



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

*Mentálhigiénés ellátás*



Szociálpolitikai és  
Munkaügyi Intézet

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

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

Bagyinszki Zoltánné

Beszterczey András

Czibere Károly

Dikter Tiborné

Dr. Egervári Ágnes

Erdei Lászlóné

Kovacsics Zsuzsanna

Szabó Attiláné

Tepericsné Jámbor Klára - folyamatgazda

### ***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 intézményrendszert 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.

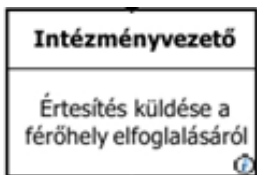
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

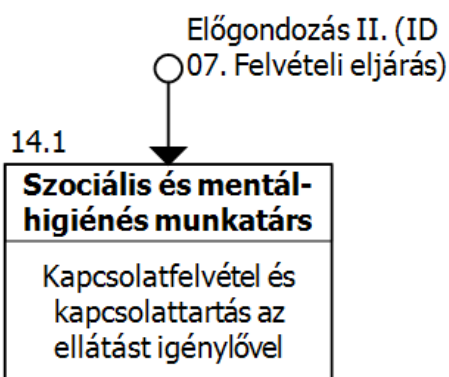
A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel. Ez általában röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható,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

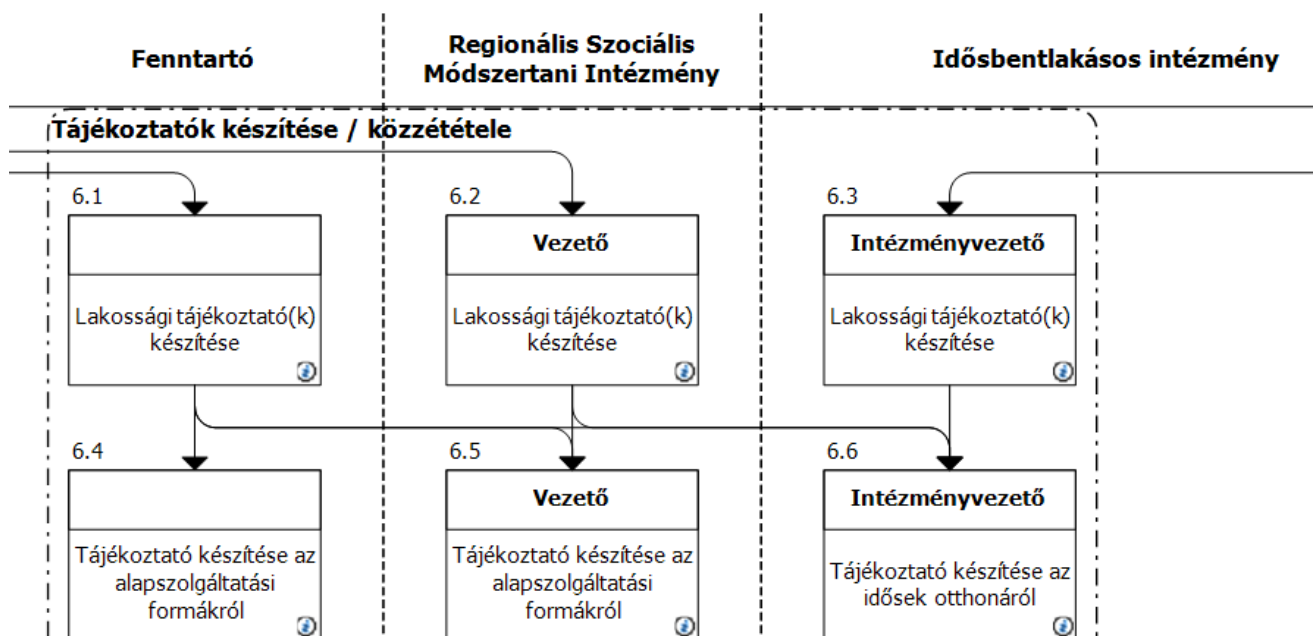
egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: **folyamatlépés megnevezése, leírás, felelős, dokumentum megnevezése**.

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 kettévál a táblázat, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd

megjeleníteni. Egyébként a rombusz információhordozó elemei azonosak a táblázatával.

A QPR ProcessGuide-ban elkészített folyamatábrák rendszere a folyamatábrával 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!

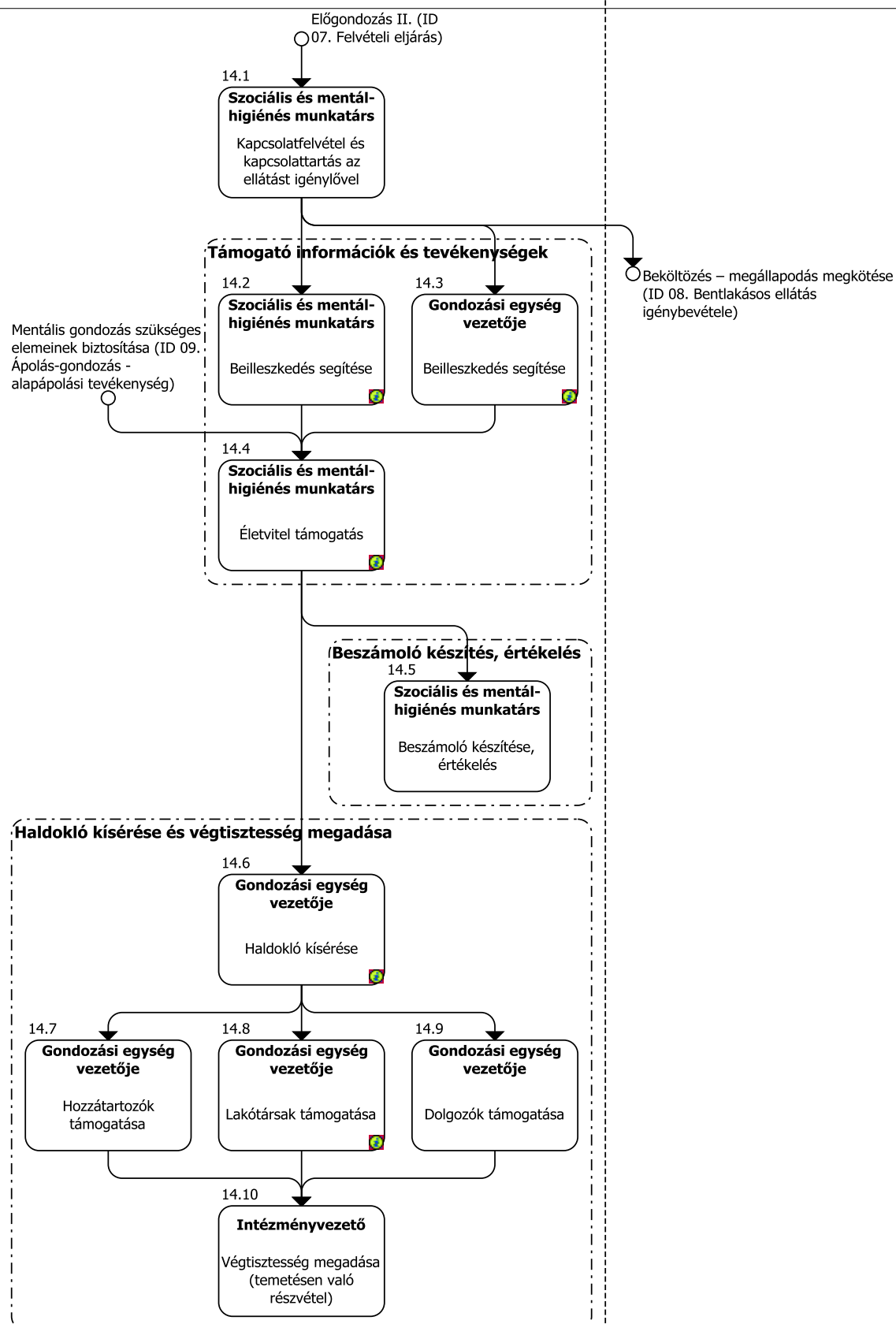
### Felhasznált irodalom:

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
14.1 Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás az ellátást igénylővel	Tevékenység	Az előgondozás I-II. során.	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
14.2 Beilleszkedés segítése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lakótársak, munkatársak előzetes tájékoztatása,</li> <li>- helyi sajátosságok megismertetése</li> <li>- ügyek intézése /szociális ügyintézés</li> <li>- hozzátartozó bevonása/támogatása</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	<p>Egészségügyi dokumentáció</p> <p>Gondozási anamnézis</p> <p>Egyéni ellátási lap - ajánlott</p> <p>Gondozási terv</p>
14.3 Beilleszkedés segítése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lakótársak, munkatársak előzetes tájékoztatása,</li> <li>- helyi sajátosságok megismertetése</li> <li>- ügyek intézése /szociális ügyintézés</li> <li>- hozzátartozó bevonása/támogatása</li> </ul>	Gondozási egység vezetője	<p>Gondozási terv</p> <p>Gondozási anamnézis</p> <p>Egyéni ellátási lap - ajánlott</p> <p>Egészségügyi dokumentáció</p>
4. Életvitel támogatás	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hitélet gyakorlása (alkotmányos alapjogok)</li> <li>- Beszélgetés (A mindennapi élet során bármikor előforduló, spontán kialakuló kommunikáció, információcsere. A társas érintkezés formája, az emberi méltóság és személyiség tiszteletben tartása)</li> <li>- Kríziskezelés: <ul style="list-style-type: none"> <li>• felismerés</li> <li>• lelki elsősegélynyújtás</li> <li>• erőforrás, motiváció megtalálása,</li> <li>• segítő beszélgetés,</li> <li>• emóciók kifejezése</li> <li>• közösség/hozzátartozó támogató ereje</li> </ul> </li> <li>- Konfliktuskezelés (probléma meghatározása, érzelmek megfogalmazása, igények tisztázása, megoldás keresése)</li> <li>- Családi (és társas) kapcsolatok fenntartásának támogatása (A szociális kapcsolatok megléte és fenntartása az ember alapvető szüksége, egyben támogató funkciót is betölt. Nem feltételez egyértelműen rokonsági fokot. Az számít hozzátartozónak – mindentől függetlenül –, akit az ellátott annak megjelöl.)</li> <li>- Veszteségek feldolgozása</li> <li>- Szorongás oldása</li> </ul> <p>Életminőség jobbítása, a mindennapi életvitel komfortosabbá tétele.</p> <p>Önkéntesek bevonása (önkéntes felajánlásra alapuló, ellenszolgáltatás nélkül végzett tevékenység, amely egy személy, vagy emberek egy csoportjának javára történik)</p>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	<p>Egyéni gondozási lap</p> <p>Egyéni gondozási terv</p> <p>Házirend</p> <p>Gondozási anamnézis</p> <p>Eseménynapló</p> <p>Egyéni ellátási lap - ajánlott</p>

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
14.5 Haldokló kísérése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• haldokló támogatása</li> <li>• hozzátartozó/lelkész bevonása</li> <li>• együttérző kommunikáció</li> <li>• érzelmek elfogadása</li> <li>• igények tiszteletben tartása</li> <li>• fokozott odafigyelés</li> <li>• temetés szervezése/részvétel</li> </ul>	Gondozási egység vezetője	Egyéni gondozási lap Eseménynapló
14.6 Hozzátartozók támogatása	Tevékenység		Gondozási egység vezetője	
14.7 Lakótársak támogatása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fokozott tolerancia és türelem elősegítése</li> <li>• szorongás, félelem felismerése, oldása</li> <li>• gyászreakciók felismerése, kezelése</li> </ul>	Gondozási egység vezetője	Eseménynapló Egyéni gondozási lap
14.8 Dolgozók támogatása	Tevékenység		Gondozási egység vezetője	
14.9 Végtisztesség megadása (temetésen való részvétel)	Tevékenység		Intézményv ezető	



### FOLYAMATÚRLAP

Folyamat megnevezése:

Mentálhigiénés ellátás

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
1	Ellátott neve	Adatbázis lekérdezés		Személyi törzsadatokból
2	Felvevő osztály neve	Szöveg		
<b>Támogató információk és tevékenységek</b>				
3	<b>Támogató információk és tevékenységek</b>	Cím		
4	Az ellátott névnapja	Dátum		formátum: hh.nn
5	Megszólítási név	Szöveg		
6	Családi kapcsolatok	Logikai (I/N)		
7	Ha igen, a családi kapcsolatok formája	Listából választható (több)	személyes látogatás; telefon; levél	
8	Látogatás gyakorisága	Listából választható (egy)	naponta; hetente; kéthetente; havonta; alkalmanként	
9	Beilleszkedés segítése	Listából választható (több)	életútinterjú; egészségügyi és gondozási anamnézis gondozási terv; beszélgetés; segítő beszélgetés	
10	Beilleszkedés első három hónapon belül	Listából választható (egy)	sikeres; sikertelen; folyamatban	
11	Életvitel támogatása	Listából választható (több)	napi beszélgetés; segítő beszélgetés; konfliktuskezelés; egyéni érdekképviselés; hitélet gyakorlása	



### FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
12	Deviancia	Logikai (I/N)		
13	Ha igen, a deviancia formája	Listából választható (több)	alkohol; drog; játékszenvedély; gyógyszerfüggőség; egyéb	
14	Kapcsolattartás	Listából választható (több)	család; hivatal; gyámügy; társadalmi és civil szervezetek; egyházak; törvényes képviselő; ellátottjogi képviselő; egyéb	
15	Egyéb esetén:	Szöveg		
16	Egyéni és közösségi érdekképviselő	Listából választható (több)	érdekképviselői fórum; lakógyűlés; ellátottjogi képviselő; érdekvédelmi szervezetek; megbízott ügyintézés vagy képviselő	
17	Problémakezelés	Listából választható (egy)	sikeres; sikertelen; nem szükséges	
<b>Haldokló kísérése és végtisztesség megadása</b>				
18	Haldokló kísérése és végtisztesség megadása	Cím		
19	Haldokló kísérése	Szöveg		
20	Végtisztesség megadása	Szöveg		
<b>Beszámoló készítés, értékelés</b>				
21	Értékelés, beszámoló	Hosszú szöveg		

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Ellátottak száma - sikeres beilleszkedés	Azon ellátottak száma, akiknél a "Beilleszkedés első három hónapon belül" mezőnél "sikeres" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Beilleszkedés első három hónapon belül	
Ellátottak aránya - sikeres beilleszkedés	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Beilleszkedés első három hónapon belül" mezőnél "sikeres" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Beilleszkedés első három hónapon belül	
Ellátottak száma - sikertelen beilleszkedés	Azon ellátottak száma, akiknél a "Beilleszkedés első három hónapon belül" mezőnél "sikertelen" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Beilleszkedés első három hónapon belül	
Ellátottak aránya - sikertelen beilleszkedés	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Beilleszkedés első három hónapon belül" mezőnél "sikertelen" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Beilleszkedés első három hónapon belül	
Ellátottak száma - beilleszkedés folyamatban	Azon ellátottak száma, akiknél a "Beilleszkedés első három hónapon belül" mezőnél "folyamatban" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Beilleszkedés első három hónapon belül	
Ellátottak aránya - beilleszkedés folyamatban	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Beilleszkedés első három hónapon belül" mezőnél "folyamatban" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Beilleszkedés első három hónapon belül	

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Deviáns magatartású ellátottak száma	A "Devianciák" mezőnél az egyes kategóriákba tartozó ellátottak száma (alkohol, drog, játékszenvedély, gyógyszerfüggőség, egyéb)	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak aránya	A "Devianciák" mezőnél az egyes kategóriákba tartozó ellátottak aránya (alkohol, drog, játékszenvedély, gyógyszerfüggőség, egyéb).	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak száma - alkohol	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél az "alkohol" szerepel.	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak aránya - alkohol	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél az "alkohol" szerepel.	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak száma - drog	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél a "drog" szerepel.	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak aránya - drog	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél a "drog" szerepel.	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Deviáns magatartású ellátottak száma - játékszenvedély	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél a "játékszenvedély" szerepel.	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak aránya - játékszenvedély	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél a "játékszenvedély" szerepel.	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak száma - gyógyszerfüggőség	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél a "gyógyszerfüggőség" szerepel.	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak aránya - gyógyszerfüggőség	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél a "gyógyszerfüggőség" szerepel.	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak száma - egyéb	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél az "egyéb" szerepel.	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	
Deviáns magatartású ellátottak aránya - egyéb	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a deviancia formája" mezőnél az "egyéb" szerepel.	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a deviancia formája	

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családi, baráti kapcsolatokkal nem rendelkező ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "család kapcsolatok" mezőnél NEM szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Családi kapcsolatok	
Családi, baráti kapcsolatokkal nem rendelkező ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "család kapcsolatok" mezőnél NEM szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Családi kapcsolatok	
Családi kapcsolatok formája személyes látogatás - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a családi kapcsolatok formája" mezőnél "személyes látogatás" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a családi kapcsolatok formája	
Családi kapcsolatok formája személyes látogatás - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a családi kapcsolatok formája" mezőnél "személyes látogatás" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a családi kapcsolatok formája	
Családi kapcsolatok formája telefon - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a családi kapcsolatok formája" mezőnél "telefon" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a családi kapcsolatok formája	
Családi kapcsolatok formája telefon - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a családi kapcsolatok formája" mezőnél "telefon" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a családi kapcsolatok formája	



### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családi kapcsolatok formája levél - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Ha igen, a családi kapcsolatok formája" mezőnél "levél" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a családi kapcsolatok formája	
Családi kapcsolatok formája levél - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Ha igen, a családi kapcsolatok formája" mezőnél "levél" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Ha igen, a családi kapcsolatok formája	
Látogatás gyakorisága naponta - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "naponta" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága naponta - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "naponta" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága hetente - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "hetente" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága hetente - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "hetente" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Látogatás gyakorisága kéthetente - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "kéthetente" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága kéthetente - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "kéthetente" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága havonta - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "havonta" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága havonta - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "havonta" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága alkalmanként - ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "alkalmanként"	fő	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Látogatás gyakorisága alkalmanként - ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Látogatás gyakorisága" mezőnél "alkalmanként" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Látogatás gyakorisága	
Sikeres problémakezelések száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Problémakezelés" mezőnél "sikeres" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Problémakezelés	

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Sikeres problémakezelések aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Problémakezelés" mezőnél "sikeres" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Problémakezelés	
Sikertelen problémakezelések száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Problémakezelés" mezőnél "sikertelen" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Problémakezelés	
Sikertelen problémakezelések aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Problémakezelés" mezőnél "sikertelen" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Problémakezelés	
Nem szükséges problémakezelések száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Problémakezelés" mezőnél "nem szükséges" szerepel	fő	Mentálhigiénés ellátás	Problémakezelés	
Nem szükséges problémakezelések aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Problémakezelés" mezőnél "nem szükséges" szerepel	%	Mentálhigiénés ellátás	Problémakezelés	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Mentálhigiénés tevékenység	Megszólítási név	-	Az a név, ahogy az ellátott szeretné hogy szólítsuk.	
Mentálhigiénés tevékenység	Családi kapcsolatok, barátok	-	Kapcsolatok: A szociális kapcsolatok megléte és fenntartása az ember egyik alapvető szükséglete, egyben támogató funkciót is betölt. A kapcsolat lehet baráti és családi. Család: Érzelmi támasznyújtó társadalmi forma, melyet vérségi, rokonsági kötelékek tartanak össze. Egy háztartásban életvitelszerűen együtt lakó közeli hozzátartozók elsődleges csoportja. Hozzá tartozó: nem feltételez egyértelműen rokonsági fokot. Az intézménynek az a hozzátartozó – mindentől függetlenül – akit az ellátott annak megjelöl.	A családi-baráti kapcsolatok jelentik az intézményben élő ellátott egyik legjelentősebb (intézményen kívüli) támaszát, akire az ellátott számíthat.
Mentálhigiénés tevékenység	Deviancia	-	Az egyének vagy csoportok az elfogadott társadalmi normáktól eltérő viselkedést jelenti.	

### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Mentálhigiénés tevékenység	Krízisállapot	-	<p>A krízis akkor következik be, ha az egyén/család fontos céljainak, életcéljainak elérésében olyan akadályokba ütközik, melyek a szokványos problémamegoldási módokkal leküzdhetetlennek bizonyulnak, aminek következtében egyensúlyvesztett, beszűkült, tartósan szorongással teli állapot alakul ki. A krízis két fajtáját különböztethetjük meg: azokat, amelyek a normál életfeladatok változásai során alakulnak ki (személyiségfejlődési vagy normálkrízisek), és azokat, melyeket véletlenül bekövetkező veszélyeztető helyzetek okoznak (akcidentális krízisek). Normál krízis esetébenha az egyén a kríziseket sikeresen megoldotta, akkor az egyik fejlődési szakaszból-tapasztalatok útján- átjut a következő fejlődési szakaszba. Akcidentális krízisek jelenhetnek meg előre nem látható veszélyeztető események (baleset, természeti katasztrófa, hirtelen betegség, haláleset - intézménybe költözés stb.) nyomán.</p>	<p>A krízis külső események hatására kialakult belső egyensúlyvesztés, akut állapot, mely azonnali segítséget igényel. Kialakulásának oka, hogy a személy meglévő problémamegoldó módszereivel aktuálisan nem képes áthidalni a problémát amellyel szembesül. A krízis megoldása magasabb szintű problémamegoldó készségek kialakítását igényli, így a személyiség fejlődését jelenti. A válsághelyzet megoldatlansága azonban pszichés zavarokra jellemző regressziót, diszfunkcionális működés árán létrehozott patológiás egyensúlyt eredményezhet. A krízisintervenció célja „lelki elsősegélynyújtás”, az ellátott hozzásegítése erőforrásai megtalálásához, egyensúlya megteremtéséhez.</p>

### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Mentálhigiénés tevékenység	Életvitel támogatás	-	A fizikai és egészségügyi gondozás mellett biztonságos, támogató környezet kialakítása, megfelelő életminőség biztosítása mentális gondozással, foglalkoztatással.	
Mentálhigiénés tevékenység	Problémakezelés	-	Problémamegoldás, döntéshozatal konszenzussal, egyetértéssel az egyéni képességek függvényében.	
Mentálhigiénés tevékenység	Haldokló kísérése	-	Haldoklás - az élet befejezését megelőző időszak, melynek szomatikus és pszichés jelei vannak. Cél: Olyan feltételek megteremtése, melyek lehetővé teszik, hogy a haldokló ellátott méltósággal, emberséggel tudjon meghalni. Legyen lehetősége felkészülni, dolgait elrendezni, elbúcsúzni.	
Mentálhigiénés tevékenység	Végtisztesség megadása	-	Az időszotthoni ellátottak teljes körű ellátáshoz hozzátartozik, hogy az idős ember élete végén az emberi méltóságnak megfelelő végtisztességet kapjon. Azoknak az ellátottaknak, akiknek nincs hozzátartozójuk, vagy azok nem akarnak/tudnak a temetésükről gondoskodni, az intézmény vezetője gondoskodik az eltemetetéséről. Az elhunyt Ellátott temetésén való részvétel, megemlékezés.	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Mentálhigiénés tevékenység	mentálhigiéné		Egy pozitív életérzéssel járó belső folyamategyensúly, és az abból következő viselkedés, mellyel az egyén biztosítja belső stabilitását és a társadalomban elfoglalt megfelelő helyét ... a szüntelen változások közepette is."	
Mentálhigiénés tevékenység	Konfliktus		<p>A személyközi konfliktus egyének vagy csoportok érdekének, értékeinek, szükségleteinek, vágyainak, céljainak ütközése.</p> <p>Konfliktus során érdekellentét adódhat két vagy több személy, személy és szervezet között, de konfliktusban (belső viszályban) állhatunk önmagunkkal is.</p> <p>Az idős emberekre általánosan jellemző az alkalmazkodási képesség (adaptáció) csökkenése, amely a bentlakásos intézmények mindennapi életében gyakori konfliktushelyzet kialakulásához vezethet. Ezek létrejöhetnek két ember között is, de nagyobb közösségekben is, mint pl. szobatársak, lakótársak.</p>	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Mentálhigiénés tevékenység	Kapcsolattartás	civil szervezetek	Mindazon szervezetek, akik azon célból jöttek létre, hogy emberi közösségeken haszonszerzés nélkül segítsenek, e célból tevékenykedjenek. Számtalan formában és területen léteznek, így pl. szociális ellátás, egészségügy, oktatás, kultúra. Formájukat tekintve lehet alapítvány, egyesület, szakmai szervezet.	
Mentálhigiénés tevékenység	Kapcsolattartás	társadalmi szervezet	Nem kormányzati szervek, amelyek a mindenkor kormányzattól független, saját költségvetéssel rendelkeznek. Általában spontán, alulról jövő kezdeményezésre, valamilyen célból jönnek létre. Az Alapszabályban rögzítettek szerint végzik feladatukat.	
Mentálhigiénés tevékenység	Kapcsolattartás	család	Egy lakásban együtt élő, közeli hozzátartozók kis közössége, a társadalom alapvető egysége.	





### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Mentálhigiénés tevékenység	Kapcsolattartás	ellátottjogi képviselő	A szociális szolgáltatást igénybe vevő személy részére nyújtott érdekvédelmi tevékenység közvetítője, biztosítója.	
Mentálhigiénés tevékenység	Kapcsolattartás	Hozzá tartozó / törvényes képviselő	Házastárs, egyenes ági rokon, örökbefogadott, mostoha- és nevelt gyermek, mostohaszülő valamint testvér, élettárs vagy hivatásos gondnok.	
Mentálhigiénés tevékenység	Kapcsolattartás	hivatal	A szociális ügyintézés, adminisztratív tevékenység helyszíne, mely a hivatalos ügymeneteknél segítséget nyújt (polgármesteri hivatal). A hivatal eljárásrend alapján működő, hatósági feladatokat ellátó szervezet.	
Mentálhigiénés tevékenység	Egyéni és közösségi érdekképviselő	érdekvédelem	A szolgáltatást igénybevevő érdekérvényesítésének támogatása, alapjogainak megsértése esetén jogorvoslati lehetőségek igénybevételeének biztosítása, az ellátottjogi képviselővel közvetítő kapcsolat kialakítása.	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Mentálhigiénés tevékenység	Egyéni és közösségi érdekképviselő	érdekvédelmi fórum	A bentlakásos idősök otthonában az ellátotti érdekképviselőt biztosító szervezet az 1993. évi III. tv. 99.§ alapján. Az intézményi jogviszonyban állók jogainak, érdekeinek érvényesülését elősegítő szerv, amely a Házirendben meghatározott feltételek és eljárás alapján működik.	



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