



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

*Szociális ellátás*



Szociálpolitikai és  
Munkaügyi Intézet

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

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

Bagyinszki Zoltánné- folyamatgazda

Beszterczey András

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 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.

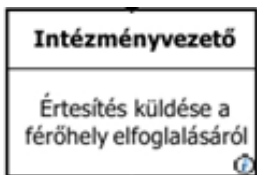
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

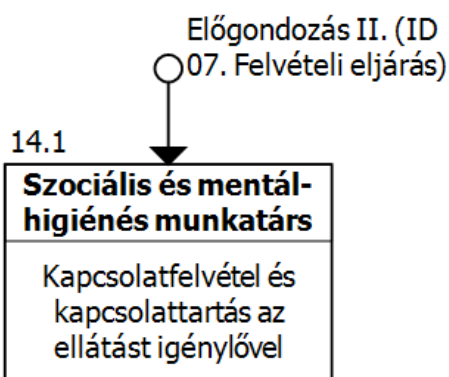


Az ábra leggyakoribb eleme a doboz, amely a folyamat egyes lépéseire, **tevékenységeire** utal. Felső részében az adott **tevékenység** közvetlen **felelőse** található. Ez általában az a személy, aki a kérdéses funkciót ténylegesen ellátja. Szükség esetén az a munkatárs kerülhet ide, aki a tevékenységet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

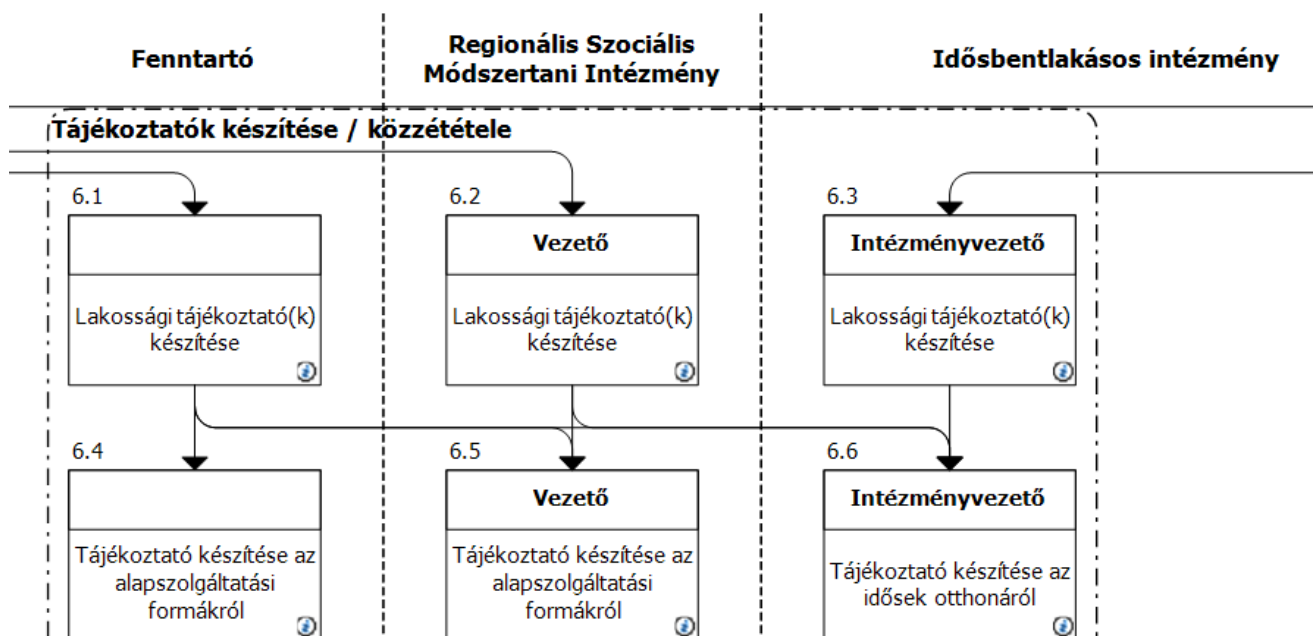


egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: **folyamatlépés megnevezése, leírás, felelős, dokumentum megnevezése**.

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

Az intézmény orvosának első vizitje (ID  
08. Bentlakásos ellátás igénybevétele)

#### Szociális ellátás

18.1

#### Szociális és mentál- higiénés munkatárs

Ellátott hivatalos  
ügyeinek intézése

18.2

#### Szociális és mentál- higiénés munkatárs

Személyre szabott,  
ellátott magánjellegű  
ügyek intézése

18.3

#### Intézményvezető

Kapcsolattartás

18.4

#### Szociális és mentál- higiénés munkatárs

Kapcsolattartás

18.5

#### Intézményvezető

Közösségi  
érdekképviselő

18.6

#### Intézményvezető

Egyéni érdekképviselő

18.7

#### Szociális és mentál- higiénés munkatárs

Egyéni érdekképviselő

18.8

#### Intézményvezető

Bejelentett panaszok  
kezelése a házirend  
alapján



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
18.1 Ellátott hivatalos ügyeinek intézése	Tevékenység	Hivatalos ügyek kapcsán ügyintézés, levelezés. Nyugdíjtájékoztató, lakásleadás, banki ügyintézés  Helyi önkormányzat által nyújtott ellátásokkal kapcsolatos ügyintézés: Időskorúak járadéka, rendszeres szociális segély, közgyógyellátás, hagyatéki ügyek, köztemetés, gondnoksági ügyek.	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	Kérelem
18.2 Személyre szabott, ellátott magánjellegű ügyek intézése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adóügyek</li> <li>• peres ügyek</li> <li>• banki ügyek</li> <li>• végrendelet</li> <li>• hagyaték</li> <li>• családszerkezeti változások</li> </ul>	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	
18.3 Kapcsolattartás	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó</li> <li>• részben önellátó</li> <li>• teljes segítségre szoruló</li> <li>• család</li> <li>• hivatal</li> <li>• gyámügy</li> <li>• társadalmi- és</li> <li>• civilszervezetek</li> <li>• egyházak</li> <li>• törvényes képviselő</li> <li>• ellátottjogi képviselő</li> </ul> Kapcsolattartás, dokumentációs jegyzék, formanyomtatványok elkészítése: címlisták készítése, minták alkalmazása Kapcsolattartás módja, rendszere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• napi – heti – havi</li> <li>• alkalmoszerű</li> </ul> Ügyintézés levélben, e-mailben, telefonon, faxon, élőszóban.	Intézményvezető	

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
18.4 Kapcsolattartás	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó</li> <li>• részben önellátó</li> <li>• teljes segítségre szoruló</li> <li>• család</li> <li>• hivatal</li> <li>• gyámügy</li> <li>• társadalmi és civil szervezetek</li> <li>• egyházak</li> <li>• törvényes képviselő</li> <li>• ellátottjogi képviselő</li> </ul> <p>Kapcsolattartás, dokumentációs jegyzék, formanyomtatványok elkészítése: címlisták készítése, minták alkalmazása</p> <p>Kapcsolattartás módja, rendszere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• napi – heti – havi</li> <li>• alkalmoszerű</li> </ul> <p>Levélügyintézés, e-mail, telefon, fax, élőszóban.</p>	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	
18.5 Közösségi érdekképviselő	Tevékenység	<p>Törvényi megfeleltetés</p> <p>Érdekképviselői Fórum</p> <p>Működési rendje</p> <p>Ellátotti önkormányzat</p> <p>Jogszabályi megfeleltetés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nagycsoportos tevékenység</li> <li>• pszichoterápiás tevékenység</li> </ul> <p>Közösségi szociális munka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ellátottjogi képviselő</li> <li>• betegjogi képviselő</li> <li>• lakógyűlés</li> </ul>	Intézményvezető	Házirend
18.6 Egyéni érdekképviselő	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó/jogképes</li> <li>• részben önellátó/jogképes</li> <li>• ellátásra szoruló/jogképes</li> <li>• jogaiban korlátozott</li> </ul> <p>Egyéni esetkezelés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• panaszvizsgálás</li> <li>• megbízott ügyintézés vagy képviselet</li> <li>• törvényes képviselő feladatrendszere</li> </ul>	Intézményvezető	
18.7 Egyéni érdekképviselő	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó/jogképes</li> <li>• részben önellátó/jogképes</li> <li>• ellátásra szoruló/jogképes</li> <li>• jogaiban korlátozott</li> </ul> <p>Egyéni esetkezelés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• panaszvizsgálás</li> <li>• megbízott ügyintézés vagy képviselet</li> <li>• törvényes képviselő feladatrendszere</li> </ul>	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	



Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
18.8 Bejelentett panaszok kezelése a házirend alapján	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"><li>• egyéni</li><li>• csoportos vagy közösségi</li><li>• hozzátartozói</li><li>• ellátotti vagy betegjogi képviselő általi</li></ul> Jogsabályi rendben iratkezelés – adatvédelem szabályai szerint	Intézményvezető	



### FOLYAMATÚRLAP

Folyamat megnevezése:

Szociális ellátás

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
1	Ellátott neve	Adatbázis lekérdezés		Személyi törzsadatokról
2	Felvevő osztály neve	Szöveg		
<b>Szociális ellátás</b>				
3	Hivatalos ügyintézés (beköltözéssel kapcsolatos)	Listából választható (több)	lakcímátjelentés; nyugdíjátjelentés; lakásleadás; banki ügyintézés; levelezés; egyéb	
4	Egyéb esetén:	Szöveg		
5	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	Listából választható (több)	időskorúak járadéka; rendszeres szociális segély; közgyógyellátás; köztemetés; hagyatéki ügyek; gondnoksági ügyek; egyéb	
6	Egyéb esetén:	Szöveg		
7	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	Listából választható (több)	adóügyek; peres ügyek; banki ügyek; végrendelet; hagyaték; családszerkezeti változások; egyéb	
8	Egyéb esetén:	Szöveg		



**FOLYAMATŰRLAP**

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
9	Kapcsolattartás	Listából választható (több)	család; hivatal; gyámügy; társadalmi és civil szervezetek; egyházak; törvényes képviselő; ellátottjogi képviselő; egyéb	
10	Egyéb esetén:	Szöveg		
11	Egyéni és közösségi érdekképviselet	Listából választható (több)	érdekképviselési fórum; lakógyűlés; ellátottjogi képviselő; érdekvédelmi szervezetek; megbízott ügyintézés vagy képviselet	
12	Panaszok kezelése	Listából választható (több)	egyéni; csoportos vagy közösségi; hozzátartozói; ellátott; ellátott- és betegjogi képviselő által; egyéb	
13	Egyéb esetén:	Szöveg		

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Segítségnyújtásban részesült ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál", "Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében", "Kapcsolattartás", "Egyéni és közösségi érdekképviselő" mezők közül bármelyik ki van töltve	fő	Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	
			Szociális ellátás	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	
			Szociális ellátás	Kapcsolattartás	
			Szociális ellátás	Egyéni és közösségi érdekképviselő	
Segítségnyújtásban részesült ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál", "Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében", "Kapcsolattartás", "Egyéni és közösségi érdekképviselő" mezők közül bármelyik ki van töltve	%	Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	
			Szociális ellátás	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	
			Szociális ellátás	Kapcsolattartás	
			Szociális ellátás	Egyéni és közösségi érdekképviselő	
Hivatalos ügyintézés segítségnyújtásban részesült ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál" mező ki van töltve	fő	Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Hivatalos ügyintézés segítségnyújtásban részesült ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál" mező ki van töltve	%	Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	
Magánjellegű hivatalos ügyintézés segítségnyújtásban részesült ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében" mező ki van töltve	fő	Szociális ellátás	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	
Magánjellegű hivatalos ügyintézés segítségnyújtásban részesült ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében" mező ki van töltve	%	Szociális ellátás	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	
Kapcsolattartás segítségnyújtásban részesült ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Kapcsolattartás" mező ki van töltve	fő	Szociális ellátás	Kapcsolattartás	
Kapcsolattartás segítségnyújtásban részesült ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Kapcsolattartás" mező ki van töltve	%	Szociális ellátás	Kapcsolattartás	
Egyéni és közösségi érdekképviselő segítségnyújtásban részesült ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Egyéni és közösségi érdekképviselő" mező ki van töltve	fő	Szociális ellátás	Egyéni és közösségi érdekképviselő	
Egyéni és közösségi érdekképviselő segítségnyújtásban részesült ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Egyéni és közösségi érdekképviselő" mező ki van töltve	%	Szociális ellátás	Egyéni és közösségi érdekképviselő	

### FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Panaszkezelési segítségnyújtásban részesült ellátottak száma	Azon ellátottak száma, akiknél a "Panaszok kezelése" mező ki van töltve	fő	Szociális ellátás	Panaszok kezelése	
Panaszkezelési segítségnyújtásban részesült ellátottak aránya	Azon ellátottak aránya az összes ellátotthoz képest, akiknél a "Panaszok kezelése" mező ki van töltve	%	Szociális ellátás	Panaszok kezelése	
Az egyéni és közösségi érdekképviselési segítségnyújtások aránya a panaszkezelési segítségnyújtásokhoz képest	Azon ellátottak aránya, akiknél a "Egyéni és közösségi érdekképviselés" mező ki van töltve viszonyítva azon ellátottak számához, akiknél a "Panaszok kezelése" mező ki van töltve	%	Szociális ellátás	Egyéni és közösségi érdekképviselés	
			Szociális ellátás	Panaszok kezelése	





### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés (beköltözéssel kapcsolatos)	lakcímátjelentés	Az idősothtoni felvételt követően lehetőség van a lakcímváltoztatásra, állandó vagy ideiglenes jelleggel, tartózkodási hely létesítése alapján. Ez orvosválasztás, egészségügyi ellátás igénybevétele szempontjából jelentős, valamint minden hivatalos ügyintézésnél (nyugdíj, banki ügy, egészségügy – háziorvos, FOT stb.).	
Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	köztemetés	Azon személy esetén igénybe vehető szociális ellátás, ahol a halál helye szerint történik a köztemetés rendezése; aki nem rendelkezik hozzátartozóval, vagy a temetés rendezésére alkalmas hozzátartozóval.	
Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	hagyatéki ügyek	A bentlakásos idősellátásban az elhalálozást követően készítenő a hagyatéki jegyzék, amely része a polgármesteri hivatal által készítenő hagyatéki jegyzőkönyvnek. Mindezen iratok képezik alapját a közjegyzőnél lefolytatandó hagyatéki eljárási rendnek. Hagyatéki eljárást bentlakó idős hozzátartozó esetén is lefolytatnak.	

### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális ellátás	Hivatalos ügyintézés, helyi önkormányzatnál	közigyógyellátás	A szociálisan rászorult személy részére az egészségi állapota megőrzéséhez, helyreállításához kapcsolódó kiadásainak csökkentése érdekében biztosított hozzájárulás.	
Szociális ellátás	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	adóügyek	Az adó az állam által egyoldalúan megállapított, kényszer útján behajtható, közvetlen ellenszolgáltatás nélküli állami bevétel.	
Szociális ellátás	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	banki ügyek	Pénzügyintézeteknél keletkezett, folyamatban lévő pénzügyi tevékenységek.	
Szociális ellátás	Segítségnyújtás magánjellegű hivatalos ügyek intézésében	peres ügyek	Jogvita, amely bírósági eljárás során keletkezik. (Bentlakásos idősellátás gyakorlatában lakásügyek, közüzemi tartozások, polgári peres eljárások.)	
Szociális ellátás	Kapcsolattartás	civil szervezetek	Mindazon szervezetek, akik azon célból jöttek létre, hogy emberi közösségeken haszonszerzés nélkül segítsenek, e célból tevékenykedjenek. Számtalan formában és területen létezik, így pl. szociális ellátás, egészségügy, oktatás, kultúra. Formájukat tekintve lehet alapítvány, egyesület, szakmai szervezet.	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális ellátás	Kapcsolattartás	társadalmi szervezet	Nem kormányzati szervek, amelyek a mindenkori kormányzattól független, saját költségvetéssel rendelkeznek. Általában spontán, alulról jövő kezdeményezésre, valamilyen célból jönnek létre. Az Alapszabályban rögzítettek szerint végzik feladatukat.	
Szociális ellátás	Kapcsolattartás	család	Egy lakásban együtt élő, közeli hozzátartozók kis közössége, a társadalom alapvető egysége.	
Szociális ellátás	Kapcsolattartás	ellátottjogi képviselő	A szociális szolgáltatást igénybe vevő személy részére nyújtott érdekvédelmi tevékenység közvetítője, biztosítója.	
Szociális ellátás	Kapcsolattartás	Hozzá tartozó / törvényes képviselő	Házastárs, egyenes ági rokon, örökbefogadott, mostoha- és nevelt gyermek, mostoha szülő valamint testvér, élettárs vagy hivatásos gondnok.	
Szociális ellátás	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.	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális ellátás	Egyéni és közösségi érdekképviselő	érdekvédelem	A szolgáltatást igénybevevő érdekérvényesítésének támogatása, alapjogainak megsértése esetén jogorvoslati lehetőségek igénybevételeinek biztosítása, az ellátottjogi képviselővel közvetítő kapcsolat kialakítása.	
Szociális ellátás	Egyéni és közösségi érdekképviselő	érdekvédelmi fórum	A bentlakásos idősok 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.	
Szociális ellátás	Hatósági eljárás	-	A hazai államigazgatási eljárásrendben találkozzunk hatósági eljárással, melyre a KET szabályai az irányadóak. Az eljárás kérelemre indul, határozathozatallal zárul, ahol feltüntetett a jogorvoslat rendje.	
Szociális ellátás	Nyilatkozat	-	Nyilatkozattételre jogosult valamennyi jogképes magyar állampolgár, egyéni és hivatalos ügyek kapcsán. A nyilatkozat formája kötött, tárgya, határideje, felhasználhatósági módja meghatározott, tanúkkal igazolt hivatalos irat.	



### FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Szociális ellátás	Panasz	-	Az ellátást igénybe vevő vagy hozzátartozó elégtelen szolgáltatás, sérelem, vitatott eljárás kapcsán panasszal élhet. A panasz történhet szóban és írásban, melynek kivizsgálási rendjét az intézmény Házi rendje tartalmazza.	
Szociális ellátás	Panaszkivizsgálás	-	Panasszal élhet az ellátott, a hozzátartozó, melynek kivizsgálásáról az intézményvezető írásban tájékoztatja 15 napon belül a panaszost. Menetét az intézményi Házi rend szabályozza.	
Szociális ellátás	Tájékoztatás	-	Információnyújtás a szolgáltatást igénybe vevők részére a szolgáltatásról, annak igénybevételi módjáról, feltételeiről, valamint egyéni szükséglet alapú információnyújtás.	



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