



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

Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment



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.

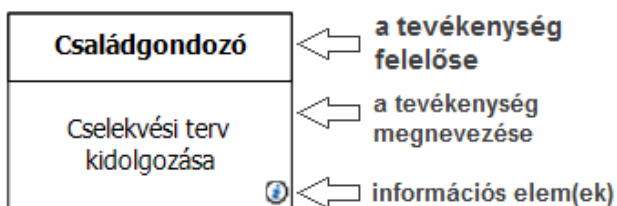
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

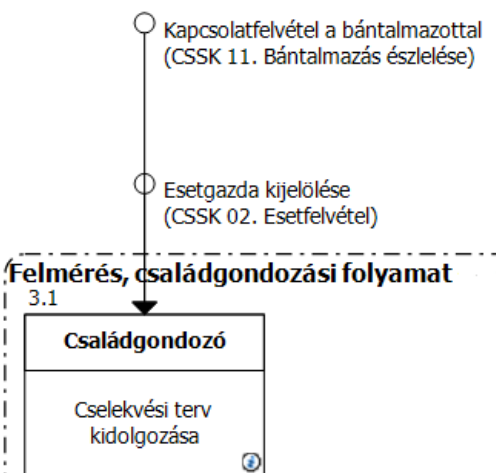
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére,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

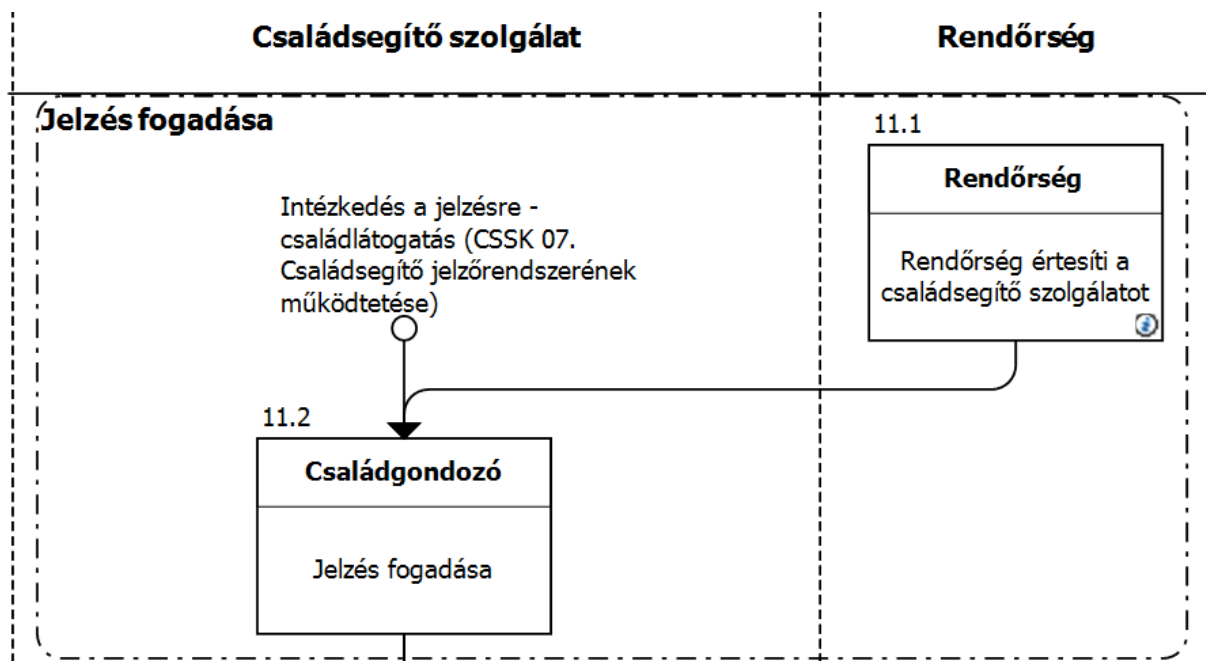
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



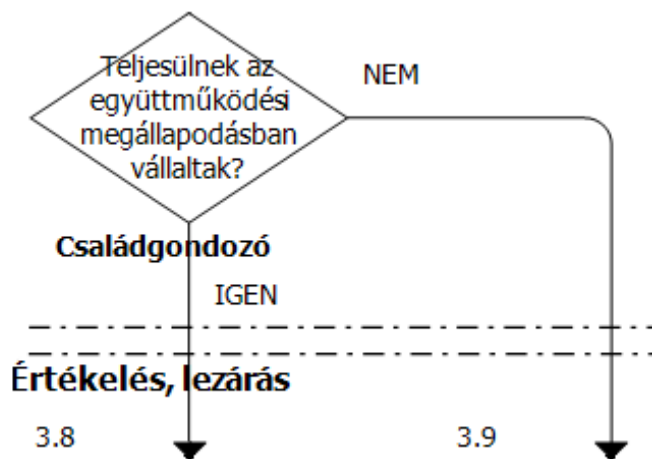
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak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

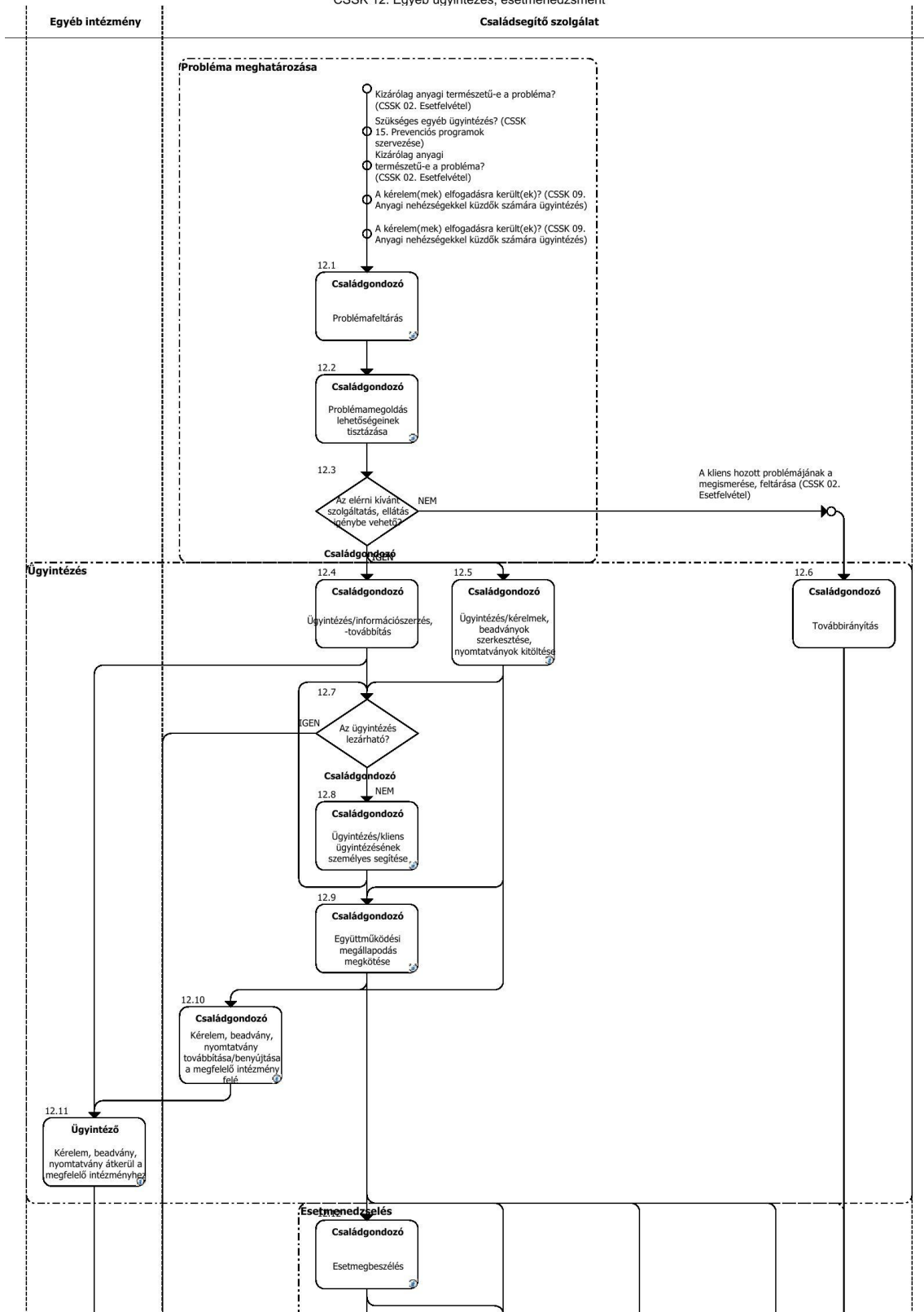
Felhasznált irodalom:

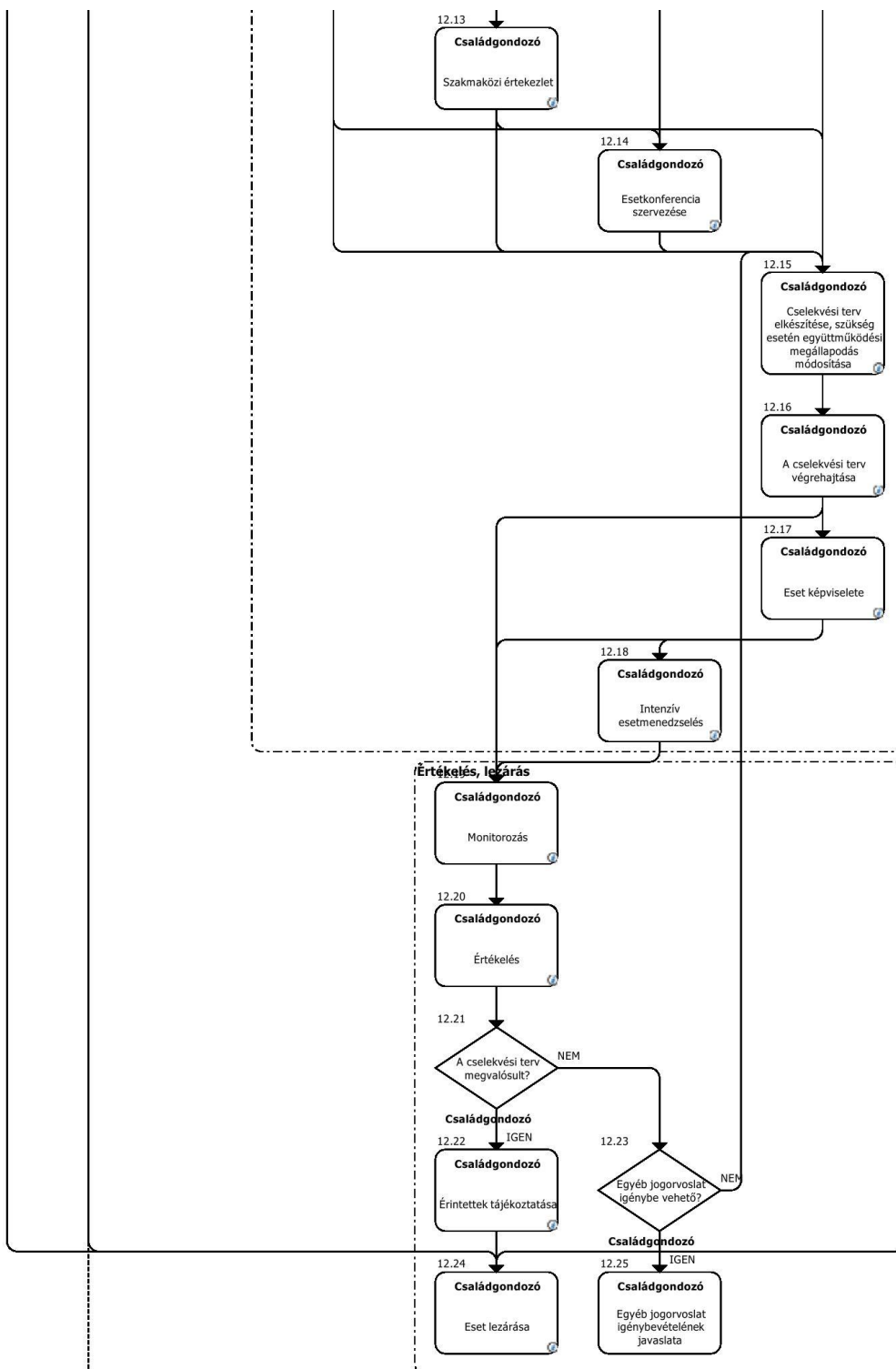
Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In.: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

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”.

CSSK 12. Egyéb ügyintézés, esetenedzsmment





Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
12.1 Problémafeltárás	Tevékenység	A gondozási folyamat tervezéséhez a problémák mélyebb összefüggéseinek feltárása, hozott és valós probléma definiálása, közösen elfogadott problémák megfogalmazása.	Családgondozó	Esetnapló
12.2 Problémamegoldás lehetőségeinek tisztázása	Tevékenység	A közösen elfogadott problémákra lehetséges megoldási módok kidolgozása, a bevonandó más szereplők megjelölésével. A célok kitűzése, szükséges kapcsolatépítés iránya, szükséges források beazonosítása, klienshez rendelésének útja, érdekképviselő.	Családgondozó	Forgalmi napló Esetnapló
12.3 Az elérni kívánt szolgáltatás, ellátás igénybe vehető?	Döntés		Családgondozó	
12.4 Ügyintézés/információszerz és, -továbbítás	Tevékenység	A kliens által igényelt segítség: információszerzés (telefonon, írásban, internet segítségével), -továbbítás.	Családgondozó	
12.5 Ügyintézés/kérelmek, beadványok szerkesztése, nyomtatványok kitöltése	Tevékenység	A kliens által igényelt segítség: beadványok, kérelmek szerkesztése, nyomtatványok kitöltése.	Családgondozó	Nyomtatványok
12.6 Továbbirányítás	Tevékenység	Amennyiben a családgondozó nem kompetens a kliens ügyének intézésében, a kliens továbbirányítása a megfelelő szolgáltatás felé (pl. jogász, stb.).	Családgondozó	
12.7 Az ügyintézés lezárható?	Döntés		Családgondozó	
12.8 Ügyintézés/kliens ügyintézésének személyes segítése	Tevékenység	A családgondozó elkíséri a kliensét ügyének intézésekor. A kliens meghatalmazásával képviselő ellátása az ügyintézés során (a kliens ügyei intézésében akadályozott).	Családgondozó	Meghatalmazás Terepnyilvántartás
12.9 Együttműködési megállapodás megkötése	Tevékenység	Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, együttműködési megállapodást kell kötni. Írásban rögzítik a családgondozó és a kliens feladatait, vállalásait, a megvalósítás lépéseit (eszköz, módszer, kitűzött határidő), ennek elfogadását mindkét fél közösen aláírja.	Családgondozó	Együttműködési megállapodás

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
12.10 Kérelem, beadvány, nyomtatvány továbbítása/benyújtása a megfelelő intézmény felé	Tevékenység	A kliens által kért, kitöltött nyomtatványok, beadványok, kérelmek eljuttatása a megfelelő intézmény felé (a kliens által, a klienssel személyesen a családgondozó, levélben).	Családgondozó	Beadvány Kérelem Nyomtatványok
12.11 Kérelem, beadvány, nyomtatvány átkerül a megfelelő intézményhez	Tevékenység	A kitöltött nyomtatványok, beadványok, kérelmek átkerülnek a megfelelő intézményhez.	Ügyintéző	Beadvány Kérelem Nyomtatványok
12.12 Esetmegbeszélés	Tevékenység	Az intézményen belüli munkacsoport megbeszélése.	Családgondozó	Együttműködési megállapodás Jelenléti ív Emlékeztető
12.13 Szakmaközi értekezlet	Tevékenység	Az érintett munkatársak és szakemberek, más szervezetek képviselőivel megbeszélés tartása.	Családgondozó	Együttműködési megállapodás Jelenléti ív Emlékeztető
12.14 Esetkonferencia szervezése	Tevékenység	A problémák megoldásában érintett családtagok, más személyek jelenlétével megbeszélés tartása, ahol a problémák többoldalú megközelítésével tisztázódik a helyzet. A megbeszélés végén a résztvevők feladatait írásban rögzítjük. Más szakember, szervezet, intézmény bevonása megfogalmazódik.	Családgondozó	Együttműködési megállapodás Jelenléti ív Emlékeztető
12.15 Cselekvési terv elkészítése, szükség esetén együttműködési megállapodás módosítása	Tevékenység	Az esetmegbeszélés, esetkonferencia, illetve a problémamegoldás alapján a cselekvési terv elkészítése felelősökkel, határidővel. Az esetkezeléshez szükséges felhatalmazás megszerzése a kientől. A családgondozó, asszisztens, gyerekvédelem, egészségügy, önkormányzat, kliens, stb. tevékenységének összehangolása.	Családgondozó	Együttműködési megállapodás Esetnapló Meghatalmazás Cselekvési terv Forgalmi napló

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
12.16 A cselekvési terv végrehajtása	Tevékenység	A kliens, a családgondozó és egyéb szakember, szolgáltatás tervszerű, összehangolt munkája. Tárgyalás, ügyintézés, nyomtatványok kitöltése, képviselő, kliens kísérése stb.	Családgondozó	Esetnapló Együttműködési megállapodás Cselekvési terv Forgalmi napló Meghatalmazás
12.17 Eset képviselete	Tevékenység	A cselekvési terv alapján a problémamegoldás érdekében történő lobbizás, tárgyalások tartása szolgáltatókkal, intézményekkel, önkormányzattal, döntéshozókkal.	Családgondozó	Esetnapló Meghatalmazás Együttműködési megállapodás Terepnyilvántartá s Cselekvési terv
12.18 Intenzív esetmenedzselés	Tevékenység	Részvétel a kliens napi életében a cselekvési terv alapján, vele szoros együttműködésben. Kísérés az új helyzetekben, a fokozatosság elvével, az önállóság céljával.	Családgondozó	Esetnapló Együttműködési megállapodás Terepnyilvántartá s Meghatalmazás
12.19 Monitorozás	Tevékenység	A cselekvési tervben szereplők tevékenységének figyelemmel kísérése, az összehangoltság fenntartása.	Családgondozó	Esetnapló Cselekvési terv
12.20 Értékelés	Tevékenység	A cselekvési tervben foglaltak teljesülésének, haladásának vizsgálata, a szükséges módosítások elvégzése egyéni megbeszélés, vagy esetkonferencia tartásával. Az új tennivalók kijelölése.	Családgondozó	Esetnapló Együttműködési megállapodás
12.21 A cselekvési terv megvalósult?	Döntés		Családgondozó	
12.22 Érintettek tájékoztatása	Tevékenység	A folyamatban szereplők felé információ nyújtása a haladásról, a vállalt feladatok megvalósításáról, az esetleges akadályokról.	Családgondozó	Esetnapló Együttműködési megállapodás Levél
12.23 Egyéb jogorvoslat igénybe vehető?	Döntés		Családgondozó	



Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
12.24 Eset lezárása	Tevékenység	A cselekvési terv teljesülésének megállapítása, a folyamat lezárása. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik.	Családgondozó	Esetnapló
12.25 Egyéb jogorvoslat igénybevételeinek javaslata	Tevékenység		Családgondozó	



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Probléma meghatározása				
1	Probléma részletes leírása	Hosszú szöveg		
2	Problémamegoldás lehetőségei	Listából választható (több)	Információszerzés, -továbbítás; Kérelmek, beadványok szerkesztése, nyomtatványok kitöltése; Továbbirányítás; Személyes segítség; Képviselő - esetmenedzselés; Egyéb, és pedig...	
3	Az elérni kívánt szolgáltatás, ellátás igénybe vehető-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 4. vagy a 6. vagy 9. vagy a 11. sz. mezők következnek. Nem válasz esetén az esetfelvétel folyamata vagy a 13. sz. mező következik.
Ügyintézés				
4	Információszerzés és -továbbítás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük.
5	Információ leírása	Szöveg		Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük.
6	Kérelem, beadvány, nyomtatvány típusa	Szöveg		Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük.



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása
7	Kérelem, beadvány, nyomtatvány továbbításának dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük.
8	Kérelem, beadvány, nyomtatvány továbbításának címzettje	Szöveg		Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük.
9	Kérelemhez, beadványhoz, nyomtatványhoz kapcsolódó dokumentum típusa	Szöveg		Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük. Információ birtokában töltendő.
10	Kérelemhez, beadványhoz, nyomtatványhoz kapcsolódó dokumentum továbbításának dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük. Információ birtokában töltendő.
11	Személyes segítség dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük.
12	Személyes segítség helyszíne	Szöveg		Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük. Terepnyilvántartás alapján töltendő.
13	Továbbírányítás más intézménybe	Listából választható (több)	gyermekjólét; idősgondozás; egyéb szociális; oktatás; egészségügy; munkaügy; egyéb, és pedig...	Csak abban az esetben töltendő, ha a 2. sz. mezőnél jelöltük. Továbbírányítás esetén a 29. sz. mező következik.
14	Együttműködési megállapodás szükséges-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 15. sz. mező következik. Nem válasz esetén 16. sz. mező következik.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
15	Együttműködési megállapodás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Információ birtokában töltendő. Módosítás esetén a 20. sz. mező következik.
Esetmenedzselés				
16	Esetmegbeszélés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Információ birtokában töltendő, a jelenléti ív alapján.
17	Szakmaközi értekezlet dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Információ birtokában töltendő, a jelenléti ív alapján.
18	Esetkonferencia dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Információ birtokában töltendő, a jelenléti ív alapján.
19	Cselekvési terv szükséges-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 20. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 15. sz. mező következik.
20	Cselekvési terv dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
21	Szükséges-e az együttműködési megállapodás módosítása?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 15. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 22. sz. mező következik.
22	Képviselőre való meghatalmazás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Információ birtokában töltendő.
23	A klienssel való találkozás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
24	A klienssel való találkozás helyszíne	Listából választható (egy)	intézményen belül; kliens otthonában; más, intézményen kívüli helyszínen, és pedig...	
25	A klienssel való találkozás tapasztalata - esetnapló	Hosszú szöveg		A klienssel való találkozás tapasztalatainak rögzítése.
26	Intézkedés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
27	Intézkedés - esetnapló	Hosszú szöveg		Intézkedés rögzítése.
Értékelés, lezárás				
28	A cselekvési terv megvalósult-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 30. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 29. sz. mező következik.
29	Egyéb jogorvoslat igénybevehető-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 20. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 30. sz. mező következik.
30	Érintettek tájékoztatásának dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
31	Lezárás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
32	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
Egyéb ügyintézés igénybe vevők száma az adott időintervallumban	Egyéb ügyintézés igénybevevők száma az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	3. Az elérni kívánt szolgáltatás, ellátás igénybe vehető-e?	Igen válaszok összesítve
Esetmenedzsmentet igénybe vevők száma az adott időintervallumban	Esetmenedzsmentet igénybevevők száma	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	19. Cselekvési terv szükséges-e?	Igen válaszok összesítve
Személyes segítség száma az adott időintervallumban	Az eltérő dátumok határozzák meg a segítség számából	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	11. Személyes segítség dátuma	Összesítve
Esetmenedzselés esetén esetmegbeszélések száma az adott időintervallumban	Esetmenedzselés esetén esetmegbeszélések száma az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	16. Esetmegbeszélés dátuma	Összesítve
Esetmenedzselés esetén esetmegbeszélések aránya az adott időintervallumban	Esetmenedzselés esetén esetmegbeszélések aránya az adott időintervallumban	százalék	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	5. mutatószám; 3. mutatószám	5.m. / 3.m.
Esetmenedzselés esetén szakmaközi értekezletek száma az adott időintervallumban	Esetmenedzselés esetén szakmaközi értekezletek száma az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	17. Szakmaközi értekeztet dátuma	Összesítve
Esetmenedzselés esetén szakmaközi értekezletek aránya az adott időintervallumban	Esetmenedzselés esetén szakmaközi értekezletek aránya az adott időintervallumban	százalék	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	7. mutatószám; 3. mutatószám	7.m. / 3.m.
Esetmenedzselés esetén esetkonferenciák száma az adott időintervallumban	Esetmenedzselés esetén esetkonferenciák száma az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	18. Esetkonferencia dátuma	Összesítve



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Esetmenedzselés esetén esetkonferenciák aránya az adott időintervallumban	Esetmenedzselés esetén esetkonferenciák aránya az adott időintervallumban	százalék	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	9. mutatószám; 3. mutatószám	9.m. / 3.m.
Esetmenedzselések aránya az összes esetfelvételi folyamatok számával az adott időintervallumban	Esetmenedzselések aránya az összes esetfelvételi folyamatok számával az adott időintervallumban	százalék	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	3. mutatószám	3. m. / összes esetfelvételi folyamat számmal
			Esetfelvétel	7. Nyilvántartásba vétel száma	
Egyéb ügyintéзések aránya az összes esetfelvételi folyamatok számával	Egyéb ügyintéзések aránya az összes esetfelvételi folyamatok számával	százalék	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	2. mutatószám	2. m. / összes esetfelvételi folyamat számmal
			Esetfelvétel	7. Nyilvántartásba vétel száma	
Találkozások száma összesen az adott időintervallumban	Találkozások száma összesen az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	23. A klienssel való találkozás dátuma	Összesítve
Találkozások átlagos száma az adott időintervallumban	Találkozások átlagos száma az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	23. A klienssel való találkozás dátuma; 2. mutatószám+3. mutatószám	Összesítve / 2.m. + 3.m.
Intézkedések száma összesen az adott időintervallumban	Intézkedések száma összesen az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	26. Intézkedés dátuma	Összesítve
Intézkedések átlagos száma az adott időintervallumban	Intézkedések átlagos száma az adott időintervallumban	szám	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	26. Intézkedés dátuma; 2. mutatószám+3. mutatószám	Összesítve / 2.m. + 3.m.



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Együttműködési megállapodással rendelkező kliensek száma	Együttműködési megállapodással rendelkező kliensek száma	fő	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	14. Együttműködési megállapodás szükséges-e?	Igen válaszok összesítve
Együttműködési megállapodások módosításainak száma	Együttműködési megállapodások módosításainak száma	darab	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	15. Együttműködési megállapodás dátuma	Összesítve (az eredeti nem módosítás)
A szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma a lezárás indoka szerinti bontásban	A szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma a lezárás indoka szerinti bontásban	darab	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	32. Lezárás indoka	Kategóriánként összesítve.
A szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek aránya a lezárás indoka szerinti bontásban	A szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek aránya lezárási indokonként az összes lezáráshoz viszonyítva	százalék	Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	32. Lezárás indoka 31. Lezárás dátuma	Lezárások kategóriánként összesítve / Lezárások dátuma összesítve

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Problémamegoldás lehetőségei	Személyes segítség	A segítő szakember olyan tevékenysége, amely során a klienssel együtt személyesen jelenik meg és cselekszik a probléma megoldásához szükséges ügyintézésben, intézkedésben. Tevékenységével közvetlenül, egy időben kiegészíti, támogatja a klienst a probléma megoldásában.	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Problémamegoldás lehetőségei	Képviselő - esetmenedzselés	A segítő szakember olyan tevékenysége, amely során a kliens megbízásából, de jelenléte nélkül cselekszik a megoldandó probléma elintézése és a kliens érdekében. A megoldási folyamat egészének figyelemmel kísérése, a kitűzött cél szerinti koordinálása.	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Problémamegoldás lehetőségei	Információszerzés	A probléma teljes feltárásához és megoldásához szükséges ismeretek, elintézési lehetőségek, közreműködők, jogszabályok, stb. felkutatása, felsorakoztatása és rendezése. Ezek közlése a klienssel.	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Problémamegoldás lehetőségei	Információtovábbítás	A probléma megoldásához szükséges ismeretek továbbítása a megoldásban tenni tudók felé. A megszerzett ismeretek közlése a klienssel. Kötelező az adatkezelési előírások betartása!	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Esetmegbeszélés		Az eset feltárása és megoldása kapcsán felmerült tisztázatlanság, bizonytalanság, kérdések stb. intézményen belüli megbeszélése, melynek során a családgondozó támogatást kap, összefüggéseket találhat és meg tudja fogalmazni a megoldás lehetséges irányait. Az eset egészének vertikális és horizontális áttekintése is megtörténik.	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Szakmaközi értekezlet		A probléma megoldásában érintett és tenni tudó szakemberek, szakmák képviselőinek közös tanácskozása, amelyet a segítő szakember hív össze és vezet le. Ennek során információt cserélnek, megfogalmazzák a megoldás irányait, feladataikat, felelősöket és határidőket állapítanak meg. Az értekezlet a szakemberek és szakmák együttműködését, a közös cselekvést alapozza meg.	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Esetkonferencia dátuma		Az a dátum, amikor a probléma megoldásában tenni tudó szakemberek és a kliens, valamint családjának részvételével közös megbeszélést tartanak, amelyet a segítő szakember hív össze és vezet le.	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Együttműködési megállapodás		A cselekvési tervben foglaltak betartása érdekében kötött szerződés. A megállapodás kötelező tartalmi elemei: az igénybe vevő problémái; az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatok (vállalások); az együttműködés módja; a folyamatba bevonandó személyek, szervezetek megnevezése, feladataik; a találkozások rendszeressége; a segítő folyamat várható eredménye; a lezárás várható időpontja.	A kapcsolati háló tagjainak formalizált megállapodása az együttműködés céljáról és módjáról, a vállalt feladatokról, a kompetenciahatárokról. Jó lenne, ha a szoftver tartalmazna egy dokumentumtárat is (cselekvési terv, együttműködési megállapodás, KT. stb.).
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Cselekvési terv		Az igénybe vevő és a családgondozó között folyó tevékenység írásban történő dokumentálása, mely tartalmazza a probléma meghatározását, a probléma megoldása érdekében kitűzött célokat, a célok elérésének eszközeit, módszereit, valamint a cél elérése érdekében teendő intézkedéseket: az együttműködő felek vállalásait, valamint az időhatárokat.	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Képviselőre meghatalmazás		A kliens írásban tett meghatalmazása, amelyet egy konkrét személynek ad egy konkrét cselekvés helyette történő végrehajtására, vagy általánosan a nevében történő cselekvésre. Tartalmaznia kell a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait, a képviselő tárgyat és módját, végül a tájékoztatás kötelezettségét aláírásokkal és tanukkal.	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Egyéb jogorvoslat		A probléma megoldási folyamatának azon fázisa, amikor az intézkedések nem jártak kellő eredménnyel, de elég ok van arra, hogy jogi úton, pl. panasztétellel, fellebbezéssel, per indításával, ombudsmani vizsgálat kérésével, stb. a megoldás elérhető.	
Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Érintettek		Mindazon személyek, szakemberek, szervezetek, stb, akik a probléma megoldása során feladatokat kaptak.	
Egyéb ügyintézés és esetmenedzsment	esetkonferencia, családsegítő	Az esetkonferencia a probléma megoldásában tenni tudó szakemberek és a kliens, valamint családjának részvételével folyó közös megbeszélés, amelyet a segítő szakember hív össze és vezet le. A résztvevők megfogalmazzák a konkrét tennivalókat, az egyes személyek feladatait, felelősöket és határidőket állapítanak meg. Itt a cselekvési terv is elkészülhet.		



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