



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt

Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési
kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása

Tevékenységszervezési pillér



Gyermejjóléti és gyermekvédelmi terület



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

Bevezető

„A hatékony nemzetgazdaság és az eredményes gazdasági vállalkozások információs technológiai (IT-) támogatás nélkül ma már nem képzelhetők el. A versenyképesség fokozása szempontjából alapvető cél az elektronikus, integrált, valós idejű és kiterjesztett szervezeti modell terjesztése és megvalósítása a kormányzati szektorban is. Az IKT-szektor hozzájárulása olcsóbb, átláthatóbb működésű és hatékonyabb közigazgatást eredményezhet.

(Goldmann–Mester–Mód; 2008.)

A tevékenységadminisztrációs fejlesztés

Régóta várjuk mindannyian – különösen, akik ezen a területen dolgozunk –, hogy szakmai tevékenységeink során egyszerűen kezelhető, egységes informatikai támogatást kaphassunk, ügyeink intézésében előrébb léphessünk a modern technika eszközeivel. Lehetőség volt már eddig is többféle program használatára, melyek közül némelyik könnyen kezelhető, mások kevésbé, és közöttük is előfordulnak átfedések. Olyan program azonban, mely felöleli szakmai tevékenységünk egészét, s mindenki számára egyaránt elérhető, biztosítja a statisztikai adatgyűjtést, a központi tervezés szempontjait is, jelenleg nem található a piacon.

Egy ilyen szoftver létrehozásához nyújt lehetőséget a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI) keretében lebonyolításra kerülő TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt tevékenységadminisztrációs fejlesztése¹, melynek átfogó célja egy egységes ügymenet-támogató informatikai rendszer kialakítása, a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységek adminisztrációjának informatizálása. A fejlesztés a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekttel² közösen zajlik. A fejlesztésnek négy fázisa van: módszertani fejlesztés, informatikai fejlesztés (TÁMOP 5.4.2), modellezés és korrekció. A tevékenységadminisztrációs pillér feladatkörébe tartozik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások, a családsegítő szolgáltatások, és az idősbentlakásos intézmények területén a szakmai folyamatok leírása, átláthatóságuk biztosítása, mérhetőségük megteremtése, röviden: az informatikai fejlesztés szakmai előkészítése. Jelen dokumentum a módszertani fejlesztés kapcsán nemcsak a különböző tevékenységeket írja le egységes módon országos érvényességgel, hanem a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszert is támogatni kívánja. A dokumentum jelenlegi formáját a különböző területeken zajló műhelymunkák során nyerte el. A megbeszéléseken a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok modellezését (ábrázolását) pedig folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

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

² TÁMOP 5.4.2 kiemelt projekt: „Központi Szociális információs fejlesztések”

Az érintett terület

„A gyermekvédelmi törvény célja, hogy megállapítsa azokat az alapvető szabályokat, amelyek szerint az állam, a helyi önkormányzatok és a gyermekek védelmét ellátó természetes és jogi személyek, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező más szervezetek meghatározott ellátásokkal és intézkedésekkel segítséget nyújtsanak a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, illetve gondoskodjanak a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséről és megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről.” (Gyvt.) A tevékenységadminisztrációs fejlesztés keretében a gyermekjóléti és gyermekvédelmi terület folyamatainak modellezése – ellentétben a két szociális területtel, ahol az alap- és a szakellátás egy-egy jellemző szolgáltatása került modellezésre – egységesen valósult meg. Ennek oka a gyermekvédelem egységes mivolta és elkülönülése a szociális területtől mind törvényi, mind szakmai, mind pedig adminisztrációs téren („Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlaprendszer).

A folyamatmenedzsment jelentősége

A folyamatok leírásának rendkívüli előnye, hogy több, a területhez kiválóan értő tapasztalt ember együttműködésével áll össze a munkacsoportos megbeszélések során. A szokványos tevékenységmenetek lejegyzésén túl kiterjed olyan részletekre is, amelyekre általában a napi munkavégzés során nem figyelünk, nem gondolunk. Elsősorban a jogszabályok által meghatározott tevékenységek és folyamatok leírására törekedtünk, de nem kerülhettük el azokat sem, amelyek a napi gyakorlatban rendszeresen előfordulnak. Az elkészült folyamatleírások így válhatnak segítőjévé, iránymutatójává munkánknak. Ez egyben azt a nem elhanyagolható ténytet is jelenti, hogy a folyamatleírások alkalmasak egy új munkatárs hatékony bevezetésére a napi gyakorlatba.

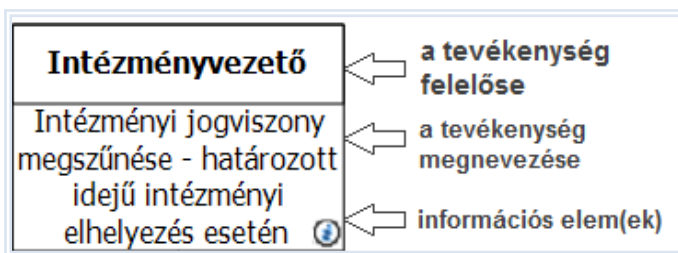
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése, rendszerbe szedése, minőségi és statisztikai mutatóinak folyamatokhoz kapcsolása. Mindezen ismeretek felhasználásával informatikusok fogják kifejleszteni azt a szoftvert, mely reményeink szerint megkönnyíti, lerövidíti az ágazatban dolgozó szakemberek adminisztrációs tevékenységét a napi munkavégzéstől kezdve az időszaki statisztikai jelentésekig.

A kérdéscsoportok összefüggéseinek, kapcsolódásainak átláthatóságához értelemszerűen választottuk a folyamatleírást, valamint a folyamatleírással korreláló, a folyamatokat jól tükröző, azokat szemléletessé tevő grafikus ábrázolási módnak a folyamatábrát. Ezzel a módszerrel tudjuk leginkább elősegíteni a fejlesztendő szoftver kapcsolódási hálójának elkészítését, az egyes folyamatok egymáshoz kapcsolódását, valamint a fejlesztő informatikusok munkáját.

A folyamatábra lényege, hogy a folyamatot, tevékenységsort, az egyes lépéseket önálló egységeknek tekintve egy zárt geometriai alakzatban ábrázolja. Az egyes elemeket a lépések egymásutánjának megfelelően nyilakkal kötik össze. A folyamatábra segítségével egyszerűen és szemléletesen írhatunk le adatfeldolgozási

folyamatokat, így tehető szemléletessé a számítógépre írt programok működése is. A program-folyamatábra egyes lépései az egyes utasítások vagy utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (Quality. Processes. Results.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgyozdó) és munkafázisok listázására, grafikus felületén pedig – akárcsak egy weboldal linkjeire kattintva – egyik folyamatábrából a másikba juthatunk a kapcsolódási pontokon keresztül. Jelen dokumentum a QPR ProcessGuide szoftverből kinyert úgynevezett riport, mely megmutatja az ábrákat, valamint a hozzájuk tartozó összes információt és leírást táblázatos formában.



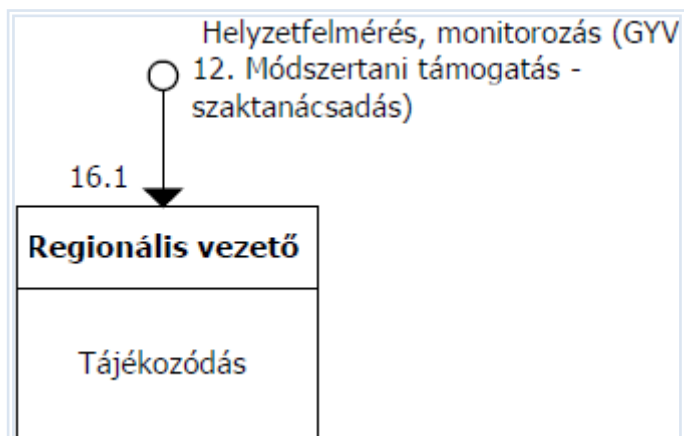
Az ábra leggyakoribb eleme a doboz, amely a folyamat egyes lépéseire, **tevékenységeire** utal. Felső részében az adott **tevékenység** közvetlen **felelőse** található. Ez általában az a személy, aki a kérdéses funkciót ténylegesen ellátja. Szükség esetén az a munkatárs kerülhet ide, aki a tevékenységet végzőt kijelöli.

A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel. Ez általában röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható, csak a hozzá tartozó táblázat szöveges, leíró részében.



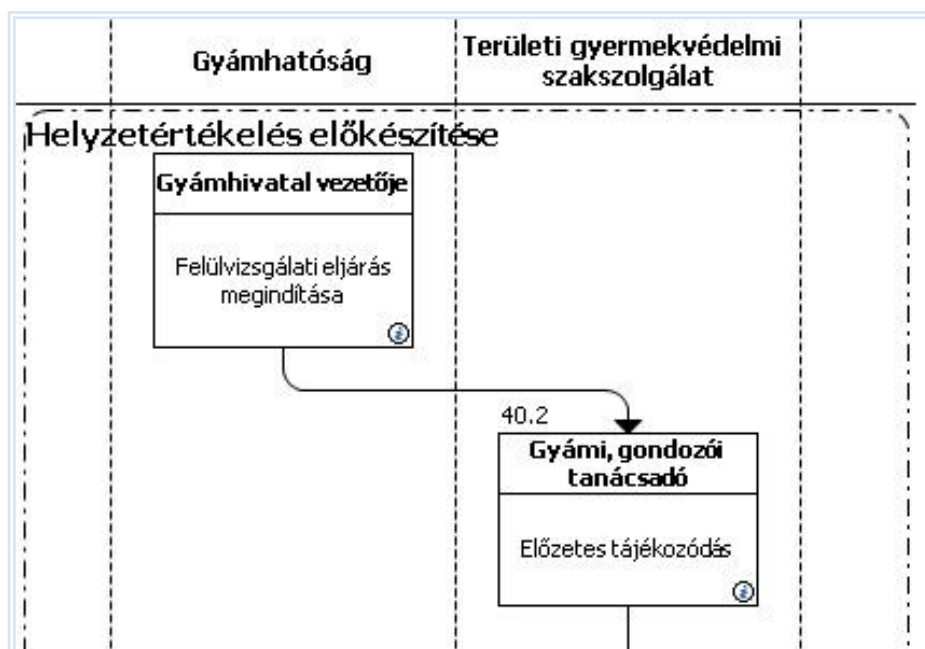
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.

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

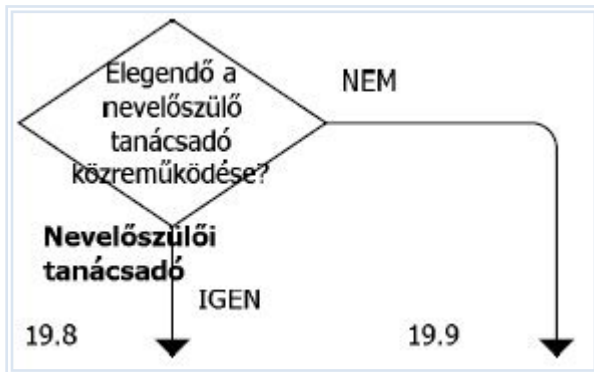


Néhol azt láthatjuk egy-egy ábrában, hogy a nyíl karikában végződik, vagy abból indul. Ezek a karikák azt jelzik, hogy az adott lépés egy másik folyamathoz kapcsolódik. A karika mellett a folyamat és a folyamatlépés megnevezése is látható. A fejlesztendő adminisztrációs szoftvernek is követnie kell ezeket a lehetséges útvonalakat.

Az ábrában a több dobozt körbevevő szaggatott vonal azokat a tevékenységeket foglalja csoportba, amelyeket egy időben, egyszerre, összetartozóan érdemes adminisztrálni. Az elkészülő szoftverben ezekhez a tevékenységekhez egy űrlap, egy számítógépes oldal, vagy ablak fog tartozni.



A folyamatábra függőleges irányban is tagolódik, azaz egyfajta oszlopok képződnek attól függően, hogy mely intézmények keretén belül zajlanak a folyamatlépések. A fenti példában a lakossági tájékoztató(k) készítése tevékenység mindhárom felelős intézményben megjelenik (Fenntartó, Regionális Szociális Módszertani Intézmény, Idősbentlakásos intézmény), ám az intézményekben dolgozók felelősségi köre más és más lesz (vezető; intézményvezető).



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

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

Jó olvasást mindenkinek!

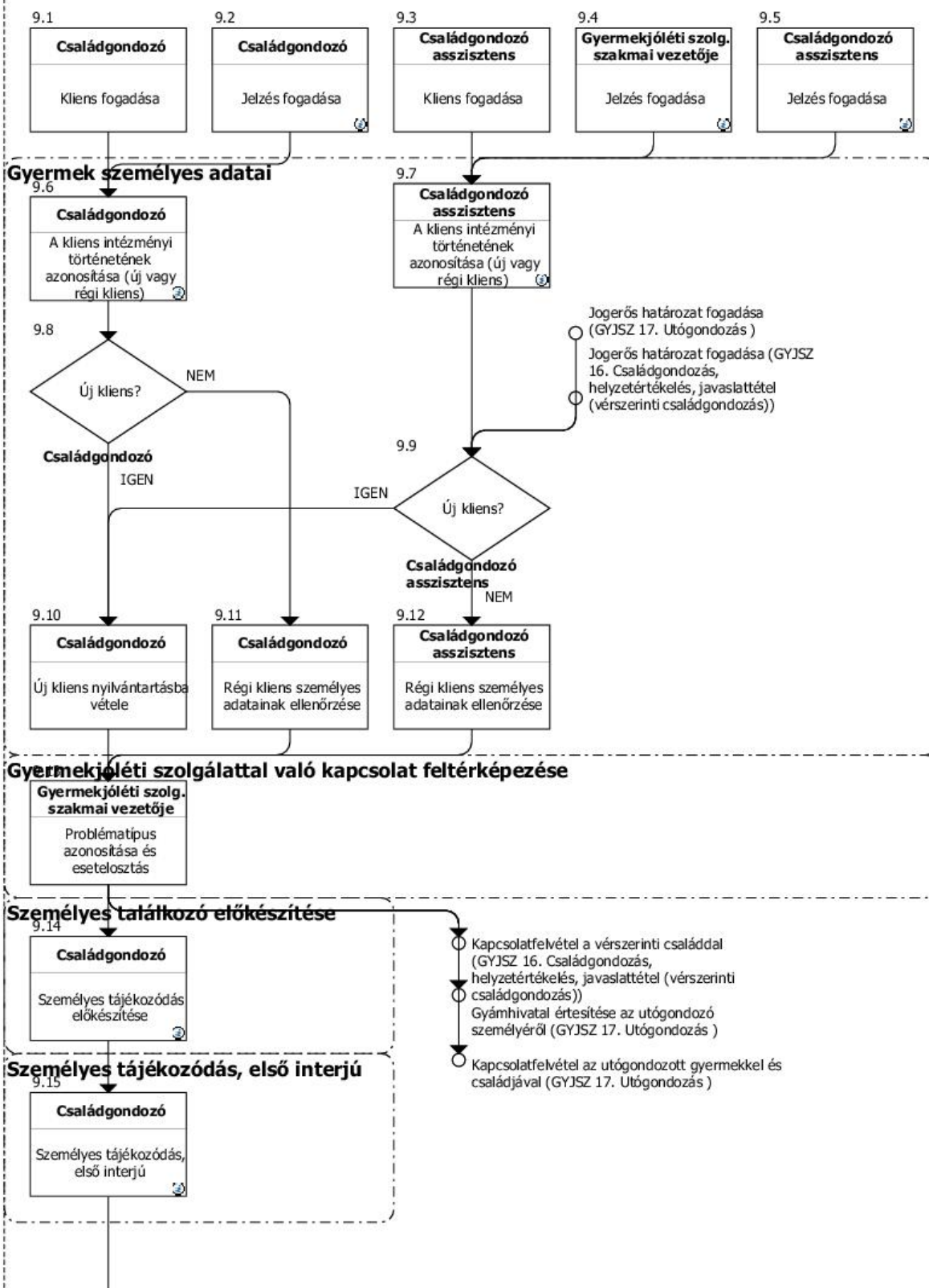
Felhasznált irodalom:

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

1997. évi XXXI. törvény „A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról”

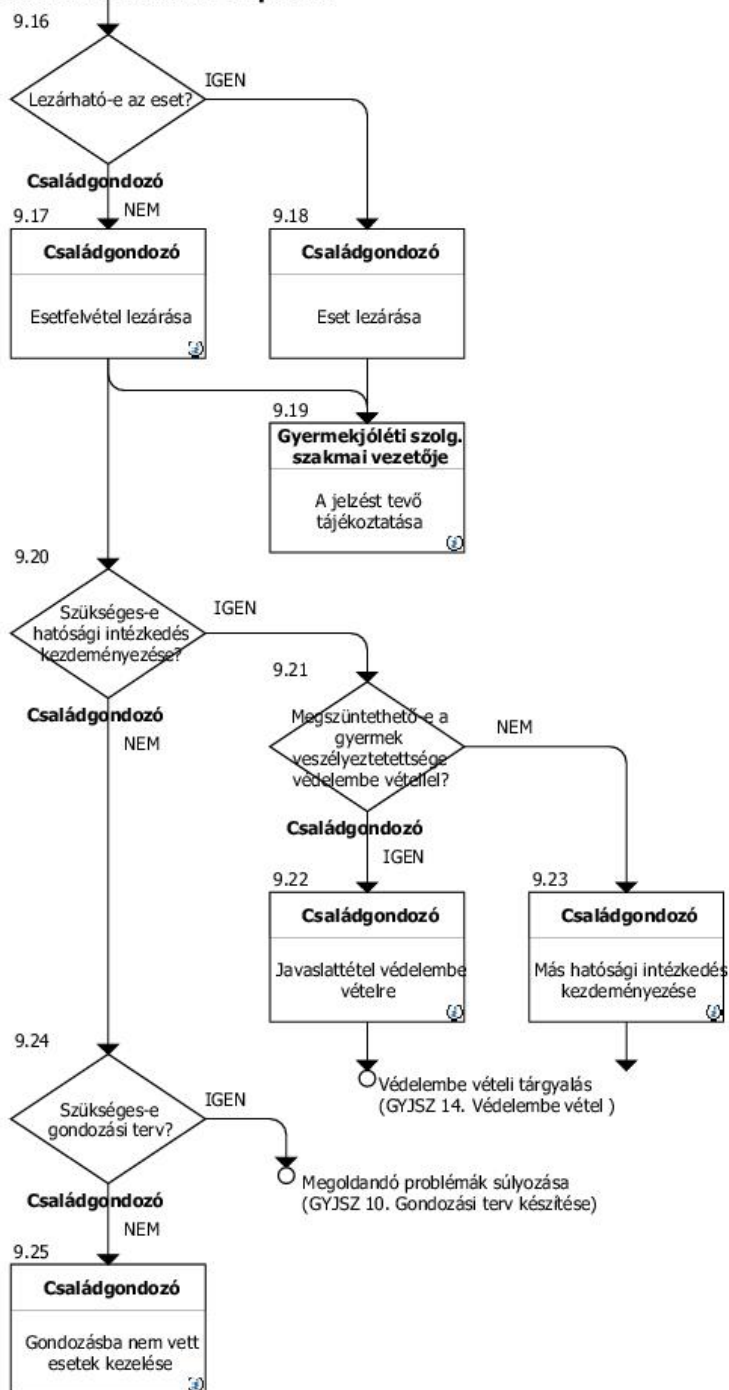
GYJSZ 09. Esetfelvétel

Gyermekjóléti szolgálat



GYJSZ 09. Esetfelvevétel

Esetfelvevétel követő lépések



Folyamatlépések

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
9.1 Kliens fogadása	Tevékenység	Az (ügyeletes) családgondozó fogadja a segítséget kérő gyermeket, illetve szülőt a gyermekjóléti szolgálat helyiségében.	Családgondozó	
9.2 Jelzés fogadása	Tevékenység	Jelzés, hatósági megkeresés érkezik a szolgálathoz (telefonon, személyesen).	Családgondozó	Hatósági megkeresés Iktatókönyv Jelzés hivatalos levél formájában
9.3 Kliens fogadása	Tevékenység	Az (ügyeletes) családgondozó fogadja a segítséget kérő gyermeket, illetve szülőt a gyermekjóléti szolgálat helyiségében.	Családgondozó asszisztens	
9.4 Jelzés fogadása	Tevékenység	Jelzés, hatósági megkeresés érkezik a szolgálathoz (írásban).	Gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője	Hatósági megkeresés Iktatókönyv Jelzés hivatalos levél formájában
9.5 Jelzés fogadása	Tevékenység	Jelzés, hatósági megkeresés érkezik a szolgálathoz (telefonon, személyesen).	Családgondozó asszisztens	Hatósági megkeresés Iktatókönyv Jelzés hivatalos levél formájában
9.6 A kliens intézményi történetének azonosítása (új vagy régi kliens)	Tevékenység	A családgondozó a klienssel történő beszélgetés, illetve az intézmény nyilvántartásai alapján egyeztet, hogy járt-e már a kliens a gyermekjóléti szolgálatnál, volt-e gondozásban, van-e bármilyen feljegyzés róla az adott gyermekjóléti szolgálatnál.	Családgondozó	Iktatókönyv IX. sz. adatlap Intézményi nyilvántartás
9.7 A kliens intézményi történetének azonosítása (új vagy régi kliens)	Tevékenység	A családgondozó asszisztens a rendelkezésre álló nyilvántartások alapján egyeztet, hogy járt-e már a kliens a gyermekjóléti szolgálatnál, volt-e gondozásban, áll-e róla bármilyen adat rendelkezésre az adott gyermekjóléti szolgálatnál.	Családgondozó asszisztens	Iktatókönyv Intézményi nyilvántartás IX. sz. adatlap
9.8 Új kliens?	Döntés		Családgondozó	
9.9 Új kliens?	Döntés		Családgondozó asszisztens	

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
9.10 Új kliens nyilvántartásba vétele	Tevékenység	A családgondozó az új kliens alapadatait, a hozott problémát feljegyz, a helyben szokásos módon nyilvántartásba veszi, regisztrálja. A gyermekvédelmi nyilvántartás kitöltése csak a későbbiekben kezdődik meg. (Megjegyzés: előfordulhat olyan eset, amikor a családgondozó úgy ítéli meg, hogy azonnal szükséges megkezdeni az adatlapok kitöltését.)	Családgondozó	
9.11 Régi kliens személyes adatainak ellenőrzése	Tevékenység	A családgondozó a személyes beszélgetés során egyeztet a kliens adatait a gyermekjóléti szolgáltató rendelkezésére álló adatokkal (pl. történt-e változás címben, gyermekek számában, esetleg családi állapotban). A szolgáltatónál korábban nyilvántartott adatok felülírása, korrigálása szükséges lehet, ha a klienssel nem volt az utóbbi időben folyamatos kapcsolata a szolgáltatónak.	Családgondozó	
9.12 Régi kliens személyes adatainak ellenőrzése	Tevékenység	A családgondozó asszisztens az írásos jelzésben szereplő adatokat összeveti az intézmény nyilvántartásában szereplő adatokkal, és jelzi, ha változásokat tapasztal (pl. megváltozott lakcím).	Családgondozó asszisztens	
9.13 Problématípus azonosítása és esetelosztás	Tevékenység	A gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője az illetékes családgondozónak osztja az esetet. Az esetelosztásnak számos formája van (pl. területi elosztás, leterheltség alapján, eset típusa szerint, betűrend alapján stb.). Általában az új klienst fogadó családgondozó lesz az, aki a jövőben is gondozza a családot, de a gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője más családgondozónak is adhatja az esetet. Ilyenkor az első interjút már az a családgondozó veszi fel, aki a későbbiekben gondozni fogja a családot.	Gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője	
9.14 Személyes tájékoztató előkészítése	Tevékenység	Jelzés esetén kapcsolatfelvétel a családdal.	Családgondozó	Esetleírás Értesítés Levél GYSZ-1 adatlap Belső feljegyzés

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
9.15 Személyes tájékozódás, első interjú	Tevékenység	Személyes megjelenés, családlátogatás esetén a probléma megismerése, helyzetfeltárás, tájékoztatás a szolgáltatásról, kezelt adatokról.	Családgondozó	Belső feljegyzés T-lap GYSZ-1 adatlap IX. sz. adatlap Nyilatkozat a tájékoztatásról Esetleírás
9.16 Lezárható-e az eset?	Döntés		Családgondozó	
9.17 Esetfelvétel lezárása	Tevékenység	A megismert helyzet értékelése, következtetések levonása, további teendők meghatározása.	Családgondozó	Esetleírás GYSZ-1 adatlap
9.18 Eset lezárása	Tevékenység		Családgondozó	
9.19 A jelzést tevő tájékoztatása	Tevékenység	Írásos tájékoztató a jelzés fogadásáról, a kapcsolatfelvétel megtörténtéről.	Gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője	Visszajelző lap
9.20 Szükséges-e hatósági intézkedés kezdeményezése?	Döntés		Családgondozó	
9.21 Megszüntethető-e a gyermek veszélyeztetettsége védelembe vétellel?	Döntés		Családgondozó	
9.22 Javaslattétel védelembe vételre	Tevékenység		Családgondozó	T-lap GYSZ-1 adatlap Javaslat
9.23 Más hatósági intézkedés kezdeményezése	Tevékenység	Amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége a védelembe vétellel nem szüntethető meg, a gyermekjóléti szolgálat családgondozója javaslatot tesz más hatósági intézkedés megtételére (ideiglenes hatályú elhelyezés, átmeneti nevelésbe vétel).	Családgondozó	Javaslat GYSZ-1 adatlap T-lap GYSZ-2 adatlap
9.24 Szükséges-e gondozási terv?	Döntés		Családgondozó	
9.25 Gondozásba nem vett esetek kezelése	Tevékenység	2-3 alkalmas találkozás, ami nem igényel gondozási tervet.	Családgondozó	GYSZ-1 adatlap



FOLYAMATÚRLAP

Folyamat megnevezése:

Esetfelvétel (GYJSZ)

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása	Kapcsolódó Macis-lap
1	Az esetfelvétel dátuma	Dátum			
2	A gyermek személyi adatai	Cím			T-törzslap
3	Név	Szöveg			T-törzslap
4	Születési hely	Listából választható (egy)			T-törzslap
5	Születési idő	Dátum		éééé.hh.nn	T-törzslap
6	Anyja születési neve	Szöveg			T-törzslap
7	T-törzslap	Adatbázis lekérdezés			
8	Új kliens?	Logikai (I/N)			
9	Szakmai munka előkészítése	Cím			II. számú adatlap „GYSZ-1” – Esetfelvételi lap Környezettanulmány
10	Hogyan került a család (gyermek/ek) a gyermekjóléti szolgálathoz?	Listából választható (egy)	önként(gyermek); önként (szülő); önként (gyermek és szülő); hatósági megkeresés; jelzés (jelzőrendszeri tagoktól); jelzés (egyéb, jelzőrendszeren kívüli intézménytől vagy magánszemélytől)	Amennyiben a választás a hatósági megkeresés, akkor jelezze a 10 munkanapos határidőt; amennyiben a választás jelzés (jelzőrendszeri tagoktól), akkor jelezzen 15 munkanapos határidőt (szakmai és technikai javaslat)	II. számú adatlap „GYSZ-1” – Esetfelvételi lap Környezettanulmány



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása	Kapcsolódó Macis-lap
11	Ki küldte a jelzést?	Listából választható (egy)	nevelési-oktatási intézmény; egészségügyi szolgáltató (orvos, védőnő, kórház); személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltató (családsegítő); átmeneti gondozást nyújtó szolgáltató; bíróság; pártfogó felügyelői szolgálat; áldozatsegítést és kárenyhítést ellátó szervezet; menekülteket befogadó állomás; társadalmi szervezet; egyház; magánszemély; rendőrség; egyéb, jelzőrendszeren kívüli intézmény	Jelzés esetén létezik csak az ablak	II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány
12	Korábban volt-e kapcsolatban a család a gyermekjóléti szolgálattal?	Logikai (I/N)			II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány
13	Igen esetén: milyen probléma miatt, ettől meddig?	Szöveg		Igen esetén	II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása	Kapcsolódó Macis-lap
14	A jelzett probléma típusa	Listából választható (több)	anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő stb.); gyermeknevelési; gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség; magatartászavar, teljesítményzavar; családi konfliktus (szülők egymás közötti, szülők-gyermek közötti); szülők vagy a család életvitele; szülői elhanyagolás; családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki); fogyatékoság, retardáció; szenvedélybetegség; egyéb, és pedig ...		II. számú adatlap „GYSZ-1” – Esetfelvételi lap Környezettanulmány
15	A jelzés rövid összefoglalása	Szöveg			
16	A jelzést küldő, vagy más személy tett-e valamit az ügyben?	Logikai (I/N)			II. számú adatlap „GYSZ-1” – Esetfelvételi lap Környezettanulmány
17	Igen esetén: ki és mit tett?	Szöveg		Igen esetén	II. számú adatlap „GYSZ-1” – Esetfelvételi lap Környezettanulmány
18	Jelzés beérkezésének dátuma?	Dátum		éééé.hh.nn	
19	Családgondozó neve	Szöveg			
20	Személyes találkozó előkészítése	Cím			



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása	Kapcsolódó Macis-lap
21	Milyen módon vette fel a gyermekjóléti szolgálat a kapcsolatot a családdal?	Listából választható (egy)	személyesen (megjelenés gyermekjóléti szolgálatnál);személyesen (családlátogatás során);levélben; telefonon; egyéb, és pedig ...		II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány
22	Mikor vette fel a kapcsolatot a gyermekjóléti szolgálat a családdal?	Dátum		éééé.hh.nn	II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány
23	Milyen lépéseket tett a gyermekjóléti szolgálat az ügyben? (dátummal)	Szöveg			II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány
24	Személyes tájékoztató, első interjú	Cím			
25	Tájékoztatóról szóló nyilatkozat	Csatolt fájl			
26	Tájékoztatóról szóló nyilatkozat aláírása megtörtént	Logikai (I/N)			
27	A gyermekkel kapcsolatos hatósági, bírósági eljárások, ügyiratok, határozatok, elhelyezésekre vonatkozó adatok, jelenleg folyamatban lévő gondoskodás formája:	Szöveg			II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány
28	Tapasztalatok (indokolt esetben feleljen meg a környezettanulmány követelményeinek is)	Hosszú szöveg		Legyen lehetőség egy személyes jelszóval védett mező kialakítására? Még döntést igényel!	II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány
29	Következtetések, további tennivalók	Hosszú szöveg			II. számú adatlap „GYSZ-1”– Esetfelvételi lap Környezettanulmány



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása	Kapcsolódó Macis-lap
30	Következő lépés	Listából választható (egy)	esetlezárás; hatósági intézkedés kezdeményezése; önkéntes együttműködésen alapuló családgondozás		II. számú adatlap „GYSZ-1” – Esetfelvételi lap
31	Visszajelző lap	Csatolt fájl			
32	Visszajelző lap megküldésének dátuma	Dátum			

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
GYJSZ-hez kerülés a lehetséges módok szerinti bontásban	A gyermek Gyermekjóléti Szolgálathoz kerülés egyes módjainak száma	db	Esetfelvétel (GYJSZ)	Hogyan került a család (gyermek/ek) a gyermekjóléti szolgálathoz?	
GYJSZ-hez kerülések lehetséges módjainak megoszlása	A gyermek Gyermekjóléti Szolgálathoz kerülés egyes módjainak aránya az összes bekerüléshez viszonyítva	%	Esetfelvétel (GYJSZ)	Hogyan került a család (gyermek/ek) a gyermekjóléti szolgálathoz?	
A gyermekek ügyében érkezett jelzések száma	Adott évben összes gyermek vonatkozásában érkezett összes jelzés száma az esetfelvétel esetén rögzített első, valamint a törzsadatokban rögzített minden további jelzés száma	db	Esetfelvétel (GYJSZ)	Ki küldte a jelzést?	
			Törzsadatok	Több jelzés esetén kitől érkezett a jelzés	
Érkezett jelzések megoszlása	Adott évben összes gyermek vonatkozásában érkezett összes jelzés megoszlása az esetfelvétel esetén rögzített első, valamint a törzsadatokban rögzített minden további jelzés száma alapján	%	Esetfelvétel (GYJSZ)	Ki küldte a jelzést?	
			Törzsadatok	Több jelzés esetén kitől érkezett a jelzés	
Új kliensek száma	Az adott évben új kliensként felvettek száma (Igenek száma)	db	Esetfelvétel (GYJSZ)	Új kliens?	
Új esetek száma	Az esetfelvételek száma az adott évben az esetfelvételek dátuma alapján	db	Esetfelvétel (GYJSZ)	Az esetfelvétel dátuma	
A jelzett probléma típusa	A jelzett probléma típusaiból számolja típusonként	db	Esetfelvétel (GYJSZ)	A jelzett probléma típusa	
A jelzett problémák megoszlása	Adott évben jelzett problémák megoszlása	%	Esetfelvétel (GYJSZ)	A jelzett probléma típusa	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
A gyermekjóléti szolgálat családdal való kapcsolatfelvételinek száma típusok szerinti bontásban	Adott évben a gyermekjóléti szolgálat kapcsolatfelvételének módja típusonként	db	Esetfelvétel (GYJSZ)	Milyen módon vette fel a gyermekjóléti szolgálat a kapcsolatot a családdal?	
A gyermekjóléti szolgálat családdal való kapcsolatfelvételinek megoszlása típusok szerinti bontásban	A kapcsolatfelvételek módjának megoszlása	%	Esetfelvétel (GYJSZ)	Milyen módon vette fel a gyermekjóléti szolgálat a kapcsolatot a családdal?	
A jelzés beérkezése és a kapcsolatfelvétel között eltelt idő	A jelzés beérkezésének dátuma és a kapcsolatfelvétel dátuma között eltelt napokat számolja	nap	Esetfelvétel (GYJSZ)	Jelzés beérkezésének dátuma?	Listázza ki az egyes időintervallumokhoz kapcsolódó esetek számát
				Mikor vette fel a kapcsolatot a gyermekjóléti szolgálat a családdal?	



FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel (GYJSZ)	Hatósági megkeresés		Hatósági feladatkört ellátó szervtől/személytől érkező hivatalos dokumentum, amely intézkedést/választ igényel a szolgáltatótól meghatározott határidőn belül.	
Esetfelvétel (GYJSZ)	Jelzőrendszer		A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. Tv. 17.§-ában felsorolt, a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatokat ellátó intézmények, szervezetek, személyek a gyermekjóléti szolgálat felé jelzési kötelezettséggel tartoznak, amennyiben gyermek veszélyeztetettségét észlelik. Továbbá hatósági eljárást kezdeményeznek gyermek bántalmazása illetve súlyos elhanyagolása, vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, így a gyermek ön maga által előidézett, súlyos veszélyeztető magatartása esetén. A gyermekvédelmi észlelő-és jelzőrendszer tehát a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését gátló, vagy akadályozó magatartás, mulasztás vagy körülmény miatt kialakult állapot megelőzése érdekében — a gyermekjóléti szolgálat által működtetett — feltáró, informatív és segítő szociális kapcsolatrendszer.	



FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel (GYJSZ)	Jelzőrendszeri tag		A Gytv. 17.§ alapján: az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, a társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok.	
Esetfelvétel (GYJSZ)	Tájékoztatásról szóló nyilatkozat		A személyes gondoskodást nyújtó személy, illetve intézmény az önkéntesen vagy hatósági intézkedés alapján igénybe vett ellátás megkezdésekor gondoskodik a gyermeknek és szülőjének (törvényes képviselőjének), illetve a fiatal felnőttnek a tájékoztatásáról. A tájékoztatás szól az ellátás tartamáról és feltételeiről; az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról; bentlakásos gyermekintézményben valamint helyettes szülőnél, otthont nyújtó ellátásnál az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről; az érték- és vagyonmegőrzés módjáról; az intézmény házirendjéről; panaszjoga gyakorlásának módjáról; a fizetendő térítési, illetve gondozási díjról; a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdek-képviselési fórumról. A gyermek szülője (törvényes képviselője), illetve a fiatal felnőtt írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.	



FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel (GYJSZ)	Visszajelző lap		<p>A gyermekjóléti szolgálat a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagjainak bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja, és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A gyermekjóléti szolgálat a megtett intézkedésekről írásban(visszajelző lapon) tájékoztatja a jelzést tevőt. A visszajelzésben ki kell térni a családdal való kapcsolatfelvételre, a szakmai munka kezdeti lépéseire. A visszajelzésnek nem kell részletesnek lennie, elegendő utalni a segítő folyamat elindulására. A későbbiekben a szakemberekkel folytatott esetmegbeszélések, konzultációk alkalmával kerülhet sor a problémára fókuszáltan olyan információk átadására – az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok figyelembe vételével – melyek segítik az érintett gyermek veszélyeztetettségének megszüntetését.</p>	



FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel (GYJSZ)	Környezettanulmány		Olyan, az egyén/család életkörülményeit, életvitelét leíró dokumentum, melyet a különböző szakmák munkájuk során eszközként használnak ahhoz, hogy szakmai döntéseikben segítségükre legyen, tartalma tehát mindig igazodik ahhoz a célhoz, melynek érdekében eme dokumentum készítése történik. A „Gyermeink védelmében” c. egységes adatlap rendszerben megtalálható, és ebben a rendszerben a környezettanulmány dokumentumaként definiált adatlapok tartalmukat tekintve a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység céljait figyelembe vevő információkat tartalmaznak. 6 hónapnál nem régebben kitöltött másolati példányai a Gyvt.-ben nevesített szervek, intézmények felé, az ott meghatározott céllal és módon továbbíthatók és felhasználhatók.	
Esetfelvétel (GYJSZ)	Jelzés		A jelzőrendszer tagjai, illetve magánszemélyek által tolmácsoló olyan információ, amely a gyermek veszélyeztettségére utal, és ennek megszüntetéséhez segítséget kér. A gyermekvédelemben a jelzések írásos formája elfogadott-egyes speciális esetet kivéve (pl. azonnali intézkedést igénylő esetek, magánszemélyek személyes jelzései), de ezekben az esetekben is dokumentálhatónak kell lennie. A jelzőrendszeri tagnak a jelzését úgy kell megírnia, hogy abból kiderüljön a veszélyeztettség oka és lehetőség szerint mértéke is. Éppen ezért a jelzésnek lényegre törőnek, problémára fókuszálnak kell lennie. Tartalmaznia kell az érintett gyermek(ek) legfontosabb adatait (név, születési idő-hely, anyja neve, családtagok felsorolása, állandó lakcím, esetleges tartózkodási hely), a jelzést tevő intézmény megnevezését, címét, a jelzést tevő személy nevét és elérhetőségét. A jelzésben ki kell térni a probléma rövid leírására, a jelzést tevő által a gyermek és családja életében, életkörülményeiben észlelt veszélyeztető okok részletezésére. A jelzésben a jelzést tevőnek ismertetnie kell a gyermek érdekében általa eddig megtett intézkedéseket is, valamint ezen felül a gyermek veszélyeztettségének megszüntetése érdekében tett esetleges javaslatait.	



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel (GYJSZ)	Eset		Egy családdal való együttműködés. Az egy egységként kezelt család nem feltétlenül azonos az egy háztartásban élőkkel. Az azonos esetként kezelt család tagjait a szociális munkás a konkrét családi működés alapján határozza meg.	



tevadmin

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt
Tevékenységszervezési pillér

<http://modernizacio.hu>

Elérhetőségünk: 1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1391 Budapest, Pf. 244

Amennyiben projektünk számára küldene levelet,
a borítékra feltétlenül írja rá: TÁMOP 5.4.1 – Köszönjük!

Telefon: 237-6700

Fax: 237-6753

A Tevékenységszervezési pillér elérhetőségei:

Telefon: 237-6726

E-mail: zoltan.soos@szmi.hu