztnév és utónév
9	Születési hely, idő	Szöveg		Információ birtokában töltendő mező.
10	Rokoni kapcsolat a klienssel	Listából választható (egy)	háztárs; volt háztárs; élettárs; volt élettárs; gyermek; nagyszülő; unoka; testvér; unokatestvér; nincs rokoni kapcsolat; egyéb, éspedig...	



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
11	Lakásban tartózkodás minősége	Listából választható (több)	tulajdonos; résztulajdonos; egy háztartásban élő; külön háztartásban élő; bérlő; albérlő; családtag; szívésségi lakáshasználó; jogcím nélküli; egyéb, és pedig...	
12	Jövedelem típusa	Listából választható (több)	munkavégzés; nyugellátás; nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátás; gyermek ellátásához kapcsolódó; önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátás; egyéb rendszeres pénzellátás; nincs; egyéb	A 13-24. sz. mezők közül csak a listában jelölt típusok jelennek meg.
13	Munkavégzésből származó jövedelem fajtája	Listából választható (több)	munkabér; alkalmi munka; táppénz; egyéb, és pedig...	Információ birtokában töltendő mező.
14	Munkavégzésből származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
15	Nyugellátásból, vagy nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátásból származó jövedelem fajtája	Listából választható (több)	öregségi nyugdíj; rokkantsági nyugdíj; öregségi járadék; özvegyi járadék; növelt összegű öregségi; munkaképtelenségi és özvegyi járadék; özvegyi nyugdíj; baleseti táppénz; baleseti rokkantsági nyugdíj; hozzátartozói baleseti nyugellátás; rendszeres szociális járadék; bányászok egészségkárosodási járadéka; rokkantsági járadék; átmeneti járadék; rendszeres szociális járadék; egészségkárosodási járadék; vakok személyi járadéka; rokkantsági járadék; központi szociális segély; házastársi pótlék; házastárs után járó jövedelempótlék; nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék; nemzeti gondozási díj; hadirokkant járadék; hadiözvegyi járadék; hadiárva járadék; hadigondozott családtag járadéka; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
16	Nyugellátásból, vagy nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátásból származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
17	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem - fajtája	Listából választható (több)	TGYÁS; GYED; GYES; GYET; családi pótlék; gyermektartásdíj; árvaellátás; anyasági támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
18	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
19	Önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátások fajtája	Listából választható (több)	rehabilitációs járadék; időskorúak járadéka; rendszeres szociális segély; ápolási díj; RÁT; álláskeresési járadék; álláskeresési segély; keresetpótló juttatás; egyéb az 1991. évi IV. törvény (Foglalkoztatási törvény) alapján folyósított pénzbeli ellátás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
20	Önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátások összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása
21	Egyéb rendszeres pénzellátásból származó jövedelem fajtája	Listából választható (több)	munkaképtelenségi járadék; átmeneti járadék; hadigondozottak és nemzeti gondozottak pénzbeli ellátásai; az 1408/71/EGK tanácsi rendelet alapján külföldi szerv által folyósított egyéb azonos típusú ellátás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
22	Egyéb rendszeres pénzellátásból származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
23	Egyéb bevétel fajtája	Listából választható (több)	ösztöndíj; ingatlan értékesítéséből származó; családi támogatás; baráti támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
24	Egyéb bevétel összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
25	Együtt élők összes bevétele	Szám		Automatikusan számolja a 13-24. sz. mezők alapján.
26	Egy főre jutó összes bevétel	Szám		Automatikusan számolja: 25. mező / 7. mező



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
27	Havi kiadás fajtája	Listából választható (több)	lakbér; elektromos szolgáltatás díja; gázszolgáltatás díja; víz-, csatornaszolgáltatás díja; szemétdíj, távhő szolgáltatás díja; közös költség; lakáscélú kölcsön törlesztő részlete; egyéb kölcsön törlesztő részlete; élelmiszer; ruházat; egészségügyi ellátás díja; kábel szolgáltatás díja; telefon; internet; utazási költség; egyéb, éspedig...	A 27. sz. mezőben a listában jelölt kiadás típusok jelennek meg.
28	Havi kiadás összege	Szám		
29	Egyenleg	Szám		Automatikusan számolja a 25. és a 27-28. sz. mezők alapján.
30	Lakásnagyság	Szám		m ² A lakásnagyság m ² -ben történő megadása.
31	Kliens erősségei	Szöveg		Fizikai, mentális, kapcsolati
32	Kliens gyengeségei	Szöveg		Fizikai, mentális, kapcsolati
33	Lehetséges segítők (segítő környezet)	Szöveg		Név (vezeték, keresztnév, és utónév), kapcsolat jelzése Az anyagi nehézség leküzdésben segítséget nyújtók felsorolása.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
34	Hátráltató környezet	Szöveg		Név (vezeték, keresztnév, és utónév), kapcsolat jelzése Az anyagi nehézség leküzdést hátráltatók felsorolása.
35	Anyagi nehézség feltárás után megnevezett okai	Szöveg		Szabadon megnevezett okok (pl. kevés bevétel, sok a fogyasztó a családban, nagy ház, kölcsön, szenvedély, képzetlenség, munkanélküliség, társadalom, stb.). A fent feltárt ismeretek alapján a problémák összegyűjtése, meghatározása. Kötelezően töltendő mező.
Cselekvési terv kialakítása				
36	Van-e cselekvési terv?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 37. sz. mező következik.
37	Cselekvési terv dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
38	Van-e együttműködési megállapodás?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 39. sz. mező következik.
39	Együttműködési megállapodás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
Tanácsadás				
40	Klienssel való találkozás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
41	Klienssel való találkozás helyszíne	Listából választható (egy)	intézményen belül; kliens otthonában; más, intézményen kívüli helyszínen, éspedig...	
42	Klienssel való találkozás tapasztalata, esetnapló	Hosszú szöveg		A klienssel való találkozás tapasztalatainak rögzítése.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
43	Intézkedés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
44	Intézkedés, esetnapló	Hosszú szöveg		Intézkedés rögzítése (a cselekvési tervben meghatározott feladatok, cselekvési terv és együttműködési megállapodás módosítása, stb.).
45	Szükséges-e a cselekvési terv módosítása?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 37. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 46. sz. mező következik.
46	Szükséges-e az együttműködési megállapodás módosítása?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 39. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 47. sz. mező következik.
Értékelés, lezárás				
47	Lezárás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Tanácsadás megszűnésének dátuma.
48	Lezárás indoka	Listából választható (több)	sikeres együttműködés, újabb probléma nem merült fel; együttműködés hiánya; továbbirányítás más szolgáltatásba; továbbirányítás más intézménybe; a kapcsolat megszakadt; egyéb, és pedig...	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Anyagi tanácsadást igénylők száma az adott időintervallumban	Anyagi tanácsadást igénylők száma az adott időintervallumban	fő	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma;	Az adott intervallumban a folyamatba kerülés dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de még nincs lezárás dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de az adott intervallumban van lezárás dátuma
				47. Lezárás dátuma	
A szolgáltatást igénybe vevők jövedelemtípus szerinti bontásban	A szolgáltatást igénybe vevők jövedelemtípus szerinti bontásban	fő	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	12. Jövedelem típusa	Összesítve típusonként
A szolgáltatást igénybe vevők jövedelemtípus szerinti megoszlásban	A szolgáltatást igénybe vevők jövedelemtípus szerinti megoszlásban	százalék	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	12. Jövedelem típusa; 2. mutatószám	Összesítve típusonként / összes tanácsadást igénybevevővel
A szolgáltatást igénybe vevők közül adott jövedelemhatárok között élő családok száma	A szolgáltatást igénybe vevők közül adott jövedelemhatárok között élő családok száma	darab	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	25. Egy főre jutó összes bevétel	Összesítve
A szolgáltatást igénybe vevők közül adott jövedelemhatárok között élő családok aránya	A szolgáltatást igénybe vevők közül adott jövedelemhatárok között élő családok aránya	százalék	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	25. Egy főre jutó összes bevétel; Interaktív mező, ahol az adott jövedelem határokat lehet megadni	Név szerinti listázás is javasolt!



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
A szolgáltatást igénybe vevők kiadásainak összege kiadástípusonként	A szolgáltatást igénybe vevők kiadásainak összege kiadástípusonként	Ft	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	27. Havi kiadás fajtája	
				28. Havi kiadás összege	
A szolgáltatást igénybe vevők kiadásainak összege kiadástípusonként arányosítva	A szolgáltatást igénybe vevők kiadásainak összege kiadástípusonként arányosítva	százalék	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	7. mutatószám; 28. Havi kiadás összege összesen	
Igénybe vevők havi egyenlegének átlaga	A bevételek és kiadások egyenlege	Ft	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	29. Egyenleg összesen; 2. mutatószám	28. egyenleg összesen / összes igénybevevő száma
Együttműködési megállapodással rendelkező szolgáltatást igénybe vevők száma	Együttműködési megállapodással rendelkező szolgáltatást igénybevevők száma	fő	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	38. Van-e együttműködési megállapodás?	Igen válaszok összesítve
A szolgáltatást igénybe vevőkkel történt találkozások száma	A szolgáltatásban megjelentek száma	darab	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	40. Klienssel való találkozás dátuma	Összesítve
Intézkedések száma	Intézkedések száma	darab	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	41. Intézkedés dátuma	Összesítve



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
A szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma a lezárás indokai szerint	A szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma a lezárás indokai szerint	szám	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	47. Lezárás dátuma	Kategóriánként összesítve
				48. Lezárás indoka	
A szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek aránya a lezárás indokai szerint	A folyamatok aránya a lezárás indokai szerinti bontásban az összes lezáráshoz viszonyítva	százalék	Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	48. Lezárás indoka	Lezárások kategóriánként összesítve / Összes lezárás száma
				47. Lezárás dátuma összesítve	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás			Olyan segítő tevékenység, melynek során az egyén, a család az anyagi labilitásból a stabilitás irányába mozdul el. A folyamat főbb szakaszai: helyzetelemzés, problémafeltárás, megoldási stratégiák kidolgozása, a végrehajtás segítése. Szükség szerint más szakemberek és szolgáltatók bevonása.	
Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	Egy lakásban élő személyek		Mindazon személyek összessége, akik a lakásban életvitelszerűen tartózkodnak. Ide kell érteni azokat, akiknek a lakcíme, tartózkodási helye a lakásban van, illetve a lakásban bejelentéssel nem rendelkező, de ott élő személyeket is. (Pl. a tulajdonos, illetve a bérlő az albérlőjével, ágybérlőjével soha nem alkot közös háztartást, mindig külön háztartásba tartoznak, azonban hatással vannak egymás működésére.)	
Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	Egyenleg		A bevétel és kiadás különbsége egy hónapra számolva. Bővebben: az egy lakásban élő személyek által különböző jogcímen megszerzett pénzösszegei összességének és az életvitelhez, a lakhatáshoz, a család szükségleteinek fedezéséhez felhasznált kiadásoknak a különbsége egy hónapra vetítve. Amennyiben nem havi rendszerességű a bevétel, illetve a kiadás, akkor 6 havi átlagot kell számolni (pl. alkalmi munkajövedelem, vállalkozói jövedelem). Értéke lehet negatív is.	



FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	Kliens erősségei		A tanácsadásban részt vevő személy fizikai, mentális, kapcsolati és környezeti erőforrásainak összessége, amelyek mozgósításával növelni tudja bevételeit, egyensúlyban tartani anyagi biztonságát.	
Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	Kliens gyengeségei		A tanácsadásban részt vevő személy fizikai, mentális, kapcsolati és környezeti adottságainak, magatartásának, szokásának összessége, amelyek hátráltatják és akadályozzák abban, hogy növelni tudja bevételeit, egyensúlyban tartsa anyagi biztonságát.	
Anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás	Lehetséges segítők		Olyan személyek, szervezetek, akik magatartásukkal, működésükkel közvetlenül, vagy közvetve a kliens anyagi stabilitását segítik elő.	



tevadmin

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt
Tevékenységszervezési pillér

<http://modernizacio.hu>

Elérhetőségünk: 1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1391 Budapest, Pf. 244

Amennyiben projektünk számára küldene levelet,
a borítékra feltétlenül írja rá: TÁMOP 5.4.1 – Köszönjük!

Telefon: 237-6700

Fax: 237-6753

A Tevékenységszervezési pillér elérhetőségei:

Telefon: 237-6726

E-mail: zoltan.soos@szmi.hu