



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

● Idősbentlakásos terület

*Bentlakásos ellátás igénybevétele*



Szociálpolitikai és  
Munkaügyi Intézet

## **A folyamat megalkotásában részt vettek:**

### ***Idősbentlakásos munkacsoporttagok:***

Bagyinszki Zoltánné

Beszterczey András- folyamatgazda

Czibere Károly

Dikter Tiborné

Dr. Egervári Ágnes

Erdei Lászlóné

Kovacsics Zsuzsanna

Szabó Attiláné

Tepericsné Jámbor Klára

### ***Idősbentlakásos terület felelőse, kulcsszakértő:***

Skultéti József

### ***Folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.)***



### ***Tevékenységszervezési pillér munkatársai***



## Bevezető

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

*(Goldmann–Mester–Mód; 2008.)*

### A tevékenységadminisztrációs fejlesztés

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

Egy ilyen szoftver létrehozásához nyújt lehetőséget a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI) keretében lebonyolításra kerülő TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt tevékenységadminisztrációs fejlesztése<sup>1</sup>, melynek átfogó célja egy egységes ügymenet-támogató informatikai rendszer kialakítása, a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységek adminisztrációjának informatizálása. A fejlesztés a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekttel<sup>2</sup> közösen zajlik. A fejlesztésnek négy fázisa van: módszertani fejlesztés, informatikai fejlesztés (TÁMOP 5.4.2), modellezés és korrekció. A tevékenységadminisztrációs pillér feladatkörébe tartozik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások, a családsegítő szolgáltatások, és az idősbentlakásos intézmények területén a szakmai folyamatok leírása, átláthatóságuk biztosítása, mérhetőségük megteremtése, röviden: az informatikai fejlesztés szakmai előkészítése. Jelen dokumentum a módszertani fejlesztés kapcsán nemcsak a különböző tevékenységeket írja le egységes módon országos érvényességgel, hanem a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszert is támogatni kívánja. A dokumentum jelenlegi formáját a különböző területeken zajló műhelymunkák során nyerte el. A megbeszéléseken a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok modellezését (ábrázolását) pedig folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

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

<sup>2</sup> TÁMOP 5.4.2 kiemelt projekt: „Központi Szociális információs fejlesztések”

## Az érintett terület

„A szociális törvény (Szoc. tv.) 2002-ben még alap- és szakosított ellátásokat különböztetett meg, utóbbiak közé sorolva a nappali ellátásokat is. A módosítások következtében 2005. január 1-jétől a nappali ellátások az alapszolgáltatások közé kerültek, így ettől az időponttól a szakosított ellátások már – a törvény 57. § (2) bekezdés f) pontja szerint feltüntetett egyéb speciális szociális intézményektől eltekintve – a bentlakásos intézményrendszerbe ölelik fel. E bentlakásos intézmények öt nagy ellátotti csoportot céloznak meg(...): idősek, fogyatékosok, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, és hajléktalanok.” (Mester 2010) A felsorolt Szociális törvény (1993. évi III. törvény „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) által nevesített szakosított ellátási formák közül a Tevékenységadminisztrációs fejlesztés keretében az idősbentlakásos ellátás folyamatainak modellezése valósult meg.

## A folyamatmenedzsment jelentősége

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

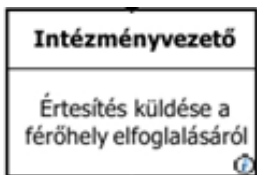
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

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

A folyamatábra lényege, hogy a folyamatot, tevékenységsort, az egyes lépéseket önálló egységeknek tekintve egy zárt geometriai alakzatban ábrázolja. Az egyes elemeket a lépések egymásutánjának megfelelően nyilakkal kötik össze. A folyamatábra segítségével egyszerűen és szemléletesen írhatunk le adatfeldolgozási folyamatokat, így tehető szemléletessé a számítógépre írt programok működése is. A program-folyamatábra egyes lépései az egyes utasítások vagy utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (Quality. Processes. Results.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes

munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgondozó) és munkafázisok listázására, grafikus felületén pedig – 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.

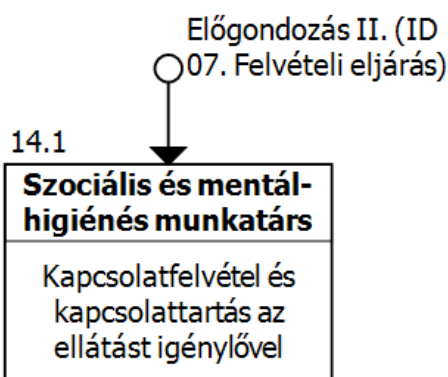
A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel. Ez általában röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható,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

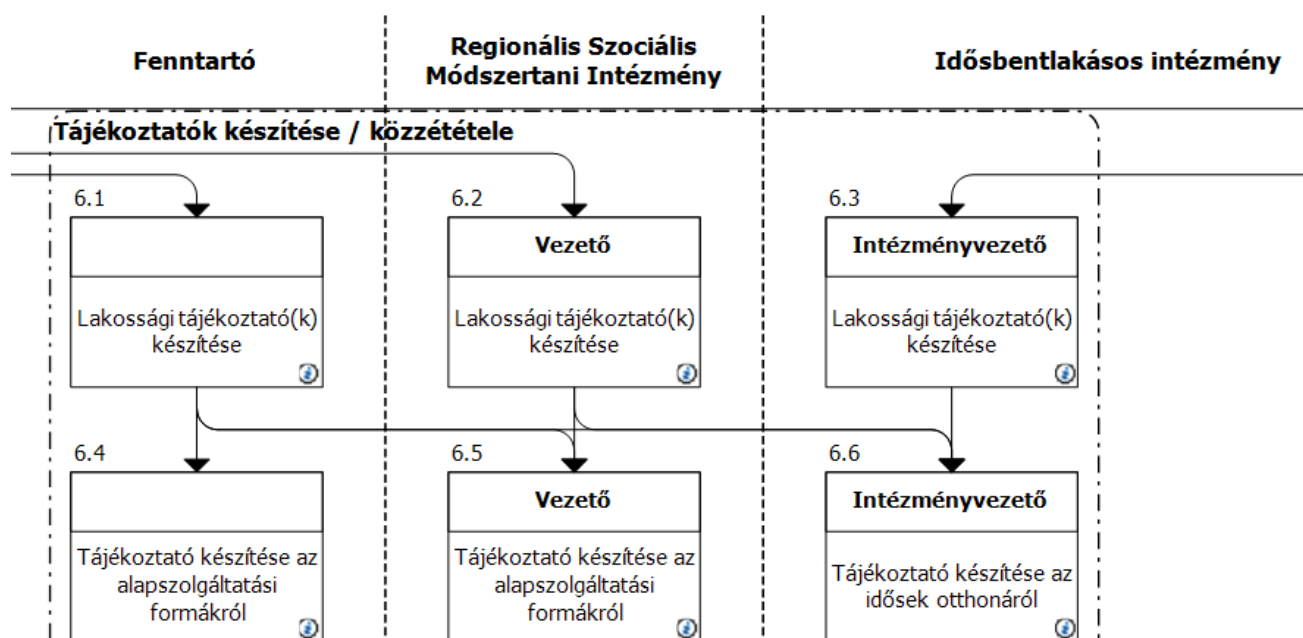
egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: **folyamatlépés megnevezése, leírás, felelős, dokumentum megnevezése**.

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 felelőseit feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverképzőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd

megjelenniük. 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.

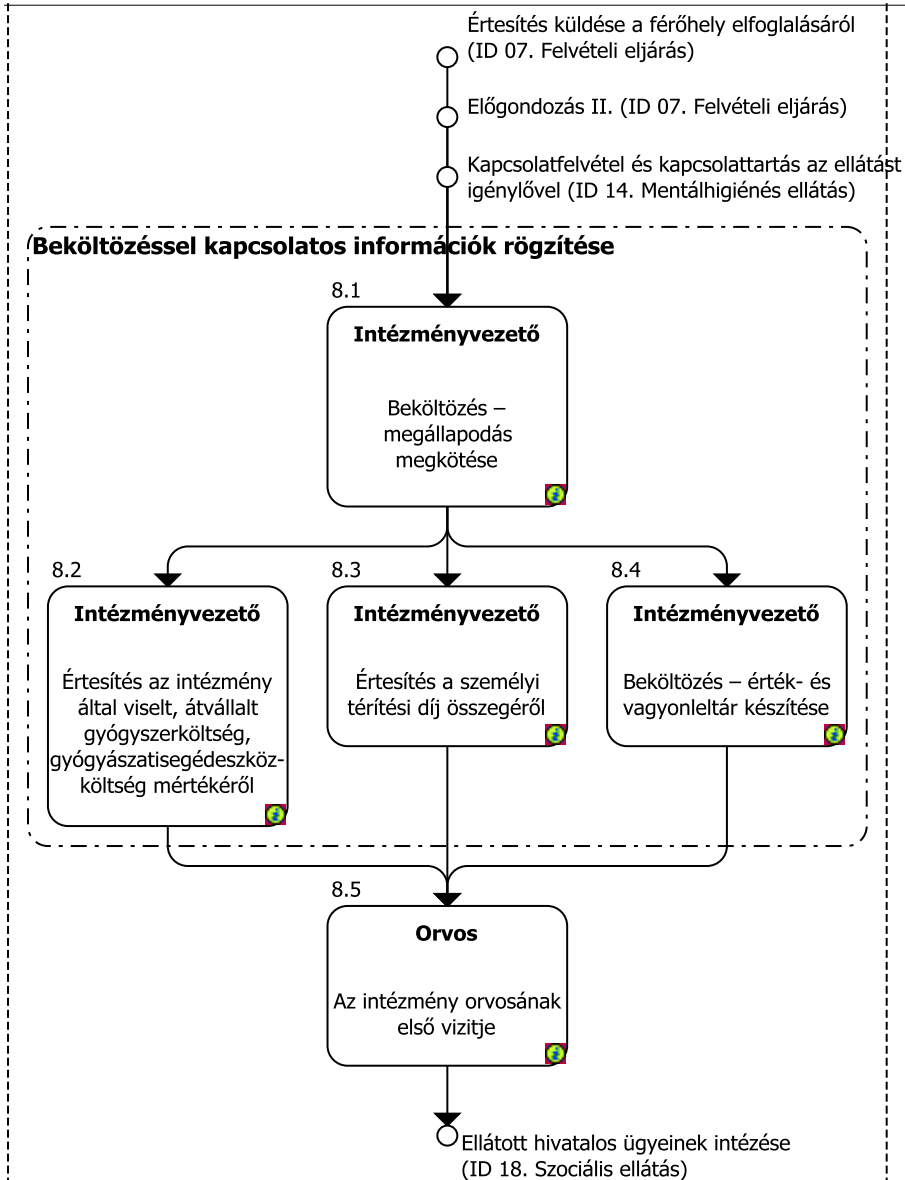
Jó olvasást mindenkinek!

### Felhasznált irodalom:

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

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

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

**Idősbentlakásos intézmény**



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
8.1 Beköltözés – megállapodás megkötése	Tevékenység	A beköltözéskor az intézmény vezetője, a fenntartó vagy az általa megbízott személy megállapodást köt az elláttal, ill. törvényes képviselőjével.	Intézményvezető	Kérelem Nyomtatványok Személyes dokumentumok másolata Megállapodás
8.2 Értesítés az intézmény által viselt, átvállalt gyógyszerköltség, gyógyászatisegédeszköz-költség mértékéről	Tevékenység	A megállapodás megkötésével egy időben az intézményvezető, a fenntartó vagy az általa megbízott személy tájékoztatja az ellátottat az intézmény által viselt, illetve átvállalt gyógyszerköltség, illetve gyógyászatisegédeszköz-költség mértékéről.	Intézményvezető	Alapgyógyszerkészlet-lista Megbízás gyógyszer/gyógyászati segédeszköz beszerzésére
8.3 Értesítés a személyi térítési díj összegéről	Tevékenység	Értesítés az intézményi és személyi térítési díj (vagy előleg) összegéről.  A megállapodás megkötésével egy időben az intézményvezető, a fenntartó vagy az általa megbízott személy tájékoztatja az ellátottat az egyszeri hozzájárulás összegéről, a fizetendő személyi térítési díj (vagy térítésidő-előleg 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 5. §.) összegéről.	Intézményvezető	Kérelem Nyomtatványok Jegyzői jövedelemvizsgálatról szóló igazolás Írásbeli értesítés a személyi térítési díjról vagy előlegről Személyitérítésidő-nyilvántartó törzslap
8.4 Beköltözés – érték- és vagyonleltár készítése	Tevékenység	A beköltözéskor az ellátott által az intézménybe hozott értékekről, használati és vagyontárgyakról tételes leltárt kell készíteni.	Intézményvezető	Átadás-átvételi jegyzőkönyv (értékmegőrzés esetén) Behozott tárgyak köre Érték- és vagyonkezelés helyi szabályzata Leltárívek
8.5 Az intézmény orvosának első vizitje	Tevékenység	A beköltözést követően a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM-rendelet 14. §. (3) szerint az intézmény orvosa megvizsgálja az ellátást igénybe vevőt.	Orvos	Kérelem Nyomtatványok Saját vizsgálati tapasztalatok



### FOLYAMATÚRLAP

Folyamat megnevezése:

Bentlakásos ellátás igénybevétele

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
1	Ellátott neve	Adatbázis lekérdezés		Személyi törzsadatokból
<b>Beköltözéssel kapcsolatos információk rögzítése</b>				
2	<b>Beköltözéssel kapcsolatos információk rögzítése</b>	Cím		
3	Beköltözés időpontja	Dátum		formátum: éééé.hh.nn
4	Megállapodás	Csatolt fájl		
5	Intézményi térítési díj havi összege	Szám		Ft
6	Intézményi térítési díj napi összege	Szám		Ft
7	Kérelmező, vagy más személy vállalja-e a mindenkor i intézményi térítési díj megfizetését?	Logikai (I/N)	Ha a válasz igen, akkor a jegyzői igazolás (9.sor) nem szükséges!	
8	Jövedelem (összesen)	Szám		Ft
9	Jegyzői igazolás összege	Szám		Ft
10	Személyi térítési díj havi összege	Szám		Ft
11	Személyi térítési díj napi összege	Szám		Ft
12	Értesítés a személyi térítési díj megállapításáról	Csatolt fájl		
13	Költőpénz biztosítása az intézmény által szükséges-e?	Logikai (I/N)		
14	Rendelkezik-e írásos végrendelettel?	Logikai (I/N)		
15	Temetéssel kapcsolatos megjegyzés	Hosszú szöveg		
16	Halál esetén	Listából választható (egy)	hamvasztás; koporsós; szórás	
17	Házasságkötésének ideje	Dátum		formátum: éééé.hh.nn
18	Házastársának neve	Szöveg		



Szociálpolitikai és  
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



### FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
19	Özvegységének kezdete	Dátum		formátum: éééé.hh.nn
20	Az intézménybe hozott tárgyak és értékek listája	Hosszú szöveg		
21	Nyilatkozatok, meghatalmazások elkészítése megtörtént-e?	Logikai (I/N)		



**FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK**

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Újonnan felvett ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Beköltözés ideje" mező a lekérdezett időszakban lett kitöltve	fő	Bentlakásos ellátás igénybevétele	Beköltözés ideje	
Költőpénzre jogosult ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Költőpénz biztosítása az intézmény által szükséges?" mezőnél IGEN szerepel	fő	Bentlakásos ellátás igénybevétele	Költőpénz biztosítása az intézmény által szükséges-e? IGEN	
Intézményi és személyi térítési díj különbözete	Az "Intézményi térítési díj havi összege" és a "Személyi térítési díj havi összege" különbözete az adott intézmény összes ellátottjára számítva	Ft	Bentlakásos ellátás igénybevétele	Intézményi térítési díj havi összege	
			Bentlakásos ellátás igénybevétele	Személyi térítési díj havi összege	



**FOGALOMDEFINÍCIÓK**

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Bentlakásos ellátás igénybevétele	Megállapodás	-		
Bentlakásos ellátás igénybevétele	Személyi térítési díj	-		
Bentlakásos ellátás igénybevétele	Intézmény által biztosítandó költőpénz	-		
Bentlakásos ellátás igénybevétele	Végrendelet	-		



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