



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

*Foglalkoztatás*



Szociálpolitikai és  
Munkaügyi Intézet

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

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

Bagyinszki Zoltánné

Beszterczey András

Czibere Károly

Dikter Tiborné- folyamatgazda

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.

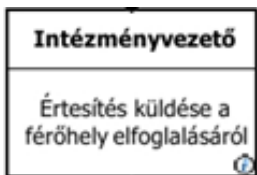
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

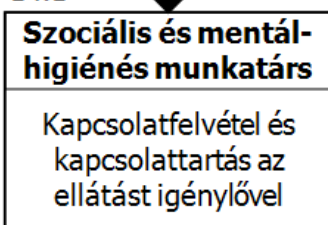
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.

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**.

Előgondozás II. (ID  
07. Felvételi eljárás)

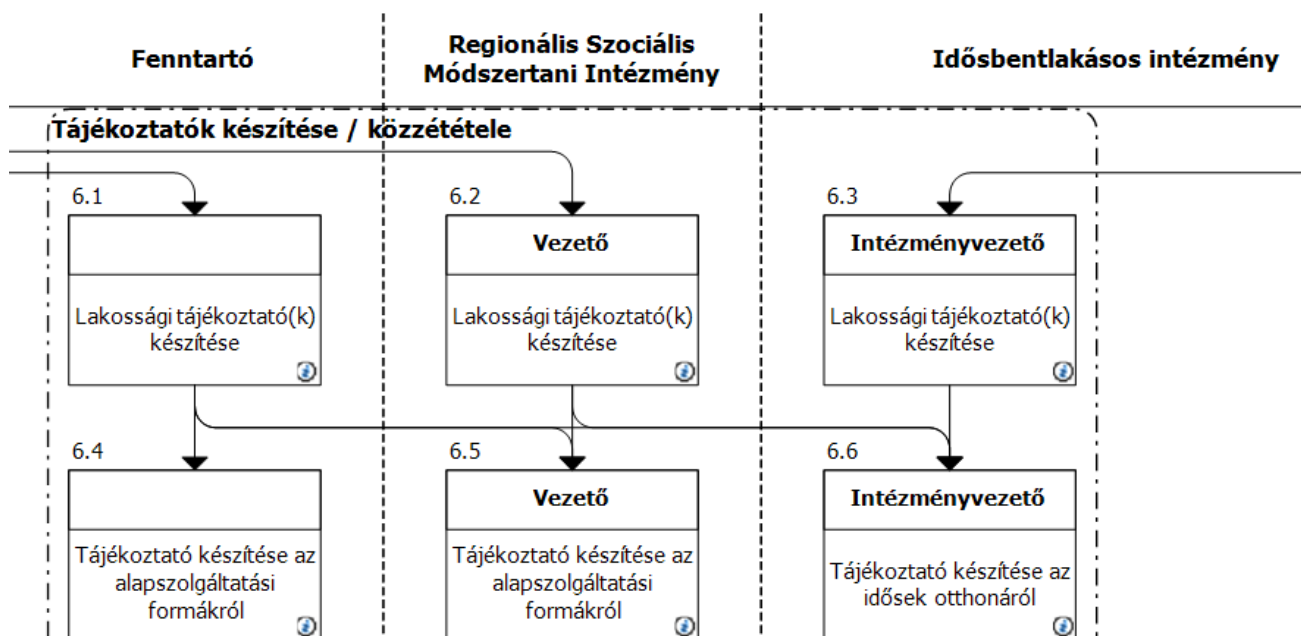
14.1



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!

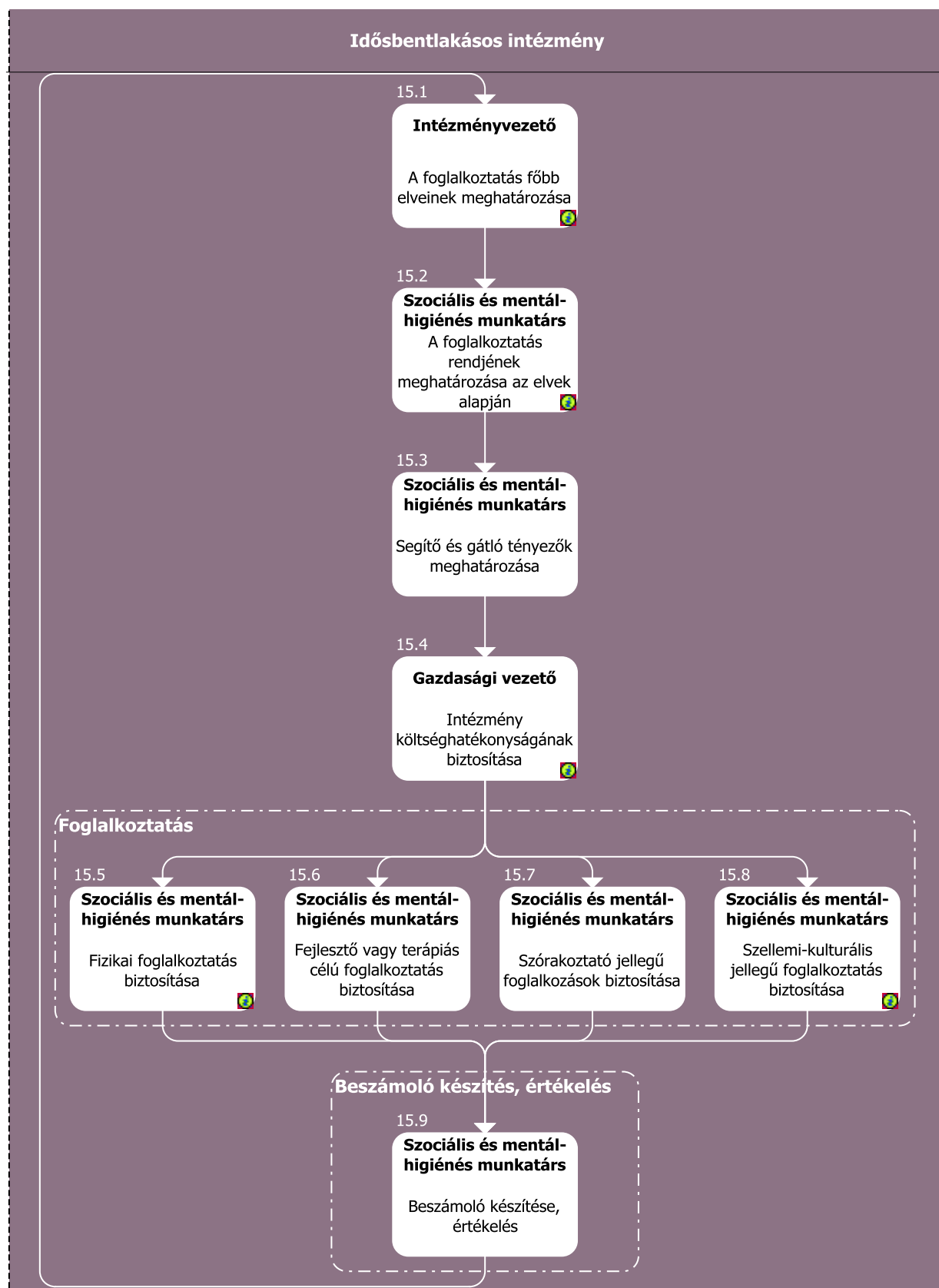
### Felhasznált irodalom:

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”

## FOLYAMATÁBRA





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
15.1 A foglalkoztatás főbb elveinek meghatározása	Tevékenység	Célszerűség Önkéntesség Folyamatosság Rendszeresség Mértéktartás Változatosság Értékelés Elismerés	Intézményvezető	Személyre szóló ajánlati tervek Programhirdetések
15.2 A foglalkoztatás rendjének meghatározása az elvek alapján	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>Szükségletfelmérés</li> <li>Idősotthon nyújtotta lehetőségek</li> </ul> 1. fizikai 2. szellemi – kulturális 3. szórakoztató 4. fejlesztő vagy terápiás jellegű /demens, mozgásfejlesztő/	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	Életút Éves, havi, napi programterv Felvételi dokumentáció
15.3 Segítő és gátló tényezők meghatározása	Tevékenység	Segítő tényezők lehetnek: - Személyi feltételek - Tárgyi feltételek - Anyagi források - Innovatív munkatársak és gondozottak  Gátló tényezők lehetnek: - Gondozott passzivitása - Egészségi állapot változása - Tárgyi – személyi feltételek hiánya - Hiteltelenség - Anyagi forráshiány	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
15.4 Intézmény költséghatékonyságának biztosítása	Tevékenység	- tervezés - felhasználás	Gazdasági vezető	Támogatási igény Pénzügyi dokumentáció Jóváhagyott költségvetés
15.5 Fizikai foglalkoztatás biztosítása	Tevékenység	Intézményen belüli szocioterápiás munka megszervezése 1. ún. ház körüli munkák 2. Könnyű fizikai – segítő munka – bedolgozás 3. Védőruha- és munkaruha-szabályzat	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	Nyilvántartás Kifizetés rendje - pénztári bizonylat Havi/éves zárások

15.6 Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demens foglalkoztatás</li> <li>- Fejlesztő mozgásos terápiák</li> <li>- Alkoholbetegek tréningje</li> <li>- Pszichoterápiás nagycsoportos foglalkozás (Csak ha a személyi feltétel adott)</li> <li>- Egészségi – értelmi állapot felmérése, leírása</li> <li>- Személyre szóló gondozási terv készítése</li> <li>- Folyamatkövetés</li> <li>- Értékelés</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
15.7 Szórakoztató jellegű foglalkozások biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- egyéni</li> <li>- csoportos</li> <li>- közösségi</li> </ul> <p>A foglalkoztatási formák váltakozásának biztosítása Ellátottak fellépési lehetőségei</p>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
15.8 Szellemi-kulturális jellegű foglalkoztatás biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- egyéni</li> <li>- kiscsoportos /klubszerű/</li> <li>- nagycsoportos</li> <li>- közösségi</li> </ul> <p>Rövid- és hosszú távú célok kitűzése a programok tekintetében</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Értékelés</li> <li>- Elismerés</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	Állami, egyházi ünnepek programköre Jóváhagyott költségtakarékos programok
15.9 Beszámoló készítése, értékelés	Tevékenység	<p>Negyedéves értékelések alapján összegző éves beszámoló.</p> <p>Foglalkoztatás időközönkénti értékelése</p> <p>Elégedettségvizsgálat</p>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	



## FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Foglalkoztatás

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
1	Ellátott neve	Adatbázis lekérdezés		Személyi törzsadatok űrlapból
2	Felvevő osztály neve	Szöveg		
<b>Foglalkoztatás</b>				
3	<b>Szükségletfelmérés, gondozási anamnézis, gondozási terv</b>	Cím		Ápolás-gondozás - alapápolás folyamatúrlapban
4	Szocioterápiás foglalkoztatás	Listából választható (több)	ház körüli munkák; könnyű fizikai; segítő munka; bedolgozás; egyéb	Szükség esetén védő és munkaruha biztosítása a 1/2000. SzCsM-rendelet szerint.
5	Egyéb esetén:	Szöveg		
6	Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás	Listából választható (több)	foglalkoztatás; fejlesztő mozgásos terápiák; egyéb	
7	Egyéb esetén:	Szöveg		
8	Szórakoztató jellegű foglalkoztatás	Listából választható (több)	egyéni; csoportos; kiscsoportos (klubszerű); közösségi	
9	Szellemi-kulturális jellegű foglalkoztatás	Listából választható (több)	egyéni; csoportos; közösségi	
<b>Beszámoló készítés, értékelés</b>				
10	Értékelés, beszámoló:	Hosszú szöveg		



Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Értékelés	-	A foglalkoztatás egyéni/csoportos visszajelzése a résztvevők felé. A másik forma az intézmények munkatervében foglaltak teljesítésének éves/féléves értékelése, elégedettség mérése.	
Fejlesztő foglalkoztatás	-	Az idők esetén megjelenő – mozgásos fejlesztő programok –, valamint demens ellátottak szintentartó vagy fejlesztő foglalkozását értjük.	
Szocioterápiás foglalkoztatás	-	Önellátási képesség megtartását célzó tevékenység, amely lehet munkajellegű, hobbszintű, valamint nem munkajellegű, pl. reggeli torna, sétafoglalkoztatás.	
Foglalkoztatás	-	Mindazon célszerű, hasznos tevékenység, amely által életünk tartalommal tölthető meg, s melynek segítségével a képességek, a hajlamok felhasználásával fenntartható – feléleszthető az önbecsülés, a hasznosság.	
Kulturális foglalkoztatás	-	Az idők otthonában szervezett intézményesített foglalkozási forma, amely egyéni/csoportos tevékenységet takar, követi az időskor igényeit, tapasztalatait, hagyományait.	
Szükségletfelmérés	-	1. Az igénybevevő idős igényeinek, problémáinak megismerésére a hatékony és hatásos szolgáltatás érdekében. 2. Azon tevékenység, amely során a szolgáltató felméri a foglalkoztatási igényeket, a speciális módszereket.	
Terápiás foglalkoztatás	-	Az egészségi és értelmi állapotnak megfelelően kialakított egyéni és csoportos foglalkoztatási forma. Foglalkoztatási terv felállítását alapján végzett tevékenység, amely az idős fejlesztését, ún. szinten tartását célozza meg.	

## MUTATÓSZÁMOK

Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Azon ellátottak száma, akiknél a "Szocioterápiás foglalkoztatás" mező ki van töltve	fő	Foglalkoztatás	Szocioterápiás foglalkoztatás	
Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Szocioterápiás foglalkoztatás" mező ki van töltve	%	Foglalkoztatás	Szocioterápiás foglalkoztatás	
Azon ellátottak száma, akiknél a "Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás" mező ki van töltve	fő	Foglalkoztatás	Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás	
Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás" mező ki van töltve	%	Foglalkoztatás	Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás	
Azon ellátottak száma, akiknél a "Szórakoztató jellegű foglalkoztatás" mező ki van töltve	fő	Foglalkoztatás	Szórakoztató jellegű foglalkoztatás	
Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Szórakoztató jellegű foglalkoztatás" mező ki van töltve	%	Foglalkoztatás	Szórakoztató jellegű foglalkoztatás	
Azon ellátottak száma, akiknél a "Szellemi-kulturális jellegű foglalkoztatás" mező ki van töltve	fő	Foglalkoztatás	Szellemi- kulturális jellegű foglalkoztatás	
Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Szellemi-kulturális jellegű foglalkoztatás" mező ki van töltve	%	Foglalkoztatás	Szellemi- kulturális jellegű foglalkoztatás	
Az egyes osztályokon belül külön-külön kimutatva azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Szocioterápiás foglalkoztatás", "Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás", "Szórakoztató jellegű foglalkoztatás", "Szellemi-kulturális jellegű foglalkoztatás" mezők valamelyike ki van töltve	%	Foglalkoztatás	Felvevő osztály neve	
		Foglalkoztatás	Szocioterápiás foglalkoztatás	
		Foglalkoztatás	Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás	
		Foglalkoztatás	Szórakoztató jellegű foglalkoztatás	
		Foglalkoztatás	Szellemi-kulturális jellegű foglalkoztatás	



Szociálpolitikai és  
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



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