



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

Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

A folyamat megalkotásában részt vettek:

Családsegítő munkacsoporttagok:

Borbás László

Erdős Zsuzsanna

Gedeon Andor

Lovász Zsuzsa

Madár Csaba

Miklós Klára

Sántha Magdolna

Tar-Bárczy Szilvia-folyamatgazda

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.

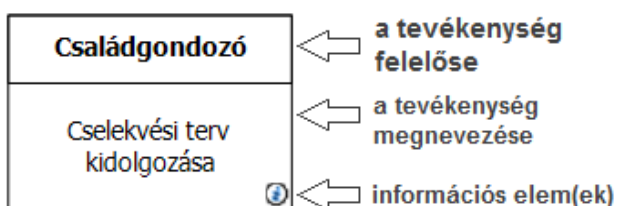
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

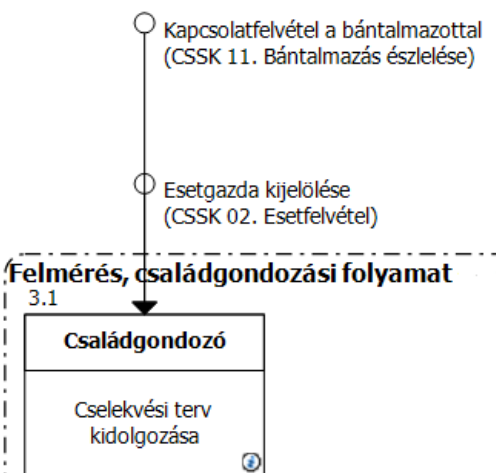
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére,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

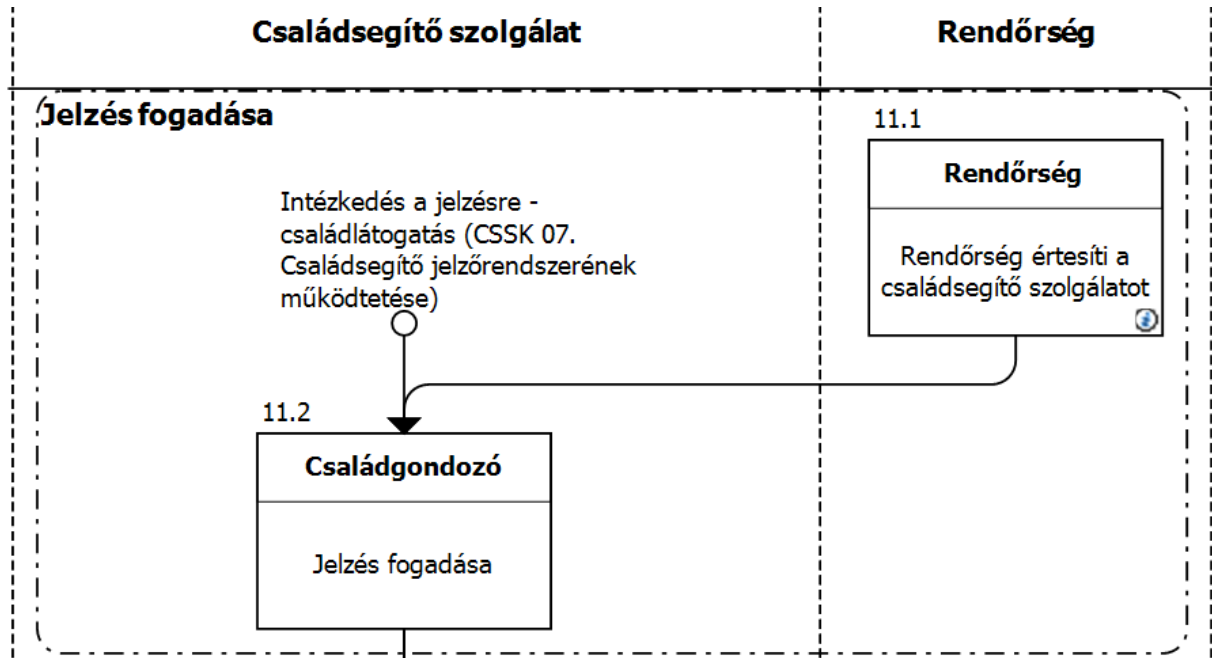
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



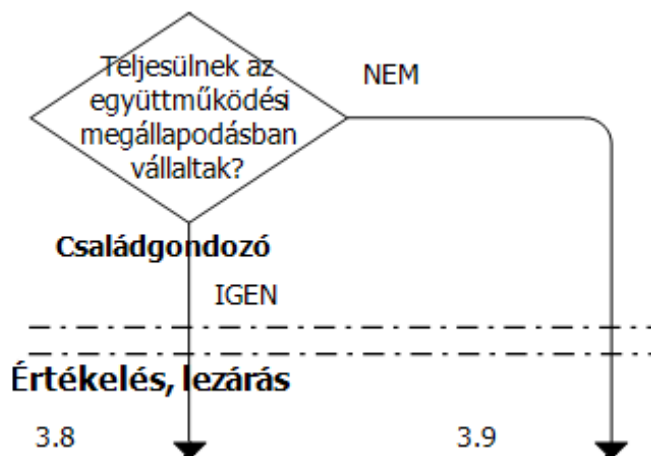
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak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



Több ábrában is látható a dobozok között egy-egy rombusz. Ez minden esetben döntési pontot jelöl. Itt olyan kérdésnek kell szerepelnie, amelyre egyértelmű igen/nem válasz adható. Lényeges pont ez mind a szociális, mind a gyermekvédelmi szakember számára, mert ebben a lépésben döntést kell hoznia. A döntés felelőssét feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverkészítőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd megjeleníteniük. A rombusz információhordozó elemei azonosak a dobozával.

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

Jó olvasást mindenkinek!

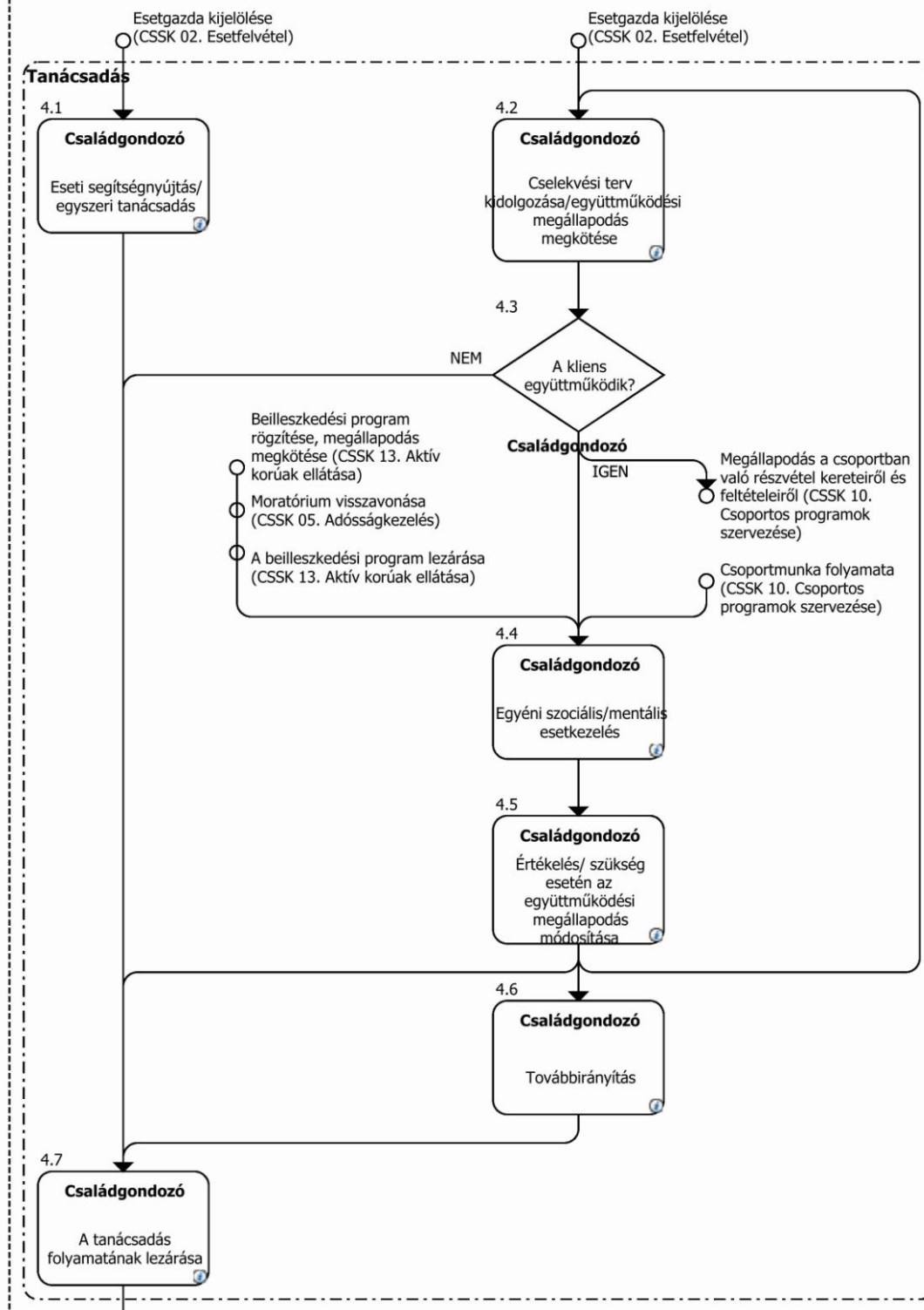
Felhasznált irodalom:

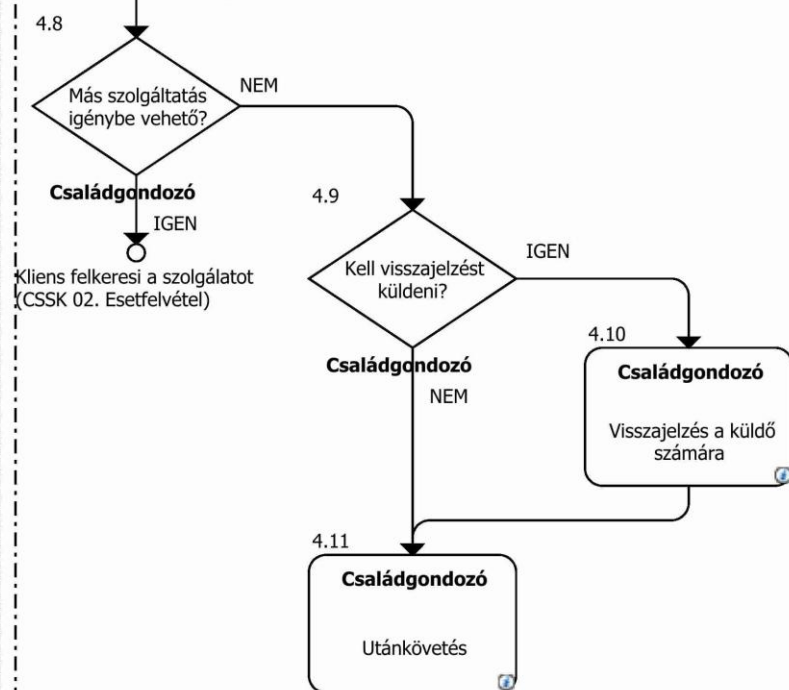
Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In.: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

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

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

Családsegítő szolgálat



Visszacsatolás és nyomon követés

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

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
4.8 Más szolgáltatás igénybe vehető?	Döntés		Családgondozó	
4.9 Kell visszajelzést küldeni?	Döntés		Családgondozó	
4.10 Visszajelzés a küldő számára	Tevékenység		Családgondozó	Esetnapló
4.11 Utánkövetés	Tevékenység	Az eset lezárása vagy átadása utáni kapcsolattartás, melyet a családgondozó annak érdekében végez, hogy a továbbirányítást követően az új segítő kapcsolat, az esetlezárást követően pedig a kapcsolat során elért eredmények fennmaradnak-e.	Családgondozó	Esetnapló



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Tanácsadás				
1	Szolgáltatásba kerülés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
2	Milyen tanácsadás?	Listából választható (egy)	életvezetési tanácsadás; családi-kapcsolati tanácsadás; pszichológiai-mentális tanácsadás; szociális tanácsadás; munkavállalási tanácsadás; pályaoientációs/pályakorrekciós tanácsadás; álláskeresési tanácsadás; egészségügyi tanácsadás; jogi tanácsadás; egyéb, éspedig	Amennyiben a családi-kapcsolati tanácsadás kerül kiválasztásra, kapcsolódás a "Csoportos programok szervezése", ha a pszichológiai-mentális tanácsadás kerül kiválasztásra, kapcsolódás az "Egyéni terápiás programok" folyamathoz.
3	Együttműködés módja	Listából választható (egy)	önkéntes; kötelezett	
4	Az esetfelelős eltér az esetfelvétel során kijelölt felelőstől?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 5. sz. mező töltendő. Nem válasz esetén az 6. sz. mező töltendő.
5	Esetfelelős neve	Listából választható (egy)		Vezeték-, keresztnév, és utónév Családsegítőben dolgozó szakemberek egyike, neve listából választható.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
6	Kliens által hozott probléma leírása	Hosszú szöveg		A kliens által elmondottak alapján. Jogi tanácsadás és egészségügyi tanácsadás esetén ugrás a 16. sz. mezőre.
7	A kliens jellemzői	Hosszú szöveg		Egészségügyi, mentális állapot, érdekvégyesítő képesség, erősségek, gyengeségek, stb. Álláskeresési tanácsadás esetén ugrás a 16.sz.mezőre
8	A kliens természetes támaszai	Hosszú szöveg		Család (családtörténet, rokoni kapcsolatok stb.), szomszédi, baráti kapcsolatok; segítő személyek - kapcsolati háló.
9	Igénybe vett-e más szolgáltatást?	Logikai (I/N)		Nem válasz esetén a 13. sz. mező töltendő. Igen válasz esetén a 10-12. sz. mezők töltendőek.
10	Szolgáltatás neve	Listából választható (egy)	idősgondozás; közösségi ellátások; támogató szolgáltatások; nappali ellátások; gyermekjóléti szolgáltatások; egészségügyi ellátások; munkaügyi ellátások; egyéb, éspedig...	
11	Intézmény neve	Szöveg		
12	Kapcsolattartó neve	Szöveg		Vezeték-, keresztnév és utónév



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
13	Probléma a családgondozó szerint	Hosszú szöveg		Az esetfelelős megjegyzései, benyomásai a kliens által elmondottakkal kapcsolatban.
14	Közösen megfogalmazott probléma	Hosszú szöveg		
15	Megoldási alternatívák	Hosszú szöveg		
16	Eseti tanácsadás-e?	Logikai (I/N)		Nem válasz esetén a 17. sz. mező töltendő. Igen válasz esetén a 33. sz. mező töltendő.
17	Intézményen belüli más szolgáltatások megajánlása	Listából választható (több)	információs szolgáltatás; prevenció program; anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás; egyéb ügyintézés; esetenmenedzsment; családgondozás; terápiás program; csoport; aktív korúak ellátása; egyéb, és pedig...	Amennyiben a feltárt probléma más jellegű szolgáltatást igényel.
18	Tanácsadás módja	Listából választható (egy)	eseti/egyszeri tanácsadás; egyéni tanácsadás; csoportba irányítás	Eseti/egyszeri tanácsadás esetén ugrás a 24. sz. mezőre. Álláskereső tanácsadás és jogi tanácsadás esetén ugrás a 22. sz. mezőre
19	Környezettanulmány készülésének dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
20	Cselekvési terv	Hosszú szöveg		A cél érdekében megvalósítandó feladatok.
21	Együttműködési megállapodás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
22	Előírt megjelenés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
23	Kliens megjelenése	Dátum		éééé.hh.nn
24	Esetnapló	Hosszú szöveg		A klienssel való találkozás tapasztalatainak, valamint a megtett intézkedések rögzítése. Jogi tanácsadás és egészségügyi tanácsadás esetén ugrás a 33.sz. mezőre.
25	Családlátogatás	Dátum		éééé.hh.nn
26	Esetnapló	Hosszú szöveg		A családlátogatás tapasztalatainak rögzítése.
27	Értékelés	Hosszú szöveg		Az együttműködési megállapodásban foglaltak megvalósulásának értékelése.
28	Értékelés eredménye	Listából választható (egy)	a tanácsadás folytatása; megállapodás módosítása; továbbirányítás; lezárás	A tanácsadás folytatása esetén a 22. sz. mezőtől ismétlődik a folyamat. A megállapodás módosítása esetén a 29-30. sz. mezők töltendők. Továbbirányítás esetén a 31. sz. mezőtől folytatódik a folyamat. Lezárás esetén a 33. sz. mezőtől folytatódik a folyamat.
29	Együttműködési megállapodás módosítása	Dátum		éééé.hh.nn
30	Együttműködési megállapodás módosítása	Hosszú szöveg		A 22. sz. mezőtől folytatódik a folyamat.
31	Továbbirányítás	Listából választható (egy)	intézményen belül; más intézménybe	



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
32	Továbbirányítás más szolgáltatásba	Listából választható (több)	gyermekjólét; idősgondozás; egyéb szociális; oktatás; egészségügy; munkaügy; egyéb, éspedig...	
33	Lezárás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
34	Lezárás indoka	Listából választható (egy)	eseti/egyszeri tanácsadás; sikeres együttműködés, újabb probléma nem merült fel; együttműködés hiánya; továbbirányítás más szolgáltatásba; továbbirányítás más intézménybe; a kapcsolat megszakadt; egyéb, éspedig...	
Visszacsatolás és nyomon követés				
35	Visszajelzés a küldő számára	Dátum		
36	Utánkövetés	Hosszú szöveg		



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők száma	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők száma	fő	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma 23. Kliens megjelenése 33. Lezárás dátuma	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés szolgáltatásban részesülők száma (jogi tanácsadás és egészségügyi tanácsadás nélkül! - OSAP)
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító (Esetfelvétel - 8.)	
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők aránya	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők száma az összes esetfelvételi folyamat igénybevevőinek számához viszonyítva	százalék	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	23. Kliens megjelenése 33. Lezárás dátuma Összes folyamat	szumma darab/szumma darab; Az adott intervallumban a folyamatba kerülés dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de még nincs lezárás dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de az adott intervallumban van lezárás dátuma
Az egyes tanácsadástípusokat igénybe vevők száma	Az egyes tanácsadástípusokat igénybe vevők száma	fő	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	2. Milyen tanácsadás?	Összesítve mindegyik típust.
Jogi tanácsadást igénybe vevők száma	Jogi tanácsadást igénybe vevők száma	fő	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	2. Milyen tanácsadás?	Típus = jogi tanácsadás
Egészségügyi tanácsadást igénybe vevők száma	Egészségügyi tanácsadást igénybe vevők száma	fő	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	2. Milyen tanácsadás?	Típus = egészségügyi tanácsadás



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
A tanácsadás típusai szerinti megoszlás	Az egyes tanácsadástípusok szerinti megoszlás, az összes tanácsadást igénybe vevőkhöz viszonyítva	százalék	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	2. Milyen tanácsadás? Összes tanácsadás	Egyes típusok / összes típusok
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők az együttműködés módja szerint	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők az együttműködés módja szerinti bontásban	fő	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	3. Együttműködés módja	
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás szolgáltatást igénybe vevők az együttműködés módja szerinti megoszlása	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők az együttműködés módja szerinti megoszlásban	százalék	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	3. Együttműködés módja Összes együttműködés	Egyes együttműködési mód / összes együttműködés
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők a tanácsadás módja szerint	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők a tanácsadás módja szerinti bontásban	fő	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	18. Tanácsadás módja	
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők a tanácsadás módjának megoszlása szerint	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők a tanácsadás módja szerinti megoszlásban	százalék	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	18. Tanácsadás módja Összes tanácsadás	Egyes tanácsadási mód / összes tanácsadás



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Együttműködési megállapodás alapján végzett szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Együttműködési megállapodás alapján végzett tanácsadás	darab	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	21. Együttműködési megállapodás dátuma	
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadásból továbbírányított igénybe vevők száma kategóriánként	A más szolgáltatásba irányítottak száma	fő	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	31. Továbbírányítás	intézményen belül, intézményen kívül
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadásból más intézménybe irányítottak megoszlása	A más intézményekbe továbbírányítottak megoszlása intézménytípus szerint	százalék	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	31. Továbbírányítás	Továbbírányítás más szolgáltatásba / Összes továbbírányítás
				32. Továbbírányítás más szolgáltatásba	
A lezárt szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadási folyamatok száma a vizsgált időintervallumban.	Lezárt esetek száma a vizsgált időintervallumban.	darab	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	33. Lezárás dátuma	Összesítve.
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadási folyamat lezárás indoka szerinti megoszlása	Az összes lezárt eset lezárás indoka szerinti megoszlása	százalék	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	34. Lezárás indoka	Lezárások száma indokok szerint / összes lezárás.
				33. Lezárás dátuma	



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást igénybe vevők forgalmi adatai	Forgalmi adat a szolgáltatónál szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadásban részesülőkről	darab	Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	
				23. Kliens megjelenése (dátum)	
				25. Családlátogatás (dátum)	

FOGALOMDEFINIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?		A tanácsadás az intervenció egy típusa, melynek során a családgondozó segíti a szolgáltatást igénybe vevőt egy probléma vagy cél felismerésében, megfogalmazásában és megítélésében, valamint az annak kezelésére vagy elérésére alkalmazható alternatívák mérlegelésében, közvetlen alternatívák felvázolásában, információk megadásában. Formái lehetnek: életvezetési, családi-kapcsolati, pszichológiai-mentális, szociális, munkavállalási, pályaaorientációs/pályakorrekciós, álláskeresési, egészségügyi, jogi stb.	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	életvezetési tanácsadás	Az életpályán, életútban való elakadás (munkahelyi, családi, magánéleti stb.), illetve megtorpanás továbblendítését segíti elő. A tanácsadás célja a kiválasztott téma alapos körüljárása, a szükséges lelki erőforrások mozgósítása, az optimális megoldási módszerek kiválasztása, az autonóm életvitel kialakításának elősegítése. Az egyén új erőforrásokat, szociális készségeket sajátít el, melyek során új problémamegoldási ismereteket épít be. (pl. érdekérvényesítő tanácsadás, háztartásvezetési tanácsadás, életmódbeli tanácsadás stb.).	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	családi-kapcsolati tanácsadás	A tanácsadás célja a családi zavarok feltárása, hatékonyabb működés kialakítása, egyensúly helyreállítása, támogató háttér mozgósítása, családi szerepek tisztázása, megerősítése (pár- és családi konzultáció).	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	pszichológiai-mentális tanácsadás	A tanácsadás célja az egyén mentális állapotában való javulás, reális önkép kialakítása. A cél a hozott kérdés elemzése, megértése, többféle nézőpontból történő megvilágítása, majd végül a továbbvezető út megtalálása.	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	szociális tanácsadás	A szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódóan, a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően - az igénybe vehető ellátásokról és szolgáltatásokról, különösen az ellátások hozzáférhetőségéről és az igénybevételükre vonatkozó szabályokról.	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	munkavállalási tanácsadás	A tanácsadás célja az azt igénybe vevő személy elhelyezkedését akadályozó körülmények (foglalkoztatási, egészségi, életviteli, viselkedési, családi, szociális, lakhatási stb.) feltárása, valamint az azok megszüntetésére, a sikeres elhelyezkedés megvalósítására irányuló terv kidolgozása, megvalósítása.	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	pályaoientációs/pályakorrekciós tanácsadás	A pályaválasztási tanácsadás elősegíti a pályaválasztási döntés meghozatalát, az e döntésnek, valamint a munkaerőpiaci keresletnek megfelelő képzési lehetőség kiválasztását. A pályamódosítási tanácsadás segítséget nyújt új képzési irány vagy foglalkozás megtalálásához olyan személy számára, akinek a szakmai képzettsége a személyiségének, képességének, valamint a munkaerőpiaci keresletnek nem felel meg.	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	álláskeresési tanácsadás	Ez a tanácsadási forma az álláskeresési folyamat lépéseinek megtervezéséhez, a hatékony álláskeresési technikák (önéletrajzírás, pályázat elkészítése, felvételi interjúra történő felkészülés, beilleszkedés, munka megtartása, stb.) megismeréséhez, elsajátításához, az intenzív álláskereséshez nyújt gyakorlati segítséget.	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	egészségügyi tanácsadás	Egészségügyi, orvosi szakképesítéssel rendelkező szakember által nyújtott szolgáltatás (pl. egészségügyi, orvosi tanácsadás, egyéb ügyintézés, leszálalékolás ügyintézésében segítségnyújtás stb.)	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	jogi tanácsadás	Jogász szakember által nyújtott segítő szolgáltatás (pl. tanácsadás, iratszerkesztés, képviselő, egyéb) közvetlenül a szolgáltatást igénybe vevőknek.	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Milyen tanácsadás?	egyéb, és pedig	A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás keretein belül végzett - a felsorolásban nem szereplő - tanácsadás (pl. addiktológiai tanácsadás)	
Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás	Természetes támasza		A természetes (nem formális, nem intézményes) támaszok segítik az egyént a problémamegoldásban. Ilyen segítő támasz elsősorban a család, a barátok, a szomszédok, a munkatársak és más közösségek, kiscsoportok.	



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