



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

Családgondozás



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

A folyamat megalkotásában részt vettek:

Családsegítő munkacsoporttagok:

Borbás László

Erdős Zsuzsanna

Gedeon Andor

Lovász Zsuzsa

Madár Csaba

Miklós Klára-folyamatgazda

Sántha Magdolna

Tar-Bárczy Szilvia

Tóth Attila

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.

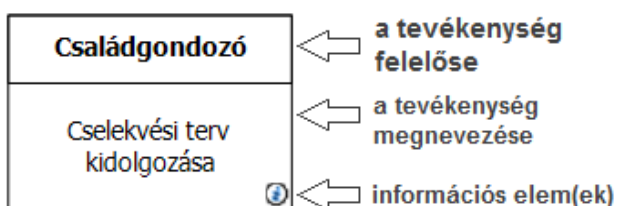
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

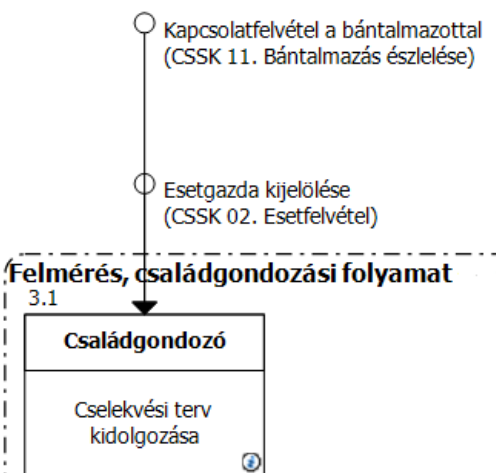
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, 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.

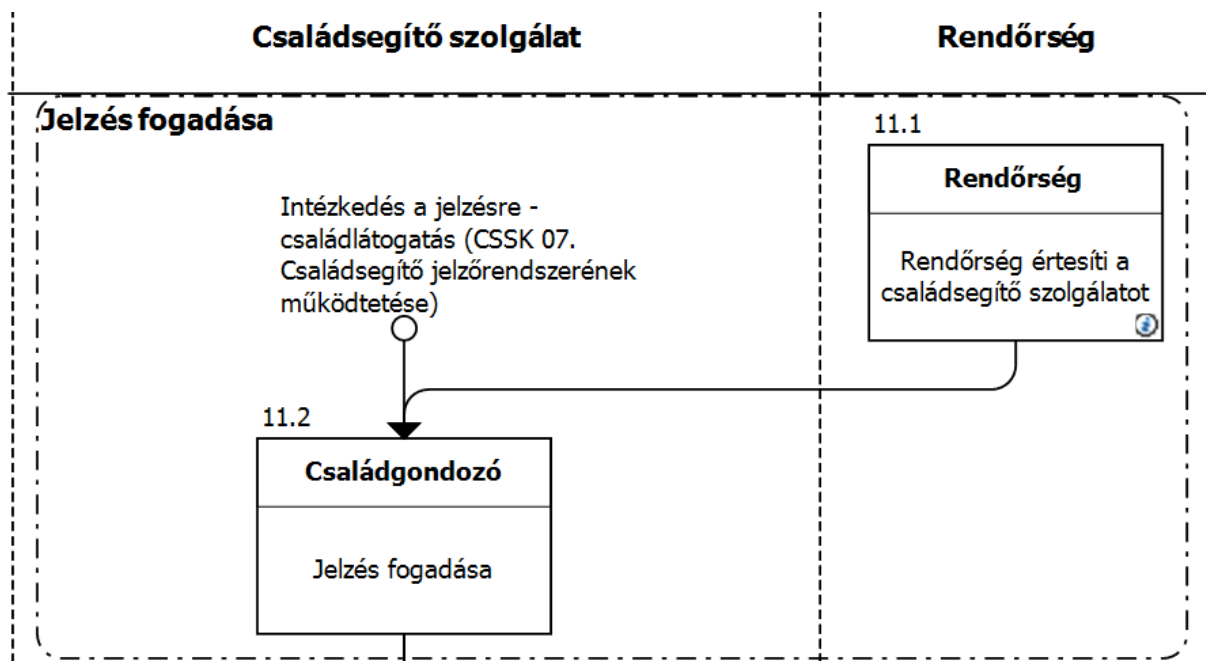
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



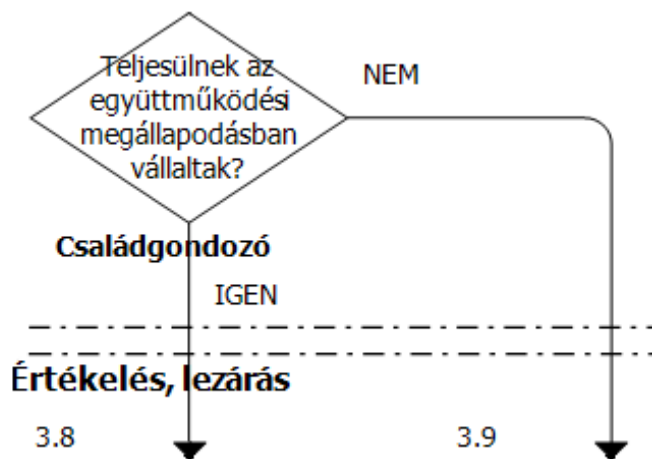
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak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

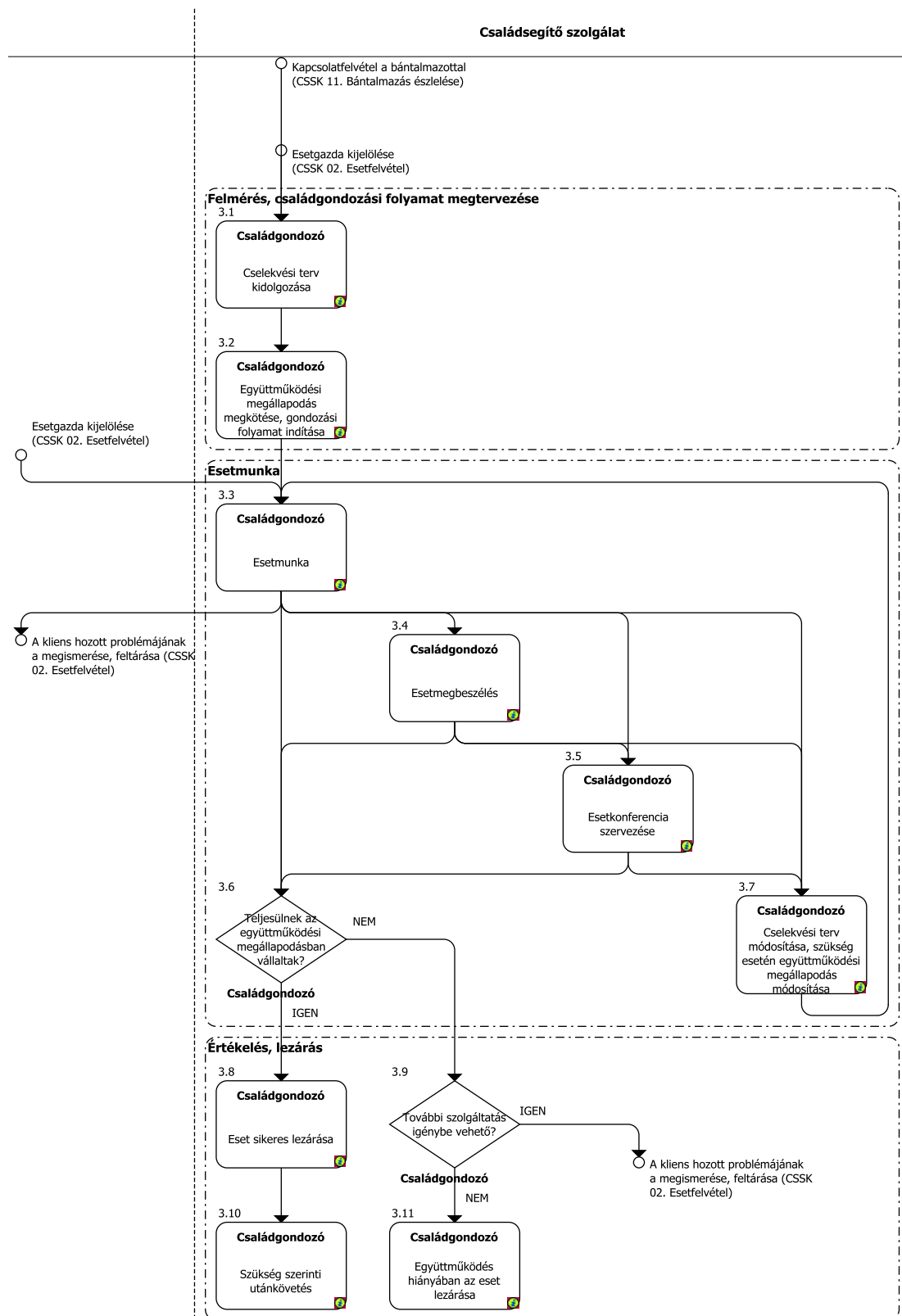
Jó olvasást mindenkinek!

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”.



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

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
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



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Családgondozás

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Felmérés, családgondozási folyamat megtervezése				
1	Gondozásba vétel dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Szolgáltatásba bekerülés időpontja.
2	Esetkezelésben érintettek száma	Szám		
3	Kliens elérhetősége telefonon	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
4	Kliens egyéb elérhetősége	Szöveg		Információ birtokában töltendő mező.
5	Hozott probléma részletezése, kliens valós szükségleteinek definiálása	Hosszú szöveg		Az esetfelvétel folyamatában leírt probléma megjelenítése és részletezése. A hozott probléma mellett felszínre kerülő egyéb szükségletek, melyek kielégítésére segítség nélkül nem képes.
6	Probléma típusa	Listából választható (több)	életviteli; családi, kapcsolati; családon belüli bántalmazás; lelki-mentális; gyermeknevelési; anyagi; foglalkoztatással kapcsolatos; egészségkárosodás következménye; ügyintézéshez segítségkérés; információ kérés; egyéb, éspedig...	
7	Egy lakásban élő személyek száma	Szám		
8	Név	Szöveg		Vezeték-, keresztnév és utónév



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
9	Születési hely, idő	Szöveg		Információ birtokában töltendő mező.
10	Személyhez kapcsolódó intézmények, kapcsolattartók	Hosszú szöveg		Információ birtokában töltendő mező.
11	Rokoni kapcsolat a klienssel	Listából választható (egy)	háastárs; volt háastárs; élettárs; volt élettárs; gyermek; nagyszülő; unoka; testvér; unokatestvér; nincs rokon kapcsolat; egyéb, és pedig...	
12	Lakásban tartózkodás minősége	Listából választható (több)	tulajdonos; résztulajdonos; egy háztartásban élő; külön háztartásban élő; bérlő; albérlő; családtag; szívésségi lakáshasználó; jogcím nélküli; egyéb, és pedig...	
13	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	Információ birtokában töltendő mező. A 14-25. sz. mezők közül csak a listában jelölt típusok jelennek meg.
14	Munkavégzésből származó jövedelem fajtája	Listából választható (több)	munkabér; alkalmi munka; táppénz; egyéb, és pedig...	Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
15	Munkavégzésből származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
16	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 jövedelepótlék; nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék; nemzeti gondozási díj; hadirokkant-járadék; hadiözvegyi járadék; hadiárva-járadék; hadigondozott családtag járadéka; egyéb, és pedig...	Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
17	Nyugellátásból, vagy nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátásból származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
18	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem - fajtája	Listából választható (több)	TGYÁS; GYED; GYES; GYET; családi pótlék; gyermektartásdíj; árvaellátás; anyasági támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
19	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
20	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.
21	Önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátások összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
22	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.
23	Egyéb rendszeres pénzellátásból származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
24	Egyéb bevétel fajtája	Listából választható (több)	ösztöndíj; ingatlan értékesítéséből származó; családi támogatás; baráti támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
25	Egyéb bevétel összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
26	Jövedelem típusa (kliens)	Listából választható (több)	munkavégzés; nyugellátás; nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátás; gyermek ellátásához kapcsolódó; önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátás; egyéb rendszeres pénzellátás; nincs; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező. A 27-38. sz. mezők közül csak a listában jelölt típusok jelennek meg.
27	Munkavégzésből származó jövedelem fajtája (kliens)	Listából választható (több)	munkabér; alkalmi munka; táppénz; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
28	Munkavégzésből származó jövedelem összege (kliens)	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
29	Nyugellátásból, vagy nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátásból származó jövedelem fajtája (kliens)	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.
30	Nyugellátásból, vagy nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátásból származó jövedelem összege (kliens)	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
31	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem fajtája (kliens)	Listából választható (több)	TGYÁS; GYED; GYES; GYET; családi pótlék; gyermektartásdíj; árvaellátás; anyasági támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
32	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem összege (kliens)	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
33	Önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátások fajtája (kliens)	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.
34	Önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátások összege (kliens)	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
35	Egyéb rendszeres pénzellátásból származó jövedelem fajtája (kliens)	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.
36	Egyéb rendszeres pénzellátásból származó jövedelem - összege (kliens)	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
37	Egyéb bevétel fajtája (kliens)	Listából választható (több)	ösztöndíj; ingatlan értékesítéséből származó; családi támogatás; baráti támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
38	Egyéb bevétel összege (kliens)	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
39	Jövedelmek összesen	Szám		A program automatikusan számolja ki az alábbi mezők összeadásával: 15.-17.-19.-21.-23.-25.-28.-30.-32.-34.-36.-38. mezők.
40	Egy főre jutó jövedelem	Szám		A program automatikusan számolja ki az alábbi mezőket felhasználva: 39. sz. mező/7. sz. mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
41	Igénybe vett természetbeni ellátások (kliens)	Listából választható (több)	köztemetés; közgyógyellátás; egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság; adósságkezelési szolgáltatás; energiafelhasználási támogatás; egyéb, éspedig...	Milyen támogatásokat vesz igénybe, melyek elintézésének segítése vonható be az együttműködésbe.
42	Állapot felmérés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Egészségi, lelki-mentális állapotának felmérése, szükséges iratok, diagnózisok bekérése
43	Szükséges más segítő bevonása?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 44. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 45. sz. mező következik.
44	Segítők felsorolása	Szöveg		
45	Cselekvési terv, a cél érdekében megvalósítandó feladatok	Hosszú szöveg		
46	Együttműködési megállapodás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
Esetmunka				
47	A klienssel való találkozás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
48	A klienssel való találkozás helyszíne	Listából választható (egy)	intézményen belül; kliens otthonában; más, intézményen kívüli helyszínen, éspedig...	



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
49	A klienssel való találkozás tapasztalata - esetenapló	Hosszú szöveg		A klienssel való találkozás tapasztalatainak rögzítése.
50	Intézkedés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
51	Intézkedés - esetenapló	Hosszú szöveg		Intézkedés rögzítése (a cselekvési tervben meghatározott feladatok, esetmegbeszélés, esetkonferencia, cselekvési terv és együttműködési megállapodás módosítása stb.).
Értékelés, lezárás				
52	Lezárás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Gondozás megszűnésének dátuma.
53	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...	
54	Részt vesz-e az utánkövetésben?	Logikai (I/N)	igen; nem	Igen válasz esetén az 55. sz. mező következik.
55	Ha igen, utánkövetés megállapodás alapján	Hosszú szöveg		Utánkövetés időtartama, gyakorisága és az állapot rögzítése.

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családgondozási folyamatok száma	Családgondozási folyamatok száma adott időintervallumban	darab	Családgondozás	1. Gondozásba vétele 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 a lezárás dátuma
				47. A klienssel való találkozás dátuma	
				52. Lezárás dátuma	
Családgondozói szolgáltatást igénybe vevő kliensek száma adott időintervallumban	Családgondozói folyamatot igénybevevők száma - az összekapcsolt előfordulás jelent egy főt, a duplikációt kiszűrve	fő	Családgondozás	1. Gondozásba vétele 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 a lezárás dátuma
				47. A klienssel való találkozás dátuma	
				52. Lezárás dátuma	
			Esetfelvétel	8. Egyedi azonosító	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családgondozói szolgáltatást igénybe vevő kliensek száma adott időintervallumban	Családgondozói folyamatot igénybe vevők száma - az összekapcsolt előfordulás jelent egy főt, a duplikációt kiszűrve	fő	Családgondozás	1. Gondozásba vétele 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 a lezárás dátuma
				47. A klienssel való találkozás dátuma	
				52. Lezárás dátuma	
				8. Egyedi azonosító	
			Esetfelvétel	3. Kliens (Új/Régi)	
Családgondozói tevékenységben résztevő kliensek családjában egy főre jutó havi átlagjövedelme	Családgondozásban részt vevők összes egy főre jutó családi jövedelmek átlaga	Ft	Családgondozás	39. Jövedelmek összesen	39 Összesítve / 7. mező összesítve; Interaktív mező, ahol az adott jövedelemhatárokat lehet megadni
				7. Egy lakásban élő személyek száma	
Családgondozói tevékenységben részt vevő adott jövedelem határok között élő családok száma	Családgondozásban adott jövedelemhatárok között élő részt vevők és a családgondozásban résztevők összes számának aránya	százalék	Családgondozás	40. Egy főre jutó jövedelem	Név szerinti listázás is javasolt!

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családgondozói szolgáltatást igénybe vevők száma megállapodás és probléma szerinti bontásban	Családgondozói szolgáltatást igénybe vevők száma probléma szerinti bontásban	fő	Családgondozás	6. Probléma típusa	Típusonként összesítve
Családgondozói szolgáltatást igénybe vevők aránya megállapodás és probléma szerinti bontásban	Családgondozói szolgáltatást igénybe vevők aránya megállapodás és probléma szerinti bontásban az összes családgondozói folyamathoz viszonyítva	százalék	Családgondozás	6. Probléma típusa 1. Gondozásba vétel dátuma 47. A klienssel való találkozás dátuma 52. Lezárás dátuma	Típusonként összesítve / Összes folyamat
Családgondozói szolgáltatást igénybe vevő új kliensek aránya	Családgondozói folyamatban részt vevő új kliensek száma az összes családgondozói szolgáltatást igénybe vevők számához viszonyítva	százalék	Családgondozás	4. mutatószám; 3. mutatószám	4. m / 3. m
Családgondozói szolgáltatást felkeresők aránya probléma szerinti bontásban	Családgondozói folyamatok száma probléma szerint az összes családgondozói folyamat számához viszonyítva	százalék	Családgondozás	7. mutatószám; 3. mutatószám	7. m / 3. m

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családgondozási folyamatok aránya a szolgálatot felkeresők számához képest	Családgondozási folyamatok száma az összes esetfelvételi folyamat számához viszonyítva	százalék	Családgondozás	1. mutatószám; Összes folyamat	1. m / összes folyamat száma
Találkozások száma a kliensekkel adott időintervallumban	Találkozások száma a kliensekkel adott időintervallumban	darab	Családgondozás	47. A klienssel való találkozás dátuma	Összesítve
Intézkedések száma a kliensekkel adott időintervallumban	Intézkedések száma a kliensekkel adott időintervallumban	darab	Családgondozás	50. Intézkedés dátuma	Összesítve
Családgondozási folyamatok átlagos hossza	Családgondozási folyamatok átlagos hossza	nap/darab	Családgondozás	1. Gondozásba vétel dátuma	A családgondozásba kerülés dátuma és a lezárás időpontja közötti napok száma / családgondozási folyamatok száma
				52. Lezárás dátuma	
Családgondozási folyamatok átlagos hossza családgondozóként					Javaslat: családgondozóként és folyamatokként tudja a program leszární a mutatószámokat
Családgondozói szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma a lezárás indokként	Családgondozói folyamatok száma a lezárás indoka szerinti bontásban	darab	Családgondozás	53. Lezárás indoka	Kategóriánként összesítve.



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családgondozói szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek aránya a lezárt indoka szerinti bontásban	Családgondozói folyamatok aránya a lezárt indoka szerinti bontásban az összes lezáráshoz viszonyítva	százalék	Családgondozás	53. Lezárt indoka; Összes lezárás	Lezárások kategóriánként összesítve / Összes lezárt száma
Utánkövetésben részt vevők száma	Utánkövetésben részt vevők száma	fő	Családgondozás	54. Részt vesz-e utánkövetésben?	Igen válaszok összesítve
Utánkövetésben részt vevők aránya	Utánkövetésben részt vevők aránya a lezárt esetekhez viszonyítva	százalék	Családgondozás	54. Részt vesz-e utánkövetésben? 52. Lezárt dátuma	Igen válaszok összesítve / összes lezárt

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Családgondozás	Gondozás		A szociális munka egyik módszere. A probléma rendezésére többszöri kapcsolattartás keretében végzett, komplex szakmai tevékenység. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. Az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenységet végez, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg.	
Családgondozás	Egy lakásban élő		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.)	
Családgondozás	Állapot felmérés		A szociális munka része az állapotfelmérés, a szolgáltatást igénybe vevők igényeinek, szükségleteinek, motivációinak, tüneteinek felismerése, az "itt és most" egészségi és szociális helyzet áttekintése, képességeinek, önállóságának vizsgálata.	
Családgondozás	Intézkedés		A szolgáltatást igénybe vevővel való találkozás nélkül, az ő érdekében tett lépések, tevékenységek.	



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