



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

*Családsegítő jelzőrendszerének működtetése*



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 fejlesztése<sup>1</sup>, 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 projekttel<sup>2</sup> 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.

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

<sup>2</sup> 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.

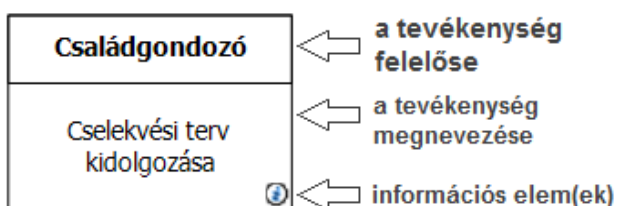
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

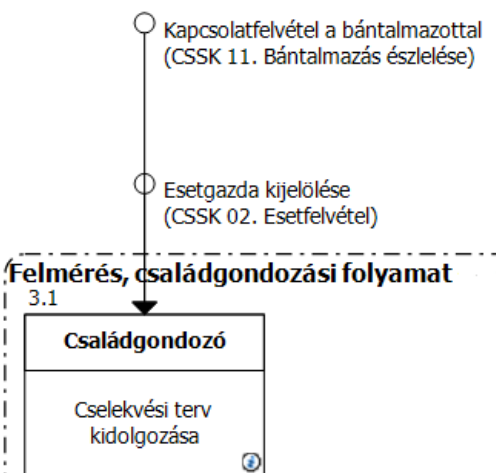
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére,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

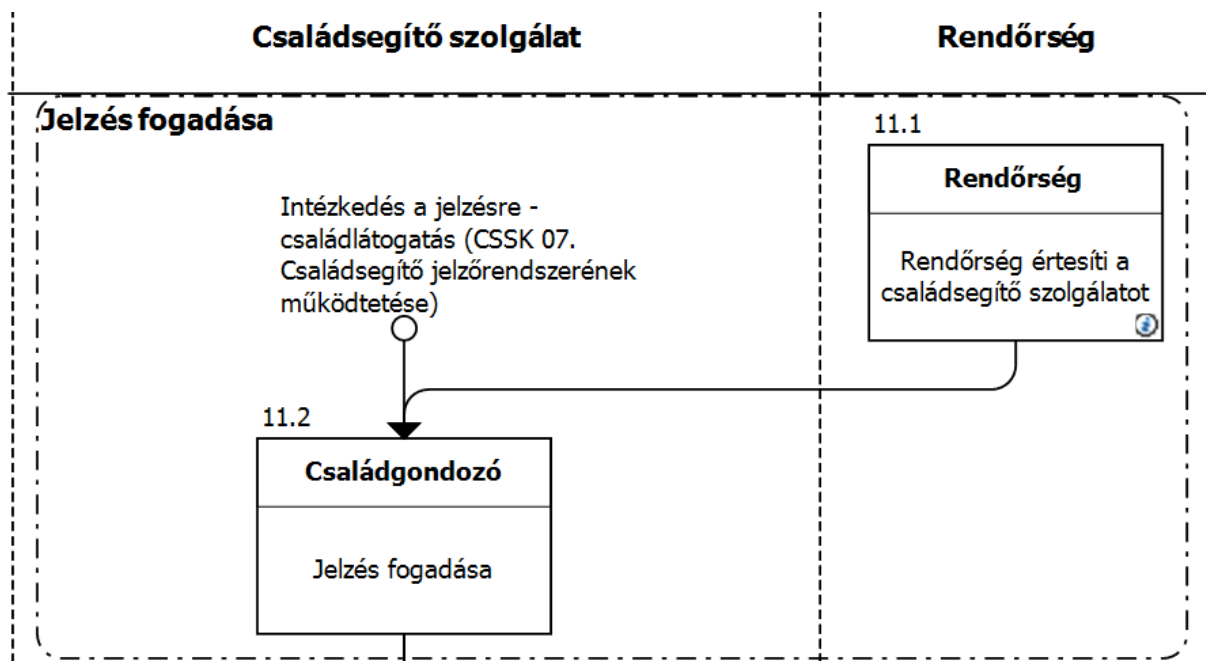
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



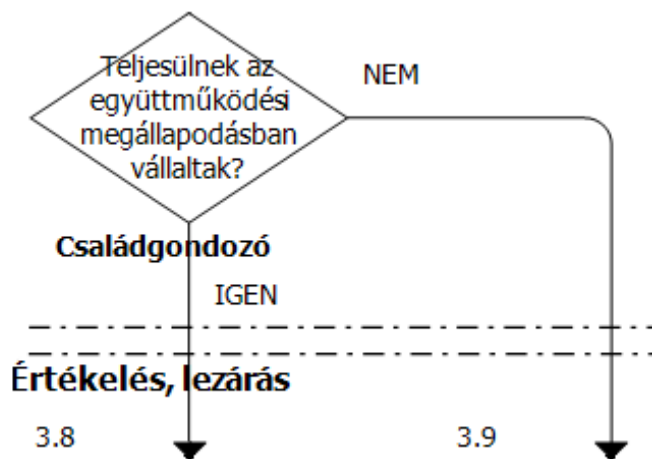
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak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

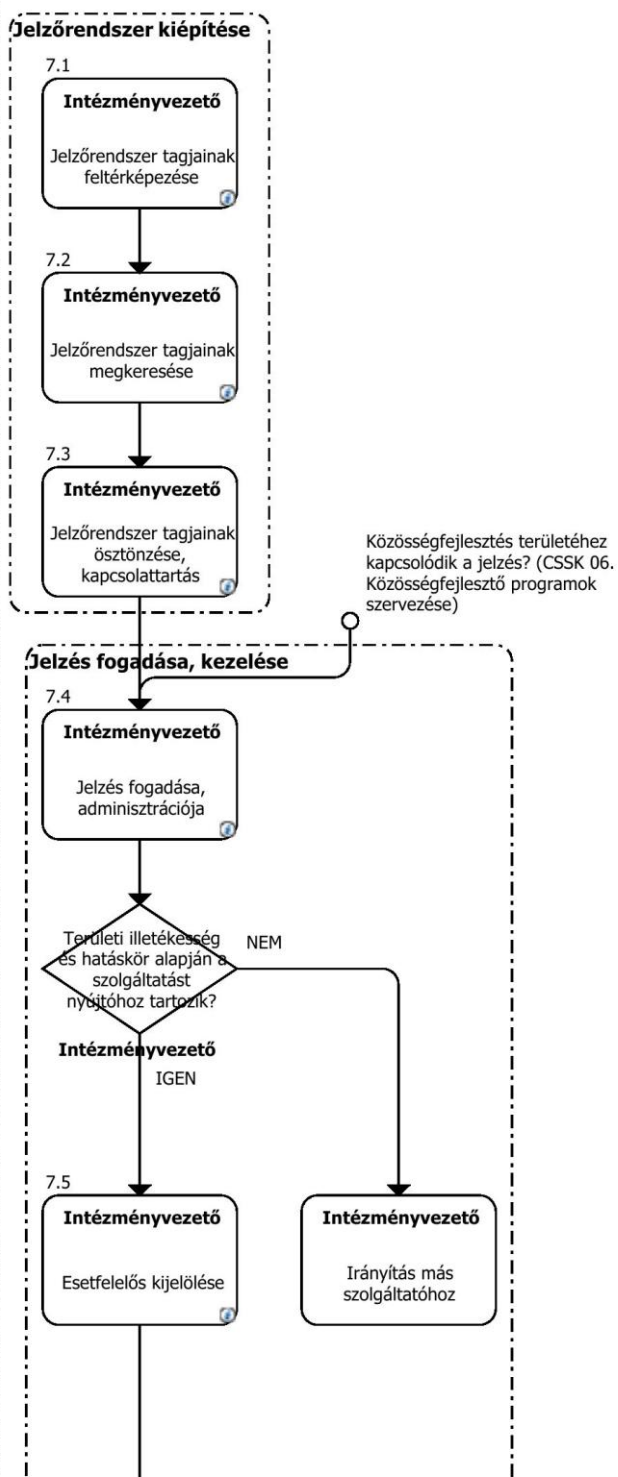
### Felhasznált irodalom:

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

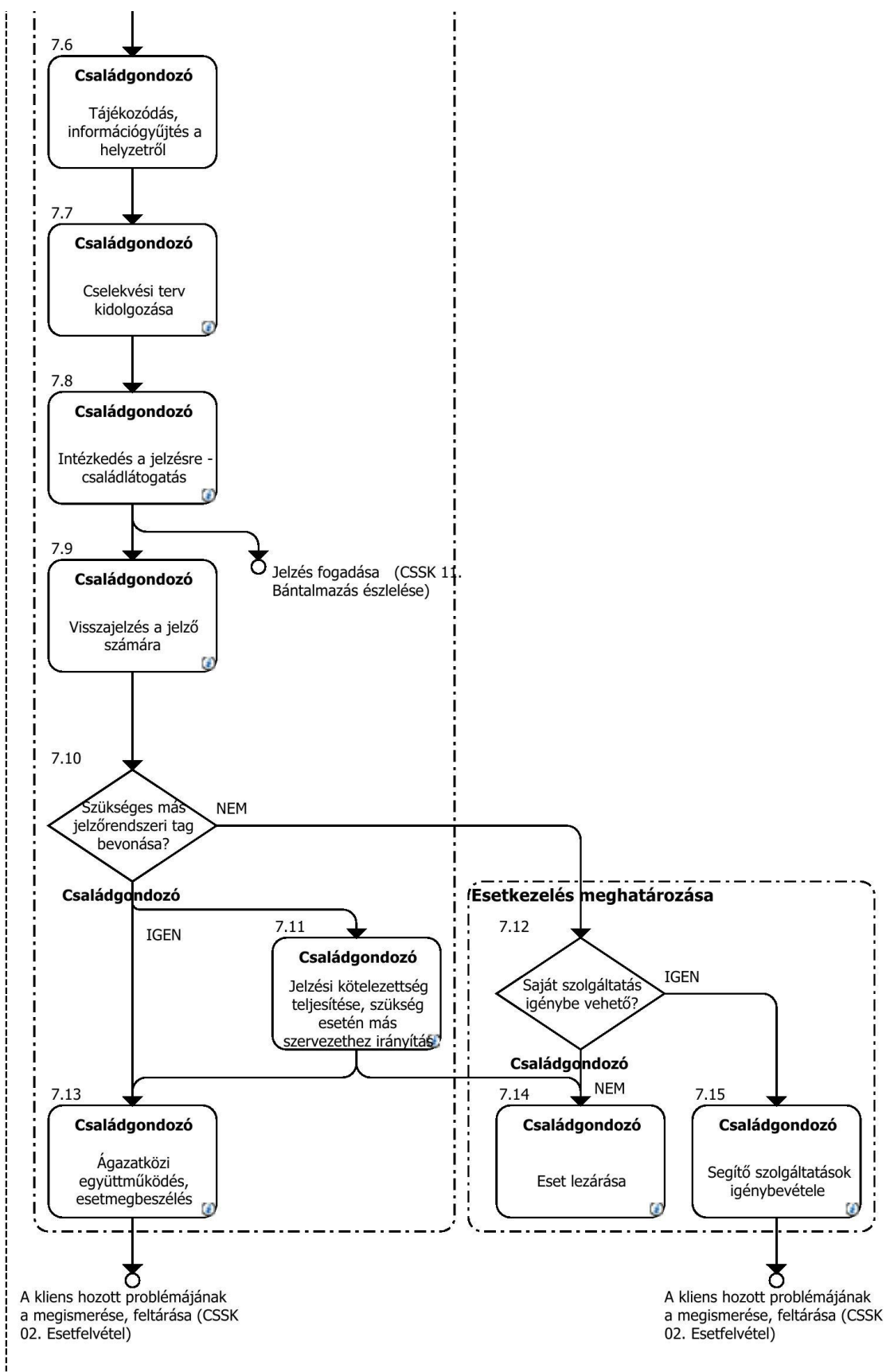
*Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.*

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

Családsegítő szolgálat







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	Szakközi együttműködések kidolgozása, kompetenciák tisztázása, folyamatosan jól működő személyes kapcsolatrendszer kialakítása, rendszeresen tapasztalatcserék, szakközi konferenciák, eszmegbeszélők 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 kollégák 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

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
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 kollegával 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



**FOLYAMATŰRLAP**

Folyamat megnevezése:

Családsegítő jelzőrendszerének működtetése

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
<b>Jelzőrendszer kiépítése</b>				
1	Jelzőrendszeri tag neve	Szöveg		
2	Jelzőrendszeri tag típusa	Listából választható (egy)		Szoc. törvény szerinti jelzőrendszeri tagok.
3	Jelzőrendszeri tag székhelye - település	Listából választható (egy)		Abc-sorrend szerinti listából
4	Jelzőrendszeri tag székhelye - irányítószám	Szám		Település neve alapján kitölti
5	Jelzőrendszeri tag székhelye - közterület neve és típusa, házszám, emelet, ajtó	Szöveg		
6	Jelzőrendszeri tag postacíme	Cím		Információ birtokában töltendő mező.
7	Jelzőrendszeri tag telefonszáma	Szöveg		
8	Jelzőrendszeri tag emailcíme	Szöveg		Információ birtokában töltendő mező.
9	Jelzőrendszeri tag weboldala	Szöveg		Információ birtokában töltendő mező.
10	Jelzőrendszeri tag képviselőjének neve/beosztása	Szöveg		Vezeték-, keresztnév, és utónév/beosztás A hivatalos jelzés címzettje.
11	Kapcsolattartó neve/beosztása	Szöveg		Vezeték-, keresztnév, és utónév/beosztás
12	Kapcsolatfelvétel dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Első kapcsolatfelvétel dátuma a jelzőrendszeri taggal.
13	Jelzőrendszeri kapcsolattartás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak a jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos megkeresés dátuma.



### FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
14	Jelzőrendszeri kapcsolattartás oka	Listából választható (több)	Meghívás konferenciára; Meghívás esetmegbeszélésre; Meghívás szakmaközi értekezletre; Tájékoztatás intézményi szolgáltatásról; Tájékoztatás változásról, éspedig...; Éves megbeszélés; Információs szolgáltatás (szórólap, kiadvány, könyv stb.); Személyes kapcsolattartás erősítése; Konzultáció; egyéb, éspedig...	
<b>Jelzés fogadása, kezelése</b>				
15	Jelzés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
16	Jelzés módja	Listából választható (több)	telefonon; személyesen; levélben; e-mailben	
17	Iktatószám	Szöveg		Betű, szám, írásjel
18	Jelzést fogadó személy neve	Szöveg		Vezeték-, keresztnév, és utónév
19	Jelző személy neve	Szöveg		Vezeték-, keresztnév, és utónév Információ birtokában töltendő mező.
20	A jelző személy intézményhez köthető?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 21. sz. mező következik. Nem válasz esetén 22. sz. mező következik.



### FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
21	Intézmény neve	Listából választható (egy)		A jelzőrendszer kiépítése során felvett jelzőrendszeri tagok listája, plusz nincs adat (szintén választható). Nincs adat esetén az 1-12. sz. mező, majd a 22. sz. mező következik.
22	Jelző személy telefon elérhetősége	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
23	Jelző személy egyéb elérhetősége	Szöveg		
24	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...	
25	A probléma, a jelzés tartalma	Hosszú szöveg		A jelzés rövid összefoglalása.
26	A jelzett személy neve	Szöveg		Vezeték-, keresztnév és utónév Információ birtokában töltendő mező.
27	A jelzett személy telefon elérhetősége	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
28	A jelzett személy címe - település	Listából választható (egy)		Abc-sorrend szerinti listából Információ birtokában töltendő mező.
29	A jelzett személy címe - irányítószám	Szám		Település neve alapján kitölti Információ birtokában töltendő mező.
30	A jelzett személy címe - közterület neve és típusa, házszám, emelet, ajtó	Szöveg		Információ birtokában töltendő mező.



### FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
31	Területi illetékesség és hatáskör alapján a szolgáltatást nyújtóhoz tartozik?	Logikai (I/N)		Következő lépés: Igen esetén: 32. Esetfelelős kijelölése Nem esetén: 41. Lezárás, továbbirányítás dátuma
32	Esetfelelős kijelölése	Szöveg		Vezeték, keresztnév, és utónév
33	Cselekvési terv tartalma	Hosszú szöveg		
34	Kapcsolatfelvétel dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Első kapcsolatfelvétel dátuma a jelzett személlyel.
35	A jelző személy kiléte ismert-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén 36. sz. mező következik. Nem válasz esetén 38. sz. mező következik.
36	Visszajelzés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
37	Visszajelzés módja	Listából választható (egy)	telefonon; személyesen; levélben; e-mailben; faxon	
38	Szükséges további jelzőrendszeri tag bevonása?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén 39. sz. mező következik. Nem válasz esetén 40. sz. mező következik.
39	Jelzési kötelezettség teljesítésének dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
40	Jelzőrendszeri tag típusa	Listából választható (egy)		Szoc. törvény szerinti jelzőrendszeri tagok.
<b>Esetkezelés meghatározása</b>				
41	Saját szolgáltatás igénybe vehető-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén esetfelvétel folyamata következik. Nem válasz esetén 42. sz. mező következik.
42	Lezárás, továbbirányítás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
<b>...esetfelvétel folyamata...</b>				

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Jelzőrendszeri tagok száma	Listában szereplő tagok száma	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	1. Jelzőrendszeri tag neve	Összesítve.
Érkezett jelzések száma	Tárgyévben fogadott jelzések száma	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	15. Jelzés dátuma	Összesítve.
Jelzések száma, amelyben az intézmény az illetékes	Jelzések száma, amelyben az intézmény az illetékes	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	31. Területi illetékesség és hatáskör alapján a szolgáltatást nyújtóhoz tartozik?	Igen válaszok összesítve.
A jelzőrendszeri listában szereplő tagtól érkező jelzések száma típus szerint	A jelzőrendszeri listában szereplő tagtól érkező jelzések száma típus szerint	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	2. Jelzőrendszeri tag típusa	
A jelzőrendszeri listában szereplő tagtól érkező jelzések aránya típus szerint	A jelzőrendszeri listában szereplő tagtól érkező jelzések aránya típus szerint az érkezett jelzésekhez viszonyítva	százalék	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	2. Jelzőrendszeri tag típusa 15. Jelzés dátuma	2. Jelzőrendszeri tag típusa; 15. Jelzés dátuma
Fogadott jelzések száma a felkeresés módja szerint	Jelzések száma a felkeresés módja szerinti bontásban	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	16. Jelzés módja	
Fogadott jelzések aránya a felkeresés módja szerint	Fogadott jelzések aránya a felkeresés módja szerint a fogadott jelzésekhez viszonyítva	százalék	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	16. Jelzés módja 15. Jelzés dátuma	16. Jelzés módja; / 15. Jelzés dátuma;
Fogadott jelzések száma a település szerinti bontásban	Fogadott jelzések száma település szerinti bontásban	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	28. A jelzett személy címe - település	



### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Fogadott jelzések aránya a település szerinti bontásban	Fogadott jelzések aránya a település szerinti bontásban a fogadott jelzésekhez viszonyítva	százalék	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	15. Jelzés dátuma 28. A jelzett személy címe - település	24. Probléma típusa / 15. Jelzés dátuma
Fogadott jelzések száma probléma szerinti bontásban	Fogadott jelzések száma probléma szerinti bontásban	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	24. Probléma típusa	
Fogadott jelzések aránya probléma szerinti bontásban	Fogadott jelzések aránya probléma szerinti bontásban a fogadott jelzésekhez viszonyítva	százalék	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	24. Probléma típusa 15. Jelzés dátuma	24. Probléma típusa / 15. Jelzés dátuma
Jelzés továbbítások száma	Tárgyévben továbbított jelzések száma	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	39. Jelzési kötelezettség teljesítésének dátuma	
Jelzések száma jelzőrendszeri tag típusa szerinti bontásban	Jelzések száma jelzőrendszeri tag típusa szerinti bontásban	darab	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	40. Jelzőrendszeri tag típusa	
Jelzések aránya jelzőrendszeri tag típusa szerinti bontásban	Jelzések aránya jelzőrendszeri tag típusa szerinti bontásban a küldött jelzésekhez viszonyítva	százalék	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	40. Jelzőrendszeri tag típusa 39. Jelzési kötelezettség teljesítésének dátuma	40. Jelzőrendszeri tag típusa; / 39. Jelzési kötelezettség teljesítésének dátuma
Saját szolgáltatásba irányítottak száma	Saját szolgáltatásba irányítottak száma	fő	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	41. Saját szolgáltatás igénybe vehető-e?	Igen válaszok összesítve.
Saját szolgáltatásba irányítottak aránya	Saját szolgáltatásba irányítottak aránya a jelzések számához viszonyítva	százalék	Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	41. Saját szolgáltatás igénybe vehető? 15. Jelzés dátuma	Igen válaszok összesítve / Összes jelzés.

### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	Jelzőrendszeri tag		A Sztv-ben meghatározott intézmények és személyek : a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, b) a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, c) a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó, d) a rendőrség, e) az ügyészség, f) a bíróság, g) a pártfogó felügyelői szolgálat, h) az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, i) a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, j) a társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok.	
Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	Jelzőrendszer		A családsegítő szolgáltatást nyújtó által létrehozott és működtetett rendszer, mely lehetővé teszi folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élők szociális és mentálhigiénés helyzetét, felismeri, feltárja, szükség esetén jelzi a családsegítő szolgálat felé a veszélyeztető okokat, vagy ha segítségre szoruló családról személyről szereznek tudomást és együttműködik a probléma megoldásában. Tagjai: egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, gyermekjóléti szolgálat, gondozási központ, valamint társadalmi szervezetek, egyházak, magánszemélyek.	

### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	Kapcsolattartó		A jelzőrendszeri tagként működő Intézményekben az a személy, akivel kapcsolatban áll, együttműködik a családsegítő szolgáltatást nyújtó intézmény munkatársa. A kapcsolattartó nem feltétlenül azonos a jelzőrendszeri intézmény képviselőjével, vezetőjével.	
Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	Jelzőrendszeri kapcsolattartás		A családgondozó a gondozási folyamatban rendszeres kapcsolatot tart a külső, ill. belső jelzőrendszer tagjaival, és szükség szerint esetmegbeszélésen vesz részt. Ezen szakmai konzultációk alkalmával a résztvevők közösen dolgoznak ki megoldási módokat az együttesen feltárt problémákra, és felosztják egymás között a feladatokat. A törvényben meghatározott jelzőrendszeri tagok a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.	
Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	Területi illetékesség és hatáskör		A hatáskör fogalma: Az Intézmények, szervezetek egymástól elhatárolt intézkedései és döntési jogosítványainak az összességét hatáskörnek nevezzük. Az illetékesség jogi fogalma: Az illetékesség az ügyeknek az azonos szintű intézmények közötti megosztását jelenti. Minden Intézménynek megvan a maga területe, és a hatásköre csak erre a területre terjed ki. A családsegítő szolgáltatást végző intézmény az SZMSZ- ben meghatározott (fenntartó által kijelölt) területen, állandó vagy ideiglenes lakcímmel rendelkező, vagy ott tartózkodó személyek esetében köteles eljárni.	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	Visszajelzés		A családgondozó a jelzést követően minden esetben 15 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást nyújt a jelző számára. A visszajelzés ilyenkor mindig a legszükségesebb információkat tartalmazza a kapcsolat felvételéről, a gondozási folyamat elindításáról.	
Családsegítő jelzőrendszerének működtetése	Jelzési kötelezettség		A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer tagjai kötelesek jelzéssel élni, ha segítségre szoruló családról személyről, bántalmazásról, egyéb veszélyeztetettségéről, vagy krízishelyzetről szereznek tudomást.	



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