

Szociális Tevékenységadminisztrációs rendszer

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
TÁMOP 5.4.1.
tevékenységadminisztrációs pillér



Szociális Tevékenységadminisztrációs rendszer

Követelményleírás

3. verzió

Vezetői összefoglaló

A **Szociális Tevékenységadminisztrációs rendszer** egységes keretrendszer alapján működik, mely adminisztrációs jellegéből adódóan az egyes tevékenységekhez kapcsolódva biztosítja az adatok rögzítését, tárolását, kereshetőségét és rendezését. Ezenfelül tartalmazza az űrlapok struktúráját és tartalmát, a definíciós listát, a rendszer használatának, működésének leírását, valamint ezek szabályait.

A rendszert alapvetően a szociális és gyermekvédelmi ágazat szakmai központjai, országosan a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatók és fenntartók alkalmazzák. Mindazonáltal az ellátott ügyfelek számára is hasznos lehet a rendszerhez való hozzáférés. A tervezett felhasználók és felhasználások köre:

Ágazati irányítás

A szakmai központok részéről a szociális szolgáltatásokat és gyermekvédelmi ellátásokat felügyelő és finanszírozó mindenkor minisztérium (jelenleg SZMM), a szociális és gyermekvédelmi terület szakmai munkájának felügyeletéért és az informatikai fejlesztések irányításáért felelős háttérintézménye (jelenleg FSZH), valamint a szociális és gyermekvédelmi területen végzett tudományos kutatásért, adatgyűjtésért, elemzésért, módszertani és fejlesztési programok előkészítéséért, koordinálásáért és lebonyolításáért felelős háttérintézménye (jelenleg SZMI) használják a rendszert feladatkörük ellátására. A rendszer rövid távon részletes statisztikai adatokat szolgáltat a szakmai központok számára, ami alapján a rendszer továbbfejlesztését követően a támogatási rendszer finomítható, a szolgáltatások bizonyos paraméterei ellenőrizhetőek, a fejlesztési célok meghatározhatók. Emellett a szakmai központok a rendszer által nyújtott naprakész információk alapján szakmai következtetéseket vonnak le a szociális és gyermekvédelmi szféra aktuális és szükséges jövőbeli működésére vonatkozóan. Tehát a rendszer segíti a szakmai központok számára a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások átláthatóságának, tervezhetőségének, és eredményességük mérésének megteremtését.

Szolgáltatók és fenntartók:

A szociális és gyermekvédelmi területen tevékenykedő szolgáltatók a Szociális Tevékenységadminisztrációs rendszer segítségével látják el változó rendszerességgel felmerülő dokumentációs feladataikat¹. A szolgáltatásokat végzők (szociális segítők) a költséges és időigényes papír alapú adminisztrációt felváltó Szociális Tevékenységadminisztrációs rendszerben adminisztrálják tevékenységüket, amely hatékonyabb és gyorsabb ügyintézését tesz lehetővé számukra. A szolgáltató intézmények és fenntartók számára átláthatóbb folyamatokat és gazdálkodást biztosít a rendszer, valamint

¹ pl. kliensek adatainak a felvétele, illetve gondozási tevékenység dokumentálása

hatékonyabbá válik a döntéshozatal, rövidülnek az átfutási idők, javul a belső és külső kommunikáció is. A szolgáltató intézmények vezetői a rendszer segítségével további naprakész információkat kapnak az ellátási munka menetéről, a fenntartók pedig ellenőrzik a szolgáltatóknál folyó tevékenységeket, és statisztikát tudnak készíteni a folyamatokhoz kapcsolódó KSH OSAP, illetve a Szociális Regiszter adatgyűjtéséhez. Emiatt fontos, hogy a rendszer adattartalma igazodjon a már meglévő (KSH, Szociális Regiszter, OEP stb.) adatbázisokban alkalmazott fogalmakhoz.

Ellátott ügyfelek: Hosszabb távon a szolgáltatásokat igénybe vevő állampolgárok számára átláthatóak és ellenőrizhetőek lesznek a szociális és gyermekvédelmi rendszer szolgáltatásai, mivel az ellátottak vagy hozzátartozóik számára közvetlenül elektronikusan hozzáférhetővé válnak a különböző adatok, mint például az ellátás állapota.

Követelmény-definíció

A rendszer meghatározása és céljai

A rendszer általános célja, hogy a szociális és gyermekvédelmi szférában mérhetővé, átláthatóvá tegye a különböző szakmai tevékenységeket. Ennek érdekében első lépésben szükséges a tevékenységeket egységes módon országos érvényességgel leírni, valamint a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszerrel támogatni.

A szociális tevékenységadminisztrációs rendszer lehetővé teszi a szociális ellátó intézmények, az ellátottak, az ellátási folyamat konkrét ügyeinek elektronikus nyilvántartását, és a nyilvántartott adatok alapján információt szolgáltat az ágazati irányítás számára, az intézmények vezetői és fenntartói számára, valamint statisztikai célokra.

Fogalmak

Az ellátó rendszer résztvevői

A szociális ellátás szakmai felügyeletét az ún. **ágazati irányító szervezet** végzi. (Jelenleg az SZMM, az FSZH, és az SZMI töltik be ezt a szerepet)

A szociális ellátást az ágazati irányítónál regisztrált **ellátó intézmények** végzik. A rendszer működtetése szempontjából fontos megkülönböztetni az intézmények **vezetéséért** és **fenntartásáért** felelős szerepköröket. A szociális ellátás konkrét tevékenységeit az intézmények **munkatársai** végzik. Az ellátott személyek, ezen ellátó intézmények **ügyfelei**.

Tevékenység, folyamat, folyamatmodell

Tevékenységnek tekintjük azt, amikor egy szociális ellátó intézmény valamely munkatársa egy konkrét, a szociális ellátáshoz tartozó feladatot, vagy részfeladatot elvégez. Tipikus tevékenység egy ügyféllel való találkozás, vagy tevékenység lehet egy értékelő dokumentum készítése, társszervezettel való szakmai levélváltás stb.

A tevékenységre jellemző tehát, hogy:

- egy konkrét ellátó munkatárs végzi
- tipikusan néhány perctől néhány óráig terjedő időtartamot vesz igénybe
- van mérhető, dokumentálható eredménye.

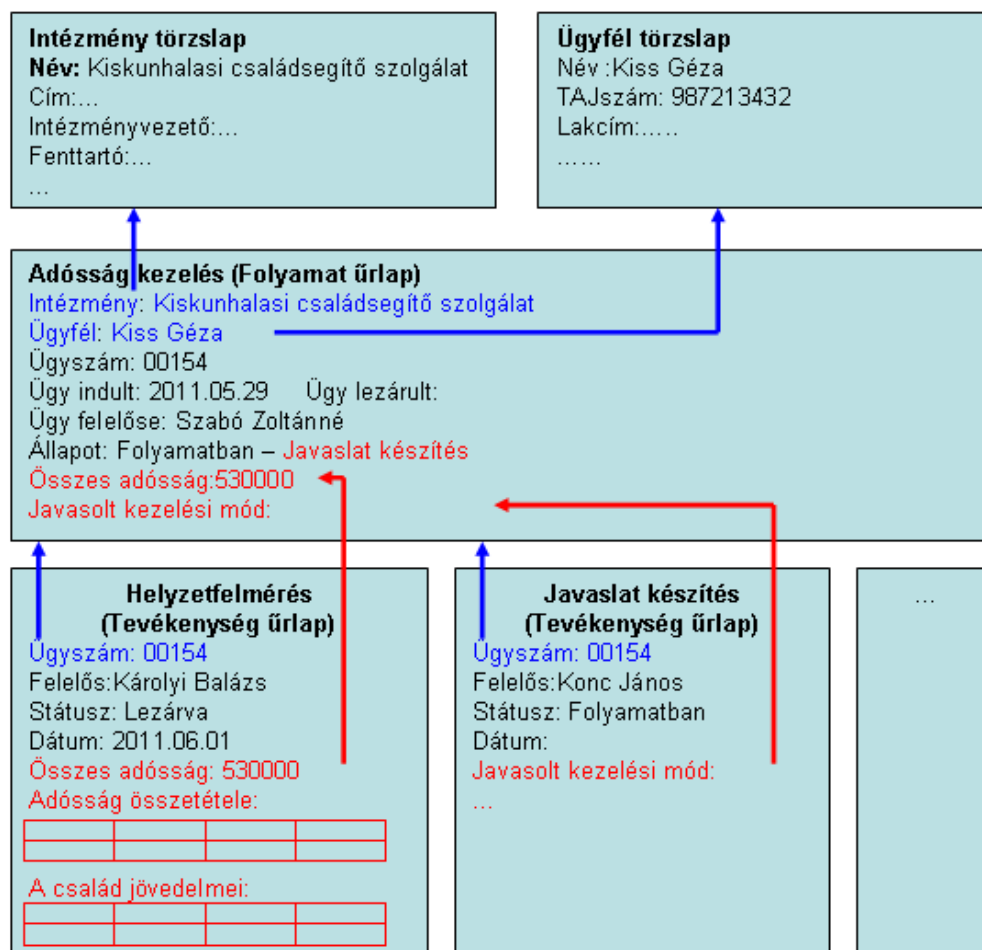
Egy folyamat egy tipikus tevékenységsorozatot takar. A folyamatnak mindig van egy kiváltó eseménye és egy végállapota. A folyamat leírása megadja, hogy a kiváltó esemény bekövetkezése (pl. egy ügyfél megjelenése) estén kinek milyen tevékenységeket kell elvégeznie. Ez a leírás tartalmazhat feltételeket is, amelyektől függően eltérhet a végrehajtandó tevékenységsorozat (elágazás, ciklus). A folyamatmodell alatt folyamatok halmazát értjük. Ezek a folyamatok összefüggésben lehetnek egymással, az egyik folyamat valamelyik tevékenysége kiválthatja egy másik folyamat indítását.

Ügy és folyamat

Az „ügy” egy adott típusú folyamatnak egy lefutása, egy példánya. Az esetfelvétel folyamatnak például egy új példánya (vagyis új ügy) indul minden alkalommal, amikor egy ügyfél bejelentkezik az ellátó intézménynél.

Űrlap, tevékenységűrlap, folyamatűrlap, törzslap

A tevékenységadminisztrációs rendszer nyilvántartási adatstruktúráját a jobb érthetőség érdekében űrlapok formájában definiáljuk. Egy űrlap jelent egyrészt egy tárolási adatstruktúrát az adatbázisban, jelent egy képernyőképet, és jelenthet egy (vagy szükség esetén több) nyomtatásban megjelenő dokumentumformátumot. A különböző fajta űrlapok használatát és viszonyát szemlélteti az alábbi ábra.



Az ügyfelekre és intézményekre jellemző űrlapokat (adatokat) az ügyekre jellemző űrlapoktól külön kezeljük, és **törzslapoknak** nevezzük.

Egy ügy állapotának követésére a **folyamatűrlap** szolgál. Minden ügy indításakor keletkezik az adott folyamatűrlapnak egy új példánya. Egy ügy mindig egy intézmény hatáskörébe, és azon belül egy felelős személy felelősségi körébe tartozik, és tipikusan egy ügyfélre irányul. Az ügy folyamatűrlapján az intézmény és az ügyfél adatait nem közvetlen adatbevitellel kell rögzíteni, hanem azok a megfelelő törzslap kiválasztásával hivatkozás formájában jelennek meg. (Lásd az ábrán kék színnel). Az ügy felelőse nem feltétlenül végez konkrét tevékenységet az ügyben, hanem azért felel, hogy az ügy akadálytalanul lefusson, és lezáruljon. Egy ügy lehet folyamatban, vagy lehet lezárt. A folyamatban levő ügy állapotára jellemző, hogy éppen melyik tevékenység végrehajtása folyik. Egy folyamatűrlapon vannak általános (vagyis minden folyamat űrlapon megjelenő) információk (az ábrán fekete színnel jelölve), valamint az adott folyamatra (ügytípusra) jellemző információk (az ábrán piros színnel jelölve).

A tevékenységek adminisztrálására szolgáló űrlap a **tevékenységűrlap**. Egy tevékenység elvégzésekor az ellátó munkatárs készít egy új példányt az adott tevékenység űrlapjából. A tevékenységűrlapok mindig egy üggyhöz tartoznak (lásd az ábrán a hivatkozásokat kék

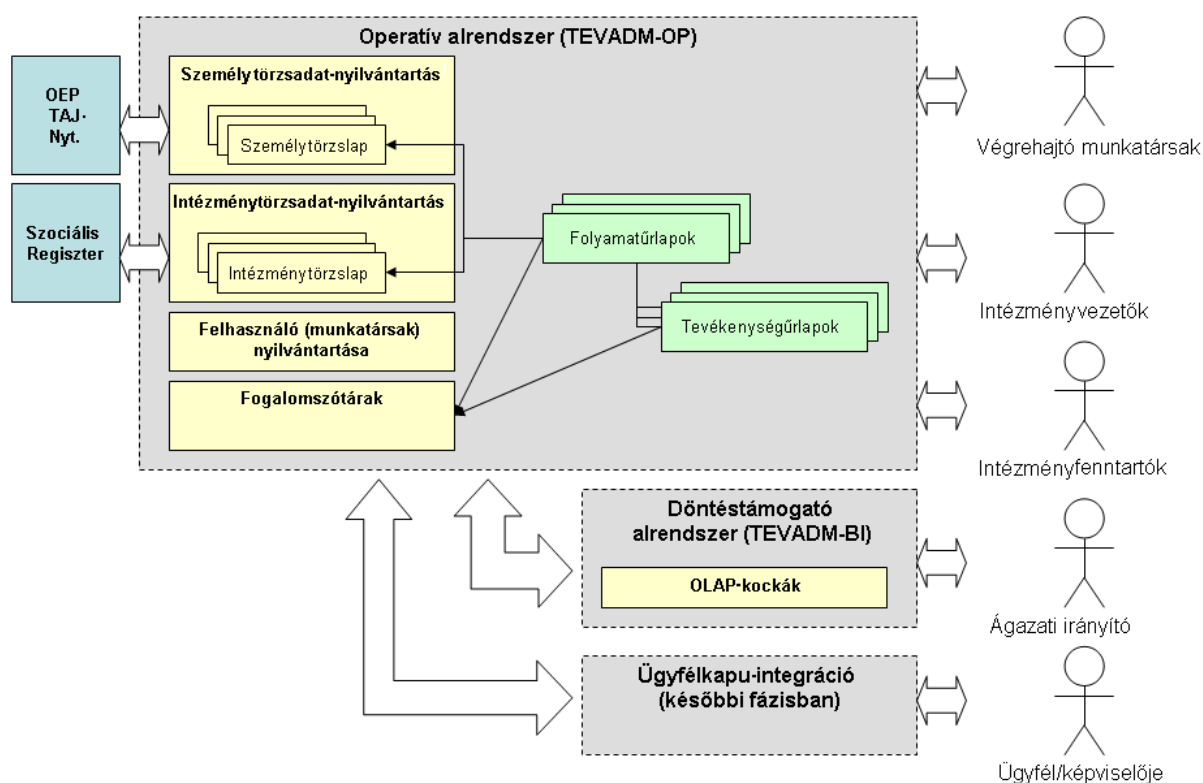
színnel). A tevékenységűrlapoknak a folyamatűrlaphoz hasonlóan vannak általános, és az adott tevékenységre jellemző adatai (lásd az ábrán fekete, illetve piros színnel). A folyamat áttekintéséhez szükséges fontosabb adatok (sarokszerzők) a tevékenységűrlapról automatikusan öröklődnek a folyamatűrlapra (lásd az ábrán piros nyilakkal jelölve). Egy tevékenység felelőse felel a tevékenység elvégzéséért. A tevékenység elvégzése alatt az űrlap tartalma módosítható, egészen addig, amíg az űrlapot a felelős lezárja. Ekkor a tevékenység elvégzettnek minősül, és az űrlapja többet nem módosítható.

A rendszer felépítése és működési elve

A rendszer logikai felépítése és adatkörei

Áttekintés

Az alábbi ábra bemutatja a Szociális Tevékenységadminisztrációs rendszer főbb részeit és felhasználóit:



A Szociális tevékenységadminisztrációs rendszer három alrendszerből épül fel, melyek a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységrendszer egészére megvalósítható célokat fogalmaznak meg, a következőképpen:

1. Operatív alrendszer (TEVADM-OP)

Célja, hogy a munkafolyamatot végzők és irányítók jobban átlássák és végezzék a munkatevékenységüket. Általános irányelv, hogy a tevékenységek elfogadott szakmai

konszenzus alapján kerüljenek adminisztrálásra, illetve a különböző tevékenységek láncolata hatékonyabb együttműködést teremtsen a különböző tevékenységek között.

2. *Döntéstámogató alrendszer (TEVADM-BI)*

Célja, hogy a különböző tevékenységek és folyamatok aktuális összegzése által olyan aggregát adatállomány jöjjön létre, mely elősegíti a globális folyamatok elemzését, s az azokra való irányítói reagálást.

3. *Ügyfélkapu*

Célja, hogy a tevékenységekben részt vevő összes szereplő ismerje a fontosabb adatokat az igénybe vett tevékenységekről. Szükséges, hogy az állampolgár tudja, milyen szolgáltatást nyújtottak neki. Az állampolgár környezetében lévő aktorok és az állampolgárok aggregát adatok által kerülnek tájékoztatásra az adófizetői pénzek felhasználásáról és hasznosulásáról.

Tevékenységűrlapok általános jellemzői

A tevékenységűrlapok felépítése kellően részletes kell, hogy legyen ahhoz, hogy a tevékenység szakmai tartalmáról érdemi statisztikai információ legyen gyűjthető, másrésről viszont a túl részletes szabályozás ellehetetleníti a szakember munkáját. A szociális szféra jelenlegi szabályozottsága nem ad elég támpontot az optimális részletezettség kialakítására, másrészt a rendszer bevezetése sikeresebb, ha fokozatos. Egy adott tevékenységről első fázisban egy egyszerűbb űrlapon a legfontosabb adatokat rögzíti az ellátó szakember. Megfelelő szakmai tapasztalat birtokában később meghatározható, hogy mely további adatok konkrét megadása lehetséges és célszerű. A fentiek miatt kiemelten fontos, hogy az űrlapok felépítése a rendszer használata közben gyorsan és költséghatékonyan módosítható legyen. Ez a módosíthatóság azonban az űrlapnak csak a szakmai tartalmára érvényes. Az űrlapok általános, adminisztratív szempontból szükséges adatai a rendszer kialakításakor rögzítettek, a rendszer általános működése ezekre épül. Ezek az alábbiak:

- Űrlappéldány létrehozásakor automatikusan generált adatok, amelyek utólag nem módosíthatók: Azonosító, Ügyazonosító, Ügytípus megnevezése, Létrehozás ideje, Űrlap típus (Hivatkozás az űrlaptípusra, ami alapján ez az űrlappéldány keletkezett), Űrlapváltozat (Az űrlaptípus határozza meg a szakmai tartalmat. Ha a szakmai tartalom változik, az az űrlaptípus egy új változatát jelenti.) Tevékenység megnevezése (az űrlaptípus alapján).
- Felelős személy: A tevékenység ellátásáért felelős (szociális ellátó) személy
- Felelős intézmény azonosítója és neve: Az intézmény, amelynek nevében a személy eljár. Hivatkozás az intézménytörzslapra, a név a törzslap alapján automatikusan töltődik ki.
- Állapot: Folyamatban / Lezárva. Az űrlap „Folyamatban” állapotban jön létre. „Folyamatban” állapotban az űrlap az adatbázisba elmenthető, de szakmai tartalma még nem végleges, ezért szakmai lekérdezések számára még nem elérhető. Az adatrögzítés végeztével a felelős az űrlapot lezárja. Lezárt űrlap már nem módosítható.
- Lezárás ideje: Amikor az űrlap le lett zárva, vagyis a tevékenység adatainak rögzítése befejeződött. Ezután az adott űrlappéldány adatai nem módosíthatók, és a szakmai tartalma megjelenik szakmai lekérdezésekben.
- Tevékenység ideje: -tól/-ig időpontok, amikor a tevékenységet elvégzik. Utólagos adatrögzítés esetén ez az adat eltér az űrlap létrehozásának és lezárásának idejétől. On-

line rögzítésű űrlaptípus esetén ezek az adatok automatikusan töltődnek a létrehozás és lezárás ideje alapján.

- Közreműködők listája. A tevékenységben a felelősön és az ügyfélen kívül esetleg közreműködő további személyek neve, hovatartozása (intézmény képviselője / ügyfél képviselője / harmadik fél) és a tevékenységben betöltött szerepe (pl. Ügyfél gondozója).
- Csatolt dokumentumok listája. A tevékenység során keletkezett, vagy a tevékenységhez más okból tartozó dokumentumokat csatolni lehet a tevékenységűrlaphoz (pl. adott esetben magát az űrlapot kinyomtatni, ügyféllel aláíratni, és szkennelt változatot csatolni.)
- Érvénytelenítés adatai. Speciális esetben kiderülhet, hogy a tevékenységről helytelen adatok kerültek rögzítésre, és a lezárt űrlap már nem módosítható. Ilyen esetekben új űrlapot kell rögzíteni, és az eredeti űrlapot érvényteleníteni kell. Az érvénytelenítést lehet különleges jogosultsághoz kötni. Az érvénytelenítő személye, az érvénytelenítés oka és ideje rögzítésre kerül az érvénytelenített űrlap adatai között.

A tevékenység szakmai tartalmát leíró adatok szintén rögzítésre kerülnek az adatbázisban, de nem fix adatmezőkként, hanem egy általánosabb (pl. xml formátumban, vagy általános célú adatbázistáblák / -mezők) formában. Így a szakmai tartalom változása nem jár adatbázisstruktúra-módosítással. A rugalmasság ára, hogy a szakmai tartalom alapján szűkítést végző, vagy rendező lekérdezések definiálása és futtatása speciális lekérdező funkcionalitást igényel.

Folyamatűrlapok általános jellemzői

A tevékenységűrlapok életciklusa tipikusan rövid. Adataik a tevékenység elvégzését, mint esemény megtörténtét rögzítik, és utólag nem módosulnak. Egy folyamatűrlap-példány ezzel szemben végigköveti egy ügy életciklusát, tartalma az egyes tevékenységek elvégzésével folyamatosan változik, és az aktuális tartalma mindig az ügy aktuális állapotát tükrözi. A folyamatűrlapnak is vannak általános adatai, amelyek minden folyamatra érvényesek, és lehetnek az adott folyamatra jellemző adatai is. A folyamatűrlapok általános adatai:

- Ügy indításakor automatikusan generált adatok, amelyek utólag nem módosíthatók: Ügyazonosító, Ügytípus (vagyis a folyamat) megnevezése, Folyamatváltozat (Ha folyamatra jellemző tartalom változik, akkor az a folyamatnak egy új változatát jelenti, és az új változat alapján indított ügyek űrlapján már az új tartalom szerepel), Indítás ideje.
- Felelős intézmény azonosítója és neve (hivatkozás az intézmény törzslapjára)
- Felelős személy: Aki nem valamely konkrét tevékenység elvégzéséért, hanem az egész ügy akadálytalan lebonyolításáért felel.
- Ügyfélazonosító: Hivatkozás az ellátott ügyfél törzslapjára. Ez az adat a megfelelő törzslap kiválasztásával töltődik ki.
- Ügyfél neve: A törzslap választásakor automatikusan kitöltődik a törzslap alapján, közvetlenül nem módosítható.
- Folyamatállapot: Folyamatban / Felfüggesztve/ Lezárva. (pl. ha az ügyfélnek két hónap múlva kell visszajönnie, akkor két hónapig felfüggesztve, utána ismét folyamatban)
- Lezárás ideje.
- Utolsó elvégzett tevékenység. Egy tevékenység lezárásakor automatikusan frissül.

- Csatolt dokumentumok listája. A tevékenységhez kapcsolt dokumentumok az ügyhöz is kapcsolódnak, valamint lehet csak az ügyhöz csatolni dokumentumot.
- Hozzászólások listája. Egy ügyhöz a folyamatban részt vevő szereplők hozzászólhatnak, pl. lehet akadályt jelezni, segítséget/információt kérni.
- Ügytörténet: Ez egy „csak olvasható” lista, amely minden, az ügy adataiban bekövetkezett változást naplóz. Ezen lekövethető az ügy teljes története.

Személyi törzslap adatai

A személyi törzslap az ellátott ügyfelek központi nyilvántartására szolgál. A törzslap adatainak egy része az OEP TAJ-nyilvántartásával történő rendszeres szinkronizáció során töltődik ki. Ez alapvetően a TAJ-számot, nevet, és lakcímet tartalmazza. A szociális ellátás szempontjából egy személyről szükséges lesz további adatokat nyilvántartani. A nyilvántartandó adatok köre szakmai egyeztetés eredménye lesz.

Intézményi törzslap adatai

Az intézményi nyilvántartás alapja az un. Szociális Regiszter. Az intézményekről nyilvántartott adatokat várhatóan nem kell kibővíteni (a személyi törzslaphoz hasonlóan) a szociális ellátás szempontjából szükséges további adatokkal, illetve ha mégis szükséges, akkor a kiegészítést a szociális regiszterben kell megtenni.

Felhasználók adatai

A Tevékenységadminisztrációs rendszer felhasználóinak nyilvántartása. Ezek alapvetően az ellátó rendszer, valamint az ágazati irányító szervezetek munkatársai. Felhasználók nyilvántartása mellett, azzal szoros összefüggésben szükség van hozzáférési jogosultságok nyilvántartására is. Egy jogosultsági profil meghatározza, hogy a hozzárendelt felhasználó mely űrlapokhoz férhet hozzá, és azokon milyen műveleteket végezhet. Egy felhasználó hozzá lehet rendelve

- egy intézményi törzslaphoz, mint munkatárs,
- egy vagy több jogosultsági profilhoz.
- ügyekhez (folyamatűrlapokhoz) mint felelős
- tevékenységekhez (tevékenységűrlapokhoz) mint felelős.

Ezek a hozzárendelések határozzák meg, hogy az adott felhasználó mely űrlapokat érheti el a saját intézményében, és általában, valamint azt, hogy milyen műveletet végezhet velük.

Fogalomszótárak

A szociális ellátásban felmerülő adattípusok lehetséges értékeit és leírását nyilvántartó táblázatok. Ilyen lehet pl. a családi állapot lehetséges értékei és magyarázatának leírása. Ezzel a központi nyilvántartással megoldható, hogy ha változik valamely mezőbe érvényesen bevihető adatok halmaza (akár törvényi változás miatt), akkor azt csak ebben a központi nyilvántartásban kell átvezetni, és ettől kezdve minden űrlapon már az aktualizált értéklista jelenik meg (pl. a legördülő menüben).

OLAP-kockák

Az OLAP-kockák nem tartalmaznak logikailag új információt a fentiekhez képest, csupán az űrlapok adatai egy másik (a lekérdezés és elemzés szempontjából optimális) módon kerülnek eltárolásra.

A rendszer funkciói és használati esetei

Űrlapok kezelése

Minden űrlaptípusra egységesen érvényesek a **létrehozás**, **módosítás** és **törlés** funkciók. Ezen funkciók elvégzését korlátozhatják egyrészt általános, a rendszer logikájából következő szabályok, amelyek minden felhasználóra egyformán érvényesek (pl. lezárt tevékenységűrlap nem törölhető stb.) Ezenkívül egy adott felhasználóra vonatkozó jogosultsági beállítások tovább korlátozhatják egy művelet elérhetőségét (pl. adott felhasználó csak bizonyos típusú űrlapoknak hozhatja létre példányát.). Minden űrlaptípusra érvényes továbbá az **áttekintés** funkció, amely az adott típusú űrlappéldányok listáját jeleníti meg, a jogosultságoknak megfelelő szűréssel. A listán egy elemet kiválasztva megnyithatjuk az adott űrlapot.

A tevékenység- és folyamatűrlapokra érvényesek a felelős **átadás** és **átvétel** funkciók. Az átadás funkcióval a saját (felelősségembe tartozó) űrlappéldányt adom át egy másik felhasználónak, míg az átvét funkcióval egy máshoz tartozó űrlappéldányt átrendelhetek a saját felelősségi körömbé.

Egy ügy űrlapja intézmények között is átadható, az ügytovábbítás műveletsorral. Ez két műveletből áll: **továbbítás-kezdeményezés**, és **továbbításnyugta**. A kezdeményező funkcióval a küldő felhasználó megadja, hogy mely másik intézmény hatáskörébe kívánja az ügyet rendelni. Ezzel az ügy kikerül a küldő intézmény hatásköréből, és a fogadó intézmény függő ügyei közé kerül felelős nélkül. (Az ügytörténetből visszakövethető az előző intézmény és az előző felelős) Erről a műveletről a fogadó intézmény vezetője e-mailben értesítést kap. A függő ügyek közül a továbbítás-nyugtázással kerül a fogadó intézményben egy konkrét felelőshöz az ügy. A nyugtázás műveletéről a küldő intézmény vezetője e-mailben értesítést kap.

Az űrlapok keresése és megjelenítése, vagyis az űrlapok közötti egységes **navigálás** során fontos szerepet játszanak a különböző űrlapok közötti, valamint az űrlapok és törzslapok közötti hozzárendelések. Egy személytörzslapot megnyitva pl. láthatóak a hozzá rendelt aktuális ügyek, és tevékenységek is. Egy ügyet kiválasztva megnyílik az ügy űrlapja, amelyen megjelennek a kapcsolódó tevékenységűrlapok is lista formájában. Valamelyik tevékenységet megnyitva megjelenik a tevékenység űrlapja, ahonnan pl. a felelős személy űrlapjára lehet navigálni, és így tovább.

Lekérdezések

A rendszerben a felhasználás módja szempontjából kétfajta lekérdezés létezik: táblázatos és formázott.

- A táblázatos lekérdezés a képernyőn egy táblázat formájában jelenik meg. A lekérdezés tartalmát itt lehet szűrni, rendezni, illetve az oszlopok sorrendjét,

szélességét és láthatóságát állítani. A táblázat aktuális tartalmát át lehet másolni Excel-táblába további feldolgozás céljából.

- A formázott lekérdezés futtatásakor egy formázott előnézet jelenik meg. Ebben nem lehet az adatokat rendezni, de tartalmazhat pl. összesített adatokat. Az előnézet képernyőn a felhasználó eldöntheti, hogy ki kívánja nyomtatni, vagy el kívánja menteni pdf-formátumban. Tipikus eset pl. egy úrlappéldány kinyomtatása.

Mindkét lekérdezésfajtára érvényes, hogy a futtatás előtt paramétereket lehet megadni, ha az adott lekérdezéshez szükséges. A paraméterek befolyásolhatják a tartalmat (szűrések) és a formát, pl. egy adott lekérdezéshez több megjelenítési forma rendelhető, és a futtatáskor kell eldönteni, melyik formátumban kívánjuk előállítani.

A lekérdezéseket tartalmuk szerint csoportosítva az alábbi kategóriákat különböztetjük meg:

- Operatív, a napi munkavégzést támogató lekérdezések
- Intézményvezető lekérdezései: Tartalmuk az intézményhez tartozó ügyek és tevékenységek adatai. Ide tartoznak továbbá az előírt jelentések, pl. az OSAP felé kézzel továbbítandó táblázatok.
- Fenntartó: Az intézmény fenntartója számára az intézmény működési hatékonyságára irányuló és gazdasági jellegű tartalmat biztosító lekérdezések.
- Ágazati irányító lekérdezései.

Interfészek

A tevékenységadminisztrációs rendszer az alábbi interfészek definiálása és kialakítása szükséges:

- OEP TAJ-nyilvántartás. Ez egyirányú, az OEP felől a TEVADM felé.
- A szociális regiszterben tárolt intézmények adatainak szinkronizálása, vagy az ebben a rendszerben végzett módosítások továbbítása a regiszter felé.
- Hosszabb távon érdemes lehet az OSAP felé is interfészt kiépíteni, a „kézi adatszolgáltatás” kiváltására.

OLAP-elemzések

A beépített lekérdezések mindig előre definiált adatmezőket tartalmaznak, amit aztán megjelenítenek képernyőn, vagy nyomtatásban. Az OLAP-elemző funkciók ezzel szemben lehetővé teszik az összesítési szintek rugalmas megadását, összesített táblázatok egy adott során, vagy celláján „lefűrást”, vagyis a részletezést. Az OLAP-elemzéseket elsősorban az ágazati irányító használja, a szakmai tartalom elemzésére.

A rendszer néhány tipikus használati esete

Rendszeres ellátási tevékenység

Rendszeres ellátási tevékenységet végző intézményben (pl. idősok otthona) az ellátó személyzet naponta, vagy műszak végén rögzíti az időszakban elvégzett ellátási feladatokat. Minden ügyféllel kapcsolatban elvégzett tevékenységet egyetlen úrlapra rögzít. Egy úrlap tehát egy személy egy napi / műszak alatti ellátási tevékenységeit tartalmazza. A folyamatdefiníció előírhatja, hogy bizonyos rendkívüli feladatok ellátását külön úrlapon kell rögzíteni. Ebben a működési módban egy gondozott, pontosabban egy gondozási szerződés felel meg egy ügynek.

Az ügyfél felkeres egy intézményt

Amikor egy ügyfél első alkalommal felkeres egy intézményt valamilyen ellátási igénnyel, akkor először mindig beazonosításra kerül az ügyfél, vagyis az intézmény munkatársa megkeresi az Ügyfél törzslapját. Az ügyféllel pontosítja az adatokat a törzslapon, majd az ügyfél nyilatkozatának megfelelő folyamatúrlap alapján nyit egy ügyet. Az ügy jellegétől függően, vagy azonnal, vagy egy későbbi időpontban találkozik egy szociális ellátó munkatárssal. Ennek a találkozásnak az adatait a munkatárs egy tevékenységúrlapon rögzíti. A rögzítés történhet a találkozó közben, vagy a találkozó után, ahogy hatékonyabb. Az ügy kapcsán több találkozó is beütemezhető. Minden találkozó adatait külön úrlapon kell rögzíteni.

Ügy indítása társintézménynél

Előfordulhat, hogy egy ügy indítását nem az ügyfél, hanem egy intézmény kezdeményezi, amikor úgy ítéli meg, hogy az ügyfél egy másik intézmény segítségére szorul. Másik intézménynél történő ügyindítása szintén az ügytovábbításnál leírt protokoll szerint működik. A kezdeményező intézmény szakembere létrehoz egy új ügyet, és a fogadó intézményhez utalja, de felelőshöz nem. Erről a műveletről a fogadó intézmény arra kijelölt kollégája / kollégái e-mailben értesítést kap(nak). A fogadó intézményben nyugtázni kell az ügy indítását, ami automatikusan nyugtázó mailt küld az indító szervezet részéről.

A rendszerrel szemben támasztott általános felhasználói igények

- Minimális informatikai tapasztalattal rendelkező végrehajtó szakemberek számára is könnyen átlátható, egyszerű kezelőfelület.
- Gyors kezelhetőség: billentyűzetről (egér nélkül) is kezelhető legyen.
- A rendszer teljesítse az országos közigazgatási rendszerektől elvárható megbízhatóságot és stabilitást.
- A rendszer ne igényeljen az átlagosnál speciálisabb kliens oldali hardvert.
- A rendszer ne igényeljen nagyszámú felhasználói oktatást.
- Hosszabb távú igény, hogy a kliensalkalmazás mobil eszközön is futtatható legyen.

Budapest, 2010. április 23.

Mester Dániel
TÁMOP 5.4.1.

Tevékenységszervezési pillér szakmai vezetője