



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

 Családsegítő terület

Esetfelvétel



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

A folyamat megalkotásában részt vettek:

Családsegítő munkacsoporttagok:

Borbás László

Erdős Zsuzsanna

Gedeon Andor

Lovász Zsuzsa

Madár Csaba-folyamatgazda

Miklós Klára

Sántha Magdolna

Tar-Bárczy Szilvia

Tóth Attila

Vibling Géza

Családsegítő terület felelőse, kulcsszakértő:

Kerekes László

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

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

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

Az érintett terület

„A Szoc. tv. meghatározása szerint családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. 1990-től a funkció ellátása családsegítő szolgálat néven történt (KSH 2008. 36. o.). A családsegítés céljai és eszközei rendkívül sokrétűek, melyek a társadalmi segítség és támogatás széles spektrumát ölelik fel.” (Mester; 2010) A családsegítés területe az egyetlen olyan Tevékenységadminisztrációs fejlesztés által érintett szociális terület, amelyet a Szociális törvény (1993. évi III. törvény „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) az alapszolgáltatások közt nevesít.

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.

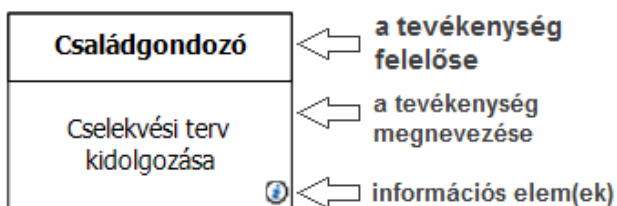
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése,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

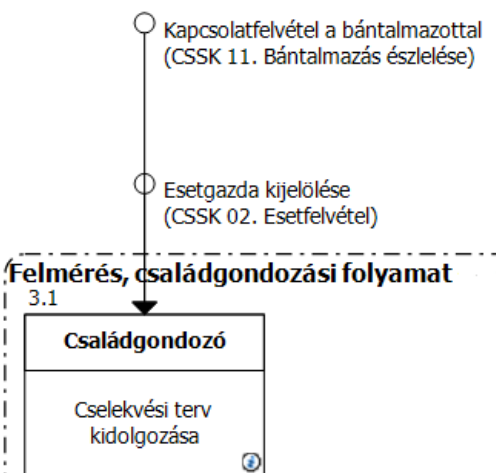
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére,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

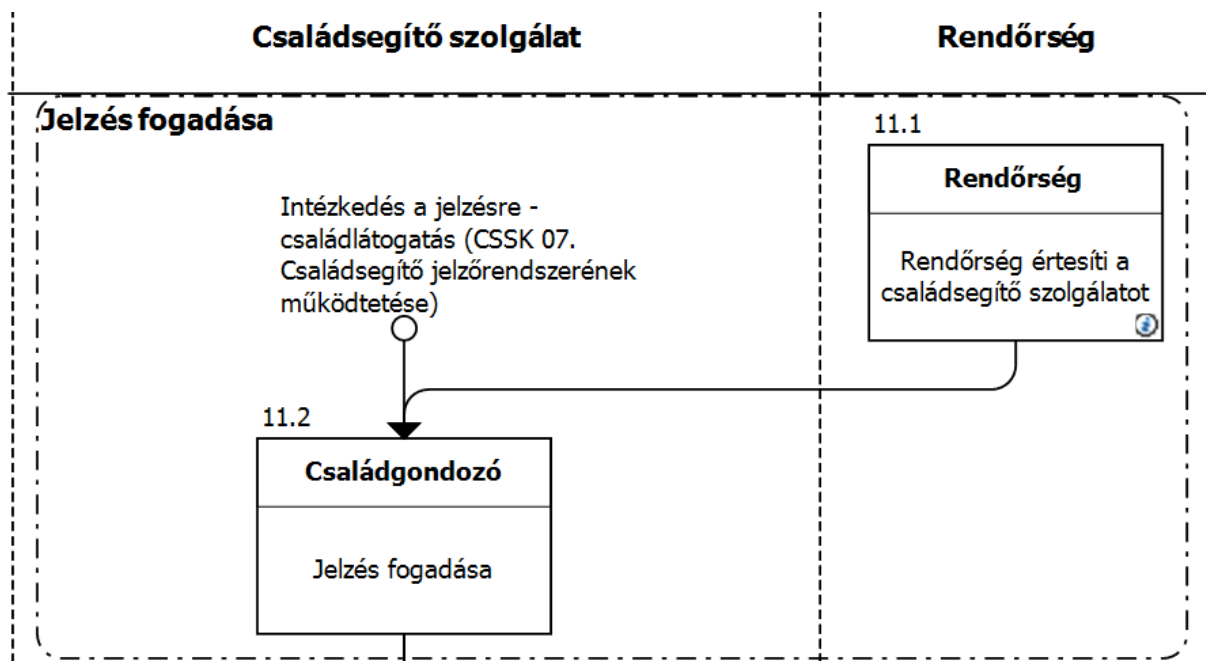
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



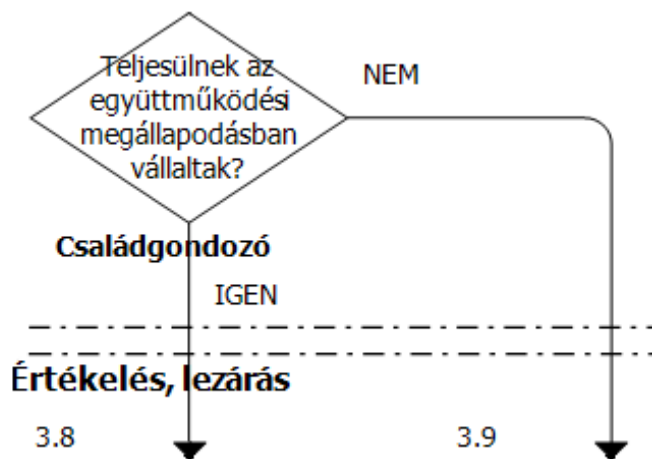
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak 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 felelőssét feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverkészítőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd megjeleníteniük. 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:

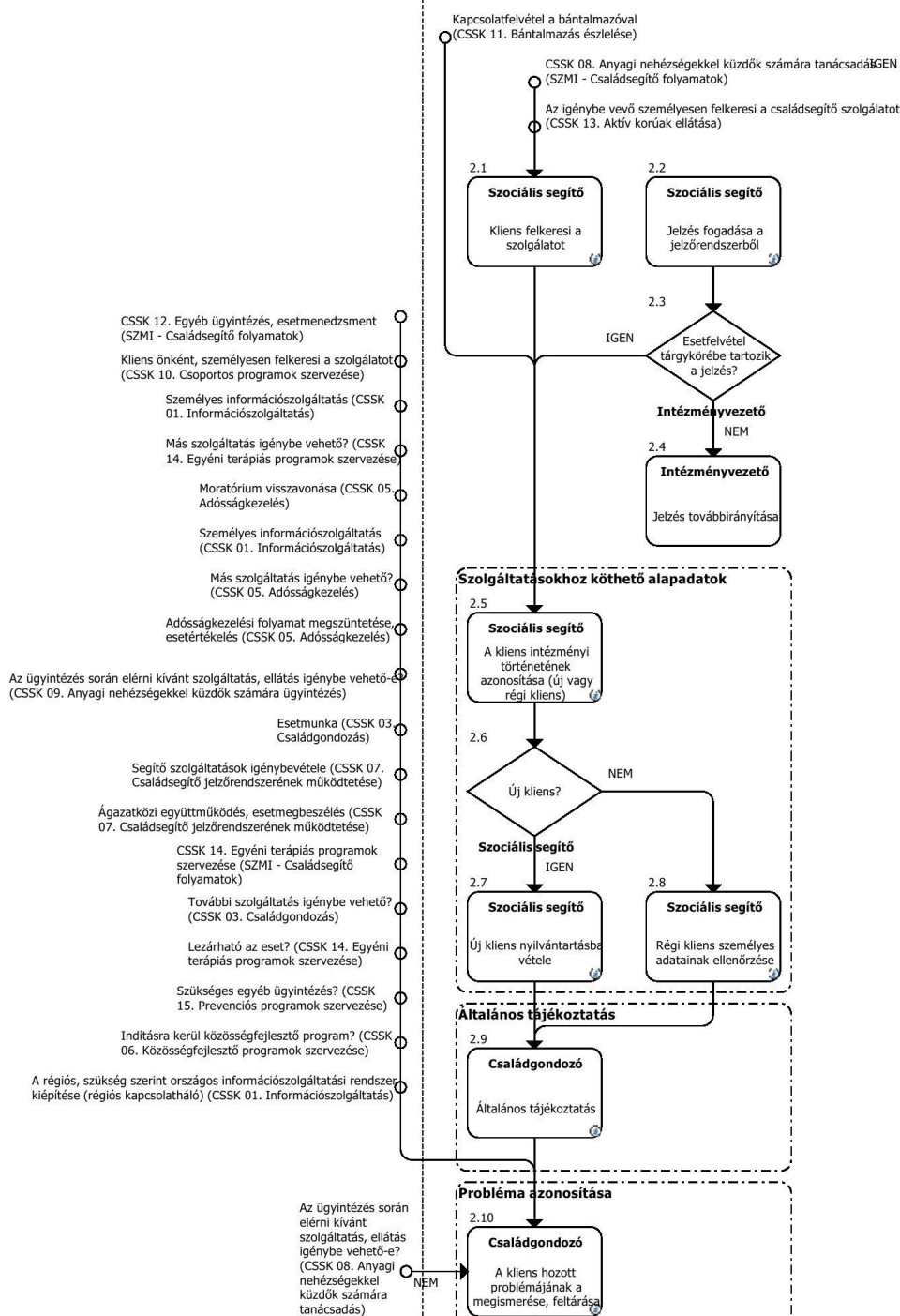
Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In.: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

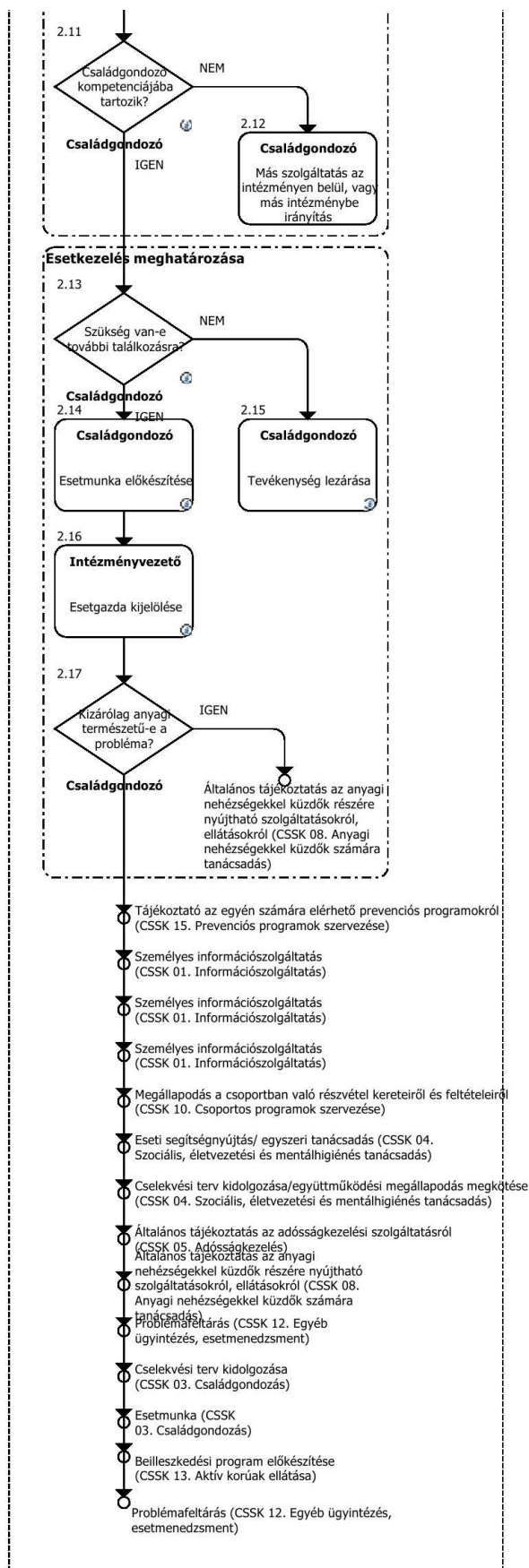
Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.

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

CSSK 02. Esetfelvevél

Családsegítő szolgálat





Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
2.1 Kliens felkeresi a szolgálatot	Tevékenység	A kliens adóssága rendezése érdekében felkeresi a szolgálatot a szolgáltatás igénybevétele céljából, találkozik a szociális asszisztenssel, aki tájékoztodik a probléma típusáról, jelzi a forgalmi naplóban.	Szociális segítő	Forgalmi napló
2.2 Jelzés fogadása a jelzőrendszerből	Tevékenység	Jelzőrendszerből érkező tájékoztatás érkeztetése az iratkezelési szabályzatnak megfelelően, ha írásban: levélben, faxon vagy e-mailen érkezik. Meghallgatása, jelzésfogadó adatlapba leírása, ha szóban: személyesen vagy telefonon érkezik.	Szociális segítő	Levél Jelzésfogadó adatlap Iktatókönyv Fax E-mail
2.3 Esetfelvétel tárgykörébe tartozik a jelzés?	Döntés	Annak eldöntése, hogy a segítő szakmai kompetenciájába tartozik-e a feladat. Esetmunkához vagy jelzőrendszer működtetéséhez, vagy más vezetői feladatokhoz tartozó jelzés.	Intézményve zető	
2.4 Jelzés továbbírányítása	Tevékenység		Intézményve zető	
2.5 A kliens intézményi történetének azonosítása (új vagy régi kliens)	Tevékenység	Személyes adatok alapján megállapításra kerül, járt-e a szolgálatnál, és hogy gondozási folyamat fenn áll-e.	Szociális segítő	Ügyfélnyilvántartás
2.6 Új kliens?	Döntés		Szociális segítő	
2.7 Új kliens nyilvántartásba vétele	Tevékenység	Nyilvántartáshoz ennél a lépésnél szükséges adatok felvétele, rögzítése.	Szociális segítő	Ügyfélnyilvántartás
2.8 Régi kliens személyes adatainak ellenőrzése	Tevékenység	Régi kliens esetén az esetenaplóban, illetve nyilvántartásban szereplő személyes adatok ellenőrzése.	Szociális segítő	Esetnapló Ügyfélnyilvántartás
2.9 Általános tájékoztatás	Tevékenység	Tájékoztatja az igénybevevőt a szolgáltatás nyújtásának a kereteiről, ha szükséges, a beilleszkedési program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárásainak szabályairól, határidő figyelése (RSZ, RÁT esetében).	Családgondo zó	Ügyfélnyilvántartás Tájékoztatási nyilatkozat Forgalmi napló
2.10 A kliens hozott problémájának a megismerése, feltárása	Tevékenység	A családgondozó kérésére a kliens elmeséli a problémáját, és a szakember beazonosítja azt.	Családgondo zó	Forgalmi napló

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
2.11 Családgondozó kompetenciájába tartozik?	Döntés	Megvizsgálásra és eldöntésre kerül, hogy a családgondozó kompetenciájába tartozik-e az eset.	Családgondozó	Forgalmi napló
2.12 Más szolgáltatás az intézményen belül, vagy más intézménybe irányítás	Tevékenység		Családgondozó	
2.13 Szükség van-e további találkozásra?	Döntés	A probléma beazonosítása után a családgondozó dönt, hogy egyszeri alkalommal, vagy több alkalmas folyamatban oldható meg a probléma.	Családgondozó	Forgalmi napló
2.14 Esetmunka előkészítése	Tevékenység	Esetmunka előkészítése és további információk gyűjtése és felvétele a feltáró munkához.	Családgondozó	Esetnapló
2.15 Tevékenység lezárása	Tevékenység	Minden tevékenység dokumentálása és lezárása	Családgondozó	Forgalmi napló Ügyfélnyilvántartás
2.16 Esetgazda kijelölése	Tevékenység	Általában az ügyeletes családgondozóhoz kerül, de előfordul, hogy a szolgálat vezetője ítéli meg, hogy ki lesz az esetgazda, a kollegák szakterületének, leterheltségének, ill. személyiségének figyelembevételével.	Intézményvezető	Esetnapló
2.17 Kizárólag anyagi természetű-e a probléma?	Döntés		Családgondozó	



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Esetfelvétel

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Szolgáltatásokhoz köthető alapadatok				
1	Sorszám	Szám		Január 1-től december 31-ig folyamatosan generálódik emelkedő sorrendben. Forgalmi napló sorszáma, intézményben való megjelenés.
2	Dátum	Dátum		éééé.hh.nn Forgalmi napló dátuma, megjelenés dátuma.
3	Kliens (Új/Régi)	Listából választható (egy)	új; régi	Adatbázishoz kellene kötni.
4	Nyilvántartásba vétel kelte	Dátum		éééé.hh.nn Megegyezik a forgalmi naplóban az első találkozó időpontjával.
5	Igénybe vett szolgáltatások	Adatbázis lekérdezés		Szolgáltatás megnevezése; státusza (lezárt; folyamatban); éééé.hh.nn - éééé.hh.nn A rendszerben lévő ügyek kilistázása, régi kliens esetén a rendszer listázza ki az előzően igénybe vett szolgáltatásokat, státuszait és időintervallumait.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
6	Családsegítón kívül igénybe vett egyéb szolgáltatások	Listából választható (több)	falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás; étkeztetés; házi segítségnyújtás; közösségi ellátások; támogató szolgáltatás; nappali ellátás; gyermekjóléti szolgáltatások; egészségügyi ellátások; munkaügyi ellátások; egyéb, éspedig...	Milyen támogatásokat vesz igénybe, melyek elintézésének segítése vonható be az együttműködésbe? A már meglévő társintézmények kapcsolattartóinak neve, elérhetősége, így a szükségtelen párhuzamos gondozások elkerülhetők, az együttműködések javíthatók.
7	Nyilvántartásba vétel száma	Szám		Új kliens esetén: generált sorszám/év. Régi kliens esetén pedig az első jelentkezés alkalmával kapott generált sorszám/év Szoc. tv. jelenlegi 18§, 20§ alapján javasolt elhagyni.
8	Egyéni azonosító	Szám		A: TAJ/ágazati azonosító B: generált sorszám/ágazati azonosító Eldöntendő.
9	Intézménnyel való kapcsolatba kerülés módja	Listából választható (egy)	önkéntes; hatóság által kötelezett; jelzőrendszeri tag küldte; lakossági jelzés alapján	
10	Van-e jogosult tartásra köteles személy?	Logikai (I/N)	igen;nem	Igen esetén az alábbi adatok megadása.
11	Jogosult tartásra köteles személy neve	Szöveg		Vezeték-, keresztnév és utónév
12	Tartásra köteles személy lakóhelye	Cím		
13	Tartásra köteles személy címe - irányítószám	Szám		Település neve alapján kitölti.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
14	Tartásra köteles személy címe - település	Listából választható (egy)		Abc-sorrend szerinti listából
15	Tartásra köteles személy címe - közterület neve és típusa, házszám, emelet, ajtó	Szöveg		
16	Gazdasági aktivitás	Listából választható (egy)	aktív kereső; álláskereső; inaktív; inaktív-nyugdíjas; eltartott; eltartott gyermek és fiatalkorú (0-17 éves)	
17	Családi állapot	Listából választható (egy)	egyedülélő; egy szülő 18 év alatti gyerek(ek)kel; házastársi (élettársi) kapcsolatban élő gyerek nélkül; házastársi (élettársi) kapcsolatban élő 18 év alatti gyerek(ek)kel; egyéb, éspedig...	
18	Iskolai végzettség	Listából választható (egy)	tanköteles kornál fiatalabb korú; általános iskola 8 osztálynál kevesebb; általános iskola 8 osztálya; általános iskola 10 osztálya; befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola; befejezett szakközépiskola; befejezett gimnázium; felsőfokú iskola	



FOLYAMATŰRLAP

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
19	Esetgazda személye	Szöveg		Vezeték, keresztnév, és utónév Családsegítőben dolgozó családgondozó neve, aki az esetért felelős lesz.
20	Térítési díj fizetési kötelezettség stb.	Szöveg		Meghatározott szöveg. "Az ellátás igénybevétele térítésmentes."
Általános tájékoztatás				
21	Adatvédelmi és tájékoztatási nyilatkozat kitöltése	Csatolt fájl		Általános tájékoztató kinyomtatása és aláírása.
22	Adatvédelmi és tájékoztatási nyilatkozat kitöltése megtörtént:	Logikai (I/N)		
Probléma azonosítása				
23	Hozott probléma típusa	Listából választható (több)	életviteli; családi, kapcsolati; családon belüli bántalmazás; lelki-mentális; gyermeknevelési; anyagi; foglalkoztatással kapcsolatos; egészségkárosodás következménye; ügyintézéshez segítségkérés; információkérés; krízishelyzet; egyéb, éspedig...	
24	Hozott probléma leírása	Hosszú szöveg		Rövid összefoglalása a problémának. Ez a szöveg átvihető szerkeszthető formátumba az esetenaplóba.



FOLYAMATŰRLAP

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Esetkezelés meghatározása				
25	Esetkezelés jellege	Listából választható (egy)	információnyújtás; ügyintézés; segítő beszélgetés; tanácsadás; továbbirányítás; csoport; pszichológiai tevékenység; gondozásba vétel; védelembe vétél; családlátogatás; utógondozás; egyéb, és pedig...	
26	Továbbirányítás esetén	Listából választható (egy)	egészségügy; oktatás; munkaügy; igazságszolgáltatás; rendőrség; önkormányzat; más hatóság; más szociális szolgáltatók; egyházi és civil szervezetek; egyéb, és pedig...	
27	Juttatás	Listából választható (több)	dologi-anyagi; dologi- természetbeni; szolgáltatás; nincs	
28	Esetfelelős kijelölése	Szöveg		Vezeték-, keresztnév, és utónév Családsegítőben dolgozó szakemberek egyike.
29	Ellátás igénybevételének megszűnése	Logikai (I/N)		Rögzítse a rendszer az ellátás megszűnésének dátumát (a klienshez kapcsolódó összes szolgáltatás közül a legutolsó lezárás dátuma legyen).



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családsegítő szolgáltatást nyújtó intézményt felkereső személyek száma az adott évben	Szolgáltatást igénybevevő személyek száma az adott évben - Nyilvántartásba vétel száma adott évre vetítve, a duplikációk kiszűrésével	fő	Esetfelvétel	7. Nyilvántartásba vétel száma	
Családsegítő szolgáltatást nyújtó intézményt felkereső személyek száma az adott hónapban	Szolgáltatást igénybevevő személyek száma az adott hónapban - Nyilvántartásba vétel száma adott évre vetítve, a duplikációk kiszűrésével	fő	Esetfelvétel	7. Nyilvántartásba vétel száma	
Személyes találkozások száma az adott évben	Az adott évben a családsegítő szolgáltatást felkeresők megjelenéseinek száma, növelve az intézményen kívüli találkozások számával; személyek száma az intézményben (Sorszám)+családlátogatások száma (az összes folyamatból generálódik, intézményen kívüli találkozás) +környezettanulmányok +képviselő	alkalom	Esetfelvétel	1. Sorszám	Javasoljuk, hogy a klienssel való találkozás nélküli, de kliens érdekében intézményen kívül végzett tevékenység itt szerepeljen
				Családlátogatás dátuma	
			Egyéb ügyintézés, esetmenedzsment	Környezettanulmány dátuma	
				Érdekképviselő a klienssel való személyes találkozás nélkül	
Családsegítő szolgálatot felkereső új kliensek száma	Szolgáltatást igénybe vevő új kliensek száma az adott évben	fő	Esetfelvétel	3. Kliens (Új/Régi)	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családsegítő szolgáltatást egyedi azonosító nélkül felkereső igénybevevők	Egyedi azonosítóval (pl. TAJ) nem rendelkezők aránya a családsegítő szolgáltatást nyújtó intézményt felkereső személyek számához viszonyítva az adott évben - Nyilvántartásba vétel száma adott évre vetítve, duplikációk kiszűrésével	százalék	Esetfelvétel	7. Nyilvántartásba vétel száma	
			Esetfelvétel törzsadat	20. TAJ-szám;	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők kapcsolatba kerülés szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevők száma a kapcsolatba kerülés módja szerint	fő	Esetfelvétel	9. Intézménnyel való kapcsolatba kerülés módja	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma település szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevők száma a lakhelye szerint az adott évben	fő	Esetfelvétel törzsadatok	Lakóhely vagy tartózkodási hely	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint	fő	Esetfelvétel	16. Gazdasági aktivitás	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma családi állapot szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevők családi állapot szerinti megoszlása	fő	Esetfelvétel	17. Családi állapot	
Családsegítő szolgáltatást igénybevevők száma iskolai végzettség szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybevevő családi állapot szerinti megoszlása	fő	Esetfelvétel	18. Iskolai végzettség	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma neme szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevő neme szerinti megoszlás	fő	Esetfelvétel törzsadatok	3. Nem	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma kora szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevők születési év szerinti bontásba	fő	Esetfelvétel törzsadatok	15. Születési idő	
Családsegítő szolgáltatást igénybevevők száma által hozott probléma típusa szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevők hozott probléma típusa szerinti bontásba	fő	Esetfelvétel	23. Probléma típusa	
Családsegítő szolgáltatást igénybevevők száma az esetkezelés jellege szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybe vevők esetkezelés jellege szerinti bontásba	fő	Esetfelvétel	25. Esetkezelés jellege	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma a továbbírányított területek szerinti bontásban	Szolgáltatást igénybevevők továbbírányítandó területek szerinti bontásba	fő	Esetfelvétel	26. Továbbírányítás esetén	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők között a gondozásba vettek aránya	Gondozásba vettek aránya az esetkezelési típusokon belül	százalék	esetfelvétel	25. Esetkezelés jellege	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők közül juttatásban részesültek száma	Szolgáltatást igénybevevők között juttatásban részesülők száma az adott évben	fő	esetfelvétel	7. Nyilvántartásba vétel száma	Egy nyilv számhoz, csak egy juttatás lehet
				28. Juttatás	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Családsegítő szolgáltatás keretén belül a juttatások száma	Juttatások száma az adott évben	darab	Esetfelvétel	28. Juttatás	
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma a jogállás jellege szerint	Szolgáltatást igénybevevők jogállásunk szerinti bontásban	fő	Esetfelvétel törzsadatok	19. Jogállás	
Családsegítőn kívül igénybe vett egyéb szolgáltatások aránya	A családsegítőn belül igénybe vett szolgáltatások mellett a családsegítőn kívül igénybe vett szolgáltatások aránya az adott évben; Családsegítőn kívül igénybe vett egyéb szolgáltatások/Szolgáltatást igénybevevő személyek száma az adott évben*100 - Nyilvántartásba vétel száma alapján számolt mező.	százalék	Esetfelvétel	6. Családsegítőn kívül igénybe vett egyéb szolgáltatások	
				7. Nyilvántartásba vétel száma	

FOGALOMDEFINIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel	Szolgáltatás igénybe vevője		Az a személy, aki személyesen felkereste a szociális szolgáltatást, és szóban vagy írásban kérte a szolgáltatás nyújtását, amelyet a forgalmi naplóban kell dokumentálni. (9/1999. SzCsM-rendelet 3. § (4).)	
Esetfelvétel	Családsegítőn kívül igénybe vett egyéb szolgáltatások		A 9/1999. SzCsM-rendelet 18.§-a szerint az ellátást igénybevevőnek a kérelemkor nyilatkozni kell, hogy más alapszolgáltatást igénybe vesz-e az intézménynél vagy más szolgáltatónál (nem kötelező megjelölni a népkonyhát, a nappali melegedőt, az utcai szociális munkát, a tanya- és falugondnoki szolgáltatást, a szenvedélybetegek alacsonyküszöbű szolgáltatását.)	
Esetfelvétel	Esetfelelős		Az a személy, aki a családsegítő szolgáltatás során az igénybevevő által megfogalmazott problémával, vagy probléma-együttessel foglalkozik, annak lezárásáig. A gondozási tevékenységet végző személy.	
Esetfelvétel	Esetgazda		Esetgazda a személy, aki a kérelmezőt végigkíséri az esetfelvétel folyamatán, felelős az adminisztrációs és tájékoztatási kötelezettség elvégzéséért, és annak tisztázásáért, hogy milyen célú és tartalmú szolgáltatást igényel.	
Esetfelvétel	Adatvédelmi és tájékoztatási nyilatkozat		Az 1993. évi III. tv. 95.§ (1) értelmében az igénybevevőt tájékoztatni kell az ellátás feltételeiről, amelynek megtörténtét nyilatkozatban ismeri el, valamint engedélyt ad, a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett adatok kezelésére, tárolására.	
Esetfelvétel	Juttatás		Olyan támogatási forma, amikor a személyes gondoskodáson belül a szolgáltató, vagy intézmény az igénybevevő alapvető szükségleteinek kielégítéséhez, vagy problémájának megoldásához ingyenes anyagi javak adományozásával, vagy szolgáltatások biztosításával járul hozzá.	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel	Juttatás	Dologi	Dologi juttatások körébe sorolható olyan ingyenesen, adómentesen adott támogatás, amely keretében vagy terméket, tárgyat, eszközt, termék vásárlására alkalmas kupont, jegyet kap a juttatásban részesülő, vagy szolgáltatáshoz való hozzáférést, vagy a szolgáltatás kedvezményes igénybevételét.	
Esetfelvétel	Juttatás	Dologi-anyagi	A juttatások azon formája, amikor az intézmény valamely szolgáltatás, termékek megvásárlását biztosító kupont, jegyet, csekket ad át, vagy valamely tartozás elengedését, csökkentését adja támogatásként. (vásárlási utalvány, élelmiszer-csekk, adósságelengedés, kamatcsökkentés stb.)	
Esetfelvétel	Juttatás	Dologi-természetbeni	A juttatás olyan formája, ahol adott kész, vagy félkész terméket kap a támogatott (pl. burgonya, tej, konzerv)	
Esetfelvétel	Juttatás	Szolgáltatás	A támogatott szolgáltatás használatához juttatása ingyenesen (telefonálás, fénymásolás, szálláshelyszolgáltatás, uszoda-használat stb.)	
Esetfelvétel	Gondozásba vétel		Gondozásba vétel olyan személyek esetében történik, akiknél az esetkezelés folyamata egy találkozásnál több alkalmat igényel, ezért a komplex szakmai folyamat megkezdését rögzíteni szükséges. A több alkalmas esetkezelési folyamatot gondozási folyamatnak nevezzük.	
Esetfelvétel	Egyéni azonosító		A szolgáltatást igénybevevők azonosítása a TAJ-számuk alapján történik.	
Esetfelvétel	Intézményen kívüli személyes találkozó		A szolgáltatást igénybe vevővel folytatott esetmunka, vagy akár a kapcsolatfelvétel történhet az intézményben, esetleg a kliensek fogadására kijelölt helyiségen kívüli helyszínen.	
Esetfelvétel	Esetkezelés		A családok és egyének részére a szociális munka eszköztárával nyújtott segítség.	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat úrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat úrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Esetfelvétel	Esetkezelés	Eseti/egyszeri	A probléma típusától, a körülményektől, és a lehetőségtől, valamint az igénybevevő kérésétől függően a segítségadás történhet egyszeri alkalommal. Az egyszeri alkalommal megvalósuló esetmunkát eseti támogatásnak is nevezzük.	
Esetfelvétel	Esetkezelés	Folyamatos	A családok és egyének számára nyújtott, megállapodáson és cselekvési, vagy terápiás terven nyugvó több alkalommal megvalósuló segítő tevékenységet nevezzük hosszabbtávú, folyamatos esetkezelésnek.	
Esetfelvétel	Esetnapló		Az egyénél több alkalommal megvalósuló segítségnyújtási folyamatot a 9/1999. SzCsM-rendelet 3.§ (5) alapján az esetnaplóban kell dokumentálni. Az esetnapló tartalmi követelményeit az I/2000 SzCsM-rendelet 7. számú melléklete tartalmazza.	
Esetfelvétel	Forgalmi napló		A családsegítő szolgáltatást igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtók személyes találkozásai és kapcsolatfelvételük dokumentálására szolgáló irat. Az esetnaplóra vonatkozó tartalmi és formai követelményeket az I/2000. SzCsM-rendelet 7. számú melléklete rögzíti.	
Esetfelvétel	Terepnyilvántartás		Az esetmunka folyamatában az igénybevevővel, vagy az igénybevevő érdekében, a kliensek fogadására alkalmas helyiségtől távol is történhet a munkavégzés. A esetfelelős, a szociális szolgáltató/intézményen kívüli tevékenységek rögzítésére szolgáló nyilvántartást nevezik terepnyilvántartásnak.	
Esetfelvétel	Nyilvántartásba vétel		Az 1993. évi III. tv. 20.§ alapján a családsegítő szolgáltatást biztosító intézmények vezetőinek feladata, hogy a személyes gondoskodást igénybe vevő személyről, a jogszabály által előírt adatok felvételével megtörténik a nyilvántartásba vétel.	



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: 237-6775

E-mail: zoltan.soos@ncsszi.hu