

**TÁMOP 5.4.1. KIEMELT PROJEKT
TEVÉKENYSÉGADMINISZTRÁCIÓS PILLÉR
CSALÁDSEGÍTÉS**

**TEVÉKENYSÉGADMINISZTRÁCIÓS TANULMÁNY
CSALÁDSEGÍTÉS**

2010. június 20.

Tartalom

I.	Bevezetés	3
II.	A családsegítés jelenlegi dokumentációs rendszerének szabályozása.....	5
II.1.	Jogszabályi előírások.....	5
II.2.	Egyéb szabályozók.....	12
II.2.1.	A KSH OSAP előírásai	12
II.2.1.1.	Módszertani ajánlások előírásai	15
II.2.	A dokumentációs rendszerrel kapcsolatos elvárások	17
II.3.	A szabályozással kapcsolatos dilemmák.....	18
III.	A családsegítés dokumentációs rendszerének jellemzői a gyakorlat alapján	21
III.1.	A papíralapú dokumentáció jellemzői	21
III.1.1.	Alkalmazott papír alapú dokumentációs minták.....	26
III.1.1.1.	Nyilvántartás a családsegítést igénybe vevőkről	27
III.1.1.2.	Forgalmi napló	29
III.1.1.3.	Esetnapló.....	42
III.1.1.4.	Nyilatkozat adatkezelésről	95
III.1.1.5.	Nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről	96
III.2.	Az elektronikus dokumentáció jellemzői.....	97
III.2.1.	Alkalmazott elektronikus dokumentáció, szoftveres megoldások.....	101
III.2.1.1.	Közzszolgálati Szoftverház családsegítésre vonatkozó szoftvere	101
III.2.1.2.	CsaWin 2000.	113
III.2.1.3.	Animula Gyermejjóléti és Családsegítő Nyilvántartó Program 3.0.....	123
III.2.1.4.	OPAL nyilvántartó program IRIS RENDSZERHÁZ Kft.	131
IV.	A nemzetközi dokumentációs gyakorlat hasznosítása	142
V.	A családsegítés dokumentációs rendszerének lehetséges fejlesztési irányai	146
VI.	Összegzés.....	148
VII.	Mellékletek	149
VII.1.	Jogszabályi anomáliák.....	150
VII.1.1.	A forgalmi napló és az esetenapló összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján.....	150
VII.1.2.	A forgalmi napló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján	151
VII.1.3.	Az esetenapló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján	153
VII.1.4.	A KSH OSAP adatforrásai	155
VII.2.	Jogszabályok jegyzéke	156
VII.3.	Irodalomjegyzék	157
VII.4.	Módszertani ajánlások jegyzéke.....	160
VII.5.	Családsegítésben leggyakrabban alkalmazott szoftverek fejlesztői	162

I. Bevezetés

A szociális szolgáltatást nyújtó szervezetek tevékenységét, annak minőségét objektíven megítélni, a szolgáltatókat minősíteni, besorolni csak jól mérhető és egymással összehasonlítható paraméterek alapján lehet. Az összehasonlíthatóság feltétele, hogy a szolgáltatást végző szervezet által végzett tevékenységek, munkafolyamatok, munkakapcsolatok és feltételek, mindazon tényezők, amelyek adott szolgáltatási eredmény eléréséhez szükségesek, strukturáltak, átláthatóak és tervezett módon dokumentálva legyenek.

Az **adminisztráció**n az intézmény működtetése, s az ehhez kapcsolódó valamennyi vezetési, szervezési és ügyviteli jellegű tevékenység érthető.

„Három lényeges elemet különböztetünk meg a humánszolgáltatás adminisztrációját illetően:

- a szolgáltatást igénybe vevő (a kliens) szempontjait, s amit róluk tudniuk kell a szolgáltatást szervezőknek,
- a szolgáltatást nyújtó szakembereknek és az ő munkájukat segítő munkatársak szempontjait, a szolgáltatást és a szervezetet illetően,
- a szervezet szempontjait, amely keretében az adott szolgáltatás realizálódik.” (Hegyesi-Talyigás, 2009., p. 5.)

A **klasszikus felfogásban** a vezető adminisztrációs kötelezettségei a vezetéshez, a tervezés és irányításhoz kapcsolódnak elsősorban, a gyakorló szociális szakembereknek inkább az igénybe vevőkkel kapcsolatos feladataikat kell adminisztrálniuk, az elsődlegesen adminisztratív feladatokat végző asszisztenseknek pedig elsősorban az intézmény működéséhez szükséges dokumentációs feladatokat kell ellátniuk. Ez a feladatmegosztás a gyakorlatban, az erőforrásokkal való takarékoság miatt gyakran felborul. A tevékenységadminisztrációs protokoll a középső szintet, az igénybe vevőkkel kapcsolatos adminisztrációs folyamatot mutatja be, de ez a szint nyilvánvalóan kölcsönhatásban van a vezetői és az ügyviteli szintekkel, mivel az alaptevékenység leírását szolgálja.

„A **szociális munka adminisztrációjának alapelve**, hogy a szolgáltatást mindig **az igénybe vevők érdekének figyelembevételével** kell megterveznünk és megszerveznünk, miközben a programok anyagi, tárgyi és személyi feltételeit is biztosítani kell. A klienscentrikus megközelítés mellett külön hangsúlyoznunk kell a munkatársakkal való foglalkozás fontosságát. A humán szolgáltató szervezet a munkatársak érdekeit is figyelembe véve kell működtetni. A szervezetnek ugyanakkor meg kell felelni azoknak a rendszerbeli követelményeknek is, melyek működése a területen érvényes” (Hegyesi-Talyigás, 2009. p.5.)

Ahhoz, hogy a szervezet működési dokumentációit megfelelően tudja kezelni, rendelkeznie kell az **információgyűjtés, - feldolgozás, - elemzés képességével**, képesnek kell lennie hosszú távú tervezésre mind eseti, mind intézményi szinten, rendelkeznie kell a szervezés, koordináció és irányítás képességével. A segítő munkakörben dolgozóknak és az intézményvezetőnek képesnek kell lenni arra is, hogy az igénybe vevők, illetve az intézmény hivatalos ügyeiben a jogszabályoknak megfelelően tudjanak eljárni, ami azt jelenti, hogy képesnek kell lenni hivatalos ügyiratok értelmezésére, valamint egy hivatalos beadvány korrekt, jogszerű megszerkesztésére. Az adminisztratív teendők ellátása valamennyi dolgozótól megköveteli az intézmény dokumentációs elemeinek, céljának és folyamatának ismeretét, a rendszerezés képességét, a pontosságot.

„A szociális munkások speciális adminisztrációs ismeretei közé tartozik a szakterületre vonatkozó jogi és szakmai szabályok alapos ismerete, az ügyfél igényeinek minél pontosabb felmérése és a szolgáltatás megszervezése.” (Hegyesi-Talyigás, 2009. p. 7.)

A szociális munka adminisztrációja a szociális munkások azon tevékenységét célozza meg, amely segíti őket vagy kollégáikat, hogy gyakorolják az egyéb szociális munkamódszereket. Ez segít, hogy egy intézmény tevékenységét, működését és gyakorlati módszereit megkönnyítse. Ezt szolgálja, hogy a közösségi szükségletek és az erőforrások optimális felhasználása találkozzék világosan meghatározott célokkal a velük és általuk dolgozó embereken keresztül.

A fenti megközelítésekből látható, hogy **a tevékenységadminisztráció fogalma magyarázatot** igényel. **Tágabb értelemben** alatta értendő minden szolgáltatással kapcsolatos intézményhez (szolgáltató működéséhez) kötődő, illetve a szolgáltatásokat igénybe vevőkkel végzett feladatokkal kapcsolatos adminisztráció, **szűkebb értelemben pedig a szakmai feladatellátás nyomon követését, alátámasztását, elszámolását szolgáló papír alapú vagy elektronikus dokumentációt** értjük alatta. Jelen tanulmány a terjedelmi keretek miatt a tevékenységadminisztráció fogalmát szűkebb értelemben használja.

A tevékenységadminisztrációnak a célja ebben az értelmezésben az elvégzett szakmai munka rögzítése, továbbá a szolgáltatás mérhetőségének, összehasonlíthatóságának biztosítása, ezáltal közvetlen a valós adatszolgáltatás megteremtése, közvetve pedig a források tervezésének és elosztásának támogatása.

A tanulmány bemutatja családsegítés szolgáltatásban jelenleg alkalmazott adminisztráció jogszabályi háttérét, az adminisztrációt befolyásoló egyéb szabályozókat, továbbá a családsegítés adminisztrációjának gyakorlati oldalát, a családsegítésben használt dokumentációs mintákat, valamint szoftver által támogatott dokumentációs megoldásokat. A tanulmány egyúttal a jelenlegi dokumentációs rendszerben lévő problémákra is rávilágít annak érdekében, hogy a tevékenységadminisztráció megújítását célzó fejlesztési projekt ezen hibák megoldásával használhatóbb, olcsóbb, és korszerűbb rendszert hozzon létre a jelenleginél. A nemzetközi gyakorlatokra a tanulmány rövid hivatkozást tartalmaz. Ennek oka, hogy a „családsegítés” hazai értelemben vett formában nem létezik, illetve a családsegítő központ más funkciót tölt be.

II. A családsegítés jelenlegi dokumentációs rendszerének szabályozása

A módszertani intézmények ellenőrzési tapasztalatai¹ és a területen dolgozó szakemberek jelzései alapján a családsegítés dokumentációs rendszerével kapcsolatban számos probléma merül fel a gyakorlatban. A problémák egy része, a jogszabályi „félreszabályozás” következménye, és évek óta megoldatlan.

Az alábbiakban bemutatásra kerül az, hogy milyen jogszabályi előírások határozzák meg a családsegítés dokumentációját és ezek milyen eredményesen alkalmazhatók a gyakorlati munka során.

II.1. Jogszabályi előírások

A családsegítés szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentációs kötelezettség több jogi normában, szétszabdalva található meg jelenleg. A jogi normákon kívül a gyakorlatban dokumentációs rendet alakítják a jogi normákon kívül a módszertani ajánlások, valamint a hatósági ellenőrzések (működést engedélyező szervek, s ezen belül elsődlegesen a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal) követelményrendszere.

A módszertani ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenység tartalmakat határozzák meg, melynek alkalmazása, felhasználása javasolt a családsegítés szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

A hatósági ellenőrzések követelményrendszerének (tárgyasult formája a hatósági ellenőrzés szempontsora, jegyzőkönyve, feljegyzése) befolyásoló hatása a jogalkalmazás és a jogértelmezés sokszínűségét jelzi, illetve azt, hogy a jogszabályi előírások sürgős revízióra szorulnak.

A családsegítés szolgáltatás dokumentációját meghatározó jogi normák az alábbiak:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- Aévre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről.....Korm. Rendelet (évente változik, 2010. évre érvényes a 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről)

¹ A Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet által létrehozott Családsegítő Munkacsoport és az azt alkotó regionális módszertani intézmények, valamint a korábbi hét regionális családsegítő módszertani intézmény tapasztalatai.

Családsegítés esetében a jogi normákban meghatározott kötelező dokumentációk az alábbiak: Jogszámban nevesített tartalmilag és formailag is meghatározott dokumentáció:

1. forgalmi napló
2. esetenapló

Jogszámból kiolvasható adminisztrációs kötelezettség, formai előírások nélkül:

3. nyilvántartás az igénybe vevőkről
4. nyilatkozat az adatkezelésről
5. nyilatkozat más alapszolgáltatás igénybevételéről
6. aktív korúak ellátásában részesülők nyilvántartásba vétele
7. aktív korúak ellátásában részesülők beilleszkedési programja
8. aktív korúak ellátásában részesülők együttműködési kötelezettség teljesítésének megszégéséről jelzés
9. aktív korúak ellátásában részesülők beilleszkedési programjának éves értékelése
10. jelzés fogadásának dokumentálása
11. jelzésre megtett intézkedés dokumentálása

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény előírásai

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) határozza meg – nem csak keretjelleggel – a családsegítés tartalmát, illetve a szolgáltatást igénybe vevőkről szóló **nyilvántartás** tartalmát, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos előírásokat. Az Szt. tartalmazza továbbá az aktív korúak ellátásával kapcsolatos feladatok keretszabályait és az adósságkezelési szolgáltatás részletszabályait.

Az igénybe vevőkről szóló **nyilvántartásra** vonatkozó szabályozás az Szt. szerint az alábbi.

„Szt. 20. § A személyes szociális gondoskodásban részesülő személyről az ellátó szociális intézmény vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- a) a 18. § a)-i) pontjaiban meghatározott adatokat;*
- b) az ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját;*
- c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatokat.”*

„Szt. 18. § A jegyző a szociális ellátásra való jogosultság megállapítása, az ellátás biztosítása, fenntartása és megszüntetése céljából nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- a) a jogosult természetes személyazonosító adatait;*
- b) a jogosult állampolgárságát, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállását;*
- c) a jogosult belföldi lakó-, illetőleg tartózkodási helyét;*
- d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatait;*
- e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatokat;*
- f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntést;*
- g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatokat;*
- h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jelét (TAJ szám);*
- i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcímét, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolatot; ...”*

Az Szt. 4. § (1) bekezdés g) pontja szerint a szociális szolgáltatóra is alkalmazni kell a szociális intézményekre vonatkozó szabályokat, ha jogszabály másként nem rendelkezik.

„Szt. 4. § (1) g) szociális szolgáltató: az a személy vagy szervezet, amely kizárólag a 60-65/E. §-ban meghatározott szociális alapszolgáltatásokat nyújtja. Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a szociális szolgáltatókra a szociális intézményekre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

Emiatt a nyilvántartást nem csak szociális intézményben, hanem szociális szolgáltatók esetében is vezetni kell, így a családsegítés esetében is.

Az Szt. az adatkezelés vonatkozásában meghatározza, hogy a nyilvántartott adatokat milyen módon és milyen célra lehet felhasználni, mikor kell törölni az adatokat a nyilvántartásból.

„Szt. 21. § A 20. §-ban szabályozott nyilvántartásból adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek és a jogosultságot megállapító szociális hatáskört gyakorló szervnek szolgáltatható.

22. § Az, akire a 18. §-ban, 20. §-ban, valamint a 20/A. §-ban szabályozott nyilvántartás adatot tartalmaz, a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbítési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak közlését a nyilvántartást kezelő szervtől vagy a szociális intézmény vezetőjétől.

23. § Ha törvény másként nem rendelkezik, a 18. és a 20. § szerinti nyilvántartásokból a szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével - a szolgálati időre jogosító ellátások kivételével - törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat. A szolgálati időre jogosító ellátások esetében az adott személyre vonatkozó adatok törlését a Kormány rendeletben szabályozza.

24. § (1) Az e törvény felhatalmazása alapján nyilvántartást vezető szervek a nyilvántartásban kezelt adatokat természetes személyazonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatják, illetőleg azokból statisztikai célra adatot szolgáltathatnak.

(2) Az e törvény alapján elrendelt adatkezelésre és az adatok védelmére egyebekben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvény rendelkezései az irányadók.”

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet előírásai

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet) határozza meg a családsegítés szolgáltatás nyújtásának részletszabályait, tárgyi, személyi feltételeit, definiálja a szolgáltatáselemeket, valamint a 7. számú mellékletében – nyomtatványminta és kitöltési útmutató által – meghatározza a tartalmi és formai követelményeit a forgalmi naplónak és az esetenaplónak. nyomtatványmintával és kitöltési útmutatóval előírja a **forgalmi napló és az esetenapló** vezetését.

„7. számú melléklet az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelethez

ESETNAPLÓ

Fedőlap

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma:

2. A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma:

2.1. Gazdasági aktivitása:

2.2. Iskolai végzettsége:

2.3. Családi állapota:

2.4. Lakóhelye:

2.5. Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége:

2.6. Gyermekének száma, neve, életkora:

2.7. Gondozásba vétele:

2.8. Gondozásának megszűnése:

3. Esetfelelős neve:

Belső tartalom

1. A probléma definíciója:

2. Cselekvési terv:

3. Megállapodás:

4. Intézkedések:

Ellenőrző neve:

Ellenőrzés időpontja:

l y i é t t
g í t e á
e t t e l s
t á e l
é s v
s

Útmutató a forgalmi napló fejlécének kitöltéséhez

1. Dátum: a tárgynapi dátum.
2. Sorszám: a tárgyévi január 1-jétől 1-gyel kezdődő sorszámozás a tárgyévi december 31-éig.
3. Ügyfélre vonatkozó adatok:
Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma.
Személyi adatok: születési év, gazdasági aktivitásra, családi állapotra és iskolai végzettségre vonatkozó adatok.
4. Új ügyfél: az intézményben még nem regisztrált kliens.
5. Régi: az a kliens, akit már korábban regisztráltak, de gondozásba vételre nem került sor, valamint a családsegítő szolgálat által már gondozásba vett és ellátott kliens.
6. Küldő szerv: ha a kliens maga kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, őt kell megjelölni, egyéb esetben a problémát jelző magánszemélyt, vagy egyéb intézményt és a hatósági kezdeményezéseket kell itt jelölni.
7. Elsődleges (hozott) probléma típusa: a statisztikai adatszolgáltatással megegyező problémátípusonként kell regisztrálni.
 - 7.1. Életvitel
 - 7.2. Családi, kapcsolati (7.2.1 családon belüli bántalmazás)
 - 7.3. Lelki-mentális
 - 7.4. Gyermeknevelési
 - 7.5. Anyagi
 - 7.6. Foglalkoztatással kapcsolatos
 - 7.7. Egészségkárosodás következménye
 - 7.8. Ügyintézéshez segítségkérés
 - 7.9. Információkérés
 - 7.10. Egyéb, éspedig:
8. Eset leírása (felkínált probléma): az intézményt felkereső ügyfél problémafeltárásának dokumentálása, melyből ki kell derülnie az aktuális probléma jellegének.
9. Esetkezelés jellege: az esetmunka válfajainak megjelölésére szolgál a forgalmi napló fejlécében megadott részletezés alapján.
A forgalmi naplóban kell vezetni a szolgáltatást felkereső ügyfél és a szociális munkás által külső helyszínen felkeresett kliens ellátását is.
A védelembe vételt, illetve utógondozást nyilvántartó sort csak az egy forgalmi naplóval rendelkező családsegítést és gyermekjóléti feladatokat is ellátó intézményeknél kell szerepeltetni.
Gondozásba vétel: az egyénnel, családdal vagy azok érdekében végzett komplex szakmai tevékenység, amely az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.
Családlátogatás: a család tényleges tartózkodási helyén végzett szakmai tevékenység.
10. Juttatás: itt kell megjelölni a kliens számára nyújtott anyagi és természetbeni támogatásokat, valamint a szolgálat által nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételét, használatát.
11. Esetfelelős: akinél a kliens gondozásban van.
12. Ügyeletes: aki a saját, illetve más munkatárs által gondozott klienssel aznap valamilyen esetkezelés jellegű tevékenységet végez. "

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet előírásai

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet) szabályozza az igénybevételi eljárást. A kérelem családsegítés szolgáltatás igénybevétele esetében szóban történik, mivel a rendelet nem írja elő a kérelem formanyomtatvány használatát, és nem követeli meg az írásbeli kérelmezést. Az 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet határozza meg azt, hogy a forgalmi napló a kapcsolatfelvétel dokumentálására szolgál, illetve, hogy milyen

esetben kell esetnaplót nyitni. Tehát az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet határozza meg a nyomtatvány formátumot, tartalmat, azonban a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet szabályozza a használatot.

„9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. §

(4) A családsegítő szolgáltatást igénybe vevő és a családsegítő szolgálat kapcsolatfelvételének dokumentálása a külön jogszabályban meghatározott forgalmi naplóban történik.

(5) A családsegítő szolgáltatás igénybevétele esetén az egyénél több találkozást igénylő segítségnyújtást a külön jogszabályban meghatározott esetnaplóban kell dokumentálni. Ebben az esetben a segítségnyújtás szakmai tartalmát az ellátás igénybevételekor - az ellátást igénybe vevő aláírásával ellátva - írásban kell rögzíteni.”

A 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet rendelkezik arról, hogy az alapszolgáltatások igénybevétele esetén nyilatkoztatni kell arról az igénybe vevőt, hogy más szolgáltatónál igénybe vesz-e egyéb szolgáltatást. Ez a rendelkezés 2010. január 1-jétől hatályos. A jogalkotó szándéka a párhuzamos igénybevétel kiszűrése volt, amely elsődlegesen házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatások esetében jelent problémát. A jogszabály szövege viszont a szándékkal ellentétben minden alapszolgáltatásra előírja a nyilatkoztatást, a családsegítésre is. Viszont a családsegítés igénybevételéről nem kell nyilatkozni. Ezen rendelkezés feltételezhető, hogy kodifikációs hiba miatt került ilyen módon be a jogszabályba.

„9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet

18. § Az alapszolgáltatást igénylő személy az ellátás kérelmezésekor írásban nyilatkozik arról, hogy igénybe vesz-e más szolgáltatónál, intézménynél valamilyen alapszolgáltatást. Nem kell nyilatkozni a népkonyha, a családsegítés, az utcai szociális munka, a nappali melegedő, a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, valamint a szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás igénybevételéről.”

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet előírásai

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet (továbbiakban: 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet) szabályozza az aktív korúak ellátása vonatkozásában fennálló dokumentációs kötelezettséget, a **nyilvántartásba vételt, a tájékoztatási kötelezettséget, a beilleszkedési program elkészítésének kötelezettségét, a megállapodást, a kapcsolattartási, az értesítési és jelzési kötelezettséget**, továbbá azt, hogy az aktív korúak ellátásában részesülőkkel végzett munkát az **esetnaplóban** kell dokumentálni.

„63/2006. (III.27.) Korm. rendelet 17. §

(12) Az Szt. 37/D. §-a szerinti együttműködés keretében az együttműködésre kijelölt szerv

a) figyelemmel kíséri az (1) bekezdés szerinti határozatban megállapított határidő betartását, és annak megszegése esetén megvizsgálja a mulasztás okát, továbbá a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt a jogerős határozat alapján - a szervnél történő megjelenésekor - nyilvántartásba veszi,

b) tájékoztatja a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt az Szt. 37/D. § (2) bekezdése szerinti beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól,

c) a nyilvántartásba vételtől számított hatvan napon belül a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával kidolgozza az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést segítő programot, és arról a segélyben részesülő személlyel írásban megállapodást köt,

d) folyamatosan kapcsolatot tart a rendszeres szociális segélyre jogosult személlyel és legalább háromhavonta személyes találkozás útján figyelemmel kíséri a beilleszkedést segítő programban foglaltak betartását,

e) legalább évente írásos értékelést készít a beilleszkedést elősegítő program végrehajtásáról, és amennyiben szükséges - a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával - módosítja a programot.

(13) Az együttműködésre kijelölt szerv

a) jelzi a jegyzőnek, ha a rendszeres szociális segélyre jogosult személy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, valamint

b) a (12) bekezdés e) pontja szerinti éves értékelés megküldésével tájékoztatja a jegyzőt a beilleszkedést segítő program végrehajtásáról.

(14) Az együttműködésre kijelölt szerv a rendszeres szociális segélyre jogosult személlyel történő kapcsolattartásáról a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló külön jogszabályban a családsegítésre meghatározott esetnaplót vezet.

(15) A jegyző az együttműködésre kijelölt szervet tájékoztatja

a) az aktív korúak ellátására való jogosultság megszüntetéséről,

b) a rendszeres szociális segély jogosultsági feltételeinek megszűnéséről és az Szt. 35. § (1) bekezdése szerinti együttműködési kötelezettség előírásáról,

c) a rendszeres szociális segélyre jogosult személy által az Szt. 37/C. § (4) bekezdése alapján kötött hatósági szerződésről.

(16) Ha a munkaügyi központ az aktív korúak ellátására jogosult személlyel kötött álláskeresési hatósági szerződésben előírja a családsegítő szolgálattal történő együttműködést, az együttműködés előírásáról, valamint a családsegítő szolgálattal történő megjelenés határidejéről a munkaügyi központ tájékoztatja a családsegítő szolgálatot. A családsegítő szolgálattal történő együttműködésre a (12)-(14) bekezdésben foglaltakat megfelelően alkalmazni kell, azaz, hogy a családsegítő szolgálat a (13) bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettségét a munkaügyi központ felé teljesíti. A munkaügyi központ tájékoztatja a családsegítő szolgálatot, ha az álláskeresési hatósági szerződésben foglaltak tartalma a családsegítővel történő együttműködés vonatkozásában módosul, továbbá, ha a személyt törölték az álláskereső nyilvántartásából.”

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény előírásai

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (továbbiakban: 1992. évi LXIII. törvény) az adatkezelésre és az adatvédelemre vonatkozó részletszabályokat tartalmazza. A családsegítés vonatkozásában személyes és különleges adatok kezelésére is sor kerül. Az 1992. évi LXIII. törvény 3.§ (1) rendelkezése szerint személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli. A nyilvántartáshoz szükséges, illetve a segítő munkafolyamathoz elengedhetetlen adatok kezelését csak az igénybe vevő hozzájárulásával lehetséges elkérni és tárolni.

Jognyilatkozatot több módon lehet tenni (szóban, írásban, ráutaló magatartással). Az írásos formátum melletti érv, hogy családsegítés igénybevétele szóban előterjesztett kérelemre indul, így esetleges panaszügy esetében a szolgáltatást nyújtó nem tudja bizonyítani azt, hogy tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, ha kizárólag szóbeli nyilatkozat történik.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet előírásai

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet (továbbiakban: 226/2006. (XI.20.) Korm.rendelet) határozza meg az Szt. 20/B. § szerinti **országos jelentési rendszer** adattartalmát. Az országos jelentési rendszert a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal működteti. A jelentési rendszer (továbbiakban: FSZH regiszter) a szociális szolgáltatásokat nyújtó engedélyesekre terjed ki. Az országos jelentés indirekt határoz meg a családsegítés szolgáltatás számára adminisztrációs kötelezettséget, hiszen a kötelező adatszolgáltatást „valamilyen” intézményi nyilvántartásból ki kell nyerni.

A rendelet évente két alkalommal ír elő adatszolgáltatási kötelezettséget (január 15-éig a december 31-ei jelentési időpontra, valamint a július 1-je és december 31-e közötti jelentési időszakra; július 15-éig a június 30-ai jelentési időpontra, valamint a január 1-je és június 30-a közötti jelentési időszakra). A jelentés tartalmát családsegítés vonatkozásában a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet 5. számú mellékletének 1.6. pontja határozza meg az alábbiak szerint:

„5. számú melléklet a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelethez

1.6. Családsegítés

1.6.1. a jelentési időszakban a szolgáltatást igénybe vevők száma,

1.6.2. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül az új és a régi igénybe vevők száma,

1.6.3. a jelentési időszakban az esetkezelések száma - a külön jogszabályban meghatározott - jellegük szerinti bontásban.”

A jelentésben ténylegesen az alábbi adattartalom jelenik meg:

„1.1.6.1. a jelentési időszakban a szolgáltatást igénybe vevők száma

1.1.6.2. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül az új igénybe vevők száma

1.1.6.3. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül a régi igénybe vevők száma

1.1.6.4. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás

1.1.6.5. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése

1.1.6.6. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése

1.1.6.7. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése

1.1.6.8. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása

1.1.6.9. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások”

A fenti „adattartalom” az Szt. 64. § (4) bekezdésének (amely a családsegítés keretében biztosítandó szolgáltatásokat sorolja fel) szó szerinti kimásolásával keletkezett, s lényegében ilyen formában mérhetetlen, mivel a forgalmi napló ilyen bontásban nem tartalmazza a szükséges adatokat.

II.2. Egyéb szabályozók

II.2.1. A KSH OSAP előírásai

Az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program (OSAP) módosított és új adatgyűjtéseiről szóló Korm. Rendelet minden évben meghatározza a következő évre vonatkozóan a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által gyűjtött adatok körét. Az OSAP-ban szereplő adatgyűjtések nyilvántartási rendszerét a KSH alakítja ki és vezeti.

A családsegítő szolgálatok működési adatairól külön kérdőívet (1696 számú) kell minden év január 31-ig kitölteni az előző év adatairól. A kérdőív a szolgáltatást nyújtóra és a szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó információkat tartalmaz. A szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó információk adminisztrációs kötelezettséget generálnak.

A KSH OSAP az alábbi adatok gyűjtését követeli meg a családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezetektől³.

„2. A CSALÁDSEGÍTŐS SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK

2.1. A szolgáltatást igénybe vevők száma nem és korcsoport szerint (Nem halmozott adat!)

Nem, életkor	6 éves és fiatalabb	7-13	14-17	18-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen (a-g oszlopok)
		éves						
	a	b	c	d	e	f	g	h
Férfi								
Nő								
Összesen:								

2.2. A szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint (Nem halmozott adat!)

Gazdasági aktivitás	Fő
Aktív kereső	
Álláskereső	
Inaktív	
• ebből: nyugdíjas	
Eltartott	
• ebből: gyermek-, és fiatalkorú (0-17 éves)	
Összes igénybe vevő:	

2.3. A szolgáltatást igénybe vevők száma a család összetétele szerint (Nem halmozott adat!)

Családi összetétel	Fő
Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 18 év alatti gyermek(ek)kel	
Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők gyermek nélkül	
Egy szülő 18 év alatti gyermek(ek)kel	
Egyedül élő	
Egyéb	
Összes igénybe vevő:	

2.4. A szolgáltatást igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint (Nem halmozott adat!)

Iskolai végzettség	Fő
Tanköteles kornál fiatalabb	
Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	
Általános iskola nyolc osztálya	
Általános iskola tíz osztálya	
Befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	
Befejezett szakközépiskola	
Befejezett gimnázium	
Felsőfokú iskola	
Összes igénybe vevő	

2.5. A szolgáltatást igénybe vevők hozott problémái (Halmozott adat!)

A probléma típusa	Esetek száma
Életviteli	
Családi – kapcsolati	
Családon belüli bántalmazás	
Lelki – mentális	
Gyermekeknevelési	
Anyagi	
Foglalkoztatással kapcsolatos	
Egészségkárosodás következménye	
Ügyintézéshez segítségkéréshez	

³ A családsegítő szolgálatok működési adatai 2009. (1696/09) kérdőív
<http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/info/02osap/2009/kerdoiv/k091696.xls>

Információkérés	
Egyéb, éspedig:	
Összesen:	
Összesenből	több probléma együttes előfordulása krízishelyzet

2.6. Az ellátásba bevont települések száma:

2.7. A családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma települések szerinti bontásban (Nem halmazott adat!)

Sor-szám	Településnév (székhely/telephely)	Nem, életkor	6 éves és fiatalabb	7-13	14-17	18-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen (a-g oszlopok)
				éves						
			a	b	c	d	e	f	g	h
-		Férfi								
		Nő								
		Összesen								
-		Férfi								
		Nő								
		Összesen								
-		Férfi								
		Nő								
		Összesen								

3. A CSALÁDSEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG ADATAI

3.1. A szolgálat forgalmi adatai (Halmazott adat!)

Forgalmi adatok	Kapcsolatfelvételek száma	Működési napok száma
Éves forgalom		
A családsegítő tevékenység tárgyévi működési napjainak száma		

3.2. Ellátottak számára vonatkozó adat (Nem halmazott adat!)

Ellátotti adatok	Fő
Tárgyévben a szolgálatnál megfordult régi kliensek száma	
Tárgyévben a szolgálatnál megfordult új kliensek száma	
Összesen	

3.3. A családsegítő esetkezelések jellege

Az esetkezelés jellege	Esetkezelésben részt vettek száma
Szociális, mentális esetkezelés	
Pszichológiai esetkezelés	
Jogi esetkezelés	
Egészségügyi, orvosi esetkezelés	
Összesen	
Összesenből: együttműködési megállapodás alapján végzett tevékenység	

3.4. Csoportokban végzett családsegítő tevékenység

A csoportban történő esetkezelés jellege	Csoportok száma	Éves alkalom	Résztvevők száma
Szociális- és mentálhigiénés			
Pszichológiai tréning, terápia			
Családterápia			
Család-konzultáció			
Önsegítő csoport			
Egyéb csoportfoglalkozás			
Összesen			

3.5. Egyéb szolgáltatótevékenység

A tevékenység jellege	Egyének száma
Szolgáltatások közvetítése és nyújtása	

Dologi javak közvetítése és nyújtása	
Adósságkezelési tanácsadó szolgáltatás	
Beilleszkedési program	
Ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás	
Mediáció és konfliktuskezelés	

A KSH OSAP adatszolgáltatás a forgalmi naplóban szereplő adatokra támaszkodik, azonban nem minden ponton egyezik a forgalmi napló tartalmával. A KSH OSAP adatlap módosítása egy-másfél évvel van lemaradva a jogszabály módosításoktól az adatszolgáltatási időpont és időszak miatt.

II.2.1. Módszertani ajánlások előírásai

A módszertani ajánlások szintén befolyásolják a jelenlegi dokumentációs gyakorlatot. A módszertani ajánlásokat az egykori regionális családsegítő módszertanok, valamint jelenleg a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet Családsegítés Munkacsoportjában résztvevő regionális és egyházi szociális módszertani intézmények fogalmazták meg, készítették el.

Az ajánlások a hatályos jogszabályi előírásokat figyelembe véve készültek el első körben 2004-ben, majd 2010-ben frissítésük megtörtént és társadalmasításuk folyamatban van. Ez idáig összesen egy ajánlás és egy állásfoglalás jelent meg a tárca hivatalos lapjában a családsegítésre vonatkozóan: 2006. márciusában a Módszertani ajánlás a családsegítő szolgálatok/szolgáltatások szakmai programjához, valamint a Módszertani állásfoglalás a hatósági környezettanulmány szerepéről a családsegítő szolgálatokban címmel elkészített ajánlás. A többi ajánlás a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete, valamint a SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ honlapján érhetők el. A Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet honlapján csak a 2010. évben frissített ajánlástervezetek láthatók. A 2010-ben frissített ajánlások a Szociális és Munkaügyi Közlönyben való megjelentetése folyamatban van.

A családsegítés vonatkozásában a módszertani ajánlások nem töltöttek be és nem töltöttek be olyan funkciót, mint például a gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekvédelem területén a hasonló anyagok, illetve a konszenzus anyagok. Nem tekintik kötelező érvényűnek sem a fenntartók, sem a működést engedélyező szervek, sem hatóságok, sem egyéb érintettek. A szolgáltatást nyújtók jelentős számban használják az ajánlásokat, azonban a használat nem tudatos és az adaptáció nem a helyi feltételeknek megfelelően, hanem ésszerűtlen másolással történik. A korábban kiadott ajánlások esetében hibaként róható fel, hogy nem különült el bennük markánsan, hogy mi az, ami jogszabályi követelmény és mi az, ami javasolt, ajánlott, de nem kötelező a szolgáltató számára. Ebben az új, frissített ajánlások esetében előrelépés van, a határvonal rögzítése megtörténik. A 2010. évben frissített ajánlások az ajánlás elején egyebekben a – korlátozott – funkciójukat rögzítik is:

„A Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet megbízásából létrejött Országos Módszertani Családsegítő Munkacsoport a családsegítés szolgáltatást működtető és fenntartó szervezetek segítése és támogatása céljából módszertani ajánlásokat fogalmaz meg. Az ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kíváncsok és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenység tartalmakat határozzák meg, melynek alkalmazása, felhasználása javasolt a családsegítés szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.,,

A tevékenységadminisztrációra vonatkozóan az alábbi módszertani ajánlások tartalmazznak iránymutatást:

1. Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában

A 2004. évben elkészített eredeti ajánlás az intézményi dokumentációra és az ellátotti dokumentációra, azaz a tevékenységadminisztrációra vonatkozóan egyaránt tartalmazott iránymutatásokat.

A 2010. évben frissített ajánlás redukálódott a tevékenységadminisztrációra, s az ajánlásban ketté válik egyértelműen, hogy mi az a dokumentáció, amit jogszabályi kötelezettség miatt kell vezetni, s mi az, ami mérlegelés tárgya, ajánlott a szolgáltató számára.

A 2010. évben frissített ajánlás az alábbi dokumentációk elkészítésére tartalmaz iránymutatást és mintákat:

1. dokumentációs rend „klasszikus” családsegítés szolgáltatás vonatkozásában
 - kötelezően vezetendő dokumentumok:
 - o forgalmi napló,
 - o esetsnapló
 - ajánlott dokumentumok
 - o nyilvántartás a szolgáltatást igénybe vevőkről
 - o nyilatkozat
 - o tevékenység nyilvántartása
 - o természetbeni juttatás formájában történő segélyezés
 - o adomány átvétele
 - o pénzfelhasználási nyilvántartás
 - o megállapodás postacím létesítésére
 - o szubjektív feljegyzések
 - o jelzőrendszer keretében használt nyomtatványminták
 - o közösségi rendezvények dokumentálása
 - o csoportmunka dokumentálása
2. dokumentációs rend aktív korúak kötelező együttműködése kapcsán
 - kötelezően vezetendő dokumentumok
 - o forgalmi napló
 - o esetsnapló
 - o beilleszkedést segítő program
 - o értesítés jegyző/munkaügyi szervezet részére együttműködés megszegéséről
 - o beilleszkedést segítő program éves értékelése
 - ajánlott dokumentumok
 - o nyilatkozat
 - o nyilvántartásba vétel
 - o esetsnapló fedőlap
 - o helyzet és állapot feltárás

2. Módszertani ajánlás Szakmai Program elkészítéséhez családsegítés szolgáltatás vonatkozásában

A 2005. évben elkészített és 2006. évben a Szociális Közlönyben publikált eredeti ajánlás az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet előírásaival nem volt teljes mértékben koherens.

A 2010. évben frissített ajánlás a jogszabályi előírásokat teljes mértékben szem előtt tartja és a családsegítést nyújtó szervezetek Szakmai Programjának tartalmához ad részletes útmutatást.

A tevékenységadminisztráció szempontjából az ajánlás a feladatellátás szakmai tartalmának kibontása miatt lényeges.

3. Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez

Az adósságterhekkel küzdők problémáinak sajátosságait, az adósságkezelési szolgáltatásra vonatkozó jogszabályi előírásokat, a szolgáltatás működtetésének tárgyi, személyi feltételeit, a szolgáltatás folyamatleírását, prioritásait mutatja be és egy ajánlott dokumentációs mintacsomagot tartalmaz az ajánlás.

4. Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal

A csoportmunka jellemzőit, a csoportok típusait, funkcióit, feladatait, sajátosságait, a csoportmunka tárgyi, személyi feltételeit, a csoportmunka tervezésével kapcsolatos ismereteket valamint lehetséges dokumentációját mutatja be az ajánlás.

5. Módszertani ajánlás közösségi szociális munka

Az ajánlás bemutatja a közösségi munka fogalmát, a közösségi szociális munka megjelenését a családsegítő szolgálatok gyakorlatában példákon keresztül. Az ajánlásban a közösségi munka és a közösségfejlesztés elemei egyaránt szerepelnek. A dokumentáció vonatkozásában elveket és általánosságokat közöl a dokumentum.

6. Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítése és működtetése

A családsegítést nyújtó szervezet jelzőrendszeri tevékenységének a jelzés fogadással kapcsolatos részére fókuszál az ajánlás, követve a jogszabályi előírásokat. A jelzőrendszer szervezését nem részletezi. A jelzés fogadására tartalmaz egy adatlap mintát.

7. Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez

Az ajánlás a társulásos feladatszervezésre vonatkozó általános szabályokat, a családsegítés társulásos formában történő megszervezésére vonatkozó speciális szabályokat tartalmaz. Bemutat különböző feladatszervezési modelleket, amelynek tárgyi és személyi feltételeit részletezi. A dokumentációra vonatkozóan általános elveket rögzít az anyag, visszautalva az adminisztrációs ajánlásra.

II.2. A dokumentációs rendszerrel kapcsolatos elvárások

A családsegítés szolgáltatásban alkalmazott dokumentációs rendszer több mint tíz éves. A jelenlegi gyakorlat a 2000. év körül állapotoknak megfelel, de 2010-ben már anakronisztikus, figyelembe véve azt, hogy a családsegítésben az igénybe vevők száma és a feladatellátás jellege miként változott az évek során.

Változások:

- robbanásszerű ügyfélszám növekedés (a szolgáltatást igénybe vevők száma 1998-2008 közt megduplázódott: 1998-ban 246.426 fő, 2008-ban 508.324 fő⁴);
- a szolgáltató egységek száma a társulásos feladatellátás terjedésével párhuzamosan csökkent (1998-ban 462 szolgáltató egység, 2005-ben 825 szolgáltató egység, 2008-ban 693 szolgáltató egység)
- kevesebb az egy igénybe vevőre fordítható idő;

⁴ Forrás: KSH

- az anyagi és foglalkoztatással kapcsolatos, ügyintézéshez való segítségkérés hozott problémák kiugróan magasak az egyéb problémákhoz képest (az összes probléma mintegy 60%-a!);
- az egyéni esetkezelés munkaforma domináns,
- a szolgáltatáselemek egy része hatósági ügyintézéshez kötődik (aktív korúakkal végzett munka, adósságkezelés);
- e-környezet kialakulása: elektronikus ügyintézés, elektronikus adatszolgáltatás elterjedése, új kommunikációs formák;
- rendelkezésre álló költségvetési erőforrások szűkülése: a szolgáltatásoknak egyre inkább igazolni kell létjogosultságukat, a támogatások indokoltságát;
- fenntartótól való függés: a jellemzően önkormányzati fenntartású családsegítés szolgáltatás vonatkozásában fokozottan érvényesül a fenntartótól való függőség, a szolgáltatásnál helyi szinten is igazolni kell létjogosultságát és a – túlélés érdekében – a jogszabályban előírt alapeladatokon túl fel kell vállalni azon egyéb feladatok ellátását, amelyet a fenntartó hozzá delegál.

Következmények:

- új elvárások: gyorsaság, nyomon követhetőség, számon kérhetőség;
- információgazdálkodás jelentőségének felértékelődése;
- bürokratizálódás: hatósági ügyintézéshez való alkalmazkodás – dokumentációk formai, tartalmi követelményei a különböző hivatali ügymenetekhez illeszkednek (pl. aktív korúak ellátása, adósságkezelési szolgáltatás);
- tevékenység adminisztráció (kemény mutatók) és a szakmai munka (soft elemek) adminisztrációjának szétválása, azaz kettéválik, hogy mit tud a szakma számokkal és szöveggel leírni.

II.3. A szabályozással kapcsolatos dilemmák

A családsegítés dokumentációs rendje jelenleg több és különböző rendű jogszabályban szabályozott. A jogszabályok módosítása nem minden esetben összehangolt, egy törvény, illetve kormányrendelet módosítását másként lehet kivitelezni, mint egy miniszteri rendelet módosítását.

A törvények és kormányrendeletek módosításakor a szakmai szempontok helyett a politikai döntéshozók szándékai érvényesülnek. 2006-tól a jogszabály módosítások elsődlegesen a források szűkülésével, költségvetési megfontolások alapján, valamint jogharmonizációs okból történtek. A családsegítés dokumentációja vonatkozásában nem történtek érdemi módosítások, csupán pontosító jellegű változtatások. Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete mindössze három helyen változott a jogszabály hatályba lépése óta, ebből két helyen elírás javítása történt és ezek a módosítások is 2009. április 19-én léptek hatályba. Annak ellenére, hogy a családsegítés dokumentációs rendjének két alapvető eleme miniszteri rendelet mellékletében szabályozott, mégsem volt lehetőség a szakmai szempontú módosítások átvezetésére az évek során.

A családsegítés dokumentációs rendjében probléma, hogy az igénybe vevő adatai többször kerülnek felvételre, valamint keveredik a nyilvántartás és a folyamatrögzítés, valamint a tevékenység-leírás a dokumentációkban.

A jelenlegi szabályozás alapján a dokumentáció készítésének nem is annyira tevékenység rögzítése, a munkafolyamat nyomon követése a célja a gyakorlatban, hanem a statisztika előállítása, legyártása.

A jelenlegi szabályozás és gyakorlat szerint a személyazonosító adatok legalább három helyen egymással párhuzamosan kerülnek rögzítésre. Amennyiben az aktív korúak ellátásáról külön nyilvántartást vezet a családsegítést nyújtó szervezet, akkor legalább négy helyen.

A gazdasági aktivitás, a családi állapot és az iskolai végzettség mind a forgalmi, mind az esetnaplóban dokumentálásra kerül.

Az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás alapvetően intézményes ellátási formáknál alkalmazható. Hétköznapi neve, az ún. „törzskönyv” is arra utal, hogy kevés és nem mobil igénybe vevővel kapcsolatban vezetett lajstrom, illetve törzsnyilvántartás. 100 fő feletti igénybe vevővel rendelkező szolgáltatásnál abszolút kivitelezhetetlen a „klasszikus” törzskönyv vezetése.

A családsegítés esetében ezen nyilvántartásba valamennyi igénybe vevőt fel kell vezetni, az „eseti” igénybe vevőket és azokat is, akiknél az első találkozás után nem zárható le a segítő folyamat. Emiatt egy igénybe vevő több törzskönyvi sorszámnál is szerepel(het). A törzskönyvi sorszám nem egyezik meg az egyéni azonosító számmal.

A nyilvántartás továbbá számos, családsegítés esetén nem releváns adat rögzítését is megköveteli (a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatokat, a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatokat).

A KSH OSAP statisztika a forgalmi naplóban nyilvántartott adattartalomra alapszik. A családsegítést nyújtó szervezetek többsége jelenleg papír alapú dokumentációval dolgozik. Ez nem a szakmai munkában, hanem az igénybe vevők nyilvántartása, valamint a statisztika elkészítése során okoz abszolút hátrányt. Több adat több helyen szerepel, összesítése, szűrése mégis nehézkes, hosszadalmas.

Több telephelyes szolgáltató esetében telephelyenként és összesítve is szükséges az adatszolgáltatás. Ebből következik, hogy településenként kell(ene) forgalmi naplót vezetni, azonban ez jogi normában nincs szabályozva.

A havi statisztikai összesítés jogszabályban nincs előírva, azonban magas igénybe vevői szám esetében az éves statisztikát fizikailag lehetetlen elkészíteni havi összesítés nélkül, ugyanis olyan bontásban kell az adatokat szolgáltatni, amely a jogszabályban nincs feltüntetve, s ezért manuálisan kell számolni az egyes kategóriába tartozó igénybe vevőket, vagy az egyes kategóriába sorolható tevékenységeket.

Mindezek a statisztikai adatszolgáltatás által generált dokumentációs terhek szoftver alkalmazásával jelentősen csökkenthetők. Szoftver alkalmazása esetén, amennyiben az igénybe vevők törzsadat állománya felvitelre kerül és a végzett tevékenységek naplózva rögzítésre kerülnek, akkor bármilyen lekérdezés, szűrés elvégezhető és bármilyen bontásban kinyerhetők jelentések a szolgáltatásról. Ezáltal csökkenthető az adminisztrációra fordított idő és az adminisztráció költségei (személyi, dologi kiadások).

Amíg a KSH OSAP az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet családsegítésre vonatkozó szabályozását veszi alapul, addig a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet szerinti FSZH regiszterbe történő jelentés űrlap az Szt. családsegítésre vonatkozó tartalmi leírása alapján kér adatokat.

A két adatszolgáltatási kötelezettség csak az igénybe vevők száma, ezen belül a régi és új igénybe vevők száma vonatkozásában tartalmaz azonos adatokat, egyebekben össze sem hasonlítható a két statisztika. Az FSZH regiszter szerinti jelentés tartalmát a jelenleg vezetett adminisztrációból nem lehet produkálni, tehát a 2007. óta a fenntartók által a regiszterbe lejelentett adatok valóságtartalma megkérdőjelezhető.

Az egyes dokumentációs kötelezettségek tartalmi átfedéseit és tartalmi zavarait a VII.1. számú mellékletben található összehasonlító táblázatok szemléltetik.

III. A családsegítés dokumentációs rendszerének jellemzői a gyakorlat alapján

III.1. A papíralapú dokumentáció jellemzői

Nyilvántartás az igénybe vevőkről

A módszertani intézmények ellenőrzési tapasztalatai alapján valamennyi családsegítést nyújtó szervezet vezet nyilvántartást az igénybe vevőkről, azonban ez sokkal inkább hasonlít egy regiszteres füzetre funkcióját tekintve, mint az Szt. 20. § -ban előírt nyilvántartásra (ld. minta a mellékletben III.1.1.1. Nyilvántartás a családsegítést igénybe vevőkről). A nyilvántartás vezetésének leggyakoribb módjai:

1. regiszteres füzet (ABC sorrendben), amelyben feltüntetésre kerül az igénybe vevő neve, lakcíme, elérhetőségére vonatkozó adatok.
2. törzslapok lefűzése, amelyek az esetdossier fedőlap tartalmával készülnek, azonban az esetdossierétől különböző helyen kerülnek tárolásra
3. a 2. pontban felsorolt dokumentáció, de az esetdossierében kerül tárolásra
4. elektronikusan (pl. excel táblában) vezetett nyilvántartás
5. szoftver törzsadatbázisa.

Az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás vezetése 2008-2009. évtől terjedt el a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal által végzett ellenőrzések következményeként⁵. A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal ellenőrzési szempontsorában a többi szociális szolgáltatáshoz hasonlóan szerepel a „törzskönyv” követelményként, vezetésével szemben pedig a papír alapú, sorszámozott hitelesített formátum az elvárás. A törzskönyv sajátossága bentlakásos intézményeknél, hogy egy igénybe vevő csak egyetlen egy számot kaphat meg, amely az azonosító számaként is funkcionál az intézményi jogviszonya idején. Ez a logika családsegítés esetében nem követhető, ugyanis az igénybe vétel nem folyamatos, mint egy bentlakásos intézménynél, történhet több alkalommal egyszer segítségnyújtás, valamint több alkalommal történhet ugyanazon személy gondozásba vétele, majd lezárása. A másik sajátossága a családsegítésnek, mint a neve is mutatja, hogy nem csak egyénnel, hanem családokkal foglalkozik, a munka nem minden esetben egy személyre, családtagra irányul.

A nyilvántartásban kapott sorszám nem azonos családsegítés esetében az azonosító számmal, mivel egy igénybe vevő többször is bekerülhet a nyilvántartásba.

A szolgáltatók álláspontja megoszlik a nyilvántartás vezetése vonatkozásában. Egy részük következetesen nem vezeti továbbra sem a „törzskönyv” nyilvántartást, más részük tartva az esetleges szankcióktól elkezdte vezetni a dokumentációt a hatóság által elvárt papír alapú, sorszámozott, lefűzött formában, még akkor is, ha egyébként van más formátumú nyilvántartása.

További probléma, hogy a nyilvántartás elektronikus vezetését a hatóságok nem tartják elfogadhatónak, nem váltja ki a papír alapú nyilvántartást.

A kötelezően nyilvántartandó és a nyilvántartható adatok (információk) nincs szabályozva az Szt.-ben oly módon, mint a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben.

⁵ A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal ellenőrzési családsegítésre vonatkozó szempontsora letölthető a http://www.afsz.hu/resource.aspx?ResourceID=szocpol_ellenorzes_szempont_04 linken.

A nyilvántartható adatok körébe tartoznak azok az adatok, információk, amelyek a diagnosztizálást, a helyzetfeltárást és az állapotfelmérést, valamint az alaptevékenységet támogatják.

A családsegítést nyújtó szervezet általában az alábbi adatokat, információkat kezeli az igénybe vevőről:

- természetes személyazonosító adatait,
- társadalombiztosítási azonosító jelét,
- állampolgárságára vonatkozó,
- anyanyelvére vonatkozó,
- családi jogállására vonatkozó,
- iskolai végzettségére vonatkozó,
- gazdasági aktivitására vonatkozó,
- munkahelyére vonatkozó,
- jövedelmi és vagyoni helyzetére vonatkozó,
- társadalmi jövedelmei igénylésével, folyósításával kapcsolatos,
- környezetére vonatkozó,
- háztartásának működtetésére vonatkozó,
- lakhatási viszonyaira vonatkozó,
- megfelelő ellátásához, gondozásához szükséges és elégséges adatainak, így különösen a személyiségére, magatartására, személyes kapcsolataira, szokásaira vonatkozó,
- egészségi állapotára vonatkozó,
- kóros szenvedélyére vonatkozó,
- büntetlen előéletére, illetve a vele kapcsolatos hatósági, bírósági eljárásokra, határozatokra vonatkozó
- lakóhelyén életvitelszerűen tartózkodó személyek személyazonosító és személyes körülményeire vonatkozó,
- sorsának megtervezése szempontjából jelentőséggel bíró személyek, elérhetőségére vonatkozó,

adatokat.

Ezen adatoknak csak egy részét van joga a jelenlegi szabályozás alapján nyilvántartani.

Nyilatkozat adatkezelésről

A nyilvántartáshoz szükséges, illetve a segítő munkafolyamathoz elengedhetetlen adatok kezelését csak az ügyfél hozzájárulásával lehetséges elkérni és tárolni. Jognyilatkozatot több módon lehet tenni (szóban, írásban, ráutaló magatartással), azonban javasolt írásos formátumot használni. Az írásos formátum melletti érv, hogy családsegítés igénybevétele szóban előterjesztett kérelemre indul, így esetleges panaszügy esetében a szolgáltatást nyújtó nem tudja bizonyítani azt, hogy tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, hacsak szóbeli nyilatkozat történik. A nyilatkozatot nem minden szolgálat használja, gyakran a megállapodás részét képezi. Ez a megoldás viszont részmegoldás, mert azon igénybe vevők adatait is kezeli a szolgáltató, akinél egyszeri találkozással a segítő folyamat lezárul.

(Ld. minta a III.1.1.4. Nyilatkozat adatkezelésről mellékletben)

Nyilatkozat más alapszolgáltatás igénybevételéről

A 9/1999. (IX.24.) SzCsM rendelet 18. § szerint nem nyilatkoztatja az igénybe vevőket a családsegítést nyújtó szervezetek többsége. (Ld. minta a VI.1.1.5. Nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről mellékletben.)

Forgalmi napló

A forgalmi napló és az esetenapló vezetése általánosnak mondható, azonban annak ellenére, hogy a jogszabály formai és tartalmi követelményeket is meghatároz, ezen két dokumentáció vonatkozásában, mégsem egyformán vezetik a szolgáltatók.

A forgalmi napló vonatkozásában a dokumentum formátuma változatos: egyes szolgáltatók a nyomdai formátumban elkészített nyomtatványt töltönek, de előfordul a fejlécezett spirálfüzet is a gyakorlatban. A forgalmi napló fejlécének tartalma szintén változatos képet mutat. Egyes szolgáltatók a jogszabályi előírásokból elhagynak elemeket, más szolgáltatók bővítik az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú mellékletében szereplő adattartalmat a helyi szükségleteknek megfelelően.

Azon szervezetek, akik társulások formában működnek és több településen nyújtanak családsegítést, településenként külön forgalmi naplót vezetnek. Ennek kevésbé tudatos, mint praktikus okai vannak (tárolás, munkaidő beosztás).

A családsegítő szolgáltatók többsége gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működik. A forgalmi naplót szolgáltatási formáknak külön vezetnek általában.

A családsegítést igénybe vevők körét figyelembe véve megkülönböztetünk „önkéntes” és „kötelezett” igénybe vevőket. A kötelezettek körébe sorolhatók az aktív korúak ellátásában részesülők és az adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők.

Az adósságkezelési szolgáltatás esetében jellemzően külön forgalmi naplóban történik a dokumentálás, míg az aktívkorúak ellátásában részesülőknél nem jellemző a külön forgalmi napló, hanem az általános családsegítésre használt forgalmi naplóban van esetükben megkülönböztető jelzés (pl. RSZS, RÁT, stb. jelölés)

Azon szolgáltatók, akik elektronikusan vezetnek forgalmi naplót, az esetek többségében papír alapon is vezetik a dokumentációt, hiszen a jogszabály nem engedi meg jelenleg a kizárólagos elektronikus dokumentálást (az otthonközeli ellátások igénybevételi naplója esetében rögzíti a kitöltési útmutató, hogy vezethető elektronikusan a nyomtatvány), illetve azért, mert a családsegítést nyújtó szervezetek által használt szoftverek többsége nem hálózatos formában vagy web alapon működik, tehát az egyes „munkaállomások” (dolgozók, irodák, telephelyek) egymástól függetlenül adminisztrálnak.

A forgalmi napló vezetésében még a nagyvárosban működő, módszertani feladatokat valaha vagy jelenleg ellátó családsegítő szolgáltatók sem egységes gyakorlatot követnek. (Ld. mellékletben III.1.1.2. Forgalmi napló)

A forgalmi napló kitöltése kódolással történik az elsődleges hozott probléma, az esetkezelés rovatokban. A hozott problémánál a KSH OSAP, illetve az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet által megállapított kategóriákat tartják, azonban előfordul ennek részletes, egyénileg meghatározott alábontása is. (Ld. III.1.1.2. Forgalmi napló Miskolc mintája).

Az esetkezelés jellegénél szintén „helyben szokásos módon” kerül meghatározásra, hogy a végzett munkát mely kategóriába dokumentálja szolgáltató.

Az adminisztrációra fordított idő dokumentálása szintén változatos, van olyan szolgáltató, amelyik dokumentálja, van, amelyik nem.

Amennyiben a család több tagja számára nyújtanak szolgáltatást, akkor szintén eltérő a gyakorlat, hogy a család valamennyi tagja külön igénybe vevőként van-e kezelve, vagy egy családtag az igénybe vevő és valamennyi beavatkozást az ő neve alatt adminisztrálják.

Esetnapló

Az esetenapló vezetése szintén változatos képet mutat. Az esetenapló fedőlapja számos szolgáltatónál annak a dossziének a fedőlapját is jelentik, amelyben tárolásra kerül az igénybe

vevő iratanyaga (ún. esetdosszié). Gyakorlati szempontból praktikus a megoldás, azonban az adatvédelmi szabályok oldaláról dilemmás, hogy személyes adatok szerepelnek a dokumentáció borítóján. A megfelelő irattárolás és a zárható iratszekrény megoldás lehet a problémára.

Az esetnapló belső tartalmára vonatkozóan a leggyakoribb a 2004-ben kiadott dokumentációs ajánlás kevésbé kötött formátumának használata.

Gyakorlatban problémát jelent a megállapodás értelmezése a családsegítés esetében. Számos esetben keverik az Szt. 94/B. §, 94/D.§ szerinti megállapodással. Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint az esetnapló belső tartalmának része a megállapodás, ami egy írásos dokumentum, amely az igénybe vevő és a szociális munkás közt jön létre az elvégzendő munkára vonatkozóan. A megállapodás tartalmi elemeit a 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 32. § (1) bekezdése szabályozza.

A módszertani intézmények által végzett ellenőrzések tapasztalatai alapján az esetnapló vezetése során problémát okoz az időkeretek értelmezése, valamint a cselekvési terv módosításának kivitelezése. A probléma definíciót követően készül adott időhatárokkal egy cselekvési terv, amely a probléma megoldását célozza. Ez leírja a kitűzött célokat, és azt, hogy ezen célok elérése érdekében mik az igénybe vevő és az esetfelelős vállalásai. Amennyiben a közös munka során a feltételrendszer változik, akkor a cselekvési tervet is módosítani szükséges. A családsegítő szolgálatok egy része hosszabb időtávra készít cselekvési tervet. A segítő folyamat lépéseit, a találkozásokat eseménynaplószerűen, egyéni feljegyzés formájában dokumentálja a szociális munkás. Ezek a szubjektív feljegyzések ugyan tartalmazzák a megváltozott feltételrendszert, azonban ez a cselekvési tervben ez már nem kerül átvezetésre. A szolgálatok másik része minden egyes találkozáskor dokumentálja a problémát, a célokat, a cselekvési tervet (amely nyilván rövidtávú ebben az esetben), valamint mindekre köt egy új megállapodást az igénybe vevővel.

A cselekvési tervben foglaltak értékelése szintén problémás. Az aktívkorúak ellátása kapcsán írja elő szó szerint a jogszabály az éves értékelést a beilleszkedési program esetében. „Klasszikus” család gondozás esetében az értékelés a cselekvési tervben meghatározott időtávhoz kell igazítani. Sok esetben értékelés nem történik, s a tudatos tervezett munka hiánya vezet a „végtelenített gondozásokhoz”.

Gyakran előforduló probléma, hogy a cselekvési tervek sablonosak, nem reális célkitűzésre épülnek, ez részben a magas számú igénybe vevőnek tulajdonítható, amelynek nyilvánvalóan formalizáló hatása van.

A család gondozói feljegyzések és a forgalmi napló esetleírás rovata gyakorlatban sokszor szó szerint azonos, ez önmagában kettős adminisztrációt jelent, amennyiben még szoftverhasználat is fennáll, s elektronikusan is rögzítésre kerül az esetleírás, akkor háromszoros adminisztrációt.

Az együttműködésre kötelezett igénybe vevők esetében a beilleszkedési terv értelmezése számos esetben nehézséget jelent, mert a jogszabály fogalomhasználata azt sugallja, hogy valami merőben új dokumentációs követelményt kell teljesíteni, holott nincs másról szó, mint a cselekvési tervnek egy munkanélkülikle végzett együttműködésre specializált változatáról. A specialitás annyi, hogy az erőforrás feltárásnak, a diagnosztizálásnak értelemszerűen a foglalkoztatással kapcsolatos hozott problémához kell illeszkedni elsődlegesen, a cselekvési tervnek a foglalkoztatással kapcsolatos dimenziókat kell hangsúlyosan tartalmazni és megadott határidőn belül (60 nap) el kell készülni, valamint legalább évente értékelni kell a tervet. A „legalább évente” kitétel a jogszabályban arra utal, hogy évente egyszer – a beilleszkedést segítő program aláírásától számított egy év múltán -

kötelezően szükséges elkészíteni az értékelést. Ám, amennyiben az adott munkafolyamat megkívánja (mert pl. egyes nagy jelentőséggel bíró vállalatok rövidebbre szabott határideje lejárt), abban az esetben évente többször is értékelhető az együttműködés.

Egyéb speciális előírás még, hogy az együttműködési kötelezettség megszegését jelezni kell a jegyző és a munkaügy szervezet fele.

Más tekintetben a „klasszikus családgondozás” írott és íratlan szabályai az irányadók.

A kötelezettek vonatkozásában az egységes dokumentációs gyakorlatot akadályozza az, hogy a gyakorlat annyi féle lehet elméletileg, ahány települési önkormányzat van. A települési önkormányzat rendeletben szabályozza az együttműködés eljárási szabályait, továbbá a beilleszkedést segítő programok típusait és az együttműködés megszegésének eseteit az Szt. 37/D. § (3) bekezdés szerint. A helyi rendeletek egy része azonban sablonos és nagyrészt az Államigazgatási Hivatal által kiadott rendeletminta másolata.

A beilleszkedési terveket a családsegítő szolgálatok egy része megküldi a jegyző részére, van olyan szolgáltató, aki csak a kötelezettel való együttműködési megállapodást küldi meg, de van olyan szolgáltató is, aki tulajdonképpen az egész esetnaplót „postázza”. Mivel az esetnaplóban rögzített tartalmak szenzitív adatokat is tartalmaznak, ezért ez az utóbbi megoldásmód adatvédelmi szempontból és etikailag is kifogásolható.

Az esetnapló, a cselekvési terv és a megállapodás vonatkozásában mintákat a mellékletben a III.1.1.3. Esetnapló rész tartalmaz.

III.1.1. Alkalmazott papír alapú dokumentációs minták

III.1.1.1. Nyilvántartás a családsegítést igénybe vevőkről

Előlap:

Nyilvántartás

a családsegítés szolgáltatást igénybe vevőkről

A nyilvántartás: db sorszámozott oldalt tartalmaz

Kelt,

aláírás

Ph.

További lapok:

	1	2
Forgalmi napló sorszáma:		
Nyilvántartási sorszám	<i>nyilvántartás szám vagy a számítógépes program által adott értelemszerűen töltendő</i>	
Születési hely, idő	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
Anyja leánykori neve	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
Állampolgárság (illetve bevándorolt, letelepedett vagy menekült személy jogállása)	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
Lakóhely	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
Tartózkodási hely	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
A jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatai	<i>ha van tartásra köteles személy, akkor értelemszerűen töltendő</i>	
név	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
születési hely, idő	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
anyja leánykori neve	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
A jogosult tartására köteles személy lakó-, tartózkodási helye	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
A jogosultsági feltételekre és azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok	<i>..... település közigazgatási területén lakcímmel rendelkezik.</i>	
A szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntés	<i>Önkéntes, v. egyéb ellátáshoz kötődő döntések (pl.:krízis határozat száma, kelte, természetbeni juttatás határozat</i>	
A jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatok	<i>Ha megadja az ügyfél, beírni! Adósságkezelés esetében mindig szükséges.</i>	
TAJ szám	<i>értelemszerűen töltendő</i>	
A térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	<i>Szöveg: Az ellátás igénybevétele térítésmentes az Szt. 115/A. § alapján.</i>	
Azt Szt. 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcíme, hozzátartozó esetén a rokon kapcsolat	<i>tartózkodási jog, munkavállalási jog....</i>	
Az ellátás igénybevételének időpontja	<i>értelemszerűen</i>	
Az ellátás megszűnésének időpontja	<i>egyszeri, eseti segítségnyújtásnál ugyanaz, mint az igénybevétel, gondozásba vételnél a gondozás</i>	
A térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	<i>Nincs, az ellátás igénybevétele térítésmentes.</i>	

III.1.1.2. Forgalmi napló

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, Kaposvár minta:

Esetkezelés jellege	Ügyfeletős					
	Esetfelelős					
	Szolgáltatás					
	Természetbeni					
	Anyagi					
	Családlatogatás					
	Útógondozás					
	Védelembé vétel					
	Gondozásba vétel					
	Pszichológiai tev					
Esetleírása	Csoport					
	Egyéb					
	Kapcsolatfelvétel					
	Tovább irányítás					
	Tanácsadásra utalás					
Elsődleges (hozott) probléma típusa	Segítő beszélgetés					
	Ügyintézés					
	Információ					
Munkahely	Segítőmunka jellege					
	Szerződéskötés módja					
	Küldő szerv					
	Gyermekek száma					
	Családi állapot					
Név (személyi adatok)						
	Régi					
Egyéni azonosító	Új					

CSALÁDI ÁLLAPOT

0. nem tudjuk
1. hajadon, nőtlen, egyedül él
2. házas, egyedül él
3. elvált, egyedül él
4. özvegy, egyedül él
5. hajadon, nőtlen, élettárssal él
6. házas, házastárssal él
7. házas, élettárssal él
8. elvált, élettárssal él
9. özvegy, élettárssal él

KÜLDŐSZERV

1. kliens
2. kliens családtagja
3. egyéb magánszemély
4. hatóság vagy egyéb intézmény
5. Családsegítő Szolgálat
6. nem tudjuk

SZERZŐDÉSKÖTÉS MÓDJA

1. írásban
2. szóban
3. nem történt

SEGÍTŐ MUNKA JELLEGE

1. eseti segítségnyújtás
2. krízis intervenció
3. krízis intervencióból indult foly. segítségnyújtás
4. folyamatos segítségnyújtás

ELSŐDLEGES PROBLÉMA TÍPUSA

1. életvitel
2. családi – kapcsolati
3. lelki – mentális
4. gyermeknevelési
5. anyagi – szociális
6. foglalkoztatással kapcsolatos
7. egészségkárosodás következménye
8. ügyintézéshez segítségkérés
9. információkérés
10. egyéb
11. több probléma együttes előfordulása
12. krízishelyzet

JUTTATÁS – TERMÉSZETBENI

1. ételmiszer
2. népkonyha
3. ruha
4. egyéb

SZOLGÁLTATÁS

0. nincs
1. fénymásolás
2. telefonálás
3. felvilágosítás
4. munkaközvetítés
5. albérlet-közvetítés
6. ingatlanközvetítés
7. tartási, életjáradéki szerződés
8. segítő munka közvetítés
9. ingóság, használati tárgy tés
10. gyermekfelügyelet közvetítés

Térségi Családsegítő és Gondozási Központ, Ajka minta:

[illegible]

Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely minta:

Dátum	Sorszám	Egyéni azonosító	Név, cím, szül.év, gazd. akt. iskolai végz., családi összetétel)	Új kliens	rsz/rát	Küldő szerv	Hozott probléma	Felkínált probléma	Krizis	Több probléma	Fő esetkezelés jellege	Kapcsolódó esetkezelés jellege	dologi juttatás		szolgáltatás		esetfelelős	ügyeleter
													egyén	család	egyén	család		

Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Családsegítő Központ, Debrecen minta:

Dátum	Sorszám	Egyéni azonosító	Ügyfél		Név (személyi adatok)	Küldő szerv	Elsődl. probl.	Eset leírása	Esetkezelés										Juttatás		Esetf.	Ügy.
			Új	Régi					I	Ü	S	T A	T I	E	C S	P	G V	C S L	Dol	Sz		

„Kódmagyarázat a Forgalmi naplóhoz:

1. **Dátum:** adott

2. **Sorszám:** folyamatos, minden évben januártól 2-től december 31-ig

3. **Egyéni azonosító:**

1. karakter: Férfi = 1 - Nő = 2

2-3. karakter: Évszám utolsó két számjegye (2003-ban 03)

4-8. karakter: a forgalmi napló "folyamatos sorszáma", amikor először regisztráljuk. Ha régebben nem használták az egyéni azonosítót, akkor az a sorszám, amikor egyéni azonosítót adtak neki.

pl.: 10112856= Férfi, 2001-ben, aki a 12856. szám alatt lett regisztrálva.

4. **Régi/új ügyfél:** x a megfelelő rovatba

Régi ügyfél: akivel már volt kapcsolatunk előzőleg. Új ügyfél: aki először keres meg minket, nincs előzménye. A következő találkozásokkor már régi ügyfélként jelenik meg

5. **Név /személyi adatok/:** mi csak a nevet jelöljük az adatvédelem miatt.

6. **Küldő szerv:** az ügyféllel való kapcsolatfelvétel kezdeményezőjét jelöli. Használhatják a rövidítést vagy az alábbi számokat: 1 Kliens (önként) - 2 Családtag (önként, jelzés) - 3 Egyéb magánszemély (önként, jelzés) - 4 Hatóság, egyéb intézmény, szervezet (önként, jelzés, kötelezett) – 5 Családsegítő ill. gyermekjóléti szolgálat

7. **Elsődleges probléma:** A KSH-statisztika kategóriái szerint a főprobléma. Követhetőbb és egyszerűbb, ha a rövidítést alkalmazzátok.

É : életviteli

CSB: családon belüli bántalmazás

CS-K: családi-kapcsolati

L-M: lelki, mentális

GY: gyermeknevelési

A: anyagi

F: foglalkoztatással kapcsolatos

EÜ: egészségkárosodás következménye

Ü: ügyintézéshez segítségkérés

I: információkérés

E: egyéb (nálunk: lakhatás)

8. **Eset leírása:** Csak 1-2 szóval jelezzétek a problémafeltárást

9. **Esetkezelés jellege:** („x” ill. tanácsadás, klub rövidítése)

I - információ nyújtás (x)

Ü - ügyintézés (x)

S - segítőbeszélgetés (x)

TA - tanácsadás (betűjel)

TI - továbbírányítás (x)

E - egyéb (x) máshová be nem sorolható intézkedések (korrepetálás, tábor stb.)

CS - csoportok, klubok (betűjel)

P - pszichológiai tevékenység (x)

GV - gondozásba vétel (az esetkezelés nem zárul le az első interjú után tett int.)

CSL: családlátogatás (X) Itt jelezhetitek az „utcai, bolti stb.” találkozást, amikor érdemi megbeszélésre is sor kerül az ügyféllel.

10. **Juttatás:**

Dologi : (x) pl.: ruha, segély juttatása v. intézése stb.

Szolgáltatás: (x) pl.: fénymásolás, állásbörze, telefonhasználat stb.

11. **Esetfelelős:** akié az eset

12. **Ügyelet:**

Ha a családgondozó helyett más intézkedik a kliens ügyében (pl. ha az információs megmutatja az álláslistát, albérleti címetek, helyettesítés esetén az intézkedő családgondozó)”

Miskolci Családsegítő Szolgálat, Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat, Megyei Módszertani Központ, Miskolc minta:

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletben előírtaknak megfelelő formátum.

A forgalmi napló vezetésének, kitöltésének előírásai

A családsegítésben alkalmazott forgalmi napló vezetésével kapcsolatos szakmai előírásokat az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete tartalmazza. Ennek megfelelően – kisebb módosításokkal – az intézményben a forgalmi napló vezetését a következők szerint szabályozzuk:

„A forgalmi naplót az első bejegyzés előtt meg kell nyitni, ennek előírásait a mindenkor érvényes irattározási szabályzat tartalmazza.

Dátum:

a tárgynapi dátumot minden nap fel kell tüntetni, mielőtt a forgalmi naplóba bejegyzés történik.

1. oszlop

Sorszám (mely intézményünkben a forgalomszámot jelöli):

a sorszámozást a tárgy év január 1-jétől 1-gyel kezdődően növekvő sorrendben a tárgyévi december 31-ig bezárólag kell vezetni.

Forgalomnak számít:

- ha a kliens személyesen felkeresi az intézményt,
- vagy a családgondozó keresi fel a klienst otthonában (családlátogatás),
- ha a kliens telefonon jelez családgondozójának,
- a családgondozó telefonon keresi a klienst, illetve nevében vagy helyette ügyintézészt bonyolít.

Továbbá:

- a klienssel bejött személyek is sorszámot kapnak (ha velük is kapcsolatos a probléma és bevonjuk őket a megoldásba).
- az adományok közvetítése és osztása, valamint az étkeztetés (ha felnőttek részesülnek belőle).
- sikertelen családlátogatások is, ha a család felkutatása érdekében információhoz jutunk a szomszédoktól, vagy egyéb személyektől.
- a családgondozó telefonál a kliens ügyében, *vagy ügyintézészt bonyolít (akkor is, ha kliens nincs jelen).*
- *tanácsadások és egyéb szolgáltatások:*
 - jogi-, felnőtt pszichológiai tanácsadás, e-magyarország - pont szolgáltatásokat részletesen, külön-külön erre a célra rendszeresített előjegyzési füzetben kell vezetni folyamatosan, de havonta egyszer – minden hó végén - a forgalmi naplóba be kell írni (Pl: 125-130 jogi tanácsadás).
- *Csoportok:*
 - szintén külön, az erre a célra rendszeresített csoport-nyilvántartásba (pl: Baba-Mama csoport nyilvántartás) kell a csoportfoglalkozásoknak megfelelően vezetni, s ennek alapján a forgalmi adatok a forgalmi naplóba havonta – minden hó végén - (pl: baba-mama klub 125-150) bevezetésre kerülnek.

- ha két különböző telephelyen dolgozó családgondozó egy csoportot vezet, akkor a csoport létszám megoszlik, fele - fele arányba kerül be az illetékes csoport forgalmi naplójába, fent leírtak szerint.
- *Közösségi programok, rendezvények, valamint a külső helyszínen rendezett közösségi programok:*
 - Annak a szolgáltatási központnak a forgalmi naplójába kerüljön be forgalomként havonta – minden hónap végén -, amelyik TSzK ellátási körzetében a rendezvény lebonyolításra került. Felnőttek a családsegítés, a gyermekcsoport a gyermekjóléti forgalmi naplóba.

Nem számít forgalomnak:

A postán vagy kézbesítőn keresztül érkezett iratok, határozatok iktatása, vagy azok folyamatdokumentációba történő felvezetése, de az első megkeresés a forgalmi naplóba sorszám nélkül bevezetésre kerül (pl.: Rsz segélyes, RÁT-os határozatok).

2. oszlop

Új kliens/ügyfél:

- az intézményben még nem regisztrált kliens, valamint öt év eltelte után (selejtezést követően), ha a kliens ismételt bekerül a TSzK nyilvántartási rendszerébe.
- Szintén új kliensnek számít, ha korábban gyermekjóléti szolgálat esete volt és a családsegítés rendszerébe (pl: rendszeres szociális segélyben részesül) átvesszük/átlép, vagy eset átadás történik.

Régi kliens/ügyfél (nem jelöljük!):

- az a kliens, akit már korábban regisztráltak, valamint a családsegítő szolgálat által már gondozásba vett és ellátott kliens.

3. oszlop

Név és személyi adatok (kliensre vonatkozó adatok):

A jogszabály ebbe a rovatba az egyéni azonosító adatot: az országos számítógépes program egyéni azonosító számát írja elő, de mi nem ezt a programot használjuk, s intézményünkben a nyilvántartásra esetszámot adunk, így *ebbe a rovatba az alábbi adatokat kell felvezetni:*

- **név** (minden jelzés és találkozás esetén),
Nyilvántartásba vételnél (ha nem megoldható a napi regisztrációba való bevitel):
- születési év. hó. nap.
- lakcím

4. oszlop

Küldő (csak akkor jelöljük, amikor adott évben először jelenik meg a kliens az intézménynél, továbbá, ha gondozási folyamatonként ezzel egy időben esetszámot is kap):

A. része önkéntes

- ha önkéntesen jelent meg a szolgálatnál, vagyis a kliens önmaga kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, őt kell megjelölni.

B. része küldött

- ha nem önként jelent meg a kliens, hanem a jelzőrendszer tagjai kezdeményezik a kapcsolat felvételét, pl.: hatósági, egyéb intézmények, vagy magánszemélyek jelzik a problémát (az útmutatóban megjelöltek szerint). A Rsz segélyben, RÁT-ban részesülők ide kerülnek, még akkor is, ha a határozattal önként jelennek meg!

5. oszlop

Elsődleges (hozott) probléma típusa:

- a statisztikai adatszolgáltatással megegyező problémátípust kell megjelölni, **gondozási folyamatonként egyfajta problémát csak egyszer jelölhetünk meg**, amelyet egyszer már jelöltünk, azt az év folyamán már többet nem jelöljük. Ennek folyamatos figyelemmel kísérésében segítséget nyújt az esetnapló hátoldalán található bejegyzés.
- **Gondozási folyamatonként** a probléma jelölésénél **csak egy problémát kell megjelölni**, még akkor is, ha a kliens több problémát kínál fel (vagy azt, amelyet közösen határoznak meg a családgondozóval, vagy azt, amely mentén a közös munka elkezdődhet).
- A 7.6 -foglalkoztatással kapcsolatos rovatba kell jelölni „R”-rel a Rsz segélyeseket, valamint a „RÁT”-kat, amikor a határozat iktatásra kerül.

Probléma típusok:

- 7.1. Életvitel
- 7.2. Családi kapcsolati
- 7.3. Lelki-mentális
- 7.4. Gyermeknevelési
- 7.5. Anyagi
- 7.6. Foglalkoztatással kapcsolatos
- 7.7. Egészségkárosodás következménye
- 7.8. Ügyintézéshez segítségkérés
- 1.9. Információkérés
- 1.10. Egyéb

A problémátípusokhoz tartozó részletes felsorolás:

ELSŐDLEGES HOZOTT PROBLÉMA CSALÁDSEGÍTÉSBEN

Száma	alsz.	Megnevezés	alsz.	Megnevezés
7.1	ÉLETVITELI			
7.2	CSALÁDI KAPCSOLATI			
7.3	LELKI - MENTÁLIS			
	1.	házassági	14.	schizofrénia
	2.	szülő-gyermek között	15.	paranoid zavarok
	3.	munkahelyi	16.	egyéb pszichotikus zavarok
	4.	munkanélküliségből adódó lelki	17.	affektív zavarok
	5.	teljesítmény terén jelentkező	18.	szorongásos zavarok
	6.	tanulási	19.	szomatomorf zavar
	7.	egyéb intellektuális	20.	szexuális zavarok
	8.	specifikus családi	21.	fogamzásgátlás, családtervezés
	9.	életkörülmény/életszakasz	22.	alkalmazkodási zavarok
	10.	gyászreakció	23.	személyiségzavar
	11.	antiszociális magatartás	24.	magányosság
	12.	alkohollal összefüggő mentális zavar	25.	egyéb interperszonális probléma
	13.	droggal összefüggő mentális zavar	26.	szenvedélybetegség
7.4	GYERMEKNEVELÉSI			
7.5	ANYAGI			

7.6	FOGLALKOZTATÁSSAL KAPCSOLATOS		("R" Rendszeres szoc. Segély)	
7.7.	EGÉSZSÉGGÁROSODÁS KÖVETKEZMÉNYE			
	1.	munkaképességgel kapcsolatos probléma	9.	gyógyszer szedéssel kapcs. prob.
	2.	nem diagnosztizált betegség	10.	szenvedélybetegség következtéb.
	3.	szexuális problémák (anatómiai jell.)	11.	alkoholizmus következtében fellépő
	4.	krónikus betegség	12.	suicidum következtében fellépő pr.
	5.	gyógyíthatatlan betegség	13.	mozgásszervi rendellenesség
	6.	fertőző betegség	14.	érzékszervi rendellenesség
	7.	pszichoszomatikus betegség	15.	értelmi fogyatékoság
	8.	pszichiátriai betegség	16.	akut betegség (trauma)
7.8	ÜGYINTÉZÉSBEN JELENTKEZŐ PROBLÉMA			
	1.	állampolgári ismeretek hiánya	3.	analfabétizmus
	2.	érdekérvényesítési nehézség	4.	anyagi problémák miatt (illeték)
7.9	INFORMÁCIÓ KÉRÉS			
7.10	EGYÉB			
	1.	hajléktalanság	7.	gyermekelhelyezési probléma
	2.	lakhatási problémák	8.	egyéb családjogi probléma
	3.	államigazgatási probléma (gondnokság)	9.	büntetőjogi probléma
	4.	munkajogi ügyek	10.	adományok felajánlásával kapcs.
	5.	polgárjogi ügyek	11.	értesítés, tájékoztatás továbbküldése ismeretlen családról
	6.	válási probléma		

6. oszlop

Eset kezelés jellege:

- I. Információ
- Ü. Ügyintézésben segítségnyújtás
- S. Segítő beszélgetés
- T. Tanácsadás
- Ti. Továbbirányítás
- E. Egyéb
- G. Gondozásba vétel (az útmutató szerint:
1. gondozási terv , 2. megállapodás megkötése),
- Csl. Családlátogatás – a család tényleges tartózkodási helyén végzett szakmai tevékenység.

Az esetkezelés egyes csoportjaihoz tartozó tételes felsorolást az 8. melléklet tartalmazza.

7. oszlop

Juttatás szolgáltatás:

- itt kell megjelölni a kliens számára nyújtott anyagi és természetbeni támogatásokat, valamint a szolgálat által nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételét, használatát (pl: fénymásolás, ruha-, bútor adomány, internetes álláskeresés, önéletrajz készítés, stb...).

8. oszlop

Eset-gazda/felelős:

- annak a családgondozónak a nevét írjuk be, akinél a kliens gondozásban van (területi illetékesség szerinti családgondozó), illetve helyettesítés esetén a munkaköri leírás szerinti munkatárs.

9. oszlop

Esetszám:

- minden évben eggyel kezdődően növekvő sorszámmal, **gondozási folyamatonként minden kliens esetszámot kap, gondozási évenként annyit, ahány probléma megoldásában gondozási folyamat indult.**

Statisztikai adatok (a részletes felsorolást táblánként a 9. számú melléklet tartalmazza):

10. oszlop

Életkor:

A kliens életkora, vagy a statisztikai tábla szerinti kategória megadása:

- 6 évesnél fiatalabb,
- 7-13 éves
- 14-17 éves,
- 18-61 éves,
- 62 éves és idősebb

11. oszlop

Gazdasági aktivitás:

1. aktív kereső
2. álláskereső
3. inaktív kereső
- x nyugdíjas
4. eltartott (0-17 éves, házastárs, ha nincs jövedelme)

12. oszlop

Családi összetétel:

1. házastársi/élettársi kapcsolat gyermekkel
2. házastársi/élettársi kapcsolat gyermek nélkül
3. egyedülálló szülő gyermekkel
4. egyedül élő
5. egyéb

13. oszlop

Iskolai végzettség (a legmagasabb iskolai végzettségre vonatkozó adatot kell beírni):

1. tanköteles korúnál fiatalabb
2. ált. iskola 8 osztályától kevesebb
3. ált. iskola 8 osztálya
4. befejezett szakmunkás/szakiskola
5. szakmunkásképző 10 osztálya (új kategória!)
6. befejezett szakközépiskola
7. befejezett gimnázium
8. felsőfokú iskola

Forgalmi napló rovatait havonta összesítik, s erről kimutatást vezetnek a szociális asszisztensek, **a hó utolsó napján egy rovatban**, a forgalmi naplóban, amelyet a TszK vezetők kötelesek ellenőrizni.”

Forgalmi napló fejléce

40

Útmutató a forgalmi napló fejlécének kitöltéséhez

1. Dátum: a tárgynapi dátum.

2. Sorszám: a tárgyév január 1-jétől 1-gyel kezdődő sorszámozás a tárgyév december 31-éig.

3. Ügyfélre vonatkozó adatok:

Egyéni azonosító: az országos számítógépes (jelenleg nincs ilyen) program egyéni azonosító száma. *Ehelyett ajánlott formátum: (ÉV) – (SORSZÁM) formátum használata, ahol az ÉV az évszám utolsó két számjegye (pl. 2010 esetében 10, 2011 esetében: 11, stb.)*

A SORSZÁM egy hatjegyű sorszám, amely év elején 000001-gyel indul és minden új igénybe vevő esetében +1-gyel nő.

Személyi adatok: születési év, gazdasági aktivitásra, családi állapotra és iskolai végzettségre vonatkozó adatok.

A gyermekek számánál az együtt élő (kk. és fk.) gyermekek számát releváns jelölni.

4. Új ügyfél: az intézményben még nem regisztrált igénybevevő.

5. Régi: az az igénybevevő, akit már korábban regisztráltak, de gondozásba vételre nem került sor, valamint a családsegítés szolgáltatást nyújtó személy/szervezet által már gondozásba vett és ellátott igénybe vevő. Összefoglalva az az igénybe vevő, akit korábban regisztráltak, függetlenül attól, hogy gondozásba lett véve vagy sem.

6. Küldő szerv: ha az igénybevevő maga kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, őt kell megjelölni, egyéb esetben a problémát jelző magánszemélyt, vagy egyéb intézményt és a hatósági kezdeményezéseket kell itt jelölni. Lehet kóddal jelölni az alternatívákat.

7. Elsődleges (hozott) probléma típusa: a statisztikai adatszolgáltatással megegyező problémátípusonként kell regisztrálni. Célszerű számmal, vagy kóddal jelölni az alternatívákat.

1. Életvitel

2 Családi, kapcsolati (2.1 családon belüli bántalmazás)

3. Lelki-mentális

4. Gyermeknevelési

5. Anyagi

6. Foglalkoztatással kapcsolatos

7. Egészségkárosodás következménye

8. Ügyintézéshez segítségkérés

9. Információkérés

10. Egyéb, éspedig:

8. Eset leírása (felkínált probléma): az intézményt felkereső ügyfél problémafeltárásának dokumentálása, melyből ki kell derülnie az aktuális probléma jellegének.

9. Esetkezelés jellege: az esetmunka válfajainak megjelölésére szolgál a forgalmi napló fejlécében megadott részletezés alapján. Az esetkezelés jellege rovat alatt szereplő tevékenységeket kell rögzíteni. Célszerű kódolva, vagy rövidítést használva.

A forgalmi naplóban kell vezetni a szolgálatot felkereső ügyfél és a szociális munkás által külső helyszínen felkeresett igénybevevő ellátását is.

A védelemben vett, illetve utógondozást nyilvántartó sort csak az egy forgalmi naplóval rendelkező családsegítést és gyermekjóléti feladatokat is ellátó intézményeknél kell szerepeltetni.

Gondozásba vétel: az egyénnel, családdal vagy azok érdekében végzett komplex szakmai tevékenység, amely az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

Családlátogatás: a család tényleges tartózkodási helyén végzett szakmai tevékenység.

10. Juttatás: itt kell megjelölni az igénybevevő számára nyújtott anyagi és természetbeni támogatásokat, valamint a szolgálat által nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételét, használatát.

11. Esetfelelős: akinél az igénybevevő gondozásban van.

12. Ügyeletes: aki a saját, illetve más munkatárs által gondozott igénybevevővel aznap valamilyen esetkezelés jellegű tevékenységet végez.

III.1.1.3. Esetnapló

**SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ,
Kaposvár minta:**

Esetdosszié fedőlap klasszikus családgondozás:

Esetdosszié

Név:	Családi állapot		Speciális szolgáltatás:	Állampolgárság:	
	Tényleges	Hivatalos		Jogállás:	
Egyéni azonosító:	Érintettek neve:		Nyilvántartásba vétel kelte:		
			Nyilvántartásba vétel száma:		
Születési hely:			<u>Esetfelelős:</u>	<u>Gondozásba vétel:</u>	<u>Gondozás lezárva:</u>
Születési idő:					
Anyja neve:			Társintézmények, együttműködők:		
Iskolai végzettsége:	Gyermekek neve, születési ideje:		<u>Intézmény:</u>	<u>Telefon:</u>	<u>Ügyintéző:</u>
Gazdasági aktivitás:					
Munkahely:					
Bejelentett lakóhely/jogcím					
Bejelentett tartózkodási hely/jogcím					
Tényleges tartózkodási hely/jogcím	Ellenőrző neve:	Ellenőrzés időpontja:			
			Szem. ig. sz.:		
			TAJ:		
Telefonszám:			Adóazonosító jel:		
	NYUFIG-törzsszám:				

Esetdosszié fedőlap kötelezettek

Esetdosszié

Név:	Családi állapot		Speciális szolgáltatás:	állampolgárság	státusz		
	Tényleges	Hivatalos					
Egyéni azonosító:	Érintettek neve:		Nyilvántartásba vétel				
Születési hely:			ideje esetfelelős				
Születési idő:							
Anyja neve:						Előzetes em megkötés (gondozásba vétel)	
Iskolai végzettsége:	Gyermekek neve, születési ideje:		ideje esetfelelős				
Gazdasági aktivitás:			Beilleszkedési program				
Munkahely:			aláírás ideje - értékelés ideje - módosítás ideje lezárás				
Bejelentett lakóhely/jogcím						Társintézmények, együttműködők: Intézmény/üi: elérhetőség	
Bejelentett tartózkodási hely/jogcím							
Tényleges tartózkodási hely/jogcím							
Telefonszám:						Szem. ig. sz.: TAJ: Adóazonosító jel: NYUFIG-törzsszám:	
						Ellenőrző neve: Ellenőrzés időpontja:	

Az Esetnapló használata és nyomtatványának elkészítése

A családsegítő szolgálat családgondozási feladatokat lát el, ellátásokat közvetít, és szervezési tevékenységet végez. A fent leírtak szerinti segítségnyújtást az I/ 2000 SZCSM rendelete szerinti forgalmi naplóban és *esetnaplóban* kell dokumentálni. E dokumentumokat a családsegítő szolgálat vezetője legalább negyedévente ellenőrzi. A Regionális Módszertani Családsegítő Központok szakmai ajánlást dolgoztak ki az együttműködési megállapodás elkészítésére.

A megállapodás tartalmának és formájának elkészítésekor az I/ 2000 SZCSM rendeletben előírtakkal, illetve az országos számítógépes program fogalmaival és előírásaival is egyeztetünk.

Az együttműködési megállapodást ajánlásunk szerint az ún. Esetdossier tartalmazza, melyben elhelyezhetőek az adott gondozással kapcsolatos egyéb iratanyagok, levelezések, határozatok is. Az esetdossier fedőlapja tartalmazza az I/ 2000 SZCSM rendelet 7. számú mellékletében előírtakat.

Az esetnapló belső tartalma:

I. rész – Probléma definíciója

Tartalmazza a kapcsolat felvételének időpontját és módját, mely megegyezik a forgalmi napló bejegyzésével a gondozásba vételre vonatkozóan. A probléma meghatározása során az esetfelelős rögzíti az anamnézis adatait, a kliens által felkínált problémát. Az esetfelelős az anamnézis, az első interjú és az azt követő segítő beszélgetések során szerzett információk alapján határozza meg a problémát, majd a fentiek alapján a kliens és esetfelelőse által közösen megfogalmazott probléma rögzítése történik, mely a segítő munka alapját képezi.

II. rész- Erőforrások feltárása

E részben történik azon gondozásban érintett személyek adatainak rögzítése, akik személyi erőforrásként szerepet játszhatnak a problémakezelés során. A háztartás jövedelmi adatainak, lakhatási körülményeinek illetve kiadásainak, költségeinek feltérképezése a további gondozási folyamat megtervezéséhez és elkészítéséhez lehetnek szükségesek.

III: rész –Cselekvési terv

Az esetfelelős itt rögzíti az együttműködési megállapodásból fakadó közös munkájuk rövid- és hosszú távú céljait. Törekedni kell jól körülhatárolt, átgondolt célok megfogalmazására. A cselekvési terv 3. és 4. pontját az esetmunka lezárásakor kell rögzíteni, ezek a pontok a későbbi újbóli kapcsolatfelvétel esetén nyújthatnak segítséget az esetfelelős számára az új cselekvési terv elkészítéséhez. Információt kaphat a korábbi együttműködésről, illetve az együttműködés során jelentkezett nehézségekről, az esetleges korábbi téves együttműködési irányokról és azok okairól. Az együttműködés lezárásának időpontját az együttműködési megállapodás végén illetve az esetdossier fedőlapján az esetfelelős neve után is fel kell tüntetni.

IV. rész – Megállapodás

A kliens és az esetfelelős közötti együttműködés legfontosabb pontjait tartalmazza, mely az esetnapló I.-II.-III: részében rögzítettek alapján készül. A megállapodás rögzíti a kliens és esetfelelőse közötti szerződés alapjait és a problémamegoldás érdekében tett feladatvállalásaikat. A megállapodásban foglaltakat a kliens és a szociális munkás aláírásával fogadja el.

Ha az együttműködési megállapodás lezárását követően a kliens újbóli segítségnyújtást kér, és a szakmai tevékenység az első interjú során tett intézkedéssel nem zárható le, a dokumentáció I:-II.-III: részének pontjait, az esetfelelős a módosítja, a változásokat rögzíti. Ezt követően új cselekvési tervet készít, és új megállapodást köt a klienssel.

I. rész

Probléma definíciója

Kapcsolatfelvétel ideje:

Kapcsolatfelvétel módja:

A probléma meghatározása:

a.) Anamnézis adatai:

b.) Kliens által felkínált probléma:

c.) Esetfelelős probléma meghatározása:

d.) Közös megfogalmazott probléma:

II. rész

1. Gondozásban érintett személyek adatai

Név						
Leánykori név						
Születési hely						
Születési idő						
Anyja neve						
Klienshez való viszony						
Lakóhely						
Tartózkodási hely						
Tényleges tartózkodási hely						
Tényleges tartózkodás jogcíme						
Gazdasági aktivitás						
Foglalkozás						
Iskolai végzettség						
TAJ szám						
Adószám						
NYUFIG törzs szám						

2. Háztartás jövedelmi adatai

Rendszeres jövedelmek:

a.) Munkajövedelem:

b.) Társadalmi jövedelem:

c.) Egyéb anyagi erőforrás:

3. Lakhatás adatai:

Jogviszony: (tulajdonos, bérlő, szíveségi lakáshasználó, családtag, jogcím nélküli,)

Lakás jellege: (pl. családi ház, panellakás, házrész)

Komfortfokozat: (összkomfortos, komfortos, félkomfortos, szükséglakás, nem lakáscélú helyiség)

Fűtés módja:

Lakás nagysága: szobaszám: alapterület:m²

Lakók száma:

4. Költségek, kiadások:

Rendszeres:

a.) Létfenntartáshoz szükséges

b.) Egyéb:

III. rész

Cselekvési terv

Az együttműködés rövid távú céljai:

Az együttműködés hosszú távú céljai:

Együttműködés értékelése, lezárás:

Lezárás időpontja:

IV. rész
Megállapodás

Amely létrejött , 200. hó..... napján.

A megállapodást kötötték:

A családsegítő szolgáltatást igénybe vevő ügyfél /kliens/ adatai:

Név:..... Leánykori név:.....

Anyja neve:..... Szül. helye, időpontja:.....

A legközelebbi hozzátartozó /törvényes képviselő/ adatai:

Az adataim rögzítéséhez hozzájárulok.

A Családsegítő Szolgálat szociális munkása /esetfelelős/:

Név:..... Címe:

Telefon száma:

Fent nevezett számára a Családsegítő Szolgálat munkatársa családgondozás keretében segítséget nyújt, a hatékonyabb problémamegoldás érdekében.

Közösen megfogalmazott problémák:

A probléma megoldásához az esetfelelős vállalja, hogy:

- Ügyfelét a kísérés-támogatás, „képessé tevés” módszereinek alkalmazásával az önálló problémamegoldás képességének elsajátítására ösztönzi.
- Tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról.
- Szociális, életvezetési tanácsadást nyújt.
- Segítséget nyújt a kliens számára az ügyei vitelében.
- Lehetőség és igény szerint természetbeni juttatásokat közvetít.
- Rendszeres kapcsolatot tart a klienssel /családlátogatás ill. ügyfélfogadás keretében/.
- Egyéb vállalások:

Aláírásunkkal igazoljuk, hogy a fenti megállapodás tartalmával egyetértünk, az abban foglaltakat betartjuk, illetve értékelés alapján módosítjuk a vállalt feladatokat.

Kmf.

.....
kliens

.....
esetfelelős

**Beilleszkedési terv
(a Beilleszkedést segítő programhoz)**

I. Nyilvántartásba vétel

Mely készül

Személyes adatok

Név:
Leánykori név:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási hely:
Szig szám:
TAJ szám:

a ügyiratszámú jogerőre emelkedett, aktív korúak ellátását megállapító határozata alapján.

Továbbiakban, (együttműködésre kötelezett ügyfél) aláírással igazolom, hogy a mai napon az együttműködésre kijelölt szervnél nyilvántartásba vétel céljából megjelentem.

.....
Együttműködésre kötelezett ügyfél aláírása

A SzocioNet DDRMHSZK Szociális Szolgáltató Csoportja, mint együttműködésre kijelölt szerv részéről (továbbiakban: esetfelelős) aláírással igazolom, hogy az együttműködésre kötelezett ügyfél a mai napon nyilvántartás céljából megjelent.

.....
Esetfelelős aláírása

Nyilvántartásba vétel kelte:

Nyilvántartásba vétel száma:

II. Helyzet-, állapot feltárás

I. Személyes tényezők

1. Demográfiai tényezők

- **Életkor**
- **Nem**
- **Családi állapot** (család, háztartás, egyéb személyek pl. rokonság).

▪ **Lakhatás körülményei**

Jogviszony: tulajdonos, bérelő, szívésségi lakáshasználó, családtag, jogcím nélküli

Lakás komfortfokozata: összkomfortos, komfortos, félkomfortos, szükséglakás, nem lakáscélú helyiség

Lakás nagysága: szobaszám:.....

alapterület:.....m²

Egyéb lényeges információk:

▪ **Gazdasági helyzet**

▪ Háztartás bevételei-kiadásai

Bevételek (Ft)		Kiadások (Ft)	
Elsődleges jövedelmek		Lakásfenntartás költségei	
Szociális transzferek		Egyéb költségek	
Természetbeni társadalmi juttatások			
Összesen		Összesen	

▪ Adósságok

▪ Közüzemti tartozások

Közüzemti tartozása: nincs van, összege:.....

Kezelhető adósság: nincs van, összege:.....

Egyéb lényeges információk:

▪ Hitelek, kölcsönök

▪ Vagyoni helyzet, mint mozgósítható tartalék

▪ **Képzettség (iskolai végzettség, szakmai) képességek**

▪ Iskolai végzettségek

▪ Szakmai képesítések

▪ **Munkatapasztalat**

▪ Munkahelyek, munkakörök, feladatok, foglalkoztatás időtartama

▪ Munkanélkülivé válás dátuma/indoka/időtartama

▪ Regisztrált munkanélküli-e?

▪ Alkalmi munkát végez-e?

▪ Mely területen/munkakörben szeretne elhelyezkedni?

▪ Képességei/készségei

Az ügyfél véleménye szerint:

- Motiváltság átképzés tanulás irányában
 - Az ügyfél véleménye szerint:
 - Az esetfelelős megítélése szerint:
- Egészségügyi állapot (egészségkárosodott-e, van-e betegsége, vagy betegségadata, egészségügyi állapot romlása)
- Szenvedélybetegségek (alkohol, drog, játékszenvedély, dohányzás, beismeri-e, illetve kíván-e kezelésen részt venni)
 - Az ügyfél bevallása szerint
 - Az esetfelelős megítélése szerint
- Mobilitás
- Diszkriminációra okot adó adottságok (etnikai kisebbséghez tartozás, stb.)

2. Lélektani tényezők

- **Érzelmi állapot**
- **Értékrend**
- **Hiedelem**
- **Önbizalom, önértékelés**

3. Az egyén változásokkal kapcsolatos attitűdje

- **Alkalmazkodási stílus a problémamegoldáshoz** (aktív, problémaorientált, inaktív, problémát kerülő)
- **Motiváció**
- **Munkaerő-piaci tájékozottsági szint, informáltság**

- **Érdekérvényesítő képesség**
- **Változtatásokkal kapcsolatos attitűdök**

II. Környezeti adottságok

- **Társas kapcsolatok**
- **Intézményes támogatottság**
 - Munkaügyi Központ
 - Házi orvos
 - Házi gyermekorvos
 - Védőnő
 - Bölcsőde
 - Óvoda
 - Iskola
 - Egyház
 - Szociális intézmények
 - Gyermekvédelmi intézmények
 - Civil szervezetek
 - Egyéb:.....
- **Munkaerő-piac jellemzői**

Az ügyfél által megfogalmazott probléma:

Az esetfelelős által meghatározott probléma:

Közösen megfogalmazott probléma:

III.Cselekvési terv

Az együttműködés rövid távú céljai: *(Cél, Eszköz, Időtáv, Értékelés)*

Az együttműködés hosszú távú céljai: *(Cél, Eszköz, Időtáv, Értékelés)*

Folyamat:

Értékelés:

Lezárás:

IV. Előzetes Együttműködési megállapodás

mely létrejött egyrészről:

- **A SzocioNet DDRMHSZK Szociális Szolgáltató Csoportjának dolgozója**
.....(mint esetfelelős),

- *másrészről:*

.....(továbbiakban: **ügyfél**)

között, a mai napon, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény 37/D. §., valamint a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló többször módosított 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet 17. §. (9)-(12) bekezdéseiben foglaltak alapján a nem foglalkoztatott személyek ellátásával és együttműködésével kapcsolatos feladatok végrehajtása tárgyában.

Jelen megállapodás az aktív korú nem foglalkoztatott személyek beilleszkedést segítő programjában foglaltak végrehajtása érdekében rögzíti a felek jogait és kötelezettségeit.

Az ügyfél jogai és kötelezettségei:

1. Az együttműködésre kijelölt szervet előre – esetfelelősével egyeztetett – meghatározott időpontokban felkeresi, továbbá tudomásul veszi, hogy az esetfelelőse otthonában – családlátogatás keretében – felkeresheti.

Az együttműködésre kijelölt szerv által meghatározott szervezetekkel rendszeres kapcsolatot tart, az általuk előírt időpontban megjelenik:

2. Együttműködően és aktívan vesz részt a beilleszkedést segítő program elkészítésében: a problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntéshozatalban és a problémák megoldásában.

Vállalja:

3. Ha együttműködési kötelezettsége teljesítésében ténylegesen akadályoztatott (ha életében vagy családjának életében jelentős változás áll elő; vagy a megbeszélte feladatok végrehajtása előre nem látható okok miatt akadályokba ütközik), ennek okáról haladéktalanul, amennyiben ez önhibáján kívül nem lehetséges, az akadály elhárulását követő 3 munkanapon belül személyesen, írásban vagy telefonon, hitelt érdemlő módon köteles tájékoztatni az esetfelelőst.

4. Amennyiben személyes adataiban változás következik be, az adatváltozás tényéről haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül írásban vagy személyesen tájékoztatja az esetfelelőst. Hozzájárul, hogy az együttműködés során - a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992: LXIII. törvény 3. §-a alapján - adatait kezeljék, illetve felhasználják a különböző szolgáltatások és támogatási formák eléréséhez.

Az együttműködésre kijelölt szerv – esetfelelős:

1. Folyamatosan kapcsolatot tart a szolgáltatást igénybe vevő személlyel (családlátogatás, ill. ügyfélfogadás keretében).
2. Tájékoztatja az ügyfelet a beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a beilleszkedést segítő programok típusairól és az együttműködés feltételeiről. A nyilvántartásba vételtől számított hatvan napon belül a nem foglalkoztatott személlyel és adott esetben a munkaügyi központ bevonásával elkészíti a beilleszkedést segítő programot, arról a segélyben részesülő személlyel írásban megállapodást köt.

A program elkészítésének érdekében vállalja:

3. Ha a szolgáltatást igénybe vevő az együttműködési kötelezettségét megszegi, az együttműködésre kijelölt szerv megvizsgálja annak okát. Amennyiben a mulasztás az ügyfél önhibájából, neki felróható okok miatt történt, akkor a tudomásra jutásáról számított 3 munkanapon belül köteles értesíteni az Önkormányzatot a nem foglalkoztatott személy együttműködési kötelezettségének megszegéséről, ezzel egyidejűleg javaslatot tesz szankcionálásra.
4. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő személyes adataiban változás következik, az esetfelelős ezt a nyilvántartásban és az eljárás során használt dokumentációban a bejelentést követően haladéktalanul rögzíti.

Záró rendelkezések

A fenti megállapodással egyidejűleg a nem foglalkoztatott előzetes együttműködési megállapodása érvényét veszti.

A fenti megállapodás a beilleszkedést segítő programban foglaltak módosítása esetén érvényét veszti.

A felek az Együttműködési Megállapodást közösen elolvasták, értelmezték, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag és sajátkezűleg írják alá.

Jelen megállapodás 3 eredeti példányban készült, abból egy az ügyfelet, két példány az együttműködésre kijelölt szervet illeti.

Aláírással igazolom, hogy jelen megállapodás egy eredeti példányát átvettem.

Kaposvár, 200.....hó.....nap

P H.

.....
Ügyfél

.....
Esetfelelős

Aktívkorú nem foglalkoztatott személyek kötelező együttműködése Tevékenység rögzítése

Szolgáltatást igénybe vevő személy neve:.....

Kapcsolattartás

Ideje	Módja
-------	-------

[illegible]

Beilleszkedést segítő program

(MINTA)

mely létrejött egyrészről:

xy, SZOCIONET DDRMHSZK Szociális Szolgáltató Csoportjának munkatársa (továbbiakban: esetfelelős),

másrészről:

Név:
Leánykori név:
Anyja neve:
Szül. helye, időpontja:
Lakóhely:
Tartózkodási hely:
TAJ szám:
Adószám:

(továbbiakban: **ügyfél**)

között, a mai napon, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény 37/D. §., valamint a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló többször módosított 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet 17. §. (9) - (12) bekezdéseiben foglaltak alapján a nem foglalkoztatott személyek ellátásával és együttműködésével kapcsolatos feladatok végrehajtása tárgyában.

Jelen megállapodás az aktív korú nem foglalkoztatott személyek beilleszkedést segítő programjában foglaltak végrehajtása érdekében rögzíti a felek jogait és kötelezettségeit.

Az ügyfél jogai és kötelezettségei:

1. Előre egyeztetett és meghatározott időpontokban esetfelelősét felkeresi:

Tevékenység rögzítése c. táblázatban rögzítettek szerint

2. Együttműködően és aktívan vesz részt a beilleszkedést segítő programban leírtak végrehajtásában, a rövid és hosszú távú célok megvalósulását segítő munkában, a problémák megoldásában.

A beilleszkedést segítő programban leírtak alapján a következő kötelezettségeinek tesz eleget:

- Ács – állványozó szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezik. Korábban a szakmájában ács – állványozóként illetve betanított munkásként dolgozott. Munkatapasztalatának megfelelő munkakörökben helyezkedne el, ennek érdekében figyelemmel kíséri az újságokban megjelent, illetve a Dél-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ Kaposvári Kirendeltség és Szolgáltató Központ által meghirdetett álláslehetőségeket, továbbá személyesen is felkeresi a potenciális munkaadókat. (folyamatos)
- A DDRMK KK ügyintézője által megadott időpontokat betartja, melyet az álláskeresési naplóban rögzítenek, továbbá a munkaközvetítés illetve képzési lehetőségekről (informatika illetve nyelvtanfolyamok) való tájékozódás céljából felkeresi ügyintézőjét. Végzettségének illetve munkatapasztalatának megfelelő álláslehetőség esetén a felajánlott munkát elvállalja. (folyamatos)
- Alkalmi munkavállalói kiskönyvvvel rendelkezik, ennek értelmében alkalmi munkát vállal a kiskönyv használatával. (lehetőség szerint)
- A Szövetség a Polgárokért Alapítvány munkatársával kötött együttműködési megállapodásban foglaltakat betartja. Megfelelő álláslehetőség esetén a felajánlott munkát elvállalja. (folyamatos, illetve lehetőség szerint)
- Amennyiben nem sikerül elhelyezkednie az elsődleges munkaerő-piacon és számára a közcélú foglalkoztatás keretében adminisztratív munkát ajánlanak fel, a felajánlott munkát elvállalja. (értésítés szerint)
- A Tevékenység rögzítése c. táblázatban az előre egyeztetett időpontok alkalmával felkeresi esetfelelősét.
- 50%-os munkaképesség csökkent, azonban állapot rosszabbodása miatt leszázalékoltatásának felülvizsgálatát kéri, amennyiben egészségi állapota eléri az 67%-ot és számára rokkantnyugdíjat vagy rehabilitációs járadékot állapítanak meg, esetfelelősét erről tájékoztatja. (aktuálisan)
- A SzocioNet DDRMHSZK Szolgáltató Csoportja által szervezett beilleszkedést segítő csoportfoglalkozásokon részt vesz. (esetfelelőse értesítése szerint)

3. Ha együttműködési kötelezettsége teljesítésében ténylegesen akadályoztatott (ha életében vagy családjának életében jelentős változás áll elő; vagy a megbeszélte feladatok végrehajtása előre nem látható okok miatt akadályokba ütközik), ennek okáról haladéktalanul, amennyiben ez önhibáján kívül nem lehetséges, az akadály

elhárulását követő 3 munkanapon belül személyesen, írásban vagy telefonon, hitelt érdemlő módon köteles tájékoztatni az esetfelelőst. Egyúttal tudomásul veszi, hogy az együttműködés megszegésének következménye lehet a rendszeres szociális segélyből való időlegesen kizárás.

4. Amennyiben személyes adataiban változás következik be, az adatváltozás tényéről haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül írásban vagy személyesen tájékoztatja az esetfelelőst. Hozzájárul, hogy az együttműködés során - a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992: LXIII. törvény 3. §. alapján - adatait kezeljék, illetve felhasználják a különböző szolgáltatások és támogatási formák eléréséhez.

Esetfelelős kötelezettségei:

1. Folyamatosan kapcsolatot tart az ügyféllel az előre egyeztetett és meghatározott időpontokban:

a Tevékenység rögzítése c. táblázatban rögzítettek szerint.

2. Minden javaslatáról, döntéséről felvilágosítja az ügyfelet. (folyamatos)

3. A beilleszkedést elősegítő program megvalósítása és annak végrehajtásának érdekében vállalja az esetfelelős:

a) Munkavállalási lehetőségekről információ biztosítása a DDRMK KK álláslistája alapján, illetve az SZPA álláslistája alapján. (folyamatos)

b) Az elsődleges munkaerő-piacon történő sikertelen elhelyezkedése esetén, közcélú adminisztratív munkakörbe történő kiközvetítésére javaslattevél. (szükség szerint)

c) Amennyiben szükséges az esetfelelőse segítséget nyújt az ügyintézésben. (folyamatos, illetve lehetőség szerint)

4. Legalább évente írásos értékelést készít a beilleszkedést segítő programban foglaltak végrehajtásáról.

5. Ha az ügyfél az együttműködési kötelezettségét megszegi, az esetfelelős megvizsgálja annak okát. Amennyiben a mulasztás az ügyfél önhibájából, neki felróható okok miatt történt, akkor a tudomásra jutásáról számított 3 munkanapon belül köteles értesíteni az Önkormányzatot a nem foglalkoztatott személy együttműködési kötelezettségének megszegéséről, ezzel egyidejűleg javaslatot tesz szankcionálásra.

6. Amennyiben az ügyfél személyes adataiban változás következik, az esetfelelős ezt a nyilvántartásban és az eljárás során használt dokumentációban a bejelentést követően haladéktalanul rögzíti.

Záró rendelkezések

A fenti megállapodással egyidejűleg az aktív korú nem foglalkoztatott személy előzetes együttműködési megállapodása érvényét veszti.

A fenti megállapodás a beilleszkedést segítő programban foglaltak módosítása esetén érvényét veszti.

A felek a Beilleszkedést segítő programot közösen elolvasták, értelmezték, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag és saját kezűleg írják alá.

Jelen megállapodás 4 eredeti példányban készült, abból egy az ügyfelet, három példány a SZOCIONET DDRMHSZK Szociális Szolgáltató Csoportját illeti.

Aláírásommal igazolom, hogy jelen megállapodás egy eredeti példányát átvettem.

Kaposvár, 2009hó.....nap

P H.

.....
Ügyfél

.....
Esetfelelős

Térsvégi Családsegítv és Gondozási Központ, Ajka minta:

ESETNAPLÓ

Nyilvántartásba vétel kelte:	
Nyilvántartásba vétel száma:	
Egyéni azonosító száma:	
Gondozásba vétel kelte:	
Gondozásba vétel megszűnése:	
Esetfelelős neve:	

<i>Adatok</i>	KLIENS	HÁZASTÁRS/ ÉLETTÁRS
Név:		
Születési név:		
Születési hely, idő:		
Anyja leánykori neve:		
Személyi igazolvány szám:		
TAJ szám:		
Adóazonosító szám:		
Nyugdíj törzsszám:		
Gazdasági aktivitás:		
Foglalkozás:		
Munkahely neve, címe:		
Iskolai végzettség:		
Szakképzettség:		
Családi állapot:		
Lakóhely:		
Tartózkodási hely:		
Tényleges tartózkodási hely:		
Tartózkodás jogcíme:		
Telefonszám:		

GYERMEKEK

Gyermekek neve	Születési hely, idő	Anyja neve	TAJ szám	Gyermekeintézmény megnevezése

KÖZÖS HÁZTARTÁSBAN ÉLŐK

Név	Születési hely, idő	Anyja neve	TAJ szám	Munkahely

TERMÉSZETES TÁMASZOK

Név	A klienshez fűződő viszonya	Telefonszám	Lakcím

LAKÁSKÖRÜLMÉNYEK

A lakás nagysága: szobaszám: _____ alapterület _____ m²
A lakás jellege: családi ház, önkormányzati bérlakás, panellakás, egyéb: _____
A lakás komfortfokozata: komfort nélküli, félkomfortos, komfortos, összkomfortos
A lakáshasználat jogcíme: tulajdonos, tulajdonostárs, bérlő, családtag, szíveségi lakáshasználó, haszonélvező, egyéb: _____

KÖLTSÉGEK, KIADÁSOK

Rendszeres kiadások: _____
Egyéb: _____

A PROBLÉMA DEFINÍCIÓJA

A kapcsolatfelvétel ideje: _____
A kapcsolatfelvétel módja: _____

A kliens által hozott probléma:

Az esetfelelős probléma meghatározása:

A közösen megfogalmazott probléma:

A GONDOZÁSI FOLYAMATBA BEVONHATÓ TÁRSINTÉZMÉNYEK, SZERVEZETEK

Intézmény neve	Címe	Telefonszáma	Ügyintéző neve

SZAKMAI MUNKA ELLENŐRZÉSE

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 31. § (3) bekezdése alapján

Az ellenőrzés időpontja	Az ellenőrzést végző neve

Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely minta:



Pálos Károly
Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

Szombathely, Domonkos u. 5. Tel.: 94/512-790 Fax: 94/512-791
e-mail: palos.csaladsegito@int.szombathely.hu

Esetfelelős neve: _____ Ellátási forma: _____
Nyilvántartásba vétel kelte: _____
Egyéni azonosító szám: _____ Rszs/rát határozat száma: _____
Gondozásba vétele: _____ Első megjelenés dátuma: _____
Gondozásának megszűnése: _____ Felülvizsgálat ideje: _____

ESETNAPLÓ

Kliens neve: _____ Állampolgársága: _____
Születéskori neve: _____ Családi összetétel: _____
Anyja neve: _____ Gazdasági aktivitás: _____
Születési helye: _____ Iskolai végzettség: _____
Születési ideje: _____ Foglalkozása: _____
Lakcíme: _____ Munkahelye: _____
Tart. hely: _____ Telefonszáma: _____

Közös háztartásban élők adatai

Neve	Kapcsolata a klienssel	Születési helye és ideje	Tartózkodási helye (amennyiben nem azonos a kliens állandó lakcímével)	Iskolai végzettsége	Gazdasági aktivitása

Családi összetétel: házastársi (élettársi) kapcsolatban élők gyermek(ek)kel: GY; házastársi (élettársi) kapcsolatban élők gyermek nélkül: GYN; egy szülő gyermekkel: EGY; egyedül élő: EE; Egyéb: E

Gazdasági aktivitás: aktív kereső: AK; munkanélküli: MN; inaktív kereső (gyes,gyed,gyet): IK; nyugdíjas: NY; eltartott: E

Iskolai végzettség: tanköteles kornál fiatalabb: TE; 8- ált-nál kevesebb: Q; 8- általános isk.: Á8; Ált. iskola 10 osztálya: Á10; szakmunkásképző iskola, szakiskola: SZM; szakközépiskola: SZK; gimnázium: G; felsőfokú iskola: F

Lakhatás jogcíme: tulajdonos, főbérelő, albérelő, ágybérelő, szívességi lakáshasználó

Klienssel nem egy háztartásban élő gyermekek adatai

Lakáskörülményei

Lakhatás jogcíme: _____ Lakás komfortfokozata: _____

Szobák száma: _____ Lakás nagysága: _____

Természetes támaszok

Neve	Kapcsolata a klienssel	Elérhetősége

Mesterséges támaszok

Intézmény neve	Kapcsolattartó neve	Elérhetősége

Munkaügyi adatok

(csak rszs/rát esetén kötelező a kitöltése)

Szakképesítése: _____

Nyelvtudás: _____

Tanfolyamok: _____

Egyéb speciális ismeret: _____

Utolsó munkahelye: _____

Utolsó munkaköre: _____

Munkaviszony megszűnésének dátuma: _____

Közfoglalkoztatásban részt vett: igen nem

Közfoglalkoztatás ideje: _____

Egészségügyi adatok

(csak rszs/rát esetén kötelező a kitöltése)

Háziorvos: _____ Közgyógyellátási. ig. rendelkezik: igen nem

Munkaképesség csökkenése van: igen nem Munkaképesség csökkenés mértéke: _____ %

Munkaképesség csökkenés jellege: _____

Munkaképesség csökkenés következő felülvizsgálatának ideje: _____

Egyéb egészségügyi problémák: _____

A rendszeres szociális segély megállapításához szükséges jövedelmi adatok

Egyéb információk

Nyilatkozat

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény által biztosított jogommal élve hozzájárulok, hogy a Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat a személyi és lakcímadataimat, a rám vonatkozó személyes adatokat kezelje.

Szombathely, 20 . _____ hó _____ nap

kliens aláírása

családgondozó aláírása

Beilleszkedési terv aktív korúak ellátása

Azonosító adatok:

Kliens neve:

Születéskori neve:

Anyja neve:

Születési helye:

Születési ideje:

Lakcíme:

Tartózkodási hely:

Szociális helyzet:

- *Családi összetétel:*

Házastársi (élettársi) kapcsolatban élők gyermek(ek)kel

Házastársi (élettársi) kapcsolatban élők gyermek nélkül

Egy szülő gyermekkel

Egyedül élő

Egyéb

- *Egészségi állapottal kapcsolatos adatok:*

Háziorvos:

Közgyógyellátási. ig. rendelkezik: igen nem

Munkaképesség csökkenése van: igen nem

Munkaképesség csökkenés mértéke: %

Munkaképesség csökkenés jellege:

Munkaképesség csökkenés következő felülvizsgálatának ideje:

Egyéb egészségügyi problémák:

- *Iskolai végzettség, szaktudás, munkatapasztalat:*

Szakképesítése:

Nyelvtudás:

Tanfolyamok:

Egyéb speciális ismeret:

Közfoglalkoztatásban részt vett: igen nem

Közfoglalkoztatás ideje:

Munkába állást akadályozó tényezők:

-
-
-

Folyamatba bevont szolgáltatók, intézmények

-
-
-

Együttműködés módja
Egyéni esetkezelés

időpont	feladatok (rövid-, közép-, hosszú táv)	szakmai tevékenység	felelős szakember	közreműködő szakember/szervezet	várható eredmény
Pl. jan. 2, 16, 19, 23	élethelyzet feltárás, probléma feltárás	egyéni esetmunka(SB, T)	csg	-	probléma definiálása
feb 12 18 19 23					
márc. 12, 18, 29.					

Együttműködés módja
Csoport

időpont	feladatok	szakmai tevékenység	felelős szakember	közreműködő szakember/szervezet	várható eredmény
Pl. jan. 2, 16, 19, 23	Lásd. tematika	Csoport szociális munka	csg		
feb 12 18 19 23					
márc. 12, 18, 29.					

Együttműködés módja
Álláslesen

időpont	feladatok	szakmai tevékenység	felelős szakember	közreműködő szakember/szervezet	várható eredmény
Pl. jan. 2, 16, 19, 23	Lásd. tematika	Egyéni esetkezelés	csg		
feb 12 18 19 23					
márc. 12, 18, 29.					

Egyéni programterv/éves felülvizsgálat

Azonosító adatok:

Szociális környezet:

Iskolai végzettség, szaktudás:

A munkába állását akadályozó tényezők:

Célok meghatározása:

Hosszú távú célok:

Középtávú célok:

Rövid távú célok:

Az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatok/ megvalósított feladatok:

Az együttműködés módja:

A folyamatba bevonandó szolgáltatók, intézmények:

Találkozások rendszeressége:

A folyamat várható eredménye:

Szombathely, 2009.

családgondozó

kliens

Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Családsegítő Központ, Debrecen minta:

**DMJV CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONTJA
ESETNAPLÓ – „KLASSZIKUS” CSALÁDGONDOZÁS**

1.	Nyilvántartásba vétel kelte, száma:
2.	A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma, TAJ-száma:
2.1.	Gazdasági aktivitás: aktív kereső – munkanélküli – inaktív kereső (gyed/gyes/gyet/ápolási díjas/nyugdíjas) – eltartott
2.2.	Iskolai végzettség: 8 általános alatt – 8 általános – általános iskola 10 osztálya – szakmunkásképző/szakiskola – szakközépiskola – gimnázium – főiskola/egyetem
2.3.	Családi állapot (család jellege): házaspár/élettárs gyerekkel – házaspár/élettárs gyermek nélkül – egy szülő gyerekkel – egyedülálló – egyéb:
2.4.	Lakóhely:
2.5.	Tartózkodási hely: Ott-tartózkodás minősége: tulajdonos – főbérlo – albérlo – családtag – önkényes – jogcímnélküli – egyéb:
2.6.	Gyermekeinek neve, születési éve, óvoda/iskola megnevezése:
2.7.	Gondozásba vétele:
2.8.	Gondozás megszűnése:
3.	Esetfelelős neve:

Egyéb fontos információk

Ügyfél telefonszáma:
Hozott fő probléma jellege: életviteli – családi/kapcsolati – családon belüli bántalmazás – lelki/mentális – gyermeknevelési – anyagi – foglalkoztatással kapcsolatos – egészségkárosodás következménye – ügyintézési nehézségben segítségkérés – információhiány – egyéb, és pedig:
Több probléma együttes előfordulása: igen - nem
Küldő-bejelentő:
Esetlezárás jellege: tényleges - információ hiánya
Kapcsolattartás más intézményekkel/szervezetekkel:
Gondozás helyszíne: CSSK – ügyfél lakása – egyéb helyszín:.....

Ellenőrzés

Dátum									
Aláírás									

Jövedelemtípusok/jövedelem nagysága:

Munkajövedelem:

Munkanélküli ellátás:

Nyugdíj/nyugdíjszerű:

GYED/GYES/GYET:

Családi pótlék: Egyéb:	
Eddig felkeresett intézmények/szervezetek:	
Egyéb információk	
A probléma meghatározása	
Cselekvési terv	
Rövid távú célok:	Megoldási módszerek:
Hosszú távú célok:	Megoldási módszerek:

DMJV CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONTJA

ESETNAPLÓ – RSZS / RÁT

1.	Nyilvántartásba vétel kelte, száma:
2.	Név, születési dátum: Egyéni azonosító szám: TAJ-szám:
2.1.	Gazdasági aktivitás: munkanélküli (RSZS - RÁT)
2.2.	Iskolai végzettség: 8 ált. alatt – 8 általános – általános iskola 10 osztálya – szakmunkásképző/szakiskola – szakközépiskola – gimnázium – főiskola/egyetem
2.3.	Családi állapot (család jellege): hpár/élettárs gyerekekkel – hpár/élettárs gyermek nélkül – egy szülő gyerekekkel – egyedülálló – egyéb:
2.4.	Lakóhely:
2.5.	Tartózkodási hely: Ott-tartózkodás minősége: tulajdonos – főbérlo – albérlo – családtag – önkényes - jogcímnélküli – egyéb:

2.6.	Gyermekeinek neve, születési éve, óvoda/iskola megnevezése:
2.7.	Gondozásba vétele:
2.8.	Gondozás megszűnése (oka):
3.	Esetfelelős neve:

Egyéb fontos információk

Ügyintézők: szoc. oszt.: _____ Mükp: _____	
Illetékes családsegítő: CSSK – Forrás – Héra – GYVI	
Telephely: _____	
Ügyfél telefonszáma: _____	
Hozott problémák jellege: foglalkoztatás – életviteli – családon belüli bántalmazás – családi/kapcsolati – lelki/mentális – gyermeknevelési – anyagi – egészségkárosodás következménye – ügyintézési nehézségben segítségkérés – információhiány – hajléktalanság, egyéb: _____	
Segély előtti státusz: munkaviszony – GYES/GYET – rokkantnyugdíj – özvegyi nyugdíj – Ápolási-díj – – pályakezdő – vállalkozás – tanfolyam – egyéb: _____	
Szakképzettség, tanfolyamok: _____	
Vállal-e átképzést: igen – nem	Ha igen, milyen jellegűt: _____
Egészségkárosodás: %, betegség: _____	
Kapcsolattartás más intézményekkel/szervezetekkel: _____	

Ellenőrzés

Dátum									
Aláírás									

A probléma meghatározása (egyéb felmerült problémák):

Cselekvési terv

Rövid távú célok:	Megoldási módszerek:
Hosszú távú célok:	Megoldási módszerek:

Tanulmányi adatok:**Jelenleg tanul-e valahol?** igen - nem

Hol:

Végzés várható időpontja:

Nyelvismeret: **Szintje:****Gépkocsi vezetői jogosítvány:**

igen (A B C D E F kategória) - nem

Egészségkárosodás megállapítása iránti igény benyújtása:

Mikor? Eredmény: %

Mikor? Eredmény: %

Munka:

Hány év szolgálati idővel rendelkezik?..... év

Eddigi munkatapasztalat/ időtartam:

.....

.....

Mióta munkanélküli?

Munkaviszony megszűnésének oka:

.....

Milyen ellátásban részesült eddig?

.....

Közfoglalkoztatásban részt vett:

.....

Közös háztartásban lakók adatai

Név	Rokonsági fok	Születési idő	Isk. végzettség	Gazdasági aktivitás

Munkával, jövővel kapcsolatos elképzelések:**Csoportos foglalkozáson való részvétel**

Egyéb beilleszkedést elősegítő programban való részvétel

Jelzés az illetékes családsegítőnek (időpont, ok)

Beilleszkedési program értékelése

Előírt időpont	Családgondozó aláírása	Tényleges megjelenés időpontja	Családgondozó aláírása	Ügyfél aláírása

Miskolci Családsegítő Szolgálat, Regionális Módszertani Központ és Gyermejjóléti Szolgálat, Megyei Módszertani Központ, Miskolc minta:

ESETNAPLÓ

Éves értékelés esedékessége:					
Éves értékelés elküldve:					
Név:			Telefonszám:		
(leánykori név):			Anyja leánykori neve:		
Születési hely:			Családi állapot:	Változás:	Dátum
és idő: □□□□ év □□ hó □□ nap					
Törvényes képviselő (gondnok) neve:					
Elérhetősége (cím, telefonszám):					
Gazdasági aktivitás:	Változás:	Dátum	Foglalkozás:	Változás:	Dátum
Iskolai végzettség:					
Gyermekei (testvérei) neve:		Születési hely és idő:		Gyermejjóléti családgondozó neve és elérhetősége::	
Állandó lakcím:				Ott-tartózkodás minősége:	
Változás:				Dátum:	
Tartózkodási helye:				Ott-tartózkodás minősége:	
Változás:				Dátum:	
Változás:				Dátum:	
Nyilvántartási szám:		Nyilvántartásba vétel kelte:		Egyéni azonosító szám:	
Gondozásba vétele:			Gondozásának megszűnése:		
Esetfelelős:			Esetfelelős:		
_____ -től _____ -ig			_____ -től _____ - _____ ig		

Intézményi kapcsolatok:		Kapcsolattartó személy:				Telefonszám:	
—		—				—	
—		—				—	
—		—				—	
—		—				—	
Gondozási időszak (év):						Megjegyzés:	
Hozott probléma típusa:							

Iratjegyzéket lásd az esetenaplóban.

FOLYAMATDOKUMENTÁCIÓ

KLIENS/CSALÁD NEVE:.....

Ügyirat, levél érkezés, kiküldés időpontja:	A küldő iktató száma:	Az ügyirat tartalma, megnevezése:	Cssk iktatószáma:	Az irat sorszáma az esetenaplóban:

Egy főre jutó jövedelem/hó:	

Egyéb, a családgondozó által fontosnak tartott információ:

Kitöltés dátuma:év.....hó.....nap

családgondozó

Együttműködési megállapodás

amely létre jött a Miskolci Családsegítő Központ munkatársa,
.....családgondozó
és.....kliens,
.....Miskolc.....alatti lakos között az
alábbiak szerint:

A probléma definíciója:

Cselekvési terv:

Megállapodás:

- családgondozó vállalja:

- kliens vállalja:

Megállapodás végrehajtásának várható időpontja:

Miskolc,év.....hó.....nap

családgondozó

kliens

Intézkedések:

Ellenőrző neve:

Ellenőrzés időpontja:

„I. Az esetnapló vezetésével és kitöltésével kapcsolatos előírások

Az **esetnapló** az egyéni esetkezelés során a kliens adatainak, valamint az esetvezetés és az ezzel kapcsolatos feljegyzések, továbbá a közös tevékenység során keletkezett egyéb iratok tárolására szolgál.

Az **esetnapló megnyitását követően** az alábbi dokumentumokat kell, hogy **tartalmazzák**:

- **esetvezetés**, továbbá, ha egy találkozással a segítségnyújtás folyamata nem zárható le
- **folyamatdokumentáció**,
- **„B” adatlap**,
- egyéb dokumentumok (pl: határozatok, kérelmek, stb...)

Az intézményünknel alkalmazott esetnapló formát az 1. számú melléklet, a folyamatdokumentációt a 2. számú melléklet tartalmazza.

Minden intézményünknel személyesen megjelenő, vagy a jelzőrendszer tagjai által jelzett, illetve a RSz segély határozatával hozzánk irányított kliensről esetnaplót kell nyitni (kivéve adósságkezelésben), felvenni és vezetni.

Az esetnaplót

- *a kliens személyes megjelenése alkalmával a területileg illetékes családgondozó veszi fel és tölti folyamatosan,*
- *a jelzőrendszer tagjai által, valamint a Rsz segélyesek esetében a Főosztály által küldött határozat alapján a szociális asszisztens kezdi el kitölteni, de a folyamatos vezetés a területileg illetékes családgondozó feladata.*

Az esetnapló elő- és hátlapján lehetőleg minden rovatot folyamatosan vezetni és tölteni kell. Értelemszerűen azokat a rovatokat kell kitölteni, melyek a hozott probléma megoldásával kapcsolatosan segítséget jelenthetnek.

Az előlapon a kliens és családjára vonatkozó, míg a hátoldalon a családgondozó és a kliens között folyó szakmai tevékenységre vonatkozó adatokat találhatjuk meg.

A hátoldalon *a családgondozó által nyújtott szolgáltatások bejegyzése meg kell, hogy egyezzen a forgalmi naplóban az e napra történt bejegyzésével.* Hasonlóképpen *a hozott probléma bejegyzésének is azonosnak kell lennie a forgalmi naplóban bejegyzettel.*

Az esetnapló elő-és hátlapjára értelemszerűen – helyszűke miatt – nem került fel minden a kliens és családjára vonatkozó adat. Ezek vezetésére az un. „B” adatlap szolgál, melyet a 3. számú melléklet tartalmaz.

A „B” adatlapot minden olyan esetnaplóban vezetni kell, ahol az eset megoldását egy találkozás alkalmával nem tudjuk elősegíteni.

I.1. Az „Adósságkezelő Iroda” által használt esetnapló – adatlap – (4. számú melléklet) a szolgáltatás sajátosságainak megfelelően több adatot tartalmaz, kitöltését a következők szerint kell elvégezni:

Adatlapot kell minden olyan esetben felvenni, amikor a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

Fedőlap: (Fedőlap tartalma az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 7. számú melléklete alapján.)

2. táblázat:

- Segítő szakemberek név szerinti feltüntetése
- Annak a szervnek a név szerinti feltüntetése, akitől az Irodánk szolgáltatásáról értesült

Nyilvántartásba vétel kelte: első találkozás dátuma

Nyilvántartási szám: tárgy év esetszáma

3. táblázat:

- A kliens személyi adatai: név, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, TAJ kártya száma
- A kliens nemére és életkorára vonatkozó kódszámok bekarikázása:
 - 1/1: 18-61 év közötti férfi
 - 1/2: 18-61 év közötti nő
 - 2/1: 62 éves, illetve idősebb férfi
 - 2/2: 62 éves, illetve idősebb nő

4. táblázat (a kliens lakhelyére vonatkozó adatokat tartalmazzák):

- Annak a lakásnak a pontos címe, ahol a hátralékot felhalmozták
- Azon lakásra vonatkozó jogcím feltüntetése, ahol a hátralékot felhalmozták

5. táblázat (a kliens gazdasági aktivitását jelöljük):

- (1) aktív kereső
- (2) munkanélküli
- (3) inaktív kereső
- (3/1) nyugdíjas
- (4) eltartott

6. táblázat (családi összetétel megjelölése):

- (1) házassági/élettársi kapcsolat gyermekkel
- (2) házassági/élettársi kapcsolat gyermek nélkül
- (3) gyermekét egyedül nevelő szülő
- (4) egyedül élő
- (5) egyéb

7. táblázat (iskolai végzettség megjelölése):

- (1) 8. általános osztálynál kevesebbet végzett el
- (2) 8. általános osztályt elvégezte
- (3) 10. általános osztályt elvégezte
- (4) szakmunkásképző/szakiskola
- (5) szakközépiskola
- (6) gimnázium
- (7) egyetem/főiskola (felsőfokú iskola)

8. táblázat:

- További családtagok adatainak értelemszerű kitöltése a táblázat alapján

Gondozásba vétel időpontja: adatlap megnyitásának dátuma

Gondozásának megszűnése: irattárba helyezés dátuma

Belső tartalom:

1-2. oldal

A probléma definíciója/hátralék keletkezésének oka: az a kiinduló probléma, amit a kliens és a tanácsadó közösen meghatározott, és amelyen a jövőben dolgozni fognak.

Cselekvési terv: közösen kialakított megoldási terv a kiinduló problémát illetően.

Hátralékok táblázat:

- Szolgáltatóknál fennálló hátralékok feltüntetése, a táblázatban szereplő adatok pontos kitöltésével.

Bevételek táblázat:

- Családtagok rendszeres, valamint alkalmi jövedelmének feltüntetése,
- Háztartás rendszeres támogatásainak feltüntetése.

Kiadások táblázat:

- Lakásfenntartással kapcsolatos (rezsi) kiadások feltüntetése / hó
- Egyéb rendszeres kiadások feltüntetése / hó
- Egyéb törlesztendő hitelek, kölcsönök / hó

Egyéb vagyon táblázat:

A család tulajdonában lévő vagyontárgyak, ingóságok, ingatlanok pontos megnevezése és értékük feltüntetése.

Megjegyzés: Erre a táblázatra azért van szükség, mert aki a lakásán kívül, amiben életvitelszerűen él, egyéb vagyonnal rendelkezik -

- a) Vagyon: hasznosítható ingatlan, jármű, továbbá vagyoni értékű jog,
- b) külön-külön számított forgalmi értéke, illetve összege az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 30-szorosát, vagy
- c) együttes forgalmi értéke az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 80-szorosát -

amelynek összege meghaladja a b) és c) pontban feltüntetett összegeket, az nem veheti igénybe az adósságcsökkentési támogatást

3. oldal:

Táblázat:

- a) **Szolgáltató által leigazolt hátralék:** a kérelem benyújtásakor a hátralékra vonatkozó, szolgáltató által kiadott igazolás alapján kell kitölteni.
- b) **Szolgáltatói megállapodásban szerepeltetett összegek:** az adósságkezelési támogatást megállapító határozat alapján a kliens és a szolgáltató közti megállapodás tartalmának pontos feltüntetése.

Megjegyzés: Erre a táblázatra azért van szükség, mert több alkalommal előfordul, hogy a megigényelt összeg - amit a szolgáltatói igazolás alapján kérünk meg - nem egyezik a később megkötött megállapodásban feltüntetett összegekkel.

Adatlaphoz csatolt dokumentumok listája: értelemszerű kitöltés

4. oldal

Részletfizetésre vonatkozó táblázat:

- Abban az esetben kell vezetni ezt a táblázatot, amikor a kliens - az Iroda közreműködésével - valamelyik szolgáltatóval részletfizetést köt hátraléka rendezésének érdekében.
- A táblázatban vezetni kell a részletfizetésre vonatkozó szerződés alapján a törlesztő részek befizetését, illetve a tárgyhavi befizetéseket

5-6. oldal

Előgondozás során befizetett közüzemi díjak táblázata:

- Minden esetben vezetni kell ezt a táblázatot addig, amíg hivatalos részletfizetési vagy adósságsökkentési támogatásra vonatkozó megállapodása megkötésre kerül.

Adósságsökkentési támogatás időtartama alatt befizetett közüzemi díjak táblázata:

- Akkor kell vezetni, amikor az adósságsökkentési támogatásra vonatkozó határozat alapján a kötelező együttműködés megkezdődik a klienssel. Ez az időtartam változó: 12-18 hónap .

8.oldaltól: esetkövető

Hátsó borító: klienssel egyeztetett találkozások időpontjának pontos vezetésére szolgál.

Az adósságkezelésben az elsődleges probléma típusát az 5. sz. melléklet, az esetkezelés jellegét a 6. sz. melléklet tartalmazza.”

„III. Az egyéni esetkezelés során alkalmazott esetvezetés szempontjai és belső szabályozása

A kliens/ügyfél és a családgondozó között folyó közös szakmai tevékenység írásban történő dokumentálását szolgálja az esetvezetés, mely része az esetnaplónak. Ez az adminisztratív tevékenység megnöveli ugyan a családgondozók feladatát – bár jelenleg is minden esetről vezetnek a családgondozók valamilyen feljegyzést/esetvezetést -, de ugyanakkor követhetőbbé, átláthatóbbá teszi a segítő folyamatot.

Az esetvezetésben írja le a szociális szakember/családgondozó azokat az adatokat, folyamatokat, beavatkozásokat, célokat, megállapodásokat, alkalmazott módszereket, technikákat, értékeléseket, melyeket a gondozási folyamat során alkalmazott, használt, vagy közösen végzett a klienssel.

Erre vonatkozó szociális szakmai előírásokat csak az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete tartalmazza, az esetnapló kitöltésével kapcsolatos belső tartalmát taglaló részben, a következők szerint:

Belső tartalom (minimum követelmények):

1. A probléma definíciója: az a kiinduló probléma, amit a kliens és a szociális munkás közösen meghatároz, és amelyen dolgozni fog. A később felmerülő problémákat a gondozási folyamat során kell megjeleníteni.
2. Cselekvési terv: a kliens és a szociális munkás közösen kialakított megoldási terve a kiinduló problémát illetően. A később felmerülő problémákra készült cselekvési tervet a gondozási folyamat során kell megjelentetni.
3. Megállapodás: írásos dokumentum az elvégzendő munkára vonatkozóan a szociális munkás és a kliens aláírásával.
4. Intézkedések: minden, a klienssel kapcsolatos szakmai tevékenység rögzítése

Az egyéni esetkezelés során több olyan munkafolyamatot is végeznek a családgondozók, melynek dokumentálására eddig nem került sor, ezért célszerű az alábbi megbontásban felépíteni az esetvezetést:

Esetvezetés

Az a szakmai tevékenység, melynek során írásban rögzítjük az egyéni esetkezelés során – a klienssel közösen – végzett tevékenységünket (a probléma definícióját, az erőforrások feltárását, a cselekvési terv kidolgozását, a megállapodást, a beavatkozás módját, helyét és formáját, technikáját, a közös munkafolyamat értékelését).

Az esetvezetést az esetenaplóban kell elhelyezni és tárolni, melyet a dokumentációs íven is szerepeltetni kell.

Az esetvezetés főbb elemei és belső struktúrája:

1. *Tájékoztató*
2. *Probléma definíciója*
3. *Erőforrások felmérése*
4. *Cselekvési terv kidolgozása*
5. *Megállapodás*
6. *A gondozási folyamat befejezése, értékelése, lezárása*

A. Ha a probléma megoldása az első találkozás kapcsán tett intézkedéssel lezárható (pl: a kliens ügyintézésben - illetékmentességi kérelem kitöltésében - kér segítséget), vagy ciklikusan ugyanazokkal a problémákkal jelennek meg a kliensek, az esetvezetésben elegendő leírni:

- A probléma meghatározását,
- A megoldás módját, illetve a megoldás érdekében vállalt feladatokat, tett lépéseket,
- A lezárás indokát, eredményességét, vagy eredménytelenségét.

B. Ha a szakmai tevékenység az első találkozón tett intézkedéssel nem zárható le – vagy hosszabb gondozási folyamatra szerződünk -, az alábbi megbontásban kell esetvezetést felosztani és írásban vezetni (*ajánlott formáját a 10. számú melléklet tartalmazza*):

1. Tájékoztató

A családgondozó tájékoztatja kliensét:

- a gondozási folyamat eljárási menetéről,
- ha kötelezettként vesz részt az együttműködésben, akkor kötelezettségeiről, annak megszegése esetén a következményekről (pl: Rsz-sek, Rát-sok),
- a családsegítésben igénybe vehető szolgáltatásokról,
- az intézmény által nyújtott egyéb ellátásokról (pl: tanácsadások, családterápia, idős ellátás különböző formáiról, fogyatékkal élők ellátásai, gyermekjóléti szolgáltatás, stb...),
- jogorvoslat lehetőségéről,
- ha családsegítés keretében nem megoldható a klines által jelzett probléma, akkor a továbbirányítás lehetőségéről.

2. Probléma definíciója

Rész tartalmazza

- a kapcsolat felvétel időpontját, módját (pl.: önként, vagy kötelezettként vesz részt a gondozási folyamatban), helyét, ha ez eltér a szokásostól,

- a családgondozó személyes benyomását a klienssel kapcsolatban (pl: külső jegyek, viselkedés, betegsége utaló jelek, stb...),
- a probléma, melyet a kliens hozott (azt feltétlenül írjuk le, mellyel a családgondozót felkereste, vagy a jelzőrendszer tagja jelzett),
 - probléma a családgondozó szerint,
 - közösen meghatározott probléma definíciója,
- a problémával kapcsolatos anamnézis adatait (minden olyan adatot, információt, tényt, melyek a problémával összefüggésben felmerülnek, vagy a megoldással kapcsolatban lehetnek).

3. Erőforrások felmérése

Ha ezen adatok a „B” adatlapon nem szerepelnek, akkor írásban ez a rész tartalmazza:

- a gondozásban érintett természetes és mesterséges támogató hálózat, illetve személyek adatait,
- minden a probléma fennállásával és megoldásával kapcsolatos adatot, melyek a további gondozási folyamat megtervezéséhez, a cselekvési terv és megállapodás elkészítéséhez szükséges lehet (háztartás jövedelme, kiadás – bevétel alakulása, lakhatási körülmények, stb...),
- megoldási kísérletek, melyet a kliens sikeresen, vagy sikertelenül alkalmazott a probléma megoldása érdekében,
 - megoldásról szükséges feljegyezni reális-e, biztosított-e, milyen akadályait látjuk, tudjuk-e vállalni?
 - Milyen egyéb megoldási lehetőséggel dolgozhatunk (pl: közösen végig gondolt, vagy más személy által javasolt, stb...)
- ha nem sikerült a problémát közösen meghatározni, akkor abban kell erősíteni a klienst, amiben hajlandó együttműködni, de ebben az esetben rögzítsük azokat az elképzeléseinket, melyek a konfrontációra, a realitásokhoz való közelítése vonatkoznak (pl: gyakori kapcsolattartás, konkrét tényekkel való szembesítés, feladatok adása),
- realitások, korlátok, motivációk, lehetőségek felmérése, jogok tisztázása (pl: akadálylista készítése),

4. Cselekvési terv kidolgozása

Rész tartalmazza

- a gondozási folyamat, az együttműködés rövid- és hosszú távú céljait (lehetőleg jól körülhatárolt, konkrét célok legyenek),
- a megoldási lehetőségek számba vétele, a lépések kidolgozása (különösen, ha a kliens számára ez nehezen követhető, vagy eltér az eddig alkalmazott megoldási módjától),
- a következő találkozás időpontját, illetve azokat a feladatokat, melyeket addig el kell végezniük,
- a probléma megoldás várható időpontját,

Első alkalommal a „B” adatlap tartalmazza, ezt követően minden külön megállapodást az esetvezetésben rögzítünk.

5. Megállapodás

Első alkalommal a „B adatlap, RSz segélyeseknél az együttműködési megállapodás tartalmazza, ezt követően minden megállapodást az esetvezetésben rögzítünk az alábbi felépítésben:

- a kliens és a családgondozó közötti együttműködés legfontosabb pontjait (pl: a közösen megfogalmazott problémát, vagy azt, amely probléma megoldásán dolgoznak,
- a probléma megoldása érdekében mit vállal a kliens és mit vállal a családgondozó, konkrét feladatokkal, határidőkkel,
- a természetes, vagy mesterséges támogató hálózat mely tagjait lehet bevonni és miként a probléma megoldásába, esetleg milyen feladatokat kapnak (pl: gyermekjólétben az esetkonferencia során kötött megállapodások, vagy családsegítésben a jelzőrendszer tagjai),
- ha szükséges a többszöri találkozás, akkor annak ütemezését, a családgondozó elérhetőségét,
- esetleg, ha ez szükséges, akkor jogorvoslat lehetőségét (pl: esetátadás),
- RSz segélyben részesülők esetében kötelezettségeit, s annak megszegése esetén a következményeket,
- a gondozási folyamat lezárásnak várható időpontját.

A megállapodást írásban kell rögzíteni, melyet a kliens és a családgondozó aláírásával is ellát.

6. A gondozási folyamat befejezése, értékelése, lezárása

Rész tartalmazza:

- rögzíteni kell, hogy mikor és milyen eredménnyel sikerült az együttműködést, gondozást lezárni?
- Milyen szakmai beavatkozások eredményeként?
- Ennek során érdemes végig venni, hogy
 - A probléma megoldását sikerült-e elérni,
 - A célok, eredmények, kudarcok értékelése,
 - Módszerek szakmai szempontú értékelése,
 - Folyamatban a kliens részvétele,
 - A segítő kapcsolatban a családgondozó szakmai beavatkozásai,
 - Esetmegbeszélés, szupervízió hatása a probléma megoldására,
 - A közreműködő szakemberek, intézmények tevékenységének hatása a megoldásra,
 - Eredmények és esetleges kudarcok okai.

Az értékelést félévenként el kell készíteni, illetve célszerű akkor írásban rögzíteni, amikor már csoport megbeszélésen is sor került a lezárás ismertetésére.

A lezárást az esetnapló külső borítóján – a hátoldalon – is meg kell jeleníteni az időpont és a családgondozó aláírásával. Az előlapon csak akkor, ha az értékelésre, lezárásra azért került sor, mert a családgondozói körzetváltás történt.

Az esetvezetés során szükséges rögzíteni minden találkozást, rövid feljegyzés formájában és időrendben egymást követően, melyet vagy a családgondozó, vagy a kliens kezdeményezett. Itt le kell jegyezni, hogy találkozás mi célból jött létre, milyen fontosabb tartalmi lépései, megállapodásai, beavatkozások voltak (figyelembe véve a megállapodás konkrét lépéseit).

Az esetvezetésben kell, hogy szerepeljen, ha a családgondozó esetmegbeszélésre, szupervízióba vitte az esetet, vagy esetkonferencia megtartására került sor.

Az esetvezetést a klienssel való találkozást követően kell rögzíteni minden találkozás alkalmával, lehetőleg napra készen, vagy a legrövidebb időn belül a találkozást követően. „

**Országos Családsegítő Munkacsoport minta:
Esetnapló - fedőlap**

Név:	Családi állapot		Speciális szolgáltatás:	Állampolgárság:	
Születési név:	Tényleges	Hivatalos		Jogállás:	
Egyéni azonosító:	Érintettek neve:		Nyilvántartásba vétel kelte:		
Születési hely:			Nyilvántartásba vétel száma:		
Születési idő:			Esetfelelős:	Gondozásba vétel:	Gondozás lezárva:
Anyja neve:			Társintézmények, együttműködők:		
Iskolai végzettsége:	Gyermekek neve, születési ideje:		Intézmény:	Telefon:	Ügyintéző:
Gazdasági aktivitás:	Tartásra kötelezett természetes személyazonosító adatai:				
Munkahely:					
Lakóhely:	Törvényes képviselő neve, elérhetősége korlátozottan cselekvőképes személy esetén				
Tartózkodási hely:					
Tényleges tartózkodási hely/lakhatás jogcíme:					
Telefonszám:	Adóazonosító jel:				
	NYUFIG Törzsszám:				

Útmutató az esetsnapló kitöltéséhez

Az esetsnapló fedőlapjának a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma - a forgalmi napló adata alapján töltendő.
2. Az igénybevevő neve, születési éve, egyéni azonosító száma (a forgalmi napló adatai alapján):
 - 2.1. Gazdasági aktivitása: itt kell megjelölni, ha az igénybevevő aktív kereső a munkahelyét vagy inaktív kereső (ebből nyugdíjas), illetve munkanélküli státuszát.
 - 2.2. Iskolai végzettsége: a legmagasabb iskolai végzettség alapján kell nyilvántartani.
 - 2.3. Családi állapota: meg kell jelölni, hogy az igénybevevő házastársi/élettársi kapcsolatban gyermek nélküli vagy gyermeket nevelő családban él, illetve egyedülálló.
 - 2.4. Lakóhelye: az igénybevevő állandó bejelentett lakása.
 - 2.5. Tényleges tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége: értelemszerűen töltendő ki.
 - 2.6. Gyermekeinek száma, neve, életkora:
 - 2.7. Gondozásba vételének kelte: a tényleges gondozásba vétel, amely megegyezik a forgalmi napló kitöltésének időpontjával.
 - 2.8. A gondozás megszűnésének kelte: megegyezik a gondozási naplóba tett utolsó bejegyzéssel, vagy az az időpont, amikor a szociális munkás és az igénybe vevő a segítő kapcsolatot a megállapodásban foglaltak teljesítésével egyidejűleg vagy más okból lezárják.
3. Esetfelelős neve: akit az intézmény vezetője kijelölt.

Az esetsnapló belső tartalma:

1. A probléma definíciója: az a kiinduló probléma, amit az igénybe vevő és szociális munkás közösen meghatározott, és amelyen dolgozni fog. A később felmerülő problémákat a gondozási folyamat során kell megjelölni.
2. Cselekvési terv: az igénybe vevő és szociális munkás közösen kialakított megoldási terve a kiinduló problémát illetően. A később felmerülő problémákra készült cselekvési tervet a gondozási folyamat során kell megjelölni.
3. Megállapodás: írásos dokumentum az elvégzendő munkára vonatkozóan a szociális munkás és az igénybe vevő aláírásával. (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 32. § (2) bekezdés)
4. Intézkedések: minden, az igénybe vevővel kapcsolatos szakmai tevékenység rögzítése.

Minta

HELYZETFELMÉRÉS 1.

(Opcionális, az eset jellege szerint, a szakember megítélése szerinti mélységben végzendő a felmérés a megadott szempontok alapján)

Szociális helyzetkép modul

1. Az ellátást igénylő iskolai végzettsége

Legmagasabb iskolai végzettség

- Nincs: _____
- Befejezetlen általános iskola, osztályok száma: _____
- Befejezett általános iskola 8 osztály: _____
- Befejezett általános iskola 9 osztály: _____
- Befejezetlen szakiskola, osztályok száma: _____
- Befejezett szakiskola: _____
- Befejezetlen szakmunkásképző, osztályok száma: _____
- Befejezett szakmunkás képző iskola: _____
- Befejezetlen szakközépiskola, osztályok száma: _____
- Befejezett szakközépiskola: _____
- Érettségi: _____
- Technikum: _____
- Befejezetlen főiskola, egyetem, félévek száma: _____
- Befejezett főiskola, egyetem: _____

Szakképesítések

- OKJ-s: _____
- Egyéb okleveles: _____

Nyelvtudás

- Nyelvvizsgálóval rendelkezik (nyelv, fok, beszéd, írás): _____
- Nyelvvizsgálóval nem rendelkezik, nyelvtudás (nyelv, beszéd, írás): _____
- Jelnyelv: _____

Jogosítvány

- Kategória: _____

2. Az ellátást igénylő gazdasági aktivitása

Aktív

- Munkahely neve: _____
- Munkakör, beosztás: _____
- Hány órában áll alkalmazásban: _____

Inaktív

- Inaktív státusz oka: _____
- Inaktív státusz fennállásának kezdete: _____
- Inaktív státusz okán kapott ellátás: _____

Álláskereső

- Ellátás, amelyben részesül: _____

Elsődleges munkaerőpiacon betöltött pozíciók

- Munkakörei, beosztásai: _____
- Utolsó munkahely neve: _____
- Utolsó munkaköre: _____
- Hány órában állt alkalmazásban: _____
(utolsó 5 év, vagy utolsó 5 munkahely adatai relevánsak)

Másodlagos munkaerőpiacon betöltött pozíciók, illetve azok időintervalluma

- Közfoglalkoztatás: _____
- Munkakörei: _____
- Szociális foglalkoztatás (külső): _____
- Munkakörei: _____
- Intézményen belüli foglalkoztatás: _____
- Munkakörei: _____

(utolsó 5 év, vagy utolsó 5 munkahely adatai relevánsak)

3. Az ellátást igénylő családi állapota

- Családi állapot: _____
- Gyermek neve, neme, kora
(ebből együtt élőket javasolt feltüntetni): _____

- Egy háztartásban élő hozzátartozók: _____

- Más hozzátartozók: _____

4. Az ellátást igénylő és családja jövedelmi helyzete (OPCIONÁLIS!)

Havi bevételek

Rendszeres jövedelmek

- Munkajövedelmek: _____
- Társadalmi jövedelmek: _____
- Egyéb rendszeres jövedelem: _____

Egyéb anyagi erőforrás: _____

Havi rendszeres kiadások

- Lakbér: _____
- Lakástörlesztés havi törlesztő részletek (havi összeg, lejárat, év, hónap): _____
- Villanyáram: _____
- Víz: _____
- Csatorna: _____
- Gáz: _____
- Fa, szén: _____
- Közös költség: _____
- Szemétszállítás díja: _____
- Élelmiszer: _____
- Tisztálkodás: _____
- Öltözködés: _____
- Gyógyszerkiadás: _____
- Közlekedés: _____
- Iskoláztatással járó költségek: _____

- Telefon: _____
- Kábeltévé: _____
- Internet: _____
- Egyéb: _____

Kölcsönök, hitelek, adósságok

- Típusa: _____
- Nagysága: _____
- Törlesztő részlet: _____
- Futamidő: _____

Vagyon

- Ingatlan: _____
- Ingóság: _____
 - Jármű: _____
- Vagyoni értékű jog: _____

5. Az ellátást igénylő és családja lakhatási körülményei

Lakáskörülmények

- Jogviszony: tulajdonos, bérlő, szíveségi lakáshasználó, családtag, jogcím nélküli, egyéb: _____
- Lakás jellege: családi ház, lakás, panellakás, házrész, egyéb: _____
- Komfortfokozat: összkomfortos, komfortos, félkomfortos, komfort nélküli, szükséglakás, nem lakáscélú helyiség
- Fűtés módja: központi, gáz, villany, szén, fa, alternatív – egyedi kazán, etage fűtés, távfűtés, parapet fűtés (konvektor), villany, szén, fa, egyéb: _____
- Lakás nagysága: szobaszám: _____, alapterület: _____ m²
- Lakás helye: centrum, peremrészen, - nagyvárosban: lakótelep, kertváros, falusias rész
egyéb: _____

Hajléktalan ellátást igénylő esetén annak tartózkodási körülményei

- Fűtöttség jellemzői: fűtött, fűtetlen, _____
- Közterület: _____
- Magánterület: _____
- Átmeneti szállás: _____
- Éjjeli menedékhely: _____
- Bázis-szállás: _____

1. Az ellátást igénylő kapcsolati rendszere, (a kapcsolattartó neve,) a kapcsolat rendszeressége (OPCIONÁLIS!)

- Barátok: _____
- Párkapcsolat: _____
- Gyermek, unokák: _____
- Rokonok: _____
- Szomszédok: _____
- (Volt) munkatársak: _____
- (Volt) iskolatársak: _____
- (Volt) sporttársak: _____
- Szociális ellátás nyújtó személy (gondozó, ügyintéző, stb.): _____
- Házi orvos: _____
- Védőnő: _____
- Postás: _____

- Boltos: _____
- Egyéb: _____

7. Az ellátást igénylő intézményi kapcsolatrendszere, kapcsolattartó neve és elérhetősége

- Szociális szolgáltató: _____
- Gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató: _____
- Egészségügyi szolgáltató: _____
- Oktatási intézmény: _____
- Munkaügyi szervezet: _____
- Önkormányzat: _____
- Civil szervezetek: _____
- Egyház: _____
- Kulturális intézmény: _____
- Kiskereskedelmi egység: _____
- Vendéglátó egység: _____
- Egyéb: _____

HELYZETFELMÉRÉS 2.

Állapotkép modul

Szempontok	Mentális állapot		
	Szakértő (orvos, szakorvos, pszichológus) szakvéleménye (OPCIONÁLIS)	Segítő szakember tapasztalatai	Igénybe vevő érzékelése, véleménye, belátása alapján
Kedélyállapot			
Alkalmazkodás			
• Környezethez való viszonyulás			
• Személyekhez való viszonyulás			
Önmagához való viszonyulás (önértékelés)			
Tájékozódás			
• Térben			
• Időben			
• Személyekre vonatkozóan			
Kommunikáció			
• Közlés			
• Megértés			
• Sztereotípiák			
Alvás			
Zavarok			
• Nyugtalanág, zavartság			
• Szuicid készletés			
Egyéb:			

Szempontok	Aktivitás, foglalkoztathatóság	
	Ellátást igénylő szerint	Segítő szakember megállapítása
Státusz		
• Álláskereső (regisztrált, nem regisztrált)		
• Alkalmi munkát végez		
• Fekete (szürke) munkát végez		
Álláskeresői technikái		
Munkaerő-piaci tapasztalatok		
• Nyílt munkaerőpiac		
• Védett foglalkoztatás		
• Intézményen belüli foglalkoztatás		
Munkavégzés		
• Munkahelyek, munkakörök		
• Alkalmazásban töltött idő		
• Munkaviszony megszűnés oka		
Mobilitási hajlandóság		
Társakhoz való viszonya (egyéni programokat preferál, csoportban végzendő tevékenységeket preferál)		
Érdeklődési kör (irodalom, zene, képzőművészet, technika, mozgás, sport, stb.)		
Monotonitás-tűrés		
Irányhatóság		
Önállóság (irányítást igényel, önálló)		
Kreativitás		
Szabadidős tevékenységek		
• Lehetősége van rá, végzi		
• Nincs lehetősége rá, végezné		
Készségek, kompetenciák		
• Általános tanulási képesség		
• Verbális képesség		
• Számolási képesség		
• Térbeli tájékozódási képesség		
• Formaészlelés		
• Szem-kéz koordináció		
• Ujj-ügyesség		
• Kézügyesség		
• Figyelemkoordináció		
• Emlékezés		
• Egyensúlyérzék		
• Alkalmazkodóképesség		
• Problémamegoldás		
Tudások		
• Alapismeretek		
• Speciális ismeretek		
Motiváció		
Erősségek		
Korlátok		

AZ IGÉNYBEVEVŐVEL FOLYTATOTT SZOCIÁLIS MUNKA TERVE, FOLYAMATA

Az első interjú időpontja: _____

Első interjú összefoglalása

- Mi okból kereste fel a szolgáltatást nyújtót az ellátást az igénybe vevő?

- Milyen segítséget vár az igénybe vevő?

- Milyen eredményeket vár az igénybe vevő?

Helyzetfeltárás

- Státusz, környezet

- Állapot felmérés (fizikai, egészségügyi, mentális, aktivitás)

Probléma meghatározás

- Probléma meghatározás az igénybe vevő szerint:

- Probléma meghatározás a szociális munkás szerint:

- Közös probléma meghatározás:

Problématípusok:

- Életvitel: _____

- Családi-kapcsolati: _____

- Lelki-mentális: _____

- Gyermeknevelési: _____

- Anyagi: _____

- Foglalkoztatással kapcsolatos: _____

- Egészségi állapot: _____

- Egészségkárosodás következménye: _____

- Fogytékosság: _____

- Ügyintézéshez segítségkérés: _____
- Információkérés: _____
- Iratpótlás: _____
- Lakhatás: _____
- Jogi probléma: _____
- Egyéb: _____

CSELEKVÉSI TERV

Az esetfelelős, majd (ahol szükséges) a team által megfogalmazott hosszabb távú célok, teendők (maximum 1 év)

Hosszú távú célok	Cél elérésének eszköze	Cél elérésének módszere	Cél elérésének tervezett időpontja	Vállalás, teendő			
				Igénybe vevő	Esetfelelős	Hozzá tartozó/természetes támogatók	Szakmai team tagjai

_____, _____ év _____ hónap _____ nap

Igénybe vevő aláírása

Esetfelelős aláírása

Az esetfelelős, majd (ahol szükséges) a team által megfogalmazott rövid távú célok, teendők (maximum 3 hónap)

Rövid távú célok	Cél elérésének eszköze	Cél elérésének módszere	Cél elérésének tervezett időpontja	Vállalás, teendő			
				Igénybe vevő	Esetfelelős	Hozzá tartozó/természetes támogatók	Szakmai team tagjai

_____, _____ év _____ hónap _____ nap

Igénybe vevő aláírása

Esetfelelős aláírása

Minta

Megállapodás családsegítés szolgáltatás igénybevételére

Amely létrejött a(z) _____
esetfelelőse, mint **Szolgáltatást nyújtó** és

Név: _____

Leánykori név: _____

Szül. hely, idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Tartózkodási hely: _____

TAJ szám: _____

mint **Igénybevevő** között a mai napon az alábbi feltételekkel:

Az igénybevétel időtartama: határozatlan időtartamú határozott időtartamú

Az igénybevétel kezdő időpontja: _____ év _____ hó _____ nap.

Az igénybevétel befejező időpontja: (határozott időtartamú ellátás esetén)

_____ év _____ hó _____ nap.

Térítési díj:

A családsegítés szolgáltatás igénybevétele térítésmentes.

Az Igénybevevő személyes problémái az alábbiak:

A személyes problémák megoldása érdekében az Igénybevevő vállalja:

Az Igénybevevő problémáinak megoldása érdekében az Esetfelelős vállalja:

A két fél közötti együttműködés módja:

- személyes találkozás alkalmával előre egyeztetett időpontokban
- családlátogatás alkalmával
- a szolgáltatást nyújtó által szervezett csoportmunka keretében
- egyéb, és pedig:

A problémákat megoldó munkafolyamatba az alábbi intézmények, szervezetek, személyek bevonása szükséges:

A két fél találkozásainak rendszeressége:

A segítő munkafolyamat várható eredménye:

A családsegítés szolgáltatás igénybevételének lehetséges megszűnési módjai:

Az Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodással igénybevett szolgáltatás külön intézkedés nélkül megszűnik az alábbi esetekben:

- a Szolgáltatást nyújtó jogutód nélküli megszűnésével,
- a jelen megállapodásban meghatározott időtartam lejártával,
- a családsegítés szolgáltatást Igénybe vevő halálával.

A családsegítés szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatást nyújtó a családsegítés szolgáltatást megszünteti:

- a szolgáltatást igénybe vevő, ill. törvényes képviselőjének a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentése alapján megállapított időpontban, illetve
- ha a családsegítés szolgáltatást Igénybevevő a Szolgáltatást nyújtóval való együttműködést megtagadja, visszautasítja.

Panasztétel lehetősége, kivizsgálási módja:

Az Igénybe vevő a családsegítés szolgáltatással kapcsolatos panaszával elsősorban a Szolgáltatást nyújtó képviselőjéhez, vezetőjéhez, igazgatójához _____ fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről a Szolgáltatást nyújtó képviselője, vezetője, igazgatója az Igénybe vevőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben az Igénybe vevő ezen eljárással nem ért egyet, _____ Város/Község Polgármesteréhez/Társulás Elnökéhez vagy _____ Város/Község Önkormányzatának Képviselőtestületéhez fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről a Polgármester az Igénybe vevőt írásban tájékoztatja.

Az Igénybe vevő szükség szerint kérheti a területileg illetékes Ellátottjogi képviselő segítségét is. Az Ellátottjogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/K. §-a az irányadó.

Jelen megállapodás módosítására a Szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője közös megegyezése alapján kerülhet sor.

A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális szolgáltatásokra vonatkozó mindenkor jogi szabályozás az irányadóak.

A megállapodást kötő felek azt, mint akaratukkal mindenben megegyezőt elolvasás után jóváhagyólag írják alá.

_____, _____ év _____ hónap _____ nap

Igénybe vevő

Esetfelelős

PH

A segítő folyamat lezárásának időpontja:

_____ év _____ hónap _____ nap

FOLYAMATÉRTÉKELÉSHEZ

Folyamatértékelés								
Rövid távú célok	Megvalósult (I/N)	Esetleges eredmény- telenség oka	Határidő módosítása	Cél módosítása	Módosított vállalás, teendők			
					Igénybe vevő	Esetfelelős	Hozzá tartozó/ természetes támogatók	Szakmai team tagjai

_____, ____ év ____ hónap ____ nap

Igénybe vevő aláírása

Esetfelelős aláírása

III.1.1.4. Nyilatkozat adatkezelésről

Országos Családsegítő Munkacsoport Módszertani Ajánlás által adott minta:

Nyilatkozat

Alulírott, _____ kijelentem, hogy a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény által biztosított adatkezeléshez történő hozzájárulási jogomról, valamint a szolgáltatás igénybevételével járó adat-nyilvántartási kötelezettségről tájékoztatásban részesültem.

Aláírással, **önkéntesen hozzájárulok / nem járulok hozzá**, hogy _____ (szolgáltató neve, címe), a személyes adataimról a nyilvántartást vezesse, hivatalos megkeresés esetén azokról adatot szolgáltatson, az együttműködés során tudomására jutott különleges adataimat a mindenkor hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje.

_____, 20 _____ hó _____ nap

aláírás

III.1.1.5. Nyilatkozat alapszolgáltatás igénybevételéről

Nyilatkozat

Alulírott, _____ büntetőjogi felelősségem
tudatában kijelentem, hogy más alapszolgáltatást

nem veszek igénybe / igénybe veszek (Szolgáltatás:.....,
Szolgáltató neve:....., Szolgáltató
címe:.....)

_____, 20_____ hó _____ nap

aláírás

III.2. Az elektronikus dokumentáció jellemzői

A családsegítő szolgálatok tárgyi feltételeiről, ezen belül a számítógéppel és internet-hozzáféréssel való ellátottságról 2008. évi KSH adatok állnak rendelkezésre, amelyek fenntartással kezelendők, mert ez a 2007. év állapotát rögzíti valójában és azóta pozitív irányú mennyiségi és minőségi változások történtek.

A családsegítő szolgálatok számítógéppel és internet-hozzáféréssel való ellátottsága, az egy szakdolgozóra jutó számítógépek és internet-előfizetések száma 2008.⁶

Terület	számítógépek		internet előfizetés	
	kizárólagos használat	nem kizárólagos használat	kizárólagos használat	nem kizárólagos használat
Dél-Alföld	0,61	0,33	0,30	0,32
Dél-Dunántúl	0,58	0,32	0,72	0,56
Észak-Alföld	0,63	0,28	0,45	0,39
Észak-Magyarország	0,50	0,28	0,46	0,32
Közép-Dunántúl	0,63	0,33	0,31	0,20
Közép-Magyarország	0,56	0,27	0,24	0,25
Nyugat-Dunántúl	0,83	0,38	0,29	0,27

1. táblázat A családsegítő szolgálatok számítógéppel és internet-hozzáféréssel való ellátottsága, 2008.

A fentiekből látható, hogy nem jut minden szakdolgozóra egy számítógép, illetve internet-előfizetés, azonban az eszközökhöz való hozzáférés biztosított.

A legfrissebb statisztikai adatoknál csak a módszertani intézmények által végzett ellenőrzések tapasztalatai adnak realisabb képet. Ez alapján elmondható, hogy a családsegítést végző szervezetek többségénél rendelkezésre áll számítógép és internet-hozzáférés. 5-10%-ra becsülhető azon szakdolgozók aránya, akik számára nem áll rendelkezésre az infrastruktúra.

E-mail címmel csaknem minden szolgálat rendelkezik, e-mailben történik a levelezésnek egy része. Az elektronikus megkeresések, adatgyűjtések, programszervezések is indirekt arra engednek következtetni, hogy az informatikai lehetőségekkel egyre több szolgáltató él, azonban ez nem jelenti azt, hogy a szolgáltató minden munkatársa él vele. A számítógéphez és az internethez való hozzáférés és ez által a lehetőség adott, de nem minden dolgozó motivált a használatra.

A szoftverrel való ellátottság nem mutat ilyen kedvező képet. A leggyakrabban használt szoftverek fejlesztőit megkeresve és adatot kérve az alkalmazók (vásárlók számáról), megállapítható, hogy 200 körül van azon szolgálatok száma, akik valamilyen családsegítés adminisztrációját támogató szoftverrel rendelkeznek. A szoftverhasználat még a legnagyobb városokban működő szolgálatoknál sem teljesen általános (Pl. Szegeden és Debrecenben nem használnak szoftvert).

A leggyakrabban és legnagyobb számban használt szoftverek az alábbiak:

1. *Közszerelési Szoftverház Intézményi Szoftvercsomag családsegítés modul*
2. *CsaWin 2000.*

⁶ Forrás: VÁTI-SZÁIR

3. Animula Kiadó Gyermejkölési és Családsegítő Nyilvántartó Program 3.0.

Valamennyi szoftver összegyűjtése szinte lehetetlen feladat, mert számos helyi fejlesztésű, különböző bonyolultságú programot használnak. Van arra is példa, hogy az egyéb szolgáltatások miatt megvásárolt és egyébként más szolgáltatás adminisztrálását szolgáló nyilvántartó program törzsállományában vannak tárolva a családsegítést igénybe vevők adatai is.

A helyi fejlesztésű programok jobban alkalmazkodnak a megrendelő elvárásaihoz, mint a készen kapható szoftvereké. A tömegesen használt szoftverek többségénél a konkrét helyszíni ügymenet-megfigyelések eredménye és a felhasználók véleménye nem érvényesíthető, mondhatni készen kapott rendszert kell tudni helyben használni. Viszont a piacon készen vásárolható szoftverek előnye, hogy stabilabb a működési háttér, a fejlesztő folyamatosan gondoskodik a fejlesztésről, frissítésről, korszerűsítésről, valamint a helpdesk szolgáltatásokról.

A tömegesen használt piaci szoftverekénél aszimmetrikus helyzet jöhet létre, hiszen a fejlesztő visszaélhet azzal, hogy a megrendelő nem tud egyik pillanatról a másik pillanatra szoftvert váltani.

Az egyedi fejlesztéseknél gyakori, hogy a gyártó „eltűnik, megszűnik”, így a karbantartás is elmarad, vagy irreális költségekkel megoldható.

A különböző fejlesztő cégek ismerik egymást, egymás piacát nem kannibalizálják el, verseny csak az új vásárlókért folyik.

A szoftvert használó szolgáltatók többsége azt várta egy szoftver bevezetésétől, hogy csökken az adminisztrációs teher, segítséget kapnak a dolgozók a napi munkához, bizonyos papíralapú dokumentációk teljesen megszüntethetők, illetve, hogy a keletkező adatokat használhatják tervezéshez, fejlesztések megalapozásához, valamint nem utolsósorban a fenntartó számára bizonyítani tudják létjogosultságukat.

A szoftverhasználat bevezetését motiválja a szervezet mérete és az adminisztrációs kötelezettségek kritikus szintje. A szoftverhasználatra motivál a magas igénybe vevő szám, a nagy ellátási terület, valamint hatósági munkához kötődő tevékenység jelenléte a szolgáltatásban.

Az ugyanazon szoftvert használók közti kapcsolattartás jelentéktelennek mondható, pedig a használatot és a szoftver fejlesztését is segítené az együttműködés és a tapasztalatcsere.

A fent említett három szélesebb felhasználói bázissal rendelkező szoftver felépítése tulajdonságai hasonlóak. Mindhárom a Windows alapú felhasználást támogatják, a felépítés a Windows ablakos megoldásához és megjelenéséhez hasonló. A rendszerük több felhasználós, SQL alapú adatbázist használ és hálózatban történő alkalmazás lehetséges.

A programok felépítése az alábbi:

1. Intézményi torzsnyilvántartás

A felhasználók és a felhasználói jogosultságok itt állíthatók be. Az admin által folyamatosan karbantartható az állomány.

2. Igénybe vevők nyilvántartása

Az igénybe vevők törzsadatai és egyéb információs adatok (hozott probléma, iskolai végzettség, gazdasági aktivitás, stb.) tárolása itt történik.

Az adatok a hatályos jogszabályi, illetve a statisztika elvárásainak előírásoknak megfelelően kerülnek felvitelre, de az admin által bővíthetők a listák.

Meg van határozva, hogy mely adatokat kell kötelezően rögzíteni, amely nélkül nem enged a program továbblépést.

3. Napló funkció

A nyújtott szolgáltatások rögzítésére szolgál, a forgalmi naplóhoz hasonló formátumban, azonban tartalmaz szabadleírású elemeket, amely viszont az esetenapló jellemzője (pl. cél meghatározás)

A programok lehetővé teszik, hogy az igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó személy (segítő, esetfelelős) közti hozzárendelés megtörténjen, továbbá igénybe vevő és igénybe vevő közti hozzárendelésre is lehetőség van (családfa létrehozása).

A programok a KSH OSAP statisztikát elkészítik és szinte bármilyen lekérdezést, kimutatást tudnak készíteni az igénybe vevőkről és a nyújtott szolgáltatásokról, végzett tevékenységekről.

A programok nem rendelkeznek olyan tulajdonságokkal, mint egy tanúsított iratkezelő szoftver. A határidős feladatok nyomon követésére csak részben alkalmasak, a naptárfunkciót nem tudják produkálni.

A fentiektől jelentősen eltér a szombathelyi **Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat által fejlesztett OPAL nyilvántartó program**. A program webalapú nyilvántartás, amely az intézmény által több telephelyen nyújtott különböző személyes gondoskodást nyújtó ellátási formák mindegyikének nyilvántartását magába foglalja.

A webalapú fejlesztést praktikus okból a több telephelyes ellátási struktúra indokolta.

A rendszer elsődleges feladata az, hogy a havi-, illetve éves kötelező statisztikai adatszolgáltatást biztosítsa, az összesített statisztikai adatszolgáltatást az analitikus nyilvántartással alátámassza.

Egységes szerkezetbe kívánták beilleszteni az különböző szakmai tevékenységek, nyilvántartási kötelezettségét, bár a nyilvántartásba bevont adatok köre szolgáltatásonként különböző.

A rendszer több, ikonokkal meghívott részrendszerből áll, melyek az alábbiak⁷.

1. Törzsállományok: azokat a viszonylag állandó adatokat tartalmazza, amelyek a forgalmi tételek csoportosítását, a fogalmak egységesítését, adatösszefüggések felépítését szolgálják. Pl.: telephelyek kódja, neve, szakmai kódok és elnevezésük, telephely – szolgáltatás - település kapcsolótábla a kistérségi feladatokhoz.
2. Ügyiratok: A személyekhez (kliensekhez, családokhoz) kapcsolódó szakmai munka dokumentálása. Az év során folyamatosan létrehozott ügyiratok telephelyenként, szakmai tevékenység- és településbontásban az esetfelelősöknél jelennek meg. Az ügyiratokhoz forgalmi tételek és határozatok kapcsolódnak.
3. Jelzőrendszer: A jelzőrendszer tagjai a gyermekjóléti feladatok ellátásához jelzéseket küldenek. A jelzéseket úgy kell a rendszernek tárolnia, hogy a statisztika igényeinek megfelelő bontásban tudjon információt szolgáltatni a rögzített tételekről.
4. Csoportos ellátás: A csoportos ellátásban az ügyiratokhoz kapcsolódó kliensek részére több csoportban is szervez az intézmény foglalkozást. A csoportos ellátás keretében megjelent kliensekről személyenkénti nyilvántartást vezet a rendszer, amely a forgalmi naplókban is megjelenik. A csoportfoglalkozáson megjelent kliensek forgalmi tételeinek rögzítését végezhető el a funkcióban.
5. Közösségi szociális munka: A közösségi foglalkozásokon aláírt jelenléti ívekről összesített nyilvántartást vezet a rendszer. A szolgáltatás jellege szerint iskolatípus

⁷ Az OPAL felhasználói kézikönyve alapján

szerinti bontásban -, vagy felnőtt - gyermek bontásban kell rögzítenünk a foglalkozások résztvevőinek számát. A nyilvántartás közösségi foglalkozásokhoz kapcsolódó létszámadatok feldolgozását teszi lehetővé. A közösségi szociális munka személyenkénti nyilvántartása aránytalanul sok rögzítési munkát jelentene a munkatársaknak. A szociális munka jellegéből adódóan a tevékenység, a kialakított csoportok foglalkozásosainak száma és létszámadatok gyűjtése az éves statisztika szerinti elvárás. Alapbizonylat lehet a résztvevők által aláírt jelenléti ív.

6. Információk, statisztikai kimutatások. Az ikonnal meghívott ablakban az általános listák és szolgáltatásonkénti speciális kimutatások jelennek meg fastruktúrába rendezve. A családsegítő- és a gyermekjóléti szolgáltatás kimutatásait további két csoportba vannak rendezve. Az Éves kimutatások csoportban a statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség listáit, az Időszakos kimutatások c. csoportban az Intézmény által kialakított kimutatásokat találhatók meg.

III.2.1. Alkalmazott elektronikus dokumentáció, szoftveres megoldások

III.2.1.1. Közzolgálati Szoftverház családsegítésre vonatkozó szoftvere

A szoftver része az Integrált Közzolgálati Szoftvercsomagnak, annak alapmoduljára épül. A moduláris felépítés előnye, hogy a különböző feladatokat ellátó modulok kezelése hasonló, a felhasználók egy-egy modul megismerése után könnyen eligazodnak a rendszer többi részében is. A folyamatosan alakuló igényekhez a modulok bővítése kis ráfordítással megoldható, az egyes modulok hálózatában integrált rendszerként használhatóak, az egyes ügyintézők egy törzsállományt használhatnak, nagyon jól szelektálható jogosultságokat lehet beállítani.

Az alapmodul összefogja a többi modult. Belépteti a felhasználókat és kiosztja a többszintű jogosultságokat (adat rögzítés, módosítás, törlés, modulokhoz kapcsolódó jogok)

Az alapmodul tartalmazza az ügyféltörzset. Az ügyféltörzsben az igénybe vevők adatai kerülnek felvételre.

A programcsomagra általánosan jellemző az egységesített felhasználói felület: a különböző funkciójú ablakok áttekinthetően vannak felépítve, a vezérlő gombok, beviteli mezők a megszokott helyeken vannak. A program legtöbb funkciója billentyűzetről is elérhető.

A program testreszabható, konfigurálható, széles körű keresési lehetőségek és automatizmusok könnyítik az adatbeviteli és feldolgozási munkákat.

Lehetőség van a Közzolgálati Szoftverház korábbi programjaiból és egyéb más programokból teljes körű adatáttemelésre (konvertálás), így a munkát egy már feltöltött, induló adatállománnyal kezdheti meg a felhasználó.

A program futtatásához minimálisan Windows 98 SE operációs rendszer szükséges.

Hálózatos formában telepíthető a program.

A családsegítés modul a következő témakörökben segítheti a családsegítő szolgálatok munkáját:

- igénybe vevők nyilvántartása,
- a nyilvántartott igénybe vevőkről kimutatás készíthető
- forgalmi napló vezetése mind a gondozásba vett, mind az egyéb igénybe vevőkről.
- csoportos foglalkozások és a résztvevők nyilvántartása
- a felhasználó igényei szerint kialakítható esetenapló nyomtatása
- év végi statisztika készítése

A nyilvántartott adatokról tetszőleges időszakra kimutatás készíthető.

A családsegítés modul az alapmodulra épülve egy hatékony ügyfél és forgalom nyilvántartásra alkalmas rendszert képez.

Lehetőség van a legfontosabb adatokon kívül a statisztika által kért, és egyéb adatok tárolására az igénybe vevőkről, valamint családtagjaikról, családjukról. A nyilvántartott igénybe vevőkről az alapmodul részét képező Listák-Elemzések modul segítségével, bármely időszakra vonatkozó, a felhasználó igényei szerinti feltételeknek eleget tevő lista, kimutatás készíthető. Bármely igénybe vevő esetenaplója bármikor rendelkezésre áll. A nyilvántartott adatokból, a felhasználó igényei szerint kialakított esetenapló azonnal nyomtatható.

A mindennapos forgalom nyilvántartásában, a forgalmi napló vezetésében is segít a családsegítő modul. A forgalmi naplóban tárolt adatokról tetszőleges lista, kimutatás készíthető a Listák-Elemzések modul segítségével.

Megadható a csoportos foglalkozások jellege, időpontja, valamint rögzíthetők a foglalkozásokon részt vett ügyfelek és a foglalkozásokat vezető személyek. A rögzített adatokról szintén készíthetők listák, kimutatások.

Egy gombnyomással néhány perc alatt elkészíthető és kinyomtatható a 1696-os számú statisztikai adatlap.

A program felhasználói felülete a Windows operációs rendszernek tökéletesen megfelel, ablakok, illetve fülek nyithatók.

A törzsadatok tartalmazzák az Szt. 18. § a)-i) pontjaiban foglaltakat, az esetnapló és a forgalmi napló kötelező adattartalmát.

A név, a születési hely, idő, lakcím beírását követően lehet rögzíteni az igénybe vevőt. A kötelezően beírandó adatok köre előre definiálható.

A további adatok már inkább az információs adatok körébe sorolhatók.

Az igénybe vevő adatait csoportosítva lehet rögzíteni a:

- személyi adat
- címek
- állampolgárság
- elérhetőség
- családi adatok, végzett
- pénzügyi, vagyoni adatok,
- megjegyzés,
- háztartás

fül alatt. Az adatok csoportosítása nem teljesen logikus, viszont a teljes kitöltéssel egy igen széles spektrumú adatbázis állhat egy családsegítő szolgálat rendelkezésére. A kötelezően töltendő mezőket a program piros színnel jelzi.

A program az igénybe vevők számára egyéni azonosítót képez, melynek formátuma (nem-év-sorszám).

Az igénybe vevők adatainál az iskolai végzettség, gazdasági aktivitás, családi összetétel adatkategóriák a KSH OSAP bontása szerint kerültek kialakításra.

A jogszabályi kötelezően nyilvántartandó adatokon felül egyéb olyan adatok is felvehetők, amelyek az ügyintézkést támogatják, ilyen például a személyi igazolvány száma, a hátrányos helyzet (önkormányzati rendelet tartalmazhat ilyen kritériumot egyes helyben adható ellátásoknál), védett fogyasztói státusz.

A háztartás adatai panelen tulajdonképpen össze lehet állítani egy családot, az elsődlegesen rögzített igénybe vevőhöz újabb felnőtt korú, vagy kiskorú családtagot, együtt élő személyt lehet rendelni. Amennyiben a családtag is ügyfélként kerül rögzítésre, akkor természetesen az adatai közt megjelenik a családi, rokoni kapcsolat.

A program hibája, hogy nem tesz különbséget a család és a háztartás fogalmát összemosva, tehát a nem együtt élő személyi erőforrások megjelenítését nem teszi lehetővé.

A jövedelmi adatok rögzítésénél lehetőség van egy elsődleges és emellett a szükséges számban más jövedelemforrás megadására. A jövedelem típusát és összegét beírva a program automatikus összegzést végez. Hátrány, hogy személyenként végzi el az összegzést a családsegítés modul, így családi jövedelem nem számítható automatikusan.

Az igénybe vevői nyilvántartás képeit az 1-4. számú ábra mutatja.

Családsegítés - [Ügyfelek]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Kötelező mezők: Név, cím, született

Titulus	Vezeték név	Utó név	Dátum	Anyja neve	TAJ	Irsz.	Település	Ulica
			Mind					
Titulus	Vezeték név	Utó név	Születési idő	Anyja neve	TAJ	Irsz.	Település	Ulica
	Horváth	Ibolya	2010.02.26			8128	Aba - Belsőbáránd	Ady E. ut
	Kiss	Géza	2000.04.01			7678	Abaliget	Iskola út
	Kovács	Zoltán	2010.04.06			7678	Abaliget	Ady E. ut
	Nagy	Béla	2010.04.14	33 12		7678	Abaliget	Dombóvár u.
	Tóth	Eva	2010.01.01			8128	Aba - Belsőbáránd	Ady E. ut

Személyi adat | Címek | Állampolgárság, mny | Elérhetőség | Családi adatok, végzettség | Pénzügyi, vagyoni adatok | Megjegyzés | Háztartás

Képviselet

Családi állapot: Elvált Szakképzettség: Zongorahangoló
Végzettség: Vízügyi technikus
Szakközépiskola ☒ Halmozottan Hátrányos helyzetű

Új Módosít

Rekordok száma: 5. Felhasználó: kszh felhasználó

1. ábra Családsegítés ügyfélnyilvántartás családi adatok, végzettség

Családsegítés - [Ügyfelek]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Kötelező mezők: Név, cím, született

Titulus	Vezeték név	Utó név	Dátum	Anyja neve	TAJ	Irsz.	Település	Ulica
			Mind					
Titulus	Vezeték név	Utó név	Születési idő	Anyja neve	TAJ	Irsz.	Település	Ulica
	Horváth	Ibolya	2010.02.26			8128	Aba - Belsőbáránd	Ady E. ut
	Kiss	Géza	2000.04.01			7678	Abaliget	Iskola út
	Kovács	Zoltán	2010.04.06			7678	Abaliget	Ady E. ut
	Nagy	Béla	2010.04.14	33 12		7678	Abaliget	Dombóvár u.
	Tóth	Eva	2010.01.01			8128	Aba - Belsőbáránd	Ady E. ut

Személyi adat | Címek | Állampolgárság, mny | Elérhetőség | Családi adatok, végzettség | Pénzügyi, vagyoni adatok | Megjegyzés | Háztartás

Titulus: Tóth Utó név: Éva Név: Nő ☒ Aktív

Születési idő: 2010.01.01 Születési hely: Aba Anyja vezetéke: Anyja utó neve: ☒ Pályakezdő ☐ Védett fog.

Szüli Vezeték név: Szüli utó név: Adóazonosító jel: TAJ szám: Szem. ig. szám: Egyéni azonosító:

Új Módosít

Rekordok száma: 5. Felhasználó: kszh felhasználó

2. ábra Családsegítés ügyfélnyilvántartás személyi adatok

Családsegítés - [Ügyfelek]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Kötelező mezők: Név, cím, született

Titulus	Vezeték név	Utó név	Dátum	Anyja neve	TAJ	Irsz.	Település	Utca
			Mind					
Titulus	Vezeték név	Utó név	Születési idő	Anyja neve	TAJ	Irsz.	Település	Utca
	Horváth	Ibolya	2010.02.26			8128	Aba - Belsőbáránd	Ady E. ut
	Kiss	Géza	2000.04.01			7678	Abaliget	Iskola út
	Kovács	Zoltán	2010.04.06			7678	Abaliget	Ady E. ut
	Nagy	Béla	2010.04.14	33 12		7678	Abaliget	Dombádi u.
	Tóth	Eva	2010.01.01			8128	Aba - Belsőbáránd	Ady E. ut

Személyi adat | Címek | Állampolgárság, nyryp | Elérhetőség | Családi adatok, végzettség | Pénzügyi, vagyoni adatok | Megjegyzés | Háztartás

Név	Született	Anyja neve	Rokoni ág
Kovács Zoltán	2010.04.06		Gyermek
Tóth Éva	2010.01.01		Családfő

Együtt élők száma:
 Gyermek száma:
 Családi összetétel:

Kötelező mezők: ?

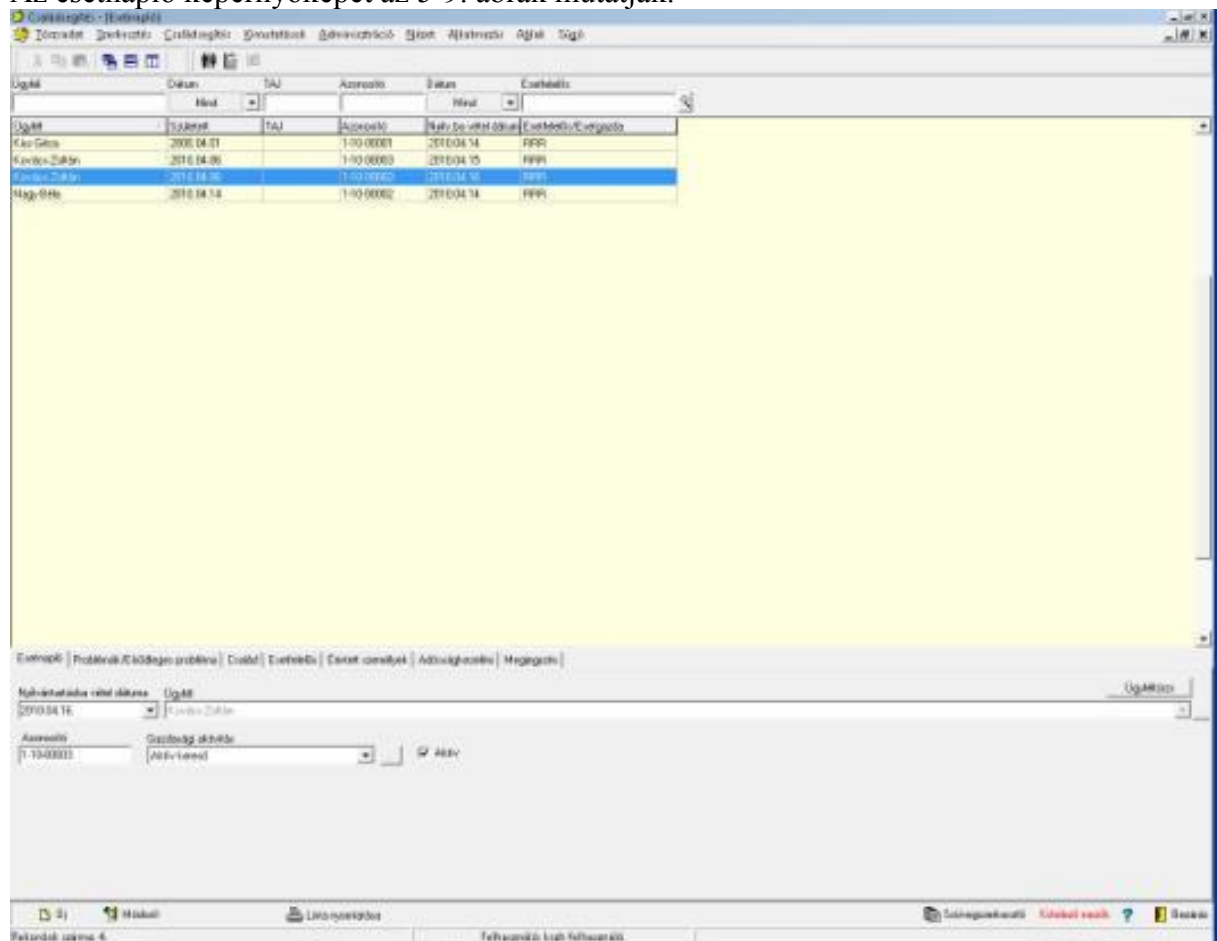
Rekordok száma: 5.
 Felhasználó: kszh felhasználó

Az esetnapló tartalmazza az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet szerinti kötelező adattartalmat. Az esetnaplóba a törzsadatok közül kerül beemelésre az igénybe vevő és történik egy igénybe vevő-esetfelelő hozzárendelés. Megjeleníthetők a gondozásban érintett személyek. Lehetőség van a megjegyzés rovatban szöveg bevitelre, azonban arra nem alkalmas a felület, hogy a szubjektív családgondozói feljegyzések elektronikusan bevihetőek legyenek. A forgalmi napló esetleírás funkciója a szoftverben ugyan megjelenik, de a szubjektív feljegyzések nem egyenlősíthetők minden esetben az esetleírással.

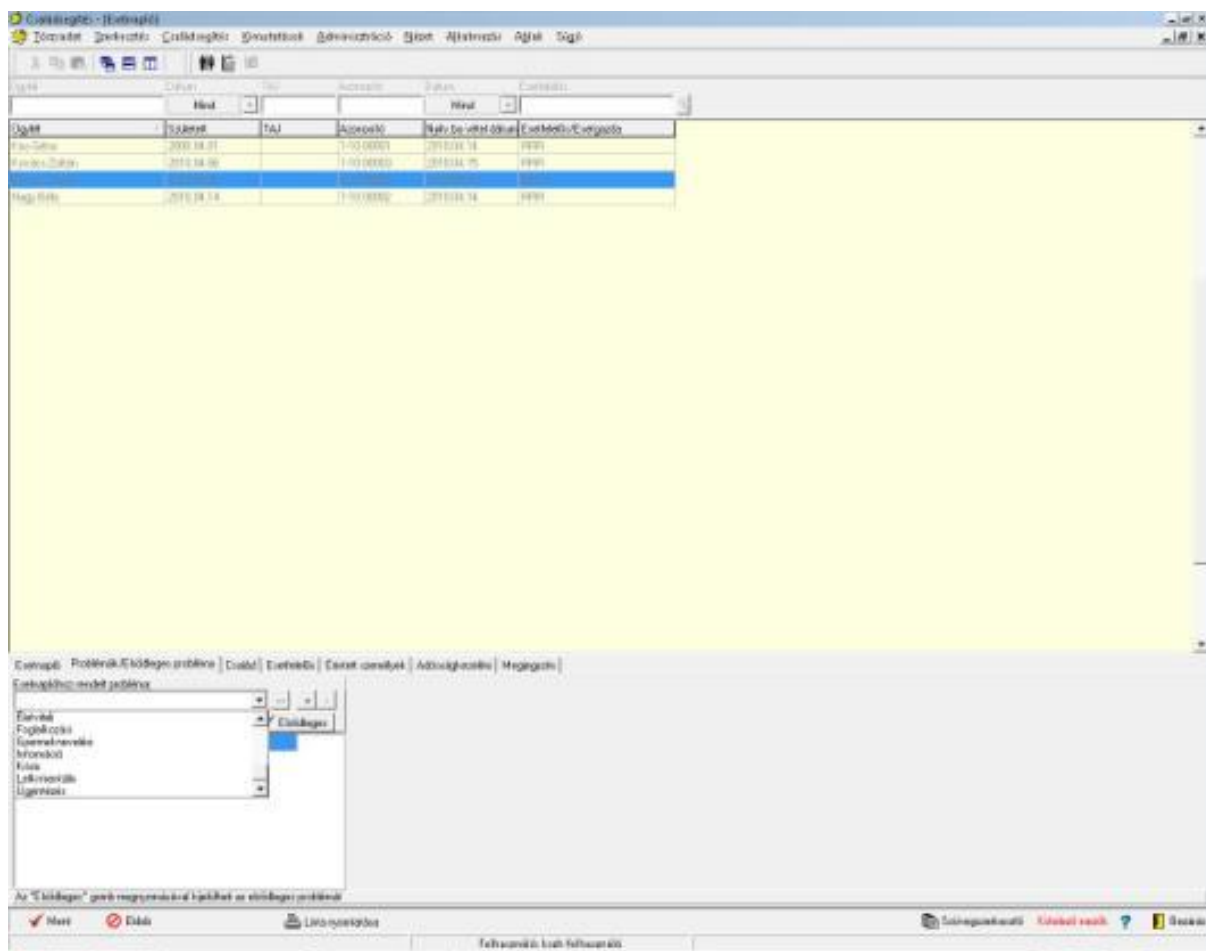
Az esetnapló tartalmaz egy adósságkezelés fület, amelyről nyitható az adósságkezelési szolgáltatás módszertani ajánlásban megfogalmazott dokumentációja, azaz az alapadatok, a hátralék okai, az adósságkezelési tanácsadás részletes leírása, a törlesztések rendje, a háztartási napló, valamint egyéb információk. Az adósságkezelési szolgáltatás tehát nem külön modulban, hanem integráltan került beépítésre. Ugyanez nem mondható el a másik hatósági jellegű feladatról, az aktív korú nem foglalkoztatottakkal kapcsolatos együttműködésre. Ez nem került külön beépítésre a programba.

A szoftverből nyomtatási képernyő nyerhető ki maga az esetnapló dokumentum.

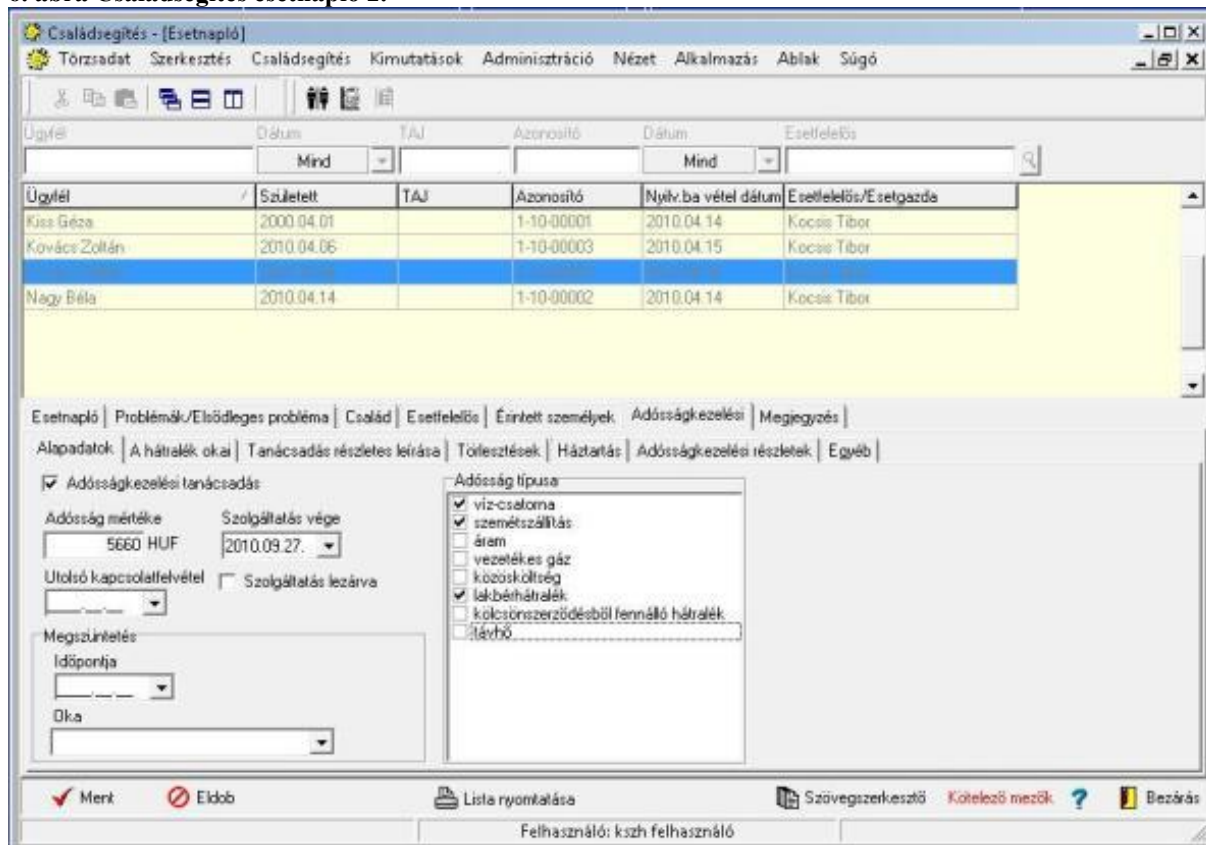
Az esetnapló képernyőképét az 5-9. ábrák mutatják.



5. ábra Családsegítő esetnapló 1.



6. ábra Családsegítés esetenapló 2.



7. ábra Családsegítés esetenapló 3.

Családsegítés - [Esetnapló]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Úgyfél Dátum TAJ Azonosító Dátum Esetfelelős

Mind

Úgyfél	Született	TAJ	Azonosító	Nyilv. be vétel dátum	Esetfelelős/Esetgazda
Kiss Géza	2000.04.01		1-10-00001	2010.04.14	Kocsis Tibor
Kovács Zoltán	2010.04.06		1-10-00003	2010.04.15	Kocsis Tibor
Nagy Béla	2010.04.14		1-10-00002	2010.04.14	Kocsis Tibor

Esetnapló | Problémák/Elsődleges probléma | Család | Esetfelelős | Erintett személyek | Adósságkezelési | Megjegyzés

Alapadatok | A hátralék okai | Tanácsadás részletes leírása | Törlesztések | Háztartás | Adósságkezelési részletek | Egyéb

Mobilizálható vagyontárgyak, ingóságok (felsorolás):

Részletfizetés:

Táblázat Adatok

Hitelező	Dátum	Hátralék	Lejárat	Hónapok	Havi összeg	Szerződés
Úzsvár	2010.04.27	4000	2010.09.01	5	500	F406/2010

Új törlesztés Módosítás

Ment Eldob Lista nyitvatartása Szövegszerkesztő Kötelező mezők Bezáras

Felhasználó: kszh felhasználó

8. ábra Családsegítés esetnapló 4.

Családsegítés - [Esetnapló]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Úgyfél Dátum TAJ Azonosító Dátum Esetfelelős

Mind

Úgyfél	Született	TAJ	Azonosító	Nyilv. be vétel dátum	Esetfelelős/Esetgazda
Kiss Géza	2000.04.01		1-10-00001	2010.04.14	Kocsis Tibor
Kovács Zoltán	2010.04.06		1-10-00003	2010.04.15	Kocsis Tibor
Nagy Béla	2010.04.14		1-10-00002	2010.04.14	Kocsis Tibor

Esetnapló | Problémák/Elsődleges probléma | Család | Esetfelelős | Erintett személyek | Adósságkezelési | Megjegyzés

Alapadatok | A hátralék okai | Tanácsadás részletes leírása | Törlesztések | Háztartás | Adósságkezelési részletek | Egyéb

2010	Jan.	Feb.	Már.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Ok.	Nov.	Dec.
víz-csatoma												
személyszállítás						550	550	550		650		
áram												
vezetékös gáz												
közműköltség												
lakbérhátralék						3400		3400				
kölcsönsszerződés												
távhitel												

Ment Eldob Lista nyitvatartása Szövegszerkesztő Kötelező mezők Bezáras

Felhasználó: kszh felhasználó

9. ábra Családsegítés esetnapló 5.

Az esetnapló listázásának hívja a szoftver az egyik keresési funkciót, azonban ez részben a berögzített információk alapadatok listázása. Lehet keresni kor, nem családi összetétel szerint az igénybe vevők körében. Az esetnaplóra ténylegesen az esetkezelés időszakára történő szűrés, a hozott probléma, az esetfelelős szerinti és a felvétel dátuma szerinti szűrés vonatkozik. A keresési funkciót a 10. ábra szemlélteti.

10. ábra Családsegítés esetnapló 6.

Az esetnapló fedőlapot a program automatikusan képes nyomtatni. a rögzített adatok alapján.

11. ábra Családsegítés esetnapló fedőlap

A program forgalmi napló modulja tartalmaz egy bejegyzés, egy probléma,esetkezelés jellege és esetleírás fület. A forgalmi napló modulban minden bejegyzés a papír alapú forgalmi napló egy-egy sorának kitöltésével egyenlő.

A forgalmi napló tartalma követi az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet és a KSH OSAP által megkövetelt adattartalmat.

A bejegyzés rovatba kerül rögzítésre, hogy mikor, kivel történt beavatkozás/cselekmény, ki végezte a beavatkozást, hány fő volt érintett a beavatkozás során, mi alapján történt a beavatkozás.

A forgalmi naplóban a hozott problémát és esetkezelés jellegét listából kell kiválasztani az esetkezelés, juttatás fülön. A jogszabályi előírásokhoz képest többletfunkció, hogy rögzíteni lehet, hogy hol és hogyan történt a beavatkozás (intézményben, szolgáltatónál, családlátogatáson, telefonon), valamint az, hogy rögzíthető, hogy milyen típusú és mértékű volt a juttatás.

A program a jogszabályhoz képest részletesebb bontást nem produkál a hozott problémánál és az esetkezelés jellegénél.

A programból a forgalmi napló nyomtatható, valamint az esetleírások nyomtathatók időbeli sorrendben. Gyakorlatban a családgondozó a nyomtatott esetleírást kiegészítheti saját megjegyzéseivel, ez a szubjektív feljegyzések készítésénél jelenthet előnyt. A forgalmi napló képernyőképét a 12-15. ábrák mutatják.

12. ábra Családsegítés forgalmi napló 1.

Családsegítés - [Forgalmi napló]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Dátum: Mind Száz: Azonosító: Ügyfél: Küldő sz: Juttatás: Ügyintézés t: Esetleírás: Ügyelet: Dátum: Dátum: Röv

Dátum	Száz	Azonosító	Ügyfél	Küldő sz	Juttatás	Ügyintézés t	Esetleírás	Ügyelet	Gond. kezdete	Gond. vége
2010.04.01	1	1-10-00001	Kiss Géza					Kocsis Tibor		

Bejegyzés Esetkezelés, juttatás Esetleírás

Probléma

- ☐ Anyagi
- ☐ Családi
- ☐ Egészségi
- ☐ Egyéb
- ☒ **Esetleírás**
- ☐ Foglalkozási
- ☐ Gyermeknevelési
- ☐ Információ
- ☐ Krízis
- ☒ **Lelki-mentális**
- ☐ Ügyintézés

Esetkezelés jellege

- ☐ Családátogatás
- ☐ Csoport
- ☐ Egyéb
- ☐ Gondozásba vétel
- ☐ Információ nyújtás
- ☐ Pszichológiai
- ☐ Segítő beszélgetés
- ☐ Tanácsadás
- ☒ **Tovább irányítás**
- ☐ Utógondozás
- ☐ Ügyintézés
- ☐ Védelembe vétel

Juttatás/Egyéb szolgáltató tevékenység

Pénzbeni

Juttatás összege (Pénzbeli juttatás esetén)

1400

Ügyintézés típusa

Családátogatás

Institúciónál

Szolgálatnál

Telefonon

Ment Eldob Esetleírások listázása Kötvező mezők? Bezáras

Felhasználó: kszh felhasználó

13. ábra Családsegítés forgalmi napló 2.

Esetleírások

Kibocsátó: Magyarfalu Polgármesteri Hivatal
1000 Magyarfalu, Fő u. 1

Oldal: 1
Dátum: 2010.04.27

Esetleírások
Kiss Géza (an.: ; szül.: 2000.04.01)
Esetleíró: Kocsis Tibor

2010. április 27.
Ügyelet: Kocsis Tibor
Rövid eseteírás:
Bejött és elmondta a problémáját
Esetleírás:
Bejött és elmondta a problémáját
Rossz anyagi körülmények stb.

2010. május 2.
Ügyelet: Kocsis Tibor
Rövid eseteírás:
Ehezik, nincs pénze
Esetleírás:
Ehezik, nincs pénze
A lakását elvették az uzorások
Segítséget vár az intézménytől

Page 1 of 1

14. ábra Családsegítés forgalmi napló 3.

Családsegítés - [Forgalmi napló]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Azonosító Ügyfél neve Dátum TAJ Dátum Dátum Dátum

Azonosító	Ügyfél neve	Született	TAJ	Gondozás kezdete	Gondozás vége	Felvétel dátuma
1-10-00001	Kiss Géza	2000.04.01		2010.07.27		2010.04.14
1-10-00003	Kovács Zoltán	2010.04.06		2010.04.27		2010.04.15

Esetleírások listázása Esetleírások nyomtatása évről Aktuális esetleírás nyomtatása

Dátum Sorszám: <=> Ügyeletes Rövid esetleírás (forgalmi naplóban megjelenik)

Dátum	Sorszám	Ügyeletes	Rövid esetleírás (forgalmi naplóban megjelenik)
2010.04.27	3	Kocsis Tibor	Bejött és elmondta a problémáját
2010.05.02	4	Kocsis Tibor	Ehezik, nincs pénze

Bejegyzés Probléma, esetkezelés jellege Esetleírás

Dátum Sorszám Ügyeletes Küldő szerv

2010.04.27 3 Kocsis Tibor

Régi \ Új ügyfél Egyén \ Család

☒ Régi ☐ Új ☒ Egyén ☐ Család

Erintettek száma: 1

Rövid esetleírás (forgalmi naplóban megjelenik): Bejött és elmondta a problémáját

Új Módosít

Rekordok száma: 2. Felhasználó: kszh felhasználó

15. ábra Családsegítés forgalmi napló 4.

A program külön választja a gondozási tevékenység rögzítését, amely tulajdonképpen az esetenapló tervdokumentum része. Ebben a rovatban szintén lehetőség van szabad szöveges mező bevitelére. A cselekvési tervet módosítás esetén újra fel kell rögzíteni.

Családsegítés - [Gondozás]

Törzsadat Szerkesztés Családsegítés Kimutatások Adminisztráció Nézet Alkalmazás Ablak Súgó

Azonosító Ügyfél Dátum TAJ Dátum Dátum Aktív Esetleíró

Azonosító	Ügyfél	Született	TAJ	Gondozás kezdete	Gondozás vége	Aktív	Esetleíró
1-10-00001	Kiss Géza	2000.04.01		2010.07.27		<input checked="" type="checkbox"/>	Kocsis Tibor
1-10-00003	Kovács Zoltán	2010.04.06		2010.04.27		<input checked="" type="checkbox"/>	Kocsis Tibor

Gondozás Probléma leírása Cselekvési terv Megjegyzés

Ügyfél: Kiss Géza Azonosító: 1-10-00001

Gondozás kezdete: 2010.07.27 Gondozás vége: Esetleíró: Kocsis Tibor ☒ Aktív

Új Módosít Esetnapló nyomtatása

Rekordok száma: 2. Felhasználó: kszh felhasználó Kikélező mezők?

16. ábra Családsegítés gondozási tevékenység rögzítése 1.

A KSH OSAP statisztika elkészítését nyomtatható, másolható, menthető szöveges formátumban képes a program elkészíteni. A KSH OSAP pontjaival megegyező bontásban készíti el a program a statisztikát. (ld. 17. ábra)

Statisztika időszakának: ☒ EsetFelelősként: Kocsis Tibor
☐ Ügyelelesenként:
Kezdet: 2010.01.01. Vége: 2010.12.31. ☒ 2/1 ☒ 2/2 ☒ 2/3 ☒ 2/4 ☒ 2/5 ☐ 2/7 ☒ 3/1 ☒ 3/2 ☒ 3/3 ☒ 3/4 ☒ 3/5
Start...
2.1 A szolgáltatást igénybevevők száma nem és korcsoport szerint (fő)

	-6	7-13	14-17	18-34	35-49	50-61	62-	Összesen
Férfi	0	1	0	0	0	0	0	1
Nő	0	0	0	0	0	0	0	0
Összesen	0	1	0	0	0	0	0	1

2.2 A szolgáltatást igénybevevők száma gazdasági aktivitás szerint

Gazdasági aktivitás	Fő
Inaktív kereső	1
Összesen	1

2.3 A szolgáltatást igénybevevők száma a család összetétele szerint

Családi összetétel	Fő
egy szülő + gyermek	1
Összesen	1

Nyomtatás
Felhasználó: kszh felhasználó

17. ábra Családsegítés KSH OSAP statisztika

A Községi Szolgáltatási Szoftverház programja a jelenleg hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően és a KSH OSAP adatigényéhez illeszkedve biztosítja az elektronikus dokumentációt. A program használható a KSH OSAP-on kívüli egyéb kimutatások készítésére az igénybe vevőkről, a hozott problémákról és az esetkezelés jellegéről, valamint a családgondozók tevékenységéről.

Az igénybe vevők adataival kapcsolatos szűrések megbízhatóságát rontja, hogy nem minden igénybe vevő esetén kerül minden adat rögzítésre (nem is kerülhet, hiszen az élethelyzet és a segítségnyújtás behatárolja a rögzítendő információk adatok körét).

A program hátránya, hogy túl sok szabadságot enged a felhasználóknak (pl. kötelezően kitöltendő adatok körének meghatározása), amelyet a felhasználók nem lehetőségként, hanem nehézségként érzékelnek.

III.2.1.2. CsaWin 2000.⁸

A CsaWin2000 szoftver a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete kezdeményezte. A szoftver fejlesztésében aktívan közreműködött a kaposvári Családsegítő Központ. A fejlesztés a családsegítés 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletben meghatározott dokumentációjával párhuzamosan indult. A fejlesztés célja az volt, hogy létrejöjjön egy olyan országos nyilvántartó program (amelyre egyébként az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete is utal az egyéni azonosítónál), amely

- szakmai konszenzuson alapul
- informatív legyen
- legyen képes az elvégzett tevékenységet dokumentálni
- felhasználóbarát, könnyen kezelhető legyen
- könnyítse a szociális munkás „életét”.

A fejlesztő Gibzone Bt. hivatalosan 2003. június 26-án leállította a CSAWin 2000 rendszerének fejlesztését. Csak azért tudott a szoftver versenyképes maradni, mert a családsegítés dokumentációja és a KSH OSAP statisztika adatigénye nem változott.

A rendszer jellemzői:

- Könnyen kezelhető
- SQL alapú adatbázis
- Több felhasználós

Az igénybe vevői nyilvántartás jellemzői:

- Részletes adatokat tartalmaz
- Gyorskeresés lehetséges

A statisztika és kimutatások jellemzői:

- Éves KSH statisztika
- Szabad lekérdezések

Az esetdokumentáció jellemzői:

- Anamnézis
- Probléma meghatározás
- Segítő tevékenység

A program a Közzszolgálati Szoftverház programjához nagyon hasonlít.

Windows operációs rendszeren futtatható. Logikailag ugyanúgy egy igénybe vevői adatbázisra és eseményrögzítő modulra épül. A különbség a felhasználói felület egyszerűségében van.

A CsaWin2000-ben a szoftverfejlesztés leállása miatt nem kerültek átvezetésre az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2009. évi módosításai, így tulajdonképpen annyi „fogyatékosága” van a szoftvernek, hogy nem szűri a családon belüli bántalmazás problémát.

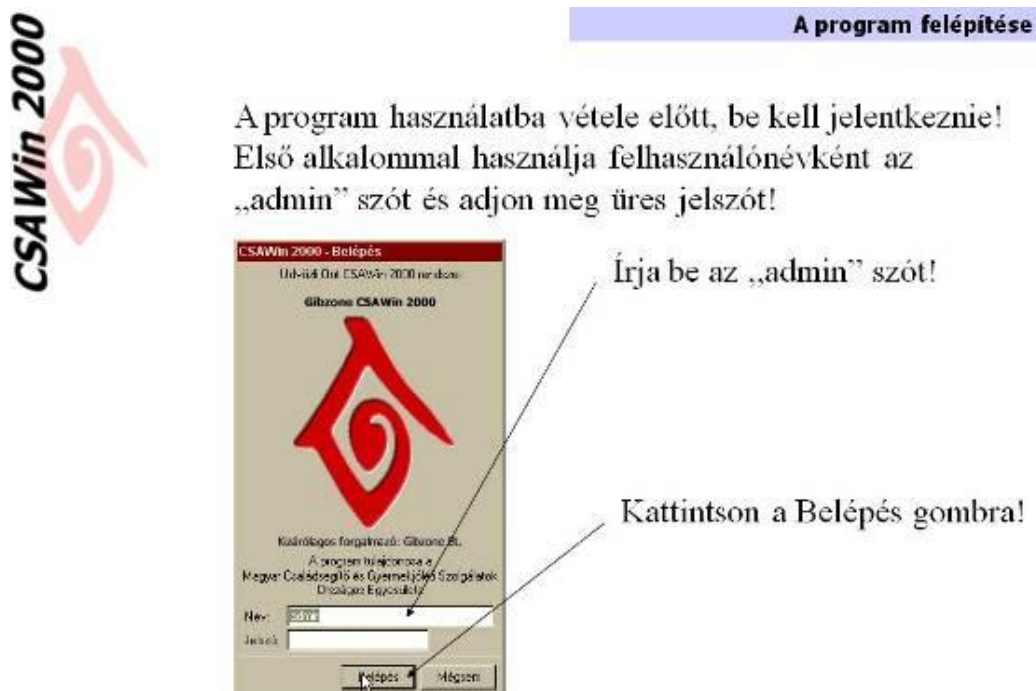
Az aktív korúakkal kapcsolatos együttműködés ebben a szoftverben sem különíthető el a „klasszikus” családgondozástól, csakúgy mint a Közzszolgálati Szoftverház termékében.

Az adatok rögzítésénél szintén a név és a nem megadása minimálisan szükséges, s a program generálja az egyéni azonosítót, amelynek formátuma szintén nem-év-sorszám számsorozat.

A program az anonim igénybe vevőket is engedi rögzíteni.

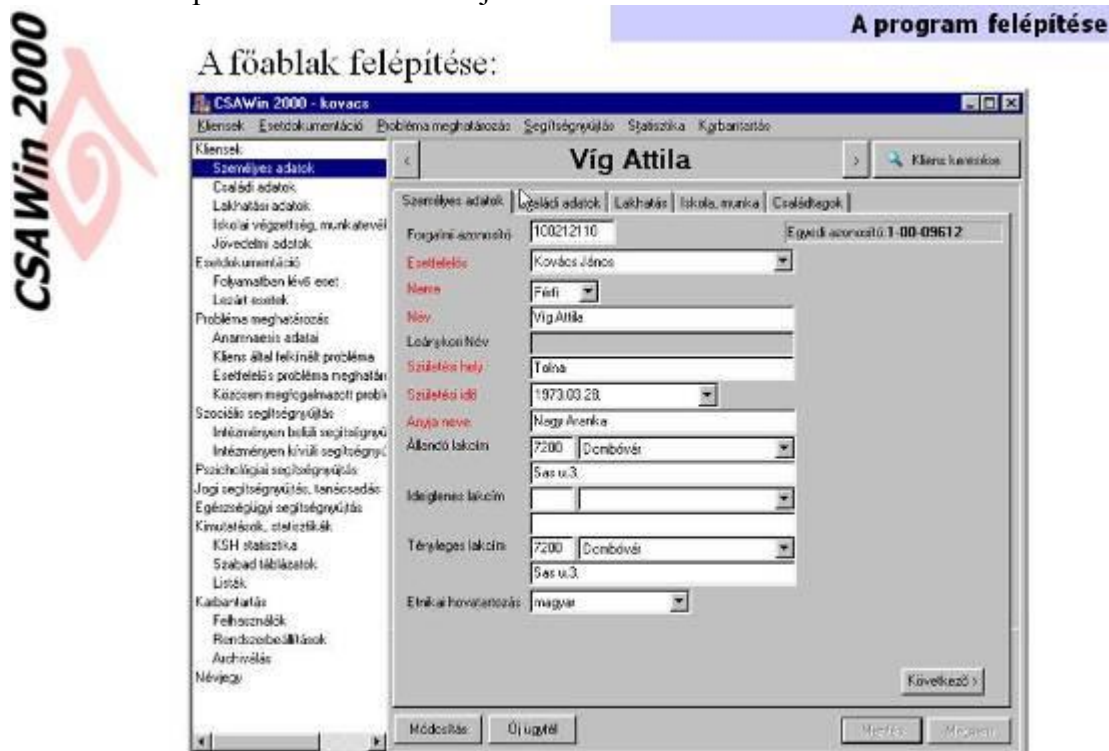
⁸ A SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ bemutató anyaga, összeállította Szabó János igazgató

A felhasználói jogosultságokat előzetesen az admin adja meg. (Ld. 18. ábra)



18. ábra Bejelentkezés

A főablak felépítése a 19. ábra mutatja.



19. ábra Főablak felépítése


A navigációs pult segíti a felhasználót. A Közzszolgálati Szoftverház programjához képest alapvető különbség, hogy a családsegítés segítő folyamatának nem keresztmetszeti képéből indul ki a fejlesztés, hanem hosszsmetszeti képből és a szociális munkás szemszögéből támogatja a dokumentációs folyamatot, s a felület is az időbeliséget érzékelteti.

A kliensek csoportban tud adatokat bevinni az igénybe vevőkről. Az esetdokumentáció az esetdokumentációban tud előzményekre keresni, amely a családsegítés esetében rendkívül fontos.

A probléma meghatározás menüben történik az esetnapló szerinti probléma meghatározás szakaszának dokumentálása.


A segítségnyújtás menüben történik a forgalmi naplóban rögzített beavatkozások dokumentálása.

A kimutatások, statisztikák menüben készíthető el az OSAP statisztika és itt végezhető el a szabad lekérdezések.



A Navigációs pult...

A program felépítése



...a program funkciói között lépkedhet a segítségével. Ha rákattint valamelyik opcióra, megjelenik a Munkaablakba a megfelelő beviteli felület. A következő fő funkció csoportokból választhat:

- Kliensek
- Esetdokumentáció
- Probléma meghatározás
- Segítségnyújtás (Tevékenység)
- Kimutatások, statisztikák
- Karbantartás

20. ábra Navigációs pult

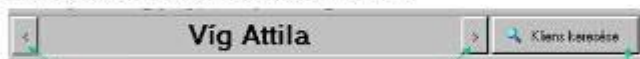
A CsaWin 2000. programban szintén keverednek a törzsadatok és az információs adatok. Az információs adatok támaszkodnak az esetnaplóhoz kötődő erőforrás feltárára, viszont a KSH OSAP szerinti kötelező adattartalom által kényszerített tartalom felül számos olyan adat rögzítésére ad lehetőséget a program, amely a szociális munkást támogatja (pl. lakhatás körülményei, családi adatok).

A programban a beviteli listák mindegyike nem bővíthető tetszés szerint, az előre meghatározott adattípusok és kategóriák használhatók. A karbantartás menüben lehet az igényeknek megfelelő korrekciókat elvégezni.

Az igénybe vevők rögzítését és az adattartalmat a 21-26. ábra szemlélteti.

A munkaablak

A felső részben, minden munkafolyamat közben látható a kiválasztott kliens.



A nyilakkal gyorsan navigálhat a kliensadatbázisban.

Kereshet a kliensek között név, résznév, vagy azonosító szerint is.

21. ábra Munkaablak

Kliens rögzítése

Új kliens rögzítéséhez kiválasztjuk a menüből az új kliens gombot. A megjelenő ablakban megadjuk a kliens alapvető adatait (csak a név és a nem megadása kötelező):

A név beírása után a program figyel a megadott adatokat, ha az adatbázisban hasonló adatokkal bíró kliens(ek) van(ak), felajánlja a kliens adatainak „elővételt”.

22. ábra Új igénybe vevő rögzítése 1.

Kliens rögzítése

A kliens felvétele után szabadon módosíthatja az adatokat. A részletes adatok megadása nem kötelező, a helyzet függvényében eldöntheti, mire van szükség az esetkezelés során.

[illegible]

A címek megadásában segít a bővíthető irányítószám adatbázis.

Az ábra a kliens személyes adatait mutatja. A fenti fülekkel választhat, milyen jellegű adatokat kíván megadni.

23. ábra Új igénybe vevő rögzítése 2.

Kliens rögzítése - Családi adatok

24. ábra Új igénybe vevő rögzítése 3.

Kliens rögzítése - Lakhatás

The screenshot shows the 'Lakhatás' tab in the CSAWin 2000 - Kovacs software. The client name is 'Vig Attila'. The left sidebar lists various categories, with 'Lakhatás' selected. The main area contains several input fields and a table.

Input fields:

- Lakás jogviszonya: tulajdonos
- Lakás mérete: 45 m2
- Lakószobaszám: 2 db
- Lakás komfortfokozata: felújított
- Lakás állaga: jó
- Lakás állaga: egészségtelen

Table:

mindenkinek külön hely	van
székény	nem tudjuk
éjszakerék, polc, vagy külön szoba a gyerek(ek)nek	nem tudjuk
tanulóasztal	nem tudjuk
passzív	van
hűtőszekrény	nem tudjuk
hagyományos mosógép	nem tudjuk
centrifuga	nem tudjuk
fekete-fehér TV	nem tudjuk
rádió	nem tudjuk
színes TV	nem tudjuk
video	nem tudjuk
automata mosógép	nem tudjuk

25. ábra Új igénybe vevő rögzítése 4.

Kliens rögzítése - Iskola, munka

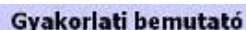
The screenshot shows the 'Iskola, munka' tab in the CSAWin 2000 - Kovacs software. The client name is 'Vig Attila'. The left sidebar lists various categories, with 'Iskola, munka' selected. The main area contains several input fields.

Input fields:

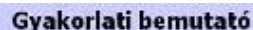
- Legmagasabb iskolai végzettség: szakmunkásképző, szakiskola, mestervégl, segédvégl, tanonciskola
- Szakképzettség:
- Foglalkozás: vállalkozó - szabadfoglalkozású szellemi
- Munkahely-igazsága: kereskedelmi

26. ábra Új igénybe vevő rögzítése 5.

CSA Win 2000



CSA Win 2000



119

Az igénybe vevők, a beavatkozások, valamint a családgondozók vonatkozásában végezhető tetszés szerinti lekérdezések a programban.

Az igénybe vevőkről nem, kor, iskolai végzettség, gazdasági aktivitás, családi állapot, lakhatás adatai szerinti bontások készíthetők.

A forgalomról időbeli kimutatás készíthető (új kliensek száma, gondozások száma, beavatkozások jellege). A kimutatások grafikonon megjeleníthetők.

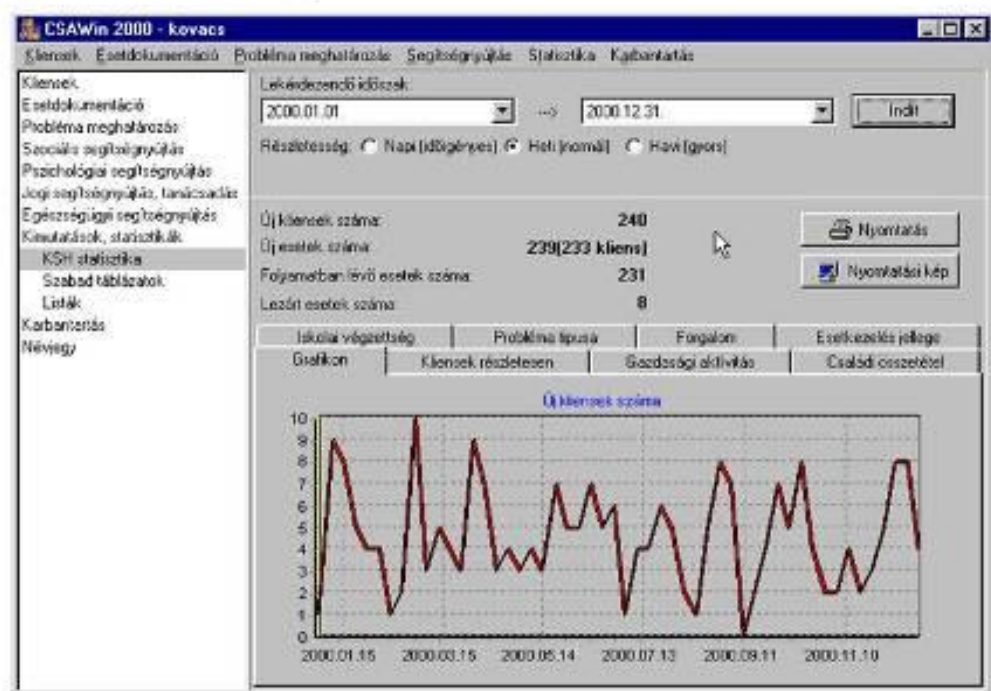
A problémák, a beavatkozások, az igénybe vevők közti relációkról képes a program statisztikát készíteni. Ilyen módon helyi szociálpolitikai tervezéshez is használható.

Azonban ennek szintén feltétele, hogy az igénybe vevők információs adatai teljes körűen legyenek feltöltve az adatbázisba.

CSAWin 2000

További lehetőségek

Gyakorlati bemutató



29. ábra Statisztika 1.

A KSH statisztika és a szabad lekérdezések word és excel formátumba konvertálhatók, menthetők.

Mivel a program fejlesztése 2003-ban leállt, ezért a kinyerhető KSH statisztika adatlap már nem felel meg a jelenlegi követelményeknek teljes mértékben, az adatoknak 80%-as használható fel a 1696-os adatlap kitöltéséhez.

A szabad lekérdezéseknél egy vagy két szempont kiválasztásával állítható elő adattábla.

Listák állíthatók össze az igénybe vevőkről születési év, valamint a felvétel időpontja szerint, tetszőleges ismérvek kiválasztásával. Egyidejűleg több ismerv és vagy vagylagos viszonyban kiválasztható. (ld. 30-33. ábra)

További lehetőségek

CSAWin 2000 - Kovács

☐ Kliensek ☐ Esetdokumentáció ☐ Probléma meghatározás ☐ Segítőtevékenység ☐ Szakértői ☐ Kibontakozás

Lekérdezendő időszak: 2000.01.01 -> 2000.12.31

Részletesség: ☐ Nap (kibővíthető) ☒ Heti (normál) ☐ Havi (gyors)

Új kliensek száma: 240

Új esetek száma: 239(233 kliens)

Folyamatosan lévő esetek száma: 231

Lezáró esetek száma: 8

Gyakorlat	Kliensek részletei	Gazdasági aktivitás	Családi összetétel
Iskola végzettség	Probléma típusa	Foglalkozás	Erekeztetés jellege
Szociális erekeztetés	1	Jogi erekeztetés	0
- információs	0	- tanácsadás	0
- ügyintézés	1	- szociális	0
- segítő beszélgetés	0	- köznevelés	0
- tanácsadás	0	Egészségügyi, orvosi erekeztetés	1
- továbbképzés	0	- tanácsadás	0
- egyéb	0	- egyéb ügyintézés	1
Psichológiai erekeztetés	3	NINCS INFORMÁCIÓ MEGADVA	234
- tanácsadás	0	Összesen	239
- konzultáció	1	- gondozás	0
- terápia	2		

30. ábra Statisztika 2.

További lehetőségek

Adatszolgáltatás: 1969/3

Időszak: 2001.01.01 - 2001.12.31

III. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVÉVŐK

III.1. A szolgáltatást igénybevevők száma nem és korcsoport szerint (fő)

Sor-szám	Nem, életkor	- 6 éves és fiatalabb	7-14	15-18 éves	19-59	60 éves és idősebb	Összesen
1	Férfi	0	0	0	0	0	0
2	Nő	0	0	0	0	0	0
3	Összesen	0	0	0	0	0	0

III.2. A szolgáltatást igénybevevők száma gazdasági aktivitás szerint

Sor-szám	Gazdasági aktivitás	Fő
1	Átlag kereső	0
2	Munkaviszonyban álló	0
3	Államalkalmazott	0
4	Magánalkalmazott	0
5	Önkéntes	0
6	Értékpapíros	0
7	Értékpapíros	0
8	Értékpapíros	0
9	Értékpapíros	0
10	Értékpapíros	0

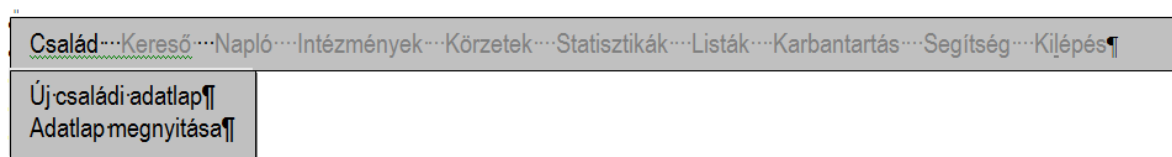
31. ábra Statisztika 3.

III.2.1.3. Animula Gyermejkölési és Családsegítő Nyilvántartó Program 3.0⁹

A nyilvántartó programot az Animula Kiadó fejlesztette, 2002-ben. Szintén Windows alapú alkalmazásról van szó, felhasználói felülete ugyancsak ablakos megoldásokkal dolgozik, azonban a Közszolgálati Szoftverház programjához és a CsaWin2000-hez képest jóval szerényebb a grafika, illetve a felhasználói lehetőségek is korlátozottabbak.

A program a számítógépen működő Windows bizonyos beállításait (pl. nyelvi, ablak és betűformátum, képernyőbeállítás) használja.

A program különböző panelekből épül fel, melyek alsó részén helyezkednek el a parancsgombok (pl. rögzítés, módosítás, törlés, OK, mégsem). A rendszer minden lényeges lépés kapcsán üzeneteket küld, melyek tudomásul vételét az OK / Rendben gomb megnyomásával igazolhatja vissza a felhasználó. Az adatokat szövegmezőkbe írhatja be, illetve bizonyos helyeken legördülő listákból választhat (melyeket bővíthet is). A szövegmezők színéből láthatja, hogy módosítás / felvitel vagy megtekintés funkcióban van-e éppen: az első esetben a mező fehér, a másodikban színe megegyezik a panel háttérszínével (ilyenkor nem tud beleírni). Helyenként rendelkezésre áll Megjegyzések rovat, ide rögzítheti a további információkat. Ezekből statisztikát nem tud készíteni, de bármikor megtekintheti. A kinyitott ablakok alján általában talál Mégsem parancsgombot, ahol erre lehetőség van, a Bezárás parancsgommbal léphet ki / vissza. (ld. 34. ábra)



34. ábra Indítópult

„Új családi adatlap” parancssal hozható létre új családi lapot az alapadatok felvitelével. A család azonosítóját nem kell beírni, a gép a kitöltés sorrendjében automatikusan adja. A program két egyforma családnevet nem fogad el, a gyakori családneveknél valamilyen megkülönböztetést kell alkalmazni. A család vezetéknévéhez kell felvenni minden családtag nevét, ezzel megkönnyítve a későbbi azonosítást.

A probléma fő típusaként a jelentkezéskor történt segítségkérés típusát kell megadni. A legördülő lista a leggyakoribb lehetőségeket tartalmazza. A lista bővítése a karbantartás menüben érhető el. Az egyéb problémánál nevezhető meg további, kevésbé fontos probléma, illetve üresen is hagyható a mezőt.

A bekerülés módjánál meg kell jelölni a kapcsolatfelvétel előzményét. További információt vihet fel a felhasználó a kapcsolat kezdeményezőjéről egy újabb ablakban. Itt megadhatja a küldő személy nevét, titulusát kiválaszthatja a listából (melyet bővíthet) és ha a program intézménytára fel van töltve, kérheti ennek legördülő listaként való megjelenését a választógomb bejelölésével, kipipálásával.

A családi alapadatokat a későbbiekben nem változtathatja könnyedén, csak karbantartás útján (Karbantartás / Családi törzsadatlap módosítása). (ld. 35. ábra)

⁹ a program felhasználó kézikönyve alapján

Új családi adatlap felvétele

Itt CSAK a család alapadatait tudja felvinni, a családtagokat és egyéb információkat az 'Adatlap megnyitása' menüpont alatt rendelheti a családhoz. Azonosító: 0000

Család neve: (a családtagok vezetéknévei)

Kapcsolat kezdete:

Probléma fő típusa:

Egyéb probléma:

Bekerülés módja:

Esetgazda neve:

információ a kapcsolat kezdeményezőjéről

35. ábra Igénybe vevő rögzítése 1.

Az adatlap megnyitása történhet a program által hozzárendelt családi azonosító megadásával vagy a legördülő családnév listából való választással. Az adatlapon a fehér szövegmezőket töltheti ki a felhasználó. A jelenlegi problémát megváltoztatva jelezheti az aktuális gondot, és felvihet második esetgazdát, ha megosztott esetről van szó. A Krízishelyzet választógommbal jelölheti, ha a család ilyen helyzetbe került és ezt az adatot később össze akarja számolni. A család típusát elsősorban a KSH adatszolgáltatás miatt kell rögzíteni, ehhez a mezőhöz is egy bővíthető lista tartozik. Az adatlapon láthatók a családtagok fontosabb adatai (minden személy egy sor), a részleteket valamely soron való dupla kattintással érheti el a felhasználó. Ezeket a személyes adatokat a módosítás paranccsal megváltoztathatja, kiegészítheti, szükség esetén törölheti a személyt. A családtagok listájába az Új családtag parancsgommbal vehet fel személyeket, kötelezően csak a név mezőt kell kitöltenie. Lényeges, hogy a névhez kapcsolódó kiegészítések, mint például ifj., dr., özv. a név után kerüljenek, különben az abc-be rendezett személylistákban nem a logikus helyen fog megjelenni a személy.

A megjegyzés rovatba ajánlott minden olyan speciális intézményi információt rögzíteni, amely a családdal kapcsolatos; pl. ügyirat- ill. esetszámot, esedékes dátumokat, határidőket stb.

Az Esetgazda-váltás, Eset lezárása, Eset újrafelvétele gombokkal értelemszerűen a nevezett műveleteket lehet elvégezni. Az eset lezárásának kritériumait az adott intézménynek kell meghatároznia. A lezárt eset adatain is lehet változtatni, de ezt csak akkor érdemes megtenni, ha a módosítás tárgya múltbeli esemény (amikor még aktív volt a kapcsolat). Ha a család újra jelentkezik, ez az eset újrafelvételét teszi szükségessé.

Családi adatlap - KOVÁCS család

Probléma fő típusa: Azonosító:

Jelenlegi probléma: Kapcsolat kezdete:

Bekerülés módja: vége:

Esetgazda: Krízishelyzet ☒

Esetgazda pár:

Család típusa:

Megjegyzés:

Családtagok:

Kód	Név	Születési idő	Családi funkció
3	Kovács Peti	1985.12.01	gyerek
2	Kovács Mama	1968.01.23	anya
1	Kovács Pál	1964.09.21	apa
4	Szabó Etelka	1940.07.15	nagyapa új felesége

36. ábra Igénybe vevő rögzítése 2.

A felhasználó kapcsolatok felsorolásánál egyrészt láthatja azt a személyt, akit a törzsadatlapon kezdeményezőként (jelző személy) rögzített, másrészt felviheti a család vagy a közös munka szempontjából fontos rokont, szakembert, stb.. A családtagok felsorolásához hasonlóan egy sorban láthatja egy kapcsolat adatait, dupla kattintással juthat a részletes adatokhoz. Új kapcsolat felvitelekor ugyanazokat az adatokat rögzítheti, mint a kapcsolatot kezdeményező személy esetében tette.

A szolgáltatások rögzítése a nyilvántartás egyik legfontosabb része: ide ajánlott felvenni minden olyan szolgáltatást, amelyet az intézmény a család tagjainak nyújt. Az első sorban szerepel az esetgazda szolgáltatás, ami tulajdonképp csak annyit jelent, hogy a család az intézménnyel aktív kapcsolatban van és annak a személynek a megnevezése, akihez a család tartozik. Az esetgazda szolgáltatás nem egyenlő a családgondozási szolgáltatással, azt külön kell megnevezni, mert elképzelhető olyan eset, amikor az esetgazda nem nyújt szolgáltatást, hanem azt másik munkatárs teszi.

Az eset jobb áttekinthetősége és a statisztikai elvárások miatt ki kell választani, hogy melyik családtagokhoz tartozik az adott szolgáltatás - ezt csak akkor tudja megtenni, ha korábban már rögzítette a család tagjait. Az Igénybe vevők... gombra kattintva kapja meg a felhasználó a családtagok listáját - egy névre duplán kattintva tudja áthelyezni az igénybe vevők közé. Ha mégsem tartozik oda az illető (nem részesül a szolgáltatásban), a résztvevő nevére duplán kattintva távolíthatja el onnan. Ez után zárja be az igénybe vevő személyek ablakát. A felhasználónak meg kell határozni a szolgáltatás típusát (bővíthető lista), a felelős munkatársakat és a szolgáltatás igénybevételének kezdetét. A vége dátumot akkor adja meg, ha ez a kapcsolat már lezárult. A szolgáltatások felsorolásánál a státusz oszlopban fogja látni, hogy egy-egy szolgáltatás aktív (folyamatban lévő) vagy passzív (lezárult). (ld. 37. ábra)

37. ábra Új szolgáltatás rögzítése

A naplóesemények rögzítése a Napló menüpont alatt történik. Itt azokat a naplóbejegyzéseket tekintheti meg a felhasználó, melyek az adott családhoz tartoznak. Az összesített lista egy elemére (sorára) duplán kattintva nézheti meg a részleteket, így látja teljes terjedelmében a megjegyzés rovatot és a résztvevőket legördítve látja az érintett családtagokat. Ha módosítani akarja a bejegyzést, azt itt nem tudja megtenni (csak a Napló menüpont alatt). A családhoz kapcsolódó naplóesemények nyomtatása a Nyomtatás paranccsal kérhető.

Az adatlap nyomtatása paranccsal a család és a családtagok adatait nyomtathatók ki, egy oldalra rendezve. A kapcsolatok, szolgáltatások és naplóesemények nyomtatása az adott lapon kérhető, mindegyiket külön oldalra nyomtathatja.

A keresés paranccsal könnyen, gyorsan megtalálhatók a keresett személyek, családok. Ha a felső szövegmezőbe elkezdje a felhasználó írni a nevet, az alatta lévő személynév-listában a megfelelő helyre ugrik a program. (ld. 38. ábra)

Gyorskeresés

Személy neve:

Csányi Erzsébet

Csányi Erzsébet

gyerek

CSÁNYI család

Született: 1998.02.10 - Budapest

Anyja neve:

Apja neve:

Esetgazda: Horváth Judit

Állandó: 1013 Budapest, Koszciuszko

Elérési: ,

Bezárás

38. ábra Keresés funkció

A napló tulajdonképpen a hagyományos forgalmi napló és iktatókönyv számítógépes változata. Az Összesített naplóban látható az összes addigi rögzített bejegyzés dátuma, típusa, a felelős személy és hogy van-e a megjegyzés rovatban további információ. Mindig a legfelső sorban található a legfrissebb esemény. Egy naplóelem sorára állva dupla kattintással megtekinthetők a részletek: létszám, résztvevő személyek neve (legördítve a listát), további érintett szakemberek és a megjegyzések. Itt módosíthatók is a bejegyzések, amennyiben szükséges, akkor törölhető is.

Az összesített napló panelen kérhető új naplóelem felvételét. A bejegyzés típusa szerint értelemszerűen változik a rögzíthető adatok választéka. Levelek esetében az iktatókönyv alapján felvihető a levél iktatószáma, az érkezés dátuma (ezeket kötelező kitölteni). Ezt követően ki lehet választani a felelős munkatársakat. Az Érintettek... kattintva megkapható az összes klienst tartalmazó lista, egy betű leütésével (vagy két betűt gyorsan egymás után leütve) az abc-ben az adott betűhöz ugrik a névlista, a személyt dupla kattintással lehet elhelyezni a Résztvevők/érintettek rovatba.

Új esemény / levél felvitele

A naplóelem típusa:

☐ kimenő levél

☐ beérkező levél

☐ esetkonferencia

☐ megbeszélés külső szakemberrel

☐ gyermekvédelmi tárgyalás

☐ környezettanulmány felkérésre

☐ rendezvény

☐ csoport

☒ családi esetkezelés

Sorszám: 0 /2002

Dátum: 2002.03.07

Létszám: 2

Résztvevők...

Típus: szociális /tanácsadás

Felelős: Kedves Kati

Felelős 2:

Megjegyzés:

OK

Mégsem

39. ábra Napló funkció

Statisztikát készíthet a felhasználó az összes esetre nézve, továbbá egy munkatársra és bármilyen tetszőleges időtartamra is. A kezdő és vége dátumot mindenképpen ki kell tölteni.

A felhasználó számolás után megkapja az esetek számát, továbbá hogy az adott időszakban hány új eset kezdődött, ebből mennyi volt az újra felvett esetek száma (akik korábban is jártak az intézményben) és hány eset zárult le. Ezek a részösszegek nem adják ki minden esetben az összes családot, mert egy család több típusban is szerepelhet (az adott időszakban több elkezdett és lezárult kapcsolat is elképzelhető egy családdal), és vannak olyan speciális esetek melyek több kategóriába is beleszámítanak.

A gondozási esetek bontása a kapcsolatfelvétel módja szerint mutatja az összes eset bekerülési módját. Miután ezt a családi törzsadatlapon adhatta meg a felhasználó, a családok száma adja a darabszámot.

A kezelt problématípusok részletezésénél a családokhoz tartozó két problématípust számolja össze; az elsőt (hozott probléma) a felhasználó a törzsadatlapon adta meg kötelezően, a másodikat a családi adatlapon változtathatja bármikor (jelenlegi probléma). Értelemszerűen a statisztika készítésekor „jelenlegi problémaként” az aktuálisan megjelölt típust számolja a program. Ahol ezt nem adta meg, ott csak a hozott probléma kerül bele az összesítésbe. Azon családok számát, melyeknél mindkét rovat ki van töltve, a Több probléma együttes előfordulása sorban láthatja a felhasználó. (ld. 40. ábra)

	darab	személy
családgondozás	1	3
adósságkezelés	1	1
pszichológiai tanácsadás	2	2

40. ábra Statisztika

A felhasználó a rögzített adatokból a legfontosabb szempontok alapján készíthet listákat, képernyőre vagy nyomtatott formában. Kérhet személyekről, családokról, szolgáltatásokról vagy naplóbejegyzésekről listát, melyet szűkíthet egy esetgazda és egy meghatározott időszak megadásával, illetve a bejegyzés / szolgáltatás típusával. Választhatja a szűrők tetszőleges kombinációját, és ha a mezőt üresen hagyja, akkor az összes rögzített adat listázásra kerül. Ezen kívül beállíthatja, milyen szempontok szerint kívánja az adatokat sorba rendezni. A sorba rendezési lehetőségek aszerint változnak, hogy milyen adatokról kér listát, például:

személyek név, születési idő, funkció
 családok név, esetgazda, kapcsolat kezdete, családtípus, problématípus
 szolgáltatások típus, dátum
 naplóbejegyzések típus, dátum.
 (ld. 41. ábra)

41. ábra Lista készítése

A program telepítése után a felhasználónak kell a munkatársak listáját feltölteni, minden dolgozót egy új elemként felvéve a listába. Az intézményben működő csoportokat is meg kell határozni, telepítéskor ez a lista üres. A családi esetkezelés és a csoportok listája együttesen adja ki az intézményben igénybe vehető szolgáltatásokat. Miután a statisztikáknál és a naplóbejegyzéseknél külön vannak bontva, a bővítésük is külön történik. A családi esetkezelések leggyakoribb formái alapesetben is szerepelnek a listában. A bekerülési módok és problématípusok listáján alapesetben a KSH által kért kategóriák szerepelnek, ha új elemet visz fel vagy meglévőt töröl, a felhasználónak kell a statisztika készítésénél besorolni és hozzáadni az új típust az elvártakhoz. Az intézménytípusok, titulusok, családi funkciók gond nélkül bővíthetők, bár a leggyakoribb elemek szerepelnek a listákban. A család típusoknál és gazdasági aktivitás fajtáinál a KSH felosztását alkalmazta a fejlesztő. (ld. 42. ábra)

Segítő listák:

bekerülési módok	probléma típusok	család típusok	gazdasági aktivitás
önkéntes	anyagi	gyerekes család	aktív kereső
lakossági jelzés	családi-kapcsolati	gyerek nélküli család	munkanélküli
szakintézmény jelzése	egészségkárosodás	egyszülős család	inaktív kereső
egyéb	életviteli	egyedül élő	nyugdíjas
	foglalkoztatási	egyéb	eltartott
	gyermeknevelési		kiskorú
	információ kérés		
	láthatási probléma		
	lelki-mentális		
	ügyintézéshez segítségkérés		

családi esetkezelések	intézmény típusok	titulusok	családi funkciók	
családgyógyászat	általános iskola	gyógyászati előadó	anya	nagynéni élettársa
adósságkezelés	bölcsőde	gyermekorvos	apa	nagybácsi élettársa
egészségügyi tanácsadás	családsegítő központ	gyermekvédelmi felelős	gyerek	féltestvér
jogi tanácsadás	egyéb	igazgató	dédnagymama	unokatestvér
munka/nyugdíjügyi tanácsadás	gyámhatóság	orvos	dédnagyapa	gyerek felesége
pszichológiai tanácsadás	gyermekjóléti szolgálat	osztályfőnök	nagyanya	gyerek férje
pszichoterápia - egyéni	gyermekotthon	óvónő	nagyapa	gyerek élettársa
pszichoterápia - pár	gyermekrendelő	szociális munkás	nagyanya új férje	felnőtt testvér
pszichoterápia - család	hajléktalan szálló	tanár / tanárnő	nagyapa új felesége	felnőtt testvér élet/házastársa
szenvedélybeteg tanácsadás	helyettes szülők	védőnő	nagyanya élettársa	felnőtt testvér gyereke
válási/elhelyezési tanácsadás	körzeti rendelőintézet	egyéb	nagyapa élettársa	gyerek gyereke
	középiskola		anya élettársa	egyéb gyerek
	nevelési tanácsadó		apa élettársa	
	óvoda		nevelőanya	
	védőnői szolgálat		nevelőapa	
	pszichiátriai gondozó		elvált feleség	
			elvált férj	
			nagynéni	
			nagybácsi	

Segítő listák bővítése

Válasszon a segítő listák közül:

- ☐ munkatársak
- ☒ szolgáltatás típusok
- ☐ bekerülési módok
- ☐ intézmény típusok
- ☐ probléma típusok
- ☐ titulusok
- ☐ családi funkciók
- ☐ család típusok
- ☐ gazdasági aktivitás

Új elem hozzáadása

Az új elem:

egyéb csoportfoglalkozás
 első interjú
 esetgazda
 házasság-, párterápia
 információkövetítés
 jogi tanácsadás, konzultáció
 önszorgító csoport

42. ábra Segítő listák bővítése

III.2.1.4. OPAL nyilvántartó program IRIS RENDSZERHÁZ Kft.¹⁰

A Pálos Károly Családsegítő Szolgálat és az IRIS rendszerház 2009. évben fejlesztette ki ezt a webalapú számítógépes nyilvántartást, amelynek célja az intézményben végzett szakmai tevékenység, az igénybe vevők adatainak, valamint az igénybe vevőkkel történő kapcsolattartás nyilvántartása. A nyilvántartás az intézmény szervezetéhez (több telephely, térségi feladatellátás) alkalmazkodik, csak hasonló struktúrájú intézményekben lenne változtatások nélkül alkalmazható.

A nyilvántartó program az intézmény által nyújtott valamennyi szolgáltatást magába foglalja modulszerűen (családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás, családok átmeneti otthona).

A rendszer törzsállományának kialakítása a rendszer használatbavételének első lépésekor történik. Első alkalommal a fejlesztők által megadott bejelentkezési azonosítóval tudnak a felhasználók a rendszerbe belépni. A telephelyeket, szervezeti egységeket, beosztásokat kell elsőként a rögzíteniük, majd ezekre építve ki kell alakítani az Ügyintéző törzsállományt.

A törzsállományok kialakításának sorrendje a továbbiakban tetszőleges.

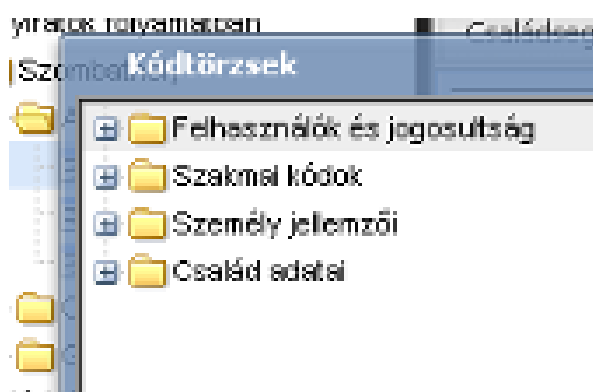
A következő lépés a folyamatban lévő ügyiratok felvitele a rendszerbe, melynek rögzítésével befejezettnek tekinthető a nyitóállomány rögzítése.

A továbbiakban a folyamatos feldolgozás során a naplóbejegyzéseket, a határozatokat, a csoportos foglalkozások előkészítését, foglalkozások megtörténtét, a jelzéseket kell rögzíteniük a felhasználóknak. Technikai jellegű funkciók az ügyiratok újraindítása, az ügyirat átadás – átvétel funkció.

A rendszer interneten át elérhető, amely fokozott adatbiztonsági követelményeket támaszt a felhasználó és az üzemeltetést végző rendszergazda számára.

A rendszergazda feladata az adatbázis rendszeres mentése, a mentések megőrzési rendjének kialakítása, a mentések biztonságos tárolása.

A rendszer által használt törzsállományokat a könnyebb áttekintés érdekében csoportokba sorolta a fejlesztő. A kialakított csoportokban a logikailag összetartozó törzsállományok helyezkednek el (Felhasználók és jogosultság c. csoport, Szakmai kódok c. kódcsoporthoz, Személy jellemzői c. kódcsoporthoz, Család adatai c. kódcsoporthoz). (ld. 43. ábra)



43. ábra Adatok felvitele

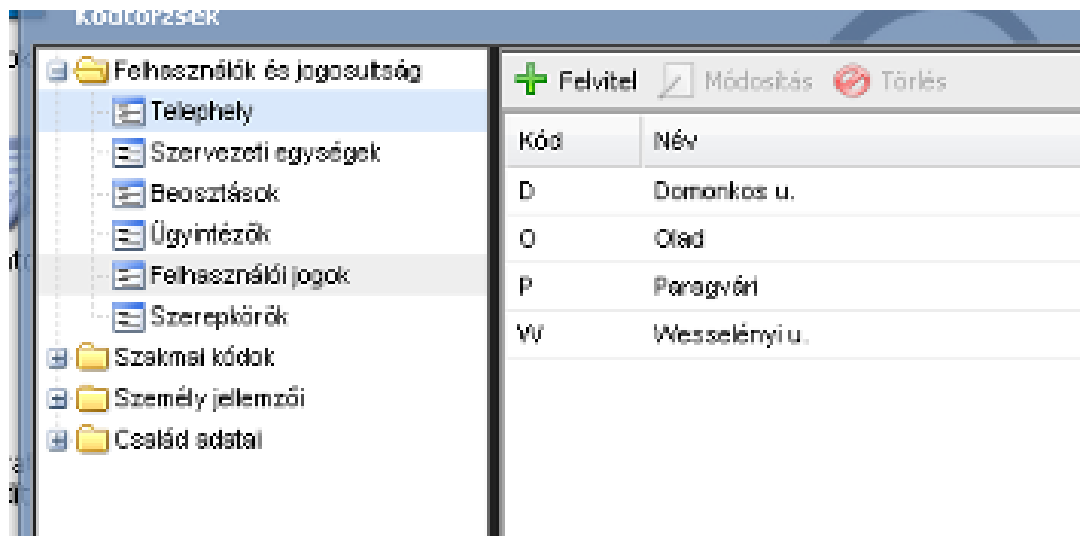
¹⁰ Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat által fejlesztett nyilvántartó rendszer

A csoport előtt lévő + jelre kattintva megjelennek a csoport elemei. A kijelölt törzsállomány előfordulásait a jobb oldali ablakban megjeleníti a rendszer (telephelyet, szervezeti egységeket, beosztásokat, ügyintézőket, felhasználói jogokat, szerepköröket). (ld. 44-46. ábra)

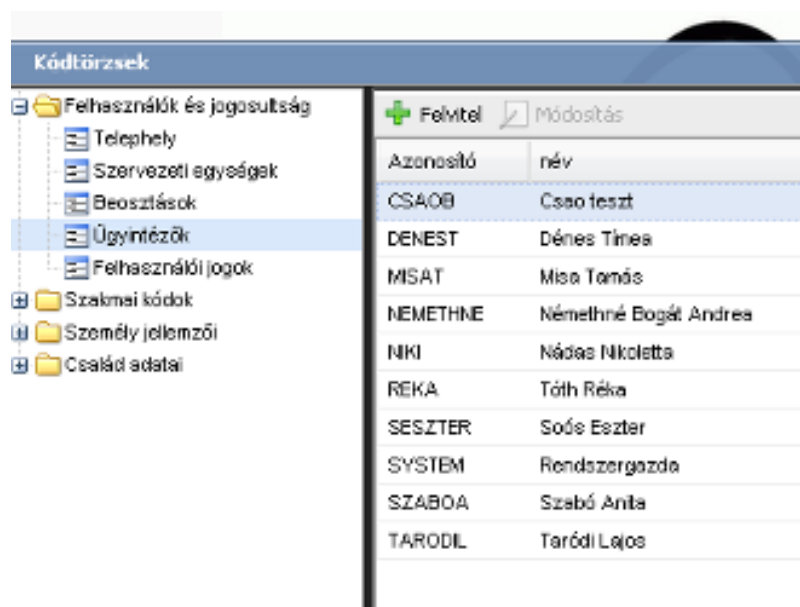
Felvitel: További előfordulás rögzíthető itt.

Módosítás: Egy kijelölt előfordulás módosítása. Az azonosító adatok nem módosíthatóak.

Törlés: A törlés korlátozottan alkalmazható. Ha a tételt forgalmi adatok között felhasználta már valaki, akkor már nem törölhető. Ebben az esetben a rendszer figyelmeztető üzenet küld. Az intézmény adottságainak megfelelően négy telephely kerül kialakításra, de ezek száma bővíthető.



44. ábra Felhasználók és jogosultságok beállítása



45. ábra Ügyintézők beállítása

Beállítható az felhasználó azonosítója, jelszava, mely szervezeti egységhez tartozik, mi a beosztása, melyik telephelyen dolgozik, mik az elérhetőségei, és aktív-e vagy passzív-e a státusza (utóbbi pl. GYES, tartós távollét esetén lényeges).

46. ábra Felhasználók adatainak rögzítése

A törzsállomány a manuális rendszerben használt kódok rögzítésére alkalmas. A statisztikai sorszám biztosítja az egyértelmű megfeleltetést az éves statisztikában használt azonosító és a belső használatra kialakított kódállomány között. Az esetkezelés jellege oszlop az éves statisztika jelleg szerinti besorolásához szükséges törzsállományból választható adat.

Esetkezelés					
Település: 9700 Szombathely					
+ Felvitel / Módosítás - Törlés					
Szo	Kód	Név	Jelle	Jelleg név	Stat. So
CS	CSL	Családellátogatás	5	Egyéb	6
CS	2	Egyéb hiv. ügyek int. való	3	Jogi esetkezelés	2
Cs	IK	Információ közvetítés	3	Jogi esetkezelés	4
CS	RSZ	RSZS ellátása	5	Egyéb	11
Cs	SB	Segítő beszélgetés	2	Pszichológiai esetkezelés	3
Cs	T	Tanácsadás	1	Szociális, mentális eset	1
CS	3	Tanácsadések	5	Egyéb	3
Cs	TI	Továbbirányítás	3	Jogi esetkezelés	5
Cs	US	Ügyintézéshez segítség	1	Szociális, mentális eset	2

47. ábra Esetkezelés felvitele

Gazdasági aktivitás

A kliensek gazdasági aktivitását jelölő kód. A manuális rendszerben alkalmazott kódállományt a statisztikai sorszám felelteti meg az éves statisztikában használt azonosítónak.

Iskolai végzettség

A kliensek iskolai végzettségét jelölő kód, amelyet az éves statisztikában használt kódnak a statisztikai sorszám felelteti meg.

Családi összetétel

A kliens családjának összetételét jelöli a kód. A belső manuális nyilvántartásban alkalmazott kódokat a statisztikai sorszám felelteti meg az éves statisztika kódszámainak.

Csoport jellege

Családsegítő szolgáltatásban a csoportos ellátás keretében a különféle csoportok jelleg szerinti elkülönítését kéri az éves statisztika. A statisztika előfordulásait tartalmazza a táblázat.

Telephely – település – szolgáltatás

A táblázatban összerendeljük, hogy egy adott telephelyhez, milyen szolgáltatás kapcsolódik és a szolgáltatáshoz kapcsolódó tevékenységét melyik településeken fejti ki a helyi és a kistérségi ellátásban.

Ellátási forma/Speciális szolgáltatás

A kódállomány elsősorban a gyermekjóléti szolgálat tevékenységéhez kapcsolódik, de a családsegítő tevékenység tevékenységi csoportjait is ezzel a kóddal tudja elkülöníteni a rendszer.(Klasszikus családsegítés, RSZS, RÁT).

Esetkezelés jellege

Az éves statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség (1696/08 3.2. táblázat) az esetkezelés elemeit jelleg szerinti csoportosításban kéri. A csoportok kódszámait és elnevezését tartalmazza a táblázat.

Határozat típusa

A szolgálatoknak megküldött határozatok típusát jelölő tulajdonságokat tartalmazza a táblázat, szolgáltatásonkénti bontásban. Az adósságkezelési szolgáltatás határozatainak rögzítésekor az A = Adósságkezelés megállapító határozattípus megléte a rendszer megfelelő működéséhez elengedhetetlen, szerepelnie kell a kódtáblában.

Gondoskodás megszűnésének az oka

A táblázat előfordulásai szolgáltatásonként különülnek el. Az ügyirat lezárásakor kell megadni a megszűnés okát.

Jelzőrendszer

A táblázat a jelzőrendszer elemeit sorolja fel. A kódszám kiosztáskor a statisztikai sorrendet célszerű követni.

Kapcsolatfelvétel módja

A szolgálat és az ellátott közötti kapcsolatfelvétel módjának előfordulásait tartalmazza a táblázat. A kimutatáson kódszám szerinti sorrendben jelennek meg a tételek, ezért célszerű az éves statisztika által meghatározott sorrendben kiosztani a kódszámokat.

Bántalmazó

Ha a kliens problémája bántalmazás, akkor lehetőség van a bántalmazó rögzítésére az éves statisztika szerinti részletezettség szerint. Az éves statisztika, bántalmazóra vonatkozó előfordulásai rögzíthetők a táblázatba.

Bántalmazás módja

Ha a probléma bántalmazás, akkor a bántalmazás módjának megadására is lehetőség van. Az éves statisztika szerinti előfordulásokat táblázatba való rögzítése a cél.

Dokumentum típus

A rendszerbe az ügyiratokhoz importált dokumentumok csoportokba sorolására ad lehetőséget a kódtáblázat. Tetszőlegesen kialakított 10 pozíció hosszú, beszédes-, számmal és/vagy betűvel jelölt kódok alakíthatók ki.

A kód feladata: Ha egy ügyirathoz több különféle importált dokumentum tartozik, akkor legyen lehetőség megkeresni, megjeleníteni az azonos csoportba tartozó dokumentumokat.

Az Ügyiratok c. ikonra klikkelve egy hármas tagolású ablakot jelenít meg a rendszer. A bal oldali ablakban a menüpontok előtti + jelre kattintva egy fastruktúrát bontható ki. A bejelentkező felhasználóhoz kapcsolódó, folyamatban lévő ügyiratok a képernyő bal oldalán településenkénti bontásban jelennek meg. Településenként szolgáltatás nevével jelzett menüpont alatt találja a családgondozó a folyamatban lévő ügyek azonosítóját. Ha egy azonosítót kijelöl, annak részletes adatait a jobb oldali ablakban jeleníti meg a rendszer.

A családsegítés ellátási forma szerinti felosztása:

- Klasszikus családsegítés
- Rendszeres szociális segélyezettek ellátása,
- Rendelkezésre állási támogatásban részesülők ellátása,
- Egyéb

A családsegítési tevékenység első három formája folyamatos ellátást, szakmai munkát jelent hosszabb időtávon, amelynek nyilvántartása a rendszerben az alábbi műveleteket jelenti.

Az eset és a kliens adatainak nyilvántartására ügyiratot nyit az esetfelelős.

A beérkezett határozatokat nyilván kell tartani

Az esetkezelést forgalmi-, vagy munkanaplóban folyamatosan nyilván kell tartani.

Az ügyet le kell zárni.

Ezekre a tevékenységekre az alábbiak szerint kínál megoldást a rendszer.

Új ügyirat felvitelekor az alapképernyő jobb oldalán kiválasztandó a Családsegítés fül. A felső sorban elhelyezett nyomógombok közül az Ügyirat c. nyomógombot kell kiválasztani.

A megjelenő Ügyirat képernyő kétféle módon jelenhet meg:

Ha már rögzítette a felhasználó korábban ügyiratokat és a bal oldali Irat menüben egyet kijelölt, akkor annak adataival feltöltve jelenik meg. Az Ügyirat képernyőn az Alap nyomógombra kattintva üresre állíthatók a mezők és az új ügyirat adatai rögzíthetők.

Ha első esetben rögzítette a felhasználó az ügyiratot, akkor a képernyő alaphelyzetben adatbekérésen áll, a bejelentkezett felhasználó telephelyét, a szolgáltatást és a felhasználót, mint esetfelelőst jeleníti meg.

Azokba a mezőkbe, amelyeken kereső ikon látható nem rögzíthetők szabadon értékek, törzsállományból választható a rögzítendő adat. pl.: Ellátási forma. (ld. 48. ábra).

48. ábra ellátási forma kiválasztása

A családsegítő tevékenységet telephelyek munkatársai, egyrészt a telephely szerinti településen (Helyben), továbbá a kistérség hozzátartozó településein végzik. Kiválasztható a település, ahol a családgondozó tevékenységet végez.

A következő adatcsoportban az ügyirat azonosítója szerepel. Kezdeti felvitelkor a folyamatban lévő, korábbi években keletkezett ügyiratokat a keletkezés évével és sorszámmal kell rögzíteni. (Feltételezi a rendszer, hogy telephelyenkénti ügyazonosító a manuális rendszerben is egyszer keletkezett). Ha az aktuális feldolgozási évben kerül rögzítésre új ügyirat, akkor az ügyirat számát felírásakor a rendszer automatikusan kiosztja, nem kell feltölteni.

A rendszer tárolja a feldolgozás évét. Mindaddig a feldolgozás évén, folyamatos sorszámmal létrehozza az ügyiratokat, amíg a rendszerdátum éve megegyezik a feldolgozás évével.

Az *évnitást* a rendszer automatikusan elvégzi. Új ügyiratot, automatikus sorszámozással csak az aktuális évre lehet felvinni.

A harmadik adatcsoport a szakmai kódokat tartalmazza. Az ellátás lehet egyéni, vagy csoportos. Az E/CS mezőbe írandó a megfelelő jel. A küldő mezőbe ki kell választani azt a partnert, aki az ügyfelet a családsegítő szolgálathoz irányította.

Ha az ellátás csoportos, akkor a szakmai kódok is rögzítendőek; hozott probléma, felkínált probléma, esetkezelés. A csoportfoglalkozáson megjelentek naplóbejegyzésének rögzítésekor csak az ügyirat azonosítót kell rögzíteni és a rendszer automatikusan képezi a forgalmi-napló tételt az ügyirat ablakon megadott problémával, esetkezeléssel.

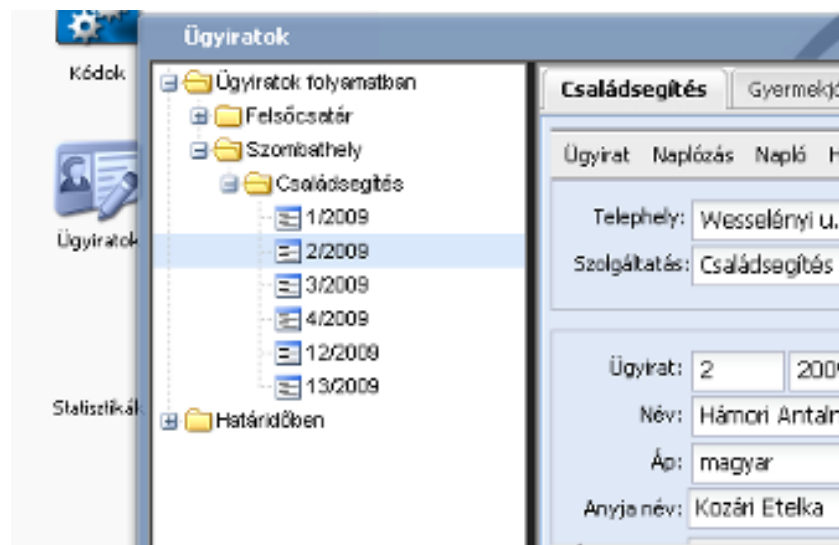
Határidő: a naplótételek rögzítésekor a következő találkozás időpontja is rögzíthető. Az utolsóként rögzített határidő az ügyiratra is felkerül. Új ügyirat nyitásakor ezt a mezőt nem kell rögzíteni. Ha az ügyirat megnyitását határozat indítja el (RSZS), akkor a határozat rögzítésekor bekért, a Megjelenés várható dátuma c. mezőben rögzített érték kerül az ügyirat határidő mezőbe is.

Az utolsó adatcsoport a gondoskodás kezdetét, végét, a megszűnés okát, továbbá a határozatból áthozott információkat tartalmazza.

A Naplózás c. nyomógommbal meghívható a naplótételek rögzítését biztosító program.

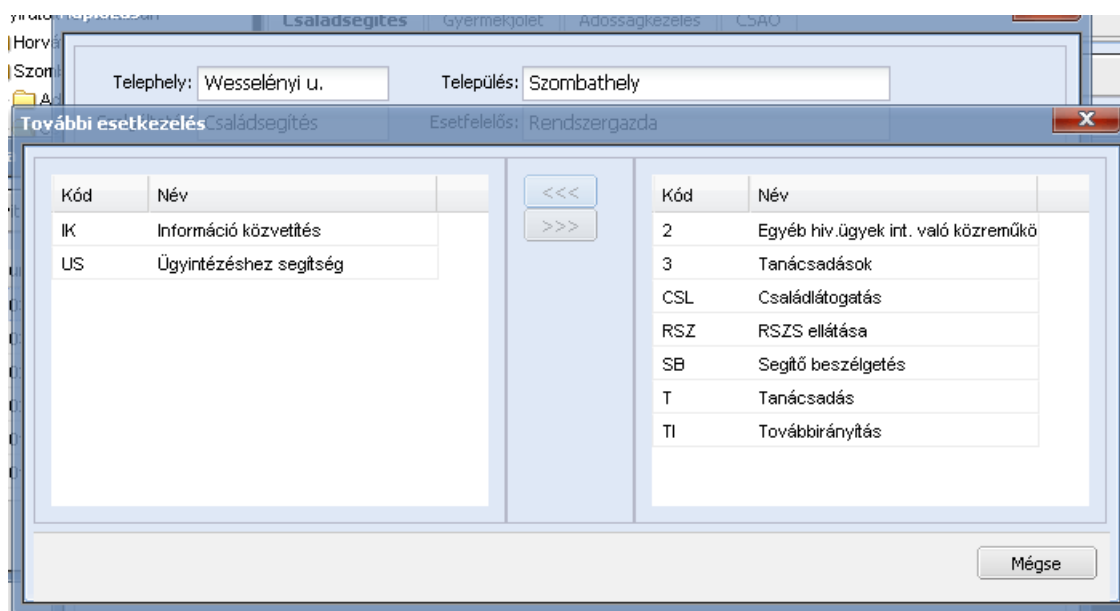
A Napló c. nyomógomb az ügyirathoz kapcsolódó naplótételek megtekintésére szolgál, de a napló lekérdező ablakból is indítható felvitel (új napló bejegyzést), vagy egy kijelölt naplósor módosítása. A naplótétel törlését nem támogatja a rendszer, mert a naplóbejegyzések sorszámkiosztása folyamatos sorszám.

Az ügyirat helye: Az alapképernyő bal oldali ablaka tartalmazza az érvényes, folyamatban lévő ügyiratokat. Csak azok az iratok jelennek meg, ahol a bejelentkezett felhasználó az eset felelőse. (ld. 49. ábra)



49. ábra Ügyiratkezelés

A program másik lényeges funkciója a naplózás. A naplók rögzítik a rendszer forgalmi adatait. A kliens és az intézmény munkatársa közötti találkozót, vagy a kliens ügyében végzett szakmai munkát minden esetben egy naplóbejegyzés rögzít. Ha a találkozóra az intézményben kerül sor, akkor a forgalmi naplóba történik a feljegyzése, ha az intézményen kívül jár el egy ügyben a családgondozó, akkor a munkanaplóba jegyzi be a tevékenységet. Telephelyenként, szolgáltatásonként, településenként automatikusan nyitja a rendszer a naplókat. A naplózás az Ügyiratok alapképernyőről is kiválasztható, de az Ügyirat karbantartás képernyőjéről is hívható.



50. ábra Napló

A Napló c. nyomógommbal behívott ablakban lekérdező, karbantartó funkciót érünk el. Belépéskor a kiválasztott ügyirathoz tartozó naplótételeket látjuk dátum csökkenő sorrendben. Szerepel a napló típusa, a napló sorszáma.

A naplózás az Ügyirat alapképernyőről, vagy az ügyirat karbantartó képernyőről is hívható. Ez a leggyakoribb rögzítő funkció, fontos, hogy a felhasználó a feldolgozási folyamat több pontjáról is elérje a rögzítő ablakot.

A Határozat nyomógomb alatti ablakban az Ügyirathoz kapcsolódó határozatok listáját jeleníti meg a rendszer. A Felvitel gombbal új határozat adatait lehet rögzíteni. A Módosító gombbal meghívott ablakban a kijelölt határozat adatai megtekinthetők ill. módosíthatóak.

A Dokumentum nyomógommbal meghívott funkcióban az ügyirathoz különféle formátumú dokumentumot lehet kapcsolni. A Feltöltés kiválasztásakor bekéri a rendszer a dokumentum leíró adatait – dátum, dokumentum típus, dokumentum neve, határidő és automatikusan rögzíti a felhasználó nevét és a feltöltés dátumát. A dokumentum típusát törzsállományból lehet kiválasztani.

Ha egy ügyirathoz több dokumentumot kapcsol a felhasználó, akkor a dokumentum típuson szűrési feltételt adhatók meg a tételek megjelenítéséhez.

Belépéskor telephelyenként, a kiválasztott településen az aktuális évben indított csoportok listáját jeleníti meg a rendszer a Keresés nyomógombra kattintva. Lehetőség van új csoport adatainak rögzítésére, a meglévő, kijelölt csoport adatainak megtekintésére a módosító funkcióban. A módosító képernyő egyben lekérdezést is biztosít. A csoportfoglalkozások számát és foglalkozásokon megjelentek számát összesítve jeleníti meg a módosító képernyő.

Csoportfoglalkozás c. funkcióban lehet rögzíteni a foglalkozásokon megjelent kliensek adatait. A csoportos ellátás rögzítésekor az ügyiraton szereplő adatokkal képezhető a naplótétel.(Hozott, felkínált probléma, esetkezelés)

Csoportos ellátásban részesülő kliensek ügyiratain a hozott probléma, felkínált probléma, esetkezelés mezőket ki kell tölteni ahhoz, hogy a nyilvántartás teljes legyen és a statisztikai kimutatások megfelelő információkkal szolgáljanak.

Ha kijelölésre kerül egy csoport, akkor a Foglalkozások dátuma c. nyomógommbal meghívott ablakban listát kapható a foglalkozások számáról. Egy foglalkozás egy sor. A listában a foglalkozás dátuma a megjelentek száma és a felelősök neve szerepel.

A kimutatáson az éves statisztika szerint gyűjti a rendszer a csoportokban végzett családsegítés adatait. Az esetkezelés jellege szerint a csoportok számát, az aktuális évben a foglalkozások számát, a résztvevők számát, úgy, hogy minden kliens, aki részt vett a foglalkozásokon csak egyszer szerepel, függetlenül attól, hogy hány alkalommal jelent meg.

Az egyéb szakmai tevékenységként/speciális szolgáltatásként végzett családsegítő-, vagy gyermekjóléti tevékenységeknek azt a körét, amely nem a Személy törzsben nyilvántartott személyekhez (kliensekhez) kapcsolódó nyilvántartás, az ügyviteli nyilvántartás nem személyhez kötötten kezeli. A funkció a tevékenység, vagy a tevékenységhez kapcsolódó csoportok, csoportfoglalkozások nyilvántartását teszi lehetővé. A statisztikai kimutatások a tevékenység jellegére, foglalkozások számára, a létszámra kérdeznek rá, ezeket az információkat biztosítja a feldolgozás.

A csoportok kialakításakor jelölni kell, hogy a felhasználó milyen módon akarja rögzíteni a foglalkozáson megjelentek számát. Pl.: AKNA – közösségi tér esetén iskolatípusonkénti nyilvántartást vezet az Intézmény. Egy falunap, vagy a Lakótelepi szociális munka eseményeinek rögzítésekor összesítve adható meg a megjelent felnőttek és/vagy gyermekek száma. (ld. 51. ábra)

Közösségi szoc. munka karbantartása

Telephely: Wesselényi u. Település: 9700 Szombathely

Szolgáltatás: Gyermekjóléti szolgálat Év: 2009

Azonosító: LAKSZ Ellátási forma: LSZM Lakótelepi sz. m.

Kezdet: 2009.01.01 Név: Családi foglalkozás

Tervezett befejezés: 2009.12.31 Felelős: DENEST Dénes Tímea

Felelős: TESZT 9 Teszt Elek

Forgalom rögzítés:

Iskola típus szerint: ☐

Tény

Foglalkozások száma: 3

Résztvevők száma: 40

Átlag létszám: 13

Utolsó foglalkozás: 2009.08.06

Rendben Mégse

51. ábra Közösségi szociális munka rögzítése

A rendszer kimutatásait a Statisztika c. ikonnal meghívott ablakban lehet elérni.

A kimutatásokat éven belül tetszőleges dátumintervallumban, tetszőleges telephelyre és szolgáltatásra kérheti a felhasználó.

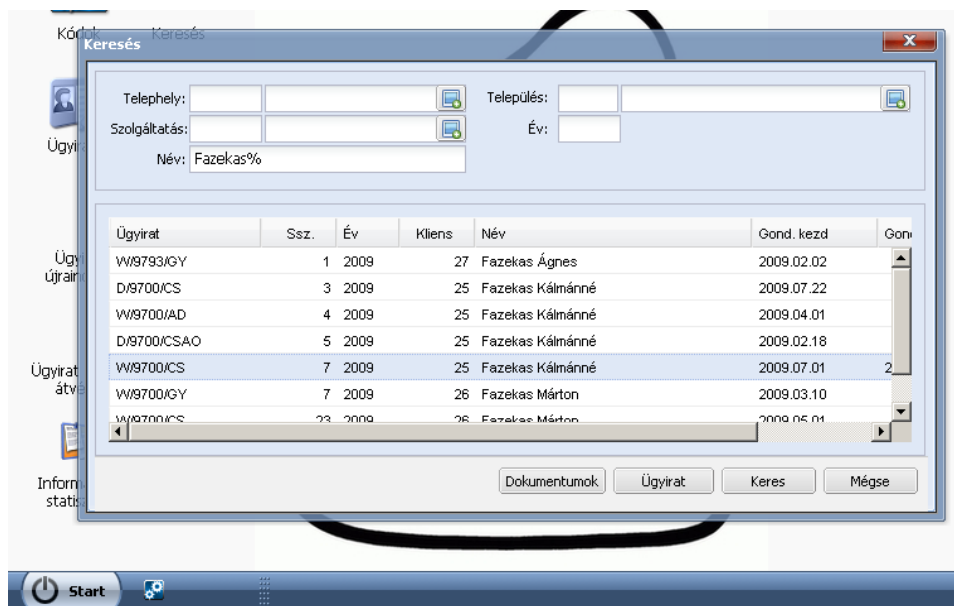
A határozat lekérdezés funkció telephely, szolgáltatás, bontásban tételes kimutatást készít a kért időszakban meghozott határozatokról.

Az ügyirat lekérdezés telephely, szolgáltatás, településenkénti bontásban tételes kimutatást készít az új ügyiratokról, vagy a folyamatban lévő ügyiratokról. Megjeleníti az ügyirat számát, a kliens azonosítóját, nevét, címét és anyja nevét, az ügyirat rögzítésének dátumát, és a gondoskodás végének dátumát, mint az ügyirat zárás dátumát.

Minden telephelyen, minden szolgáltatásra kérhető a kimutatás. Ha kiválasztásra kerül az esetfelelős neve, - mint további szűrési feltételt - akkor csak az esetfelelőshöz kapcsolódó ügyiratok kerülnek megjelenítésre.

Szűrés végezhető továbbá a kezelt probléma, a hozott probléma, a szakmai tevékenység szerint, ebből kiemelten az aktív korúakkal végzett tevékenységgel és az ahhoz kapcsolódó ügyiratkezeléssel kapcsolatban.

Az Opal keresés funkciójában az ügyiratokba lehet betekinteni. A képernyő felső részén megadható a keresés egy vagy több feltétele. A találatok számát a szűrési/keresési feltételek számának növelésével csökkenthetők. Szűrési feltételként a kliens nevét is megadható, vagy a nevének egy részletét % jellel helyettesítve a hiányzó karaktersort. Ha a találati lista egy elemét kijelöljük, akkor betekintheünk az ügyiratba. Megnézhetők a határozatok, naplótételek, dokumentumok, de további adatfelvitelre nincs mód ebben a funkcióban. A felhasználók a teljes adatbázisba betekintheznek, más telephelyek ügyiratai között is kereshetnek. (ld. 52. ábra)

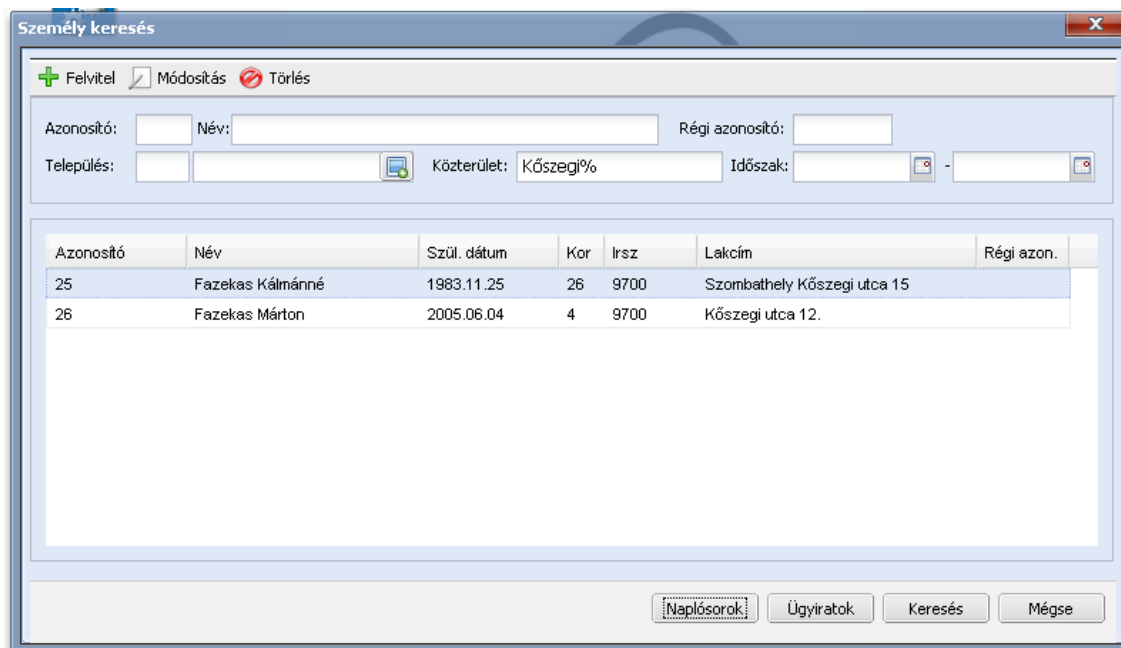


52. ábra Keresés funkció

A személyekre történő keresést a kliens oldalról indítjuk. A keresési feltételek között a lakcímbe lévő közterület nevére is szűrési feltétel adható meg. A találati lista a szűrési feltételeknek megfelelő kliensek adataival jelenik meg.


A Naplósorok nyomógombbal megjelenített ablakban a kliens és az intézmény közötti kapcsolatban megtörtént eseményeket kronológiai sorrendben jeleníti meg a rendszer, függetlenül a kapcsolódó ügyiratoktól. Minden naplósort napló, ügyirat, naplótípus, naplósorszám azonosít, ellenőrzési, visszakeresési lehetőséget biztosítva a rendszerben.

Egy kliens egy időben több ügyiratban is szerepelhet. Az ügyirat nyomógombbal meghívott ablakban sorolja fel a rendszer a kliens ügyiratait. (ld. 53. ábra)




53. ábra Személyre történő keresés

A kimutatás készíthető közösségi szociális munkáról, amely a Start menüből a Községi terek, szolgáltatás igénybevevők iskolai végzettsége c. menüpontból indítható. (ld. 54. ábra)

		Szolgáltatást igénybe vevők legmagasabb iskolai végzettsége csoportok, közösségi terek 2009.01.01 - 2009.09.02				Készült: 2009.09.02
						Oldal: 1
Paraméterek:						
Szolgáltatás		Elsődlegesítés				
Előírt formát		Egyéb szakmai munka				
Iskolai végzettség	Domonkos u.		Wesselényi u.		Összesen	
	Új	Fő	Új	Fő	Új	Fő
Általános iskola	1	5	9	41	10	46
Szakmaválogatás, szakiskola			12	39	12	39
Szakbörzsiskola	1	2	12	45	13	47
Cimánium			6	15	6	15
Felsőfokú iskola			1	3	1	3
Összesen	2	7	40	144	42	151

54. ábra Statisztika

Az esetkezelések szerint szintén lehet lekérdezést indítani telephelyenként. (ld. 55. ábra)




Fő esetkezelés
2009.01.01 - 2009.06.22

Készült: 2009.06.22
Oldal: 1

Elsődleges esetkezelés	Domonkos u.			Ólad			Wesselényi u.			Összesen		
	H	KT	Össz.	H	KT	Össz.	H	KT	Össz.	H	KT	Össz.
Tanácsadás				1		1	10		10	11		11
Ügyintézéshez segítség							1	1	2	1	1	2
Segítő beszélgetés				1		1	4		4	5		5
Információ közvetítés	1		1	1		1	3	1	4	5	1	6
Továbbirányítás							3		3	3		3
Tanácsadás							1		1	1		1
RSZS ellátása	1		1				2		2	3		3
Összesen	2		2	3		3	24	2	26	29	2	31

55. ábra Kimutatások

Az igénybe vevők számáról és a forgalomról ugyancsak telephelyenként képes kimutatást készíteni a program. (ld. 56. ábra)



Kliens és forgalom szám

2009.01.01 - 2009.06.22

Készült: 2009.06.22

Oldal: 1

Kliens és forgalom szám	Domonkos u.			Ólad			Wesselényi u.			Összesen		
	H	KT	Össz.	H	KT	Össz.	H	KT	Össz.	H	KT	Össz.
Forgalom	2		2	3		3	72	2	74	77	2	79
Kliensek száma	1		1	1		1	14	2	16	16	2	18
Új kliensek száma							5		5	5		5

56. ábra Kimutatások

IV. A nemzetközi dokumentációs gyakorlat hasznosítása

A nemzetközi gyakorlat összegyűjtése rendkívül nehézkes oly módon, hogy az felhasználható is legyen a hazai fejlesztésekben. A családsegítéssel egyenértékű szolgáltatások, programok finanszírozása más országokban projektfinanszírozásban történik, ami azt jelenti, hogy támogatási szerződéstől függ, hogy milyen dokumentációs elvárások vannak szolgáltatói és igénybe vevői oldalon.

A hazai szakirodalom jó része, valamint a szociális szolgáltatások standardizációjához használt „alapanyagok” az angolszász modell(ek) adaptálását ösztönzik. A jelenlegi hazai szolgáltató rendszer inkább a német modellhez hasonlít. A németek az evaluációból kiindulva, illetve a szoros pénzügyi elszámolás miatt elég korrekten dokumentálnak. A papíralapú dokumentációs kötelezettségek vonatkozásában érdemes a német mintát áttekinteni¹¹.

A német rendszerben pontosan próbálják rögzíteni az igénybe vevő induló helyzetét, amivel azt járják körül, hogy a segítségkérés vagy a kötelezés időpontjában mi van, mi történik. Emiatt a szociális anamnézisnek nagy szerepe van, mert erre építik a diagnózist vagy a beavatkozási tervet. Az anamnézisben leképezik a szociális munka feltárási területének minden vetületét (az egyéni mentális állapotát, a család helyzetét, a szociális hálózatát, az életviszonyait, stb.). Ezt követően a beavatkozási folyamatot dokumentálják, meghatározzák

- ki,
- kikkel,
- mikor,
- mit,
- milyen célból,
- milyen eredmény elérése érdekében,
- hogyan

cselekszik. A folyamat menetét időszakosan, általában fél, negyedévente értékelik. Az ellenőrzés nem a szociális munkás ügye csupán, hanem a rendszeres esetmegbeszéléseken következetesen előveszik az adott szakember folyó eseteit, és ezt is dokumentálják, ami része az igénybe vevő dossziéjának.

Külön dokumentáció csoportot jelent a más szolgáltatásokkal és szakmákkal kapcsolatos együttműködés. Rögzítésre kerül, hogy kiket vonnak be, milyen elvárásaik vannak az együttműködőkkel szemben, milyen beavatkozások vannak az igénybe vevő érdekében.

A dokumentálás technikáját kétféle eljárás jellemzi, a saját írásos önkitöltős részek, ahol a szociális munkás írja le a tapasztaltakat, a megállapításokat és megállapodásokat, amelyeket támogat a különböző szempontok alapján rendszerezett mechanikus, kérdőívszerű kitöltés (problémák felsorolása és bejelölése), illetve a becslés, ahol rendszerint skálákat használnak (pl. milyenek tartja az egészség állapotát az igénybe vevő, ezt határozza meg egy 1-től 10-es skálán).

A dokumentáció az igénybe vevő közreműködésével készül, előtte teljes mértékben nyilvános, azaz minden róla születő iratba betekinthes, valamint alá is írja.

¹¹ A német dokumentációs minta a

http://www.google.hu/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=2&ved=0CB0QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.dji.de%2Fhpv%2Fcd%2Fpdf%2F4.0%2F4.1_2.pdf&ei=wO7-S4qHDYyInQQO50vmUDA&usg=AFQjCNG0GR-DcBbCIo88kLyRs-YHGHThLw&sig2=5QIeXWGG6y6A7BZ82S9rRA linken letölthető.

A dokumentáció része, de nem fő tartalma, inkább melléklete, a különböző igazolások, határozatok és más hivatalos dokumentumok gyűjteménye, illetve az olyan szakmai dokumentumok, mint a genogram vagy tesztek eredménye.

A szociális munkásnak magának is kell feljegyzéseket vezetnie, amit tanítanak a képzésekben, ezért szakmai magánügy, de e nélkül nem tudja az esetmegbeszélésen prezentálni az esetet és a saját tevékenységét. Miután az esetmegbeszélés része a segítő folyamatnak, így ez nem véletlenszerű, hogy miket jegyez fel magának.

Külön dokumentációt jelentenek a hivatalok felé tett jelentések (főképp a finanszírozó társadalombiztosítás, vagy a szolgáltatást elrendelő hatóság felé), ezekre viszont protokollokat dolgoztak ki.

A dokumentációs folyamat lépései:

1. az első találkozás körülményeinek rögzítése,
2. feltárás (első, második, harmadik interjú)
3. segítői terv = megállapodás (célok és a célok elérése érdekében teendő lépések, várt eredmények)
4. cselekvés
5. visszacsatolás
6. a folyamat ellenőrzése a cselekvési terv ismeretében
7. cselekvési terv módosítása, amennyiben szükséges
8. lezárás
9. értékelés (az esetlezárás indoklása az elért eredmények fényében).

A német dokumentumok nagyon egyszerű kérdésekkel dolgoznak, mert az igénybe vevőknek azokat, illetve le kell írni, hogy hogyan látja az igénybe vevő a helyzetét, kikkel él, azoktól milyen támogatást kap, stb.. A fontos, hogy igyekeznek pozitív és aktivizáló szempontokat érvényesíteni a dokumentációban is, azaz nem csak arra kérdeznék rá, hogy mi nincs, mi hiányzik, hanem arra is, hogy mi van.

A fentiek a magyar dokumentációs rendszerhez a tervkészítés folyamatában és az adatfelvételben hasonlítanak. Ami markáns eltérés az, hogy a német gyakorlatban az igénybe vevő aktívan bevonódik a dokumentációs folyamatba, addig a magyar rendszerben inkább passzív és a tudomásulvétel szintjén marad a részvétel.

Az elektronikus nyilvántartás vonatkozásában alapelvek szintjén jól használható lenne a családsegítés korábban leírt jellemzőinek és a dokumentációval kapcsolatos elvárások miatt az Egyesült Királyságban használt „Elektronikus Szociális Gondozási Rekord” (Electronic Social Care Records, ESCR) megoldás.

Információ a szociális ellátás számára – keretrendszer, egy 2000-2003 között, a Social Care Quality Programme¹² keretén belül lezajlott program az Egyesült Királyságban, aminek lényege egy központi információmenedzsment rendszer, aminek célja a szociális ellátás minőségének javítása az információ és az információs technológia jobb felhasználásával.

12

http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4076532.pdf

A szolgáltatások megtervezéséhez, nyújtásához, kiértékeléséhez szükséges információszerzési rendszer, amelyben az információáramlás kétirányú (intézménytől-felhasználó fele, felhasználóról a szolgáltató fele)

A rendszer elemei:

- ***Elektronikus szociális gondozási rekordok:*** levelekből, audiovizuális felvételekből, a szociális munkások beszámolóiból, e-mailekből, látogatási ütemezésből, kapcsolattartási lapokból, számítógépes rekordokból állnak. Az általa tartalmazott információk típusai: Strukturált (formanyomtatványok), strukturálatlan (levelek, telefonhívások), strukturált alapadat-rekordok (pontosan specifikált adatok, melyek lehetővé teszik a további adatok származtatását és az elemzést)

- ***Kultúra:*** a rekordok tartalmának és struktúrájának definiálása.

- ***Tudásmenedzsment: jó gyakorlatokról szóló információk gyűjtése és megosztása.*** A rendszer hasonló az electronic Library for Social Care¹³-hez.

- ***Hozzáférési és kommunikációs csatornák:*** az információk a legkülönbözőbb módokon kell, hogy hozzáférhetőek és kommunikálhatóak legyenek: internet, mobiltelefon, digitális tévé, telefonos ügyfélszolgálat, személyi számítógépek.

- ***Rendszerek, infrastruktúra és projektmenedzsment:*** ezekhez IKT-rendszereket kell kidolgozni, különös tekintettel a hálózatokra és a szoftverekre.

- ***Pénzügyi alapok előteremtése.***

A szociális gondoskodási rekord tartalmát levelek, audiovizuális felvételek, beszámolók, e-mailek, látogatási tervezés, kapcsolattartó lapok, számítógépes rekordok alkotják.

A rekordok előnye a folyamatosság, a dolgozók fluktuációjával, vagy ideiglenes munkából való távollét esetén nem vesznek el információk. A rendszer hozzájárul, hogy **minőséget teremtsenek a szolgáltatásokban, amelyet több oldalról monitoroznak** menedzserek, felügyelők, panaszmechanizmusok vagy más eszközök segítségével monitoroznak.

A rendszer előnye:

- kezelhetőbbek a munkaanyagaik,
- az anyagok folyamatosan és távolról is elérhetők,
- egyszerre több felhasználó is hozzáfér megfelelő jogosultságok birtokában,
- a jogosultság helyes kezelésével partnerekkel is megoszthatók az anyagok,
- a szolgáltatások igénybe vevőinek is biztosított a hozzáférés,
- az ügyfél útját képesek lekövetni, jogsegélyt nyújtani.

Az adatok megbízhatóságát, minőségét biztosítja:

- mobil-eszközök használata (azaz a folyamat során történő adatfelvétel: így az adat egyből az adatbázisba kerül, nem utólag kerül rögzítésre);

¹³ Az Egyesült Királyságban emellett létezik már egy elektronikus könyvtár a szociális gondozás számára (Electronic Library for social care (eLSC), <http://www.elsc.org.uk/>), ami egy ingyenes online forrás. A tulajdonosa és kezelője a Social Care Institute for Excellence (SCIE). Egykapus hozzáférést biztosít a szociális gondozáshoz kapcsolódó tudások széles skálájához: gyakorlati információk oktatói csomagok, könyvek, újságok, folyóiratok, hivatalos publikációk és cikkek kivonatai.

- elektronikus, standardizált űrlapok használata (vagy checkbox-okkal ellátott papírdokumentum, mely könnyen szkennelhető).
- adatminőséget biztosító eljárások (monitorozás, ellenőrzés), szabványok

Adatbiztonság, hozzáférés

- hozzáférési jogok kerülnek megállapításra azok számára, akik szerepük szerint vagy érintettség okán kapcsolatban vannak a klienssel (ennek vannak szintjei)
- A hozzáféréseket az információs folyamat határozza meg- erre van az adatmenedzsment-modell (folyamatábra a hozzáférésekre: azaz azonosítás után lehet adathoz hozzáférni).
- Az ESCR rajta van a kormányzati gerincen, de csak a kulcsinformációk elérhetőek.
- A kliensek hozzáférése: ügyfélkapun keresztül vagy smart carddal.

Fontos kiemelni, hogy a teljes, változtatás nélküli tartalmi adaptáció és a technikai megoldások átvétele a nemzetközi gyakorlatból kockázatos lehet.

V. A családsegítés dokumentációs rendszerének lehetséges fejlesztési irányai

A családsegítést nyújtó szervezetek tevékenységének mind az ügyféloldali, mind a szolgáltató oldali fejlesztése szükséges. A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja szolgálja a szolgáltató oldali (back office) adminisztráció fejlesztését, s azáltal, hogy a szolgáltató saját belső adminisztrációjának szakszerűségét támogatja, javítja az ügyféloldali adminisztrációt (front office) is.

A családsegítés dokumentációs rendjének átalakításakor figyelembe kell venni, hogy az érintettek körének érdekei eltérőek. A dokumentáció alkalmazásában érintett szereplők az alábbiak:

- a szolgáltatás célcsoportját jelentő családsegítést nyújtó szervezeteknél személyes gondoskodást nyújtó személyek (intézményvezető, vezető családgondozó, családgondozó, szociális segítő, tanácsadó munkakörben foglalkoztatott személy)
- a családsegítés szolgáltatást igénybe vevő személyek, családok,
- a családsegítést végző szervezetekkel kapcsolatban álló szervezetek és természetes személyek,
- a családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezet fenntartója, tulajdonosa.

A szolgáltatást nyújtók és az igénybe vevők abban érdekeltek, hogy minél kevesebb legyen az adminisztráció, a szolgáltatás fenntartójának nyilvánvalóan ennek ellenkezője.

A családsegítés dokumentációs rendszerének megújítása során tekintettel kell lenni arra, hogy a családsegítés tipikusan magas igénybe vevői számmal működő, probléma-specifikus, heterogén igénybe vevői körrel dolgozó, a szolgáltatást nyújtók részéről mobilitást, és a szolgáltatást igénybe vevők mobilizálását igénylő szociális alapszolgáltatás. A munkaszervezést és szolgáltatás dokumentációs rendjének kialakítását, ennek infrastruktúra igényét ezek a tulajdonságok determinálják.

A szoftveralapú adminisztráció akkor vezethető be, ha minden munkatárs számára biztosított a számítógép-használat, és az internet-hozzáférés, s a használatukhoz szükséges tudások.

A tevékenységadminisztráció fejlesztése során törekedni kellene arra, hogy ne a családsegítés egyes szolgáltatáselemeihez legyen kitalálva külön új dokumentációs formula, hanem legyen egy alapidokumentáció, amely hozzáilleszhető az egyes szolgáltatás elemekhez. Az egyes családsegítésre vonatkozó szabályozó anyagokban megfogalmazottak alapján legyen bővíthető az alapidokumentáció, illetve természetesen a szolgáltatást végzők saját belátásuk, igényeik bővíthessék ezt.

Az információk lényegileg nem változnak a szolgáltatás nyújtása folyamán, csak az változik, hogy milyen mennyiségben, milyen minőségben, milyen rendszerben és milyen célból gyűjtjük azokat. A munkát pedig determinálja, hogy milyen módon használjuk fel a gyűjtött információkat.

Lényeges a holisztikus szemléletmód a fogalmak, munkafolyamatok és dokumentációs minták meghatározásánál.

A dokumentációs rendszerben előre kell lépni abban, hogy legyen elválasztva egymástól az adatnyilvántartás és az eseményrögzítés. Az igénybe vevőre vonatkozó statikus (nem változó) adatok egyszer legyenek lekérdezve és rögzítve, a dinamikus adatok szintén egyszer legyenek lekérdezve, rögzítve és legyenek karbantartva, szükség szerint kerüljön sor módosításukra. Az adatoktól különüljön el a végzett tevékenységek rögzítése. Amikor a szociális szakember

igénybe vevőhöz kötődő beavatkozást, cselekményt végez, akkor az igénybe vevő adatai a törzsadatok közül legyenek kiemelve és ne legyenek újra rögzítve, mint a jelenlegi rendszerben.

Előrelépés lenne, ha a dokumentáció szoftveralapú, ezen belül is webalapú, lenne, modulszerű, egyszerűen bővíthető, részelemekre szedhető. A kötelezően rögzítendő adatok és tevékenységeken túl a szociális munkás kompetenciája eldönteni, hogy milyen jellegű erőforrás feltárást, helyzetelemzést végez a szakmai munka megalapozása céljából. A webalapú nyilvántartás előnyei:

- stabil működtetés valamennyi szolgáltatónál az egyszemélyi kötődések helyett,
- mindenhol ugyanolyan minőség jön létre,
- bővíthető, rugalmas,
- az adatok bármikor hozzáférhetőek,
- megtakarítható vele a statisztika és az ellenőrzési folyamat egy része,
- mobil megoldás,
- kicsi a hardverigénye.

A dokumentációs rend változtatásának szükséges feltétele a vonatkozó jogszabályok módosítása. Előnyös lenne, ha a kötelező dokumentációs minimum elvárás nem jogszabálmellékletbe kerülne, hanem a jogszabály csak a kötelezően alkalmazandó protokollt hivatkozná be. Ilyen módon egyszerűbben kivitelezhetők lennének a módosítások, a korrekciók. A kötelezően vezetendő és a nyilvántartható adatokat viszont törvényi szinten kellene szabályozni. A kötelező adatszolgáltatások rendszerét ezzel párhuzamosan korrigálni szükséges.

A szakmai munka leírását jellegénél fogva nem lehet egységesíteni, hiszen az eszköztár annyira változatos, mint maguk az emberek és az élethelyzetek. A szakembereknek kompetenciája válogatni a rendelkezésre álló eszköztárból, illetve szociális munka dokumentumai (esettanulmány, keresztmetszeti és hosszmetzeti esetismertetés, genogram, lakásrajz, munkanapló, terepnapló, stb.) közül.

További elvárás a dokumentációs renddel szemben, hogy szektor semleges legyen, továbbá az, hogy bár elsődlegesen a szolgáltató szakmai menedzsmentjének és munkatársainak szól, de az igénybe vevő és más társszervek számára is érthető formában kell, hogy leírásra kerüljön.

A képzési és továbbképzési programokban szükséges lenne az adminisztrációval kapcsolatos ismerteket közvetítő tantárgyak, modulok tartalmát bővíteni, az oktatást gyakorlati szempontúvá tenni. Bármilyen információ és tudásgazdálkodás csak bizonyos alapkompenciák megléte esetén megvalósítható. Azon szakemberek körében, akik különböző okok miatt nem rendelkeznek informatikai ismeretekkel (digitális írástudás), lehetővé kell tenni ezen alaptudások megszerzését.

A hatósági és szakmai ellenőrzések szempontrendszerének a dokumentációs rendszer változásaihoz igazodnia szükséges. A módszertani intézmények által végzett ellenőrzések monitoring funkciót tölthetnek be egy új dokumentációs rend bevezetése esetében. Keresztmetszeti képet tudnak adni ezek az ellenőrzések a gyakorlati alkalmazásról annak érdekében, hogy a visszacsatolások és ennek nyomán az szükséges korrekciók megtörténjenek.

VI. Összegzés

Egy a jelenleginél jobban átgondolt, a munkafolyamatokat valósan tükröző tevékenységadminisztrációs eljárásrend támogatja a családsegítés szolgáltatás minőségének fejlesztését és hozzájárulhat a szolgáltató rendszer átláthatóságának megteremtéséhez.

A szolgáltatási dokumentáció megfelelő leírása mind a szolgáltatást nyújtók, mind a szolgáltatást igénybe vevők érdekeit, szempontjait figyelembe vevő, felhasználó-barát adminisztrációt jelent.

Egy jól kidolgozott adminisztrációs rendszer racionálisabb alapot tud nyújtani a szolgáltató számára a szolgáltatások (szolgáltatáselemek) szervezéséhez, a különböző szolgáltatások és szakemberek közötti együttműködéshez.

A jól kidolgozott tevékenységadminisztráció és a rendszerhez illeszkedő monitoring rendszer (ellenőrzés, jelentési rendszer, számonkérés) szükséges feltétele a valós adatszolgáltatásnak, ez támogat(hat)ja a források tervezését és közvetve elősegíti azok hatékonyabb felhasználását.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs eljárásrendjének megújításában prioritást kell kapni az elektronikus adatkezelésnek, és a digitális tartalmaknak. A társadalmi, gazdasági folyamatok a gyors beavatkozásokat, a tömeges ügykezelést várják el a családsegítést nyújtó szervezetektől, a szoftveralapú nyilvántartás, valamint adminisztráció és az informatikai lehetőségek kiaknázása jelentősen könnyíti és hatékonyabbá teszi a napi rutinfeladatok ellátását.

A szoftveres megoldások jelenleg a hatályos jogszabályi előírásokat betartva a KSH OSAP statisztika „legyártására” vannak hasznosítva és jellemzően papír alapon és elektronikusan párhuzamosan fut a dokumentáció a szolgáltatóknál.

A szolgáltató többsége nem él azzal a lehetőséggel, hogy önmagában a szoftver adatbázisából különböző lekérdezések indíthatók, keresési és szűrőfunkciókkal csoportosítható az igénybe vevők köre. Különböző intézményi és helyi szintű fejlesztési programokhoz, szolgáltatástervezési koncepció készítéshez lennének használhatók a meglévő adatbázisok, ezt mégsem használják ki maximálisan.

A dokumentációs rendszer megújítása tehát szemléletmód változással együtt lehet csak sikeres, fontos, hogy a felhasználók ne felesleges rosszként és félelemmel fogadják az informatikai megoldásokat, hanem a munkájuk egyszerűsítése, csökkentése kerüljön a fókuszba.

VII. Mellékletek

VII.1. Jogszabályi anomáliák

VII.1.1. A forgalmi napló és az esetsnapló összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Esetnapló	Forgalmi napló	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Esetnaplóban	Forgalmi napló	
Nyilvántartásba vétel kelte	Dátum	+	+	Az esetsnaplóban a forgalmi napló alapján kerül kitöltésre
Nyilvántartásba vétel száma	Sorszám	+	+	Az esetsnaplóban a forgalmi napló alapján kerül kitöltésre
A kliens neve	Ügyfél neve	+	+	
A kliens születési éve	Ügyfél születési éve	+	+	
A kliens egyéni azonosító száma	Egyéni azonosító	+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – A JOGSZABÁLY HATÁLYBA LÉPÉSE ÓTA NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!
Gazdasági aktivitása	Gazdasági aktivitása	+	+	
Iskolai végzettsége	Iskolai végzettsége	+	+	
Családi állapota	Családi állapota	+	+	
Lakóhelye	-	+	-	
Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége	-	+	-	
Gyermekeinek száma	-	+	-	
Gyermekeinek neve	-	+	-	
Gyermekeinek életkora	-	+	-	
Gondozásba vétele	-	+	-	
Gondozásának megszűnése	-	+	-	
-	Új igénybe vevő	-	+	
-	Régi igénybe vevő	-	+	
-	Elsődleges (hozott) probléma típusa	-	+	
-	Küldő szerv	-	+	
-	Eset leírása	-	+	
-	Esetkezelés jellege	-	+	
-	Juttatás	-	+	
Esetfelelős	Esetfelelős	+	+	
-	Ügyeletes	-	+	
Ellenőrző neve	-	+	-	
Ellenőrzés időpontja	-	+	-	

2. táblázat A forgalmi napló és az esetsnapló összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

VII.1.2. A forgalmi napló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Forgalmi napló	Szt. 20. § szerinti nyilvántartás	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Forgalmi naplóban	Szt. szerinti nyilvántartásban	
Dátum		+	+	Másra vonatkozik a dátum. Forgalmi naplónál esemény bejegyzés, Szt. szerinti nyilvántartásnál igénybevétele kezdete
Sorszám	sorszámozott!	+	+	más célt szolgál a sorszám. Forgalmi naplónál esemény szám, nyilvántartásnál igénybe vevő száma, ill. oldalszám
Egyéni azonosító	-	+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!!
Ügyfél neve	18. § a) a jogosult <i>nevét</i> , születésének helyét, idejét, anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
Ügyfél születési éve	18. § a) a <i>jogosult</i> nevét, <i>születésének</i> helyét, <i>idejét</i> , anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
Gazdasági aktivitása	-	+	-	
Iskolai végzettsége	-	+	-	
Családi állapota	-	+	-	
Új igénybe vevő	-	+	-	
Régi igénybe vevő	-	+	-	
	18. § c) a <i>jogosult</i> belföldi <i>lakó</i> -, illetve tartózkodási <i>helye</i> ;	-	+	
	18. § c) a <i>jogosult</i> belföldi lakó-, illetve tartózkodási <i>helye</i> ;	-	+	
Küldő szerv	-	+	-	
Elsődleges (hozott) probléma típusa	-	+	-	
Eset leírása	-	+	-	
Esetkezelés jellege	-	+	-	
Juttatás	-	+	-	
Esetfelelős	-	+	-	
Ügyelet	-	+	-	
	20. § b) az ellátás igénybevételének időpontja	-	+	
	20. § b) az ellátás megszűnésének időpontja	-	+	
-	18. § b) a jogosult állampolgársága, illetve bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállása	-	+	a szolgáltatásra való jogosultságnál nincs relevanciája, csak ügyintézésnél
-	18. § d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatai	-	+	családsegítésnél nem releváns, mivel nem térítési díj köteles szolgáltatás csak térítési díj köteles plusz szolgáltatás elemek esetén releváns
-	18. § e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok	-	+	a családsegítésnél csak az ellátási terület és a 18. év betöltése, kivéve Szt. 64. § (5) bekezdés
-	18. § f) a szociális ellátás megállapítására,	-	+	családsegítésnél ez

	megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntés			speciális: önkéntes vagy kötelezett (RSZS, RÁT, Adósságkezelés)
-	18. § g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani
-	18. § h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jele (TAJ szám)	-	+	nincs funkciója családsegítésnél csak ügyintézésnél
-	18. § i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcíme, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolat	-	+	nincs funkciója, jogharmonizációs szabály
-	20. § c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani

3. táblázat A forgalmi napló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

VII.1.3. Az esetnapló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Esetnapló	Szt. 20. § szerinti nyilvántartás	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Esetnaplóban	Szt. szerinti nyilvántartásban	
Nyilvántartásba vétel kelte		+	-	a megállapodás és a nyilvántartásba vétel egyéb szociális szolgáltatásoknál megegyezik
Nyilvántartásba vétel száma	sorszámozott!	+	+	a nyilvántartásba vétel száma egyéb szolgáltatásoknál folytatódó sorszám, egy számot egy igénybevevő hozzárendelés van.
A kliens neve	18. § a) a jogosult <i>nevét</i> , születésének helyét, idejét, anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
A kliens születési éve	18. § a) <i>a jogosult</i> nevét, <i>születésének</i> helyét, <i>idejét</i> , anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
A kliens egyéni azonosító száma		+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!!!!
Gazdasági aktivitása	-	+	-	
Iskolai végzettsége	-	+	-	
Családi állapota	-	+	-	
Lakóhelye	18. § c) <i>a jogosult</i> belföldi <i>lakó</i> -, illetve tartózkodási <i>helye</i> ;	+	+	
Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége	18. § c) <i>a jogosult</i> belföldi lakó-, illetve <i>tartózkodási helye</i> ;	+	+	
Gyermekeinek száma	-	+	-	
Gyermekeinek neve	-	+	-	
Gyermekeinek életkora	-	+	-	
Gondozásba vétele	20. § b) az ellátás igénybevételének időpontja	+	+	
Gondozásának megszűnése	20. § b) az ellátás megszűnésének időpontja	+	+	
Esetfelelős	-	+	-	
Ellenőrző neve	-	+	-	
Ellenőrzés időpontja	-	+	-	
-	18. § b) a jogosult állampolgársága,, illetve bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállása	-	+	a szolgáltatásra való jogosultságnál nincs relevanciája, csak ügyintézésnél
-	18. § d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatai	-	+	családsegítésnél nem releváns, mivel nem térítési díj köteles szolgáltatás csak térítési díj köteles plusz szolgáltatás elemek esetén releváns
-	18. § e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok	-	+	a családsegítésnél csak az ellátási terület és a 18. év betöltése, kivéve Szt. 64. § (5) bekezdés
-	18. § f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntés	-	+	családsegítésnél ez speciális: önkéntes vagy kötelezett (RSZS, RÁT, Adósságkezelés)
-	18. § g) a jogosultság és a térítési díj	-	+	családsegítésnél nem

	megállapításához szükséges jövedelmi adatok			releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani
-	18. § h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jele (TAJ szám)	-	+	nincs funkciója családsegítésnél csak ügyintézésnél
-	18. § i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcíme, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolat	-	+	nincs funkciója, jogharmonizációs szabály
-	20. § c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani

4. táblázat Az esetnapló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

VII.1.4. A KSH OSAP adatforrásai

KSH OSAP tartalma	Mi alapján készíthető el az adatszolgáltatás		Szükséges-e a szolgáltatásnyújtónak a jogszabályban előírtakon túli dokumentációt készíteni	Megjegyzés
	forgalmi napló	esetnapló		
2. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK				
2.1. A szolgáltatást igénybe vevők száma nem és korcsoport szerint				
1. nemek szerinti bontás	X		az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani a forgalmi naplóban	
2. korcsoportos bontás	X		az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani	
2.2. A szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint	X	X	Az esetnaplóban vannak az egyes státusz kategóriák feltüntetve, viszont a forgalmi naplóból számolással nyerhető ki kódolást követően.	a státusz kategóriák hibásak
2.3. A szolgáltatást igénybe vevők száma a család összetétele szerint	X	X	Az esetnaplóban vannak az egyes státusz kategóriák feltüntetve, de az OSAP kategóriákkal nem teljesen egyezően, viszont a forgalmi naplóból számolással nyerhető ki kódolást követően.	a státusz kategóriák nem teljes körűek
2.4. A szolgáltatást igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint	X	-	az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani a forgalmi naplóban	a státusz kategóriák nem teljes körűek
2.5. A szolgáltatást igénybe vevők hozott problémái	X	-	A forgalmi napló és az OSAP kategóriák az összesen és a krízishelyzet kategória kivételével megegyeznek.	A hozott problémák közt keverednek a problémátípusok, a speciális szükségletek és a beavatkozási szükségletek.
2.6. Az ellátásba bevont települések száma	-	-		működési engedélyből és intézményi dokumentációból nyerhető ki az információ.
2.7. A családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma települések szerinti bontásban	X		A településsoros, korcsoportos és nem szerinti bontás a forgalmi naplóból nyerhető ki, ha azt településenként vezetnek, vagy ha egy forgalmi naplót vezetnek, akkor az egyes településeket külön jelölik.	
3. A CSALÁDSEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG ADATAI				
3.1. A szolgálat forgalmi adatai				
1. éves forgalom	X			
2. működési napok száma	X			
3.2. Ellátottak számára vonatkozó adat (régiből – új igénybe vevő)	X			
3.3. A családsegítő esetkezelések jellege	X		Az OSAP és a forgalmi napló kategóriái nem egyeznek meg: a forgalmi naplóban nem szerepel a jogi esetkezelés, az egészségügyi, orvosi esetkezelés, a szociális mentális esetkezelés, ezért ezeket a kategóriákat a szolgáltatásnyújtónak kell kialakítani a nyomtatványon kódolással. Az együttműködési megállapodás alapján végzett tevékenység minden olyan esetet jelent, ahol a segítő folyamat az első találkozást követően nem zárul le. Ez a gondozásba vétel oszlopban van jelölve a forgalmi naplóban.	
3.4. Csoportokban végzett családsegítő tevékenység	X		Nincsen az OSAP szerinti kategóriákra bontva, ezt a szolgáltatást nyújtónak kell kialakítani a nyomtatványon.	
3.5. Egyéb szolgáltatótevékenység			Az OSAP és a forgalmi napló kategóriái eltérőek. A forgalmi naplóban nem szerepel az adósságkezelési tanácsadás, a beilleszkedési program, az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás, valamint a mediáció és konfliktuskezelés. Ezeket a kategóriákat a szolgáltatást nyújtónak kell a nyomtatványon kialakítani.	a kategóriák nem teljes körűek

5. táblázat a KSH OSAP adatforrásai

VII.2. Jogszabályok jegyzéke

- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1993. évi XLVI. törvény a statisztikáról
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 2004. évi CXL. törvény közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- 229/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a 2007. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 247/2005. (XI. 14.) Korm. rendelet a 2006. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről
- 300/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet a 2008. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 9/1999. (IX.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

VII.3. Irodalomjegyzék

Antal-Mokos Zoltán-Balaton Károly-Drótos György-Tari Ernő: Startégia és szervezet, KJK Kiadó, Budapest, 2004.

Bárdos Kata: A rendszerszemléletű gondolkodás helye és szerepe a családi szociális munkában, Család, Gyermek, Ifjúság 9., 2000.

Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában. In: Kézikönyv szociális munkásoknak Szerk.: Kozma Judit, Budapest, 1998.

Barnes - Gorell: Család, terápia, gondozás. Családterápiás olvasókönyv II. Animula Kiadó, Budapest, 1991.

Berg, Insoo Kim: Konzultáció sokproblémás családokkal. Animula Kiadó, Budapest, 2004.

Beulah Roberts Campton – Burt Galaway: Problémamegoldás: a szociális munka folyamata. In. Hegyesi Gábor-Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Bp. 1996.

Büki Péter: Az egységes szociális szakmai kommunikáció lehetséges iránya, illetve a szociális szakma egységes kommunikációjának lehetséges irányai
<http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=812>

Csoba Judit (szerk.): Szociotéka, Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja, Debreceni Egyetemi Kiadó, 2009.

Draper – Gower - Huffington: Családterápiás oktatókönyv. Animula Kiadó, Budapest, 2000.
Feuer Mária: A családsegítés elmélete és gyakorlata, szöveggyűjtemény. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2008.

Gáti Gergely: Szoftverek a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások modernizálásában
<http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=15174>

Gosztonyi Géza – Pik Katalin: A szociális munka szótára, Budapest, 1998.

Gosztonyi, Géza: Közösségi szociális munka. In: Gosztonyi, Géza – Hegyesi, Gábor – Talyigás, Katalin – Tanczos, Éva (szerk.) A szociális munka elmélete és gyakorlata, Semmelweis Kiadó, 1994.

Hegyesi Gábor – Kozma Judit – Szilvási Léna – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélet és gyakorlata 4. kötet – Szociális munka csoportokkal, Budapest, 1997.

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Budapest, 2006.

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka adminisztrációja, Szolgáltatásszervezés - minőségbiztosítás (A szociális munka elmélete és gyakorlata), Wesley Könyvek Szociális Munkásoknak, Budapest, 2009.

Jászberényi Ágnes – Szabó János – Keller Ágnes – Tánczos Éva: Szociális segélyezettek új típusú együttműködési kötelezettsége, Budapest, 2006.

Kincsei Attila: "Európai Unió - helyzet, példák, elvárások" <http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=815>

Kolin Péter – Székely Levente: Szociális szolgáltató szervezetek információs társadalmi pozíciója <http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=13666>

Kozma Judit: Kézikönyv szociális munkásoknak Budapest, 2006.

Kozma Judit: Szociális diagnózis. Esély, 2001/3.

Meyer, C. H.: Szociális munka közvetlen gyakorlata: áttekintés. In: Szociális munka egyénekekkel és családokkal. Budapest, 1996.

Modellstandort Brandenburg an der Havel Hilfeplanung als Kontraktmanagement? http://www.google.hu/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=2&ved=0CB0QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.dji.de%2Fhpv%2Fcd%2Fpdf%2F4.0%2F4.1_2.pdf&ei=o-H-S_nND4KqmgOvk6GRDA&usg=AFQjCNG0GR-DcBbCIo88kLyRs-YHGThILw&sig2=yohUCEyi1FVfZQeEdGewbg

Munichin, P. – Colapinto, J. – Munichin, S.: Krízisről krízisre. A szegény családok segítése. In: Szociális szakmai gyűjtemény. Animula, Budapest, 2002.

Papp Győző- Dr. Lovász Zsuzsanna: Családvédelem, családgondozás, NCSSZI Budapest 2005.

Pataki Éva: Esetmegbeszélés tapasztalatai, reflexiók a terepen végzett esetmunkára, Esély 2002/5.

Pataki Éva: Szociális esetmunka munkanélküliekkel, Szociális Szakmai Szövetség.

Pikk Katalin: A szociális munka dokumentumai. In: Kézikönyv szociális munkásoknak Szerk.: Kozma Judit, Budapest 1998.

Somorjai Ildikó: Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához, Budapest, 2001.

Stang T.: Szociális munka családokkal. In: Kézikönyv szociális munkásoknak. Szerk. Kozma Judit. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998.

Szabó János: Tevékenységadminisztráció a családsegítő munkában – Egy öreg szoftver sikerei, kudarcai http://www.szmi.hu/files/images/file/Szabo%20JanosTevekenysegapminisztracio%20a%20csaladsegito%20munkaban_%20Egy%20oreg%20szoftver%20sikerei,%20kudarcai.pdf

Szabó Lajos: A szociális esetmunka gyakorlata, Wesley Könyvek WJLF Budapest, 2003.

Szabó Lajos: Szociális esetmunka. Szociális Munka Alapítvány Kiadványai 3. 1993.
Tánczos Éva: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet, Budapest, 2006.

Zastrow, Charles: A szociális munka közösségi gyakorlata. In. A szociális munka elmélete és gyakorlata 3. kötet. Szerkesztette: Gosztonyi Géza. Budapest, 1996.

VII.4. Módszertani ajánlások jegyzéke

Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat: Módszertani ajánlás közösségi szociális munka

Szombathely, Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/kozossegiszm2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítése és működtetése

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/jelzoajanlas2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csoportmunka2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára a mediáció alkalmazásához 2010.

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/jelzoajanlas2010.doc

Miskolci Családsegítő Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez

Miskolc, Miskolci Családsegítő Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/adkezajanlas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás Szakmai Program elkészítéséhez családsegítés szolgáltatás vonatkozásában

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/szakmaiprogramajanlas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csstarsulas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában 2010.

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csstarsulas2010.doc

Módszertani ajánlás a családsegítő szolgálatok/szolgáltatások szakmai programjához (összeállították a regionális családsegítő központok)

<http://www.kozlonykiado.hu/kozlonyok/Kozlonyok/26/PDF/2006/3.pdf>

Módszertani állásfoglalás a hatósági környezettanulmány szerepéről a családsegítő szolgálatokban

<http://www.kozlonykiado.hu/kozlonyok/Kozlonyok/26/PDF/2006/3.pdf>

VII.5. Családsegítésben leggyakrabban alkalmazott szoftverek fejlesztői

Közzszolgálati Szoftverház Intézményi szoftvercsomag – családsegítés modul

Készítő:

Közzszolgálati Szoftverház

Cím 4026 Debrecen, Pesti u. 59.

Telefon: +3652530-175 Fax: +3652420-241

E-mail: szoftverhaz@kozzszolgalmati.hu

Web: <http://kozzszolgalmati.hu>

CsaWin2000.

Készítő:

Gibzone Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.

Cím: 7100 Szekszárd, Alisca u. 17.

Levélcím: 7102 Szekszárd, Pf 703.

Telefon: +3620-9127852

Fax: +3674-510-443

E-mail: info@gibzone.hu

Web: <http://www.gibzone.hu>

Animula Kiadó Gyermekjóléti és Családsegítő Nyilvántartó Program 3.0

Készítő:

Animula Kiadó

Levélcím: 1026 Budapest, Bimbó út 184.

Tel.: +3612000716

E-mail: mail@animula.hu

Web: www.animula.hu

OPAL Nyilvántartó Program

Készítő:

Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

Cím: 9700 Szombathely, Domonkos utca 5.

Tel.: +3694-512-796

E-mail: palos.csaladsegito@int.szombathely.hu ; bogath.andrea@int.szombathely.hu

Web: www.csskszhely.hu

IRIS Rendszerház Kft.

Cím: 9700 Szombathely Hunyadi u. 64.

Tel./fax: +3694-313-982

E-mail: irisinfo@irisrendszerhaz.hu

Web: www.irisrendszerhaz.hu