

Készítette: Varsányi Nóra, Bársony Zsolt

TÁMOGATOTT LAKHATÁS PROTOKOLLJA

LAKHATÁSI TÁMOGATÁS MONITOROZÁSI RENDSZERE



Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása
TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001

Összefogás Közalapítvány
FOGLAK projektiroda
1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.
telefon: (06-1) 238-95-28
Projektiroda: 1084 Budapest, Szentkirályi
u. 22-24., telefon: (06-) 789-62-77
E-mail cím: kmregio@foglakprojekt.hu
Honlap: www.foglakprojekt.hu

SZAKMAI MŰKÖDÉS BELSŐ MONITOROZÁSA

LAKHATÁSI PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSI FOLYAMATÁRA

„MONITOROZOTT INTÉZMÉNY”:

„CÍM”:

A MONITOROZÁST VÉGEZTE:

(NÉV, MUNKAHELYI, VAGY A PÁLYÁZATBAN VÁLLALT BEOSZTÁSA)

A MONITOROZÁS IDŐPONTJA:

_____ /ÉV _____ /HÓNAP _____ /NAP

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| Általános tájékoztató az adatlap funkciójáról, és a kitöltés folyamatáról. | 3 |
| 1. Alapinformációk | 4 |
| 1.1 Intézményi alapinformációk | 4 |
| 1.2 Program alapinformációk | 5 |
| 1.3 A programban vállalt indikátor számok | 6 |
| 1.4 Szakmai szabályzatok | 7 |
| 1. A teljesítési folyamat rögzítése a vállalt indikátorszámok tekintetében | 10 |
| 2.1 A teljesítési folyamat időszakos ellenőrzése | 10 |
| 2.2 A vállalt indikátor számok aktuális állása | 11 |
| 2.3 A programban vállalt indikátor számok aktuális állása | 12 |
| 2. A program megvalósítási szakaszainak teljesítése | 13 |
| 3.1 Program előkészítésének szakasza | 13 |
| 3.2 A program megvalósításának szakasza | 14 |
| 3.3 Lezáró szakasz | 15 |
| 3.4 Utánkövetés szakasza | 15 |
| 3. Dokumentációs rendszer | 16 |
| 4.1 Intézmény tevékenységére vonatkozó dokumentációk | 16 |
| 4.2 Ügyfelek tevékenységére vonatkozó dokumentációk | 17 |
| 4. Az intézményen belüli szervezési feladatok megvalósulása | 18 |
| 5.1 A lakhatási projekt teljesítését biztosító feladatkörök | 18 |
| 5.2 A szervezeti struktúra alapkérdései | 19 |
| 5.3 A szervezeti struktúra ismertetése, kifejtése | 20 |
| 5.4 Folyamatábra a dokumentáció útjáról és a feladatkörökről | 21 |
| 5. Az egyéni esetkezelő szociális segítő feladatainak megvalósulása | 22 |
| 6. Team munka, kommunikáció | 23 |
| 7.1 Kommunikációs és információs folyamatok | 23 |
| 7.2 A team szerepe a projekt lebonyolításának szakaszaiban | 25 |
| 7.3 Team döntések, „jó gyakorlatok” | 27 |
| 7. panaszok orvoslása, érdekképviselet | 28 |
| 9. A belső monitorozás tapasztalatainak összegzése | 29 |
| 9.1 Mit csinál a szervezet jól? | 29 |
| 9.2 Mit kellene jobban csinálni, min kellene változtatni a hatékonyabb szakmai működéshez? | 30 |
| 9.3 Mi javult az utolsó ellenőrzés óta? | 31 |
| A szociális segítő / mentor részletes önellenőrző adatlapja | 32 |

Általános tájékoztató az adatlap funkciójáról, és a kitöltés folyamatáról.

Az adatlap a pályázati program lakhatási részének megvalósításához szükséges alaplépésekre kérdez rá.

Célja a pályázati vállalások megvalósulásának, és az ezt szolgáló szakmai munka folyamatának rendszeres ellenőrzése. Segít folyamatában követni a lakhatási pályázati program megvalósítását, valamint ellenőrizni az indikátor számok teljesítését.

Az adatlap tartalmazza a teljesítési kötelezettségek minimumát, melyet a pályázati kiírás feltételként szabott. Az adatlap pontjai bővíthetők, kiegészíthetők, és az adott pályázati nyertes szervezet arculatára formázhatók. Az adatlapon jelenleg szereplő pontok megválaszolása szükséges. A jelenlegi tartalom nem redukálható.

Az adatlap javasolt kitöltési üteme a pályázati program kezdetétől számított negyedéves időszakok, beleértve a pályázat előkészítő szakaszát is.

Az adatlapot kitöltő, a szakmai belső monitorozást végző személy javasoltan az a pályázatot koordináló / vagy a lakhatási programot koordináló szakember legyen, aki átlátja a pályázat lakhatási feltételrendszerét, az esetfelelős szociális segítők munkáját, valamint a teljesítési folyamatokat egyaránt.

Jelölési formák:



A további kitöltési útmutatókat / magyarázatokat az itt feltüntetett szimbólum jelöli, közvetlenül a monitorozási kérdéseknél. A nyomtatékosság kedvéért ezek a tájékoztatók 10-es betűmérettel, dőlt betűkkel íródtak.

| KÉRDÉSKÖR MEGNEVEZÉSE | I | N | F | - |
|-----------------------|---|---|---|---|
| - KÉRDÉS | | | | |
| - | | | | |
| - | | | | |

Az adatlapon legtöbbet alkalmazott táblázatformát jelzi a baloldalon látható illusztráció. A válasz lehetőségek a megfelelő kockába írt X-szel jelölhetők meg.

A válasz lehet:

I = IGEN, **N** = NEM,

F = FOLYAMATBAN, **-** = NEM JELLEMZŐ

1.2 PROGRAM ALAPINFORMÁCIÓK



Feltünteteti a pályázati program lebonyolításáért, és a belső szakmai munkáért felelős munkatárs személyét, elérhetőségét. A pontban foglalt információk lehetőség szerint nem változnak. Változás esetén indoklás szükséges.

A PROGRAM TELJESÍTÉSÉÉRT ÉS LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLYEK

| NÉV | PÁLYÁZATI MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE | TELEFON E-MAIL CÍM LEVELEZÉSI CÍM |
|-----|--------------------------------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

1.3 A PROGRAMBAN VÁLLALT INDIKÁTOR SZÁMOK



Rögzíti a pályázati programban vállalt, teljesítendő indikátor számokat, valamint a megjelölt teljesítési évet. Fontos, hogy a mutatók teljesülésének időpontjai összhangban legyenek a pályázatban bemutatott ütemtervvel, valamint a pályázat költségvetésével

| Indikátor megnevezése | Vállalt indikátor szám | Teljesítés éve |
|---|------------------------|----------------------|
| A programba bevont azon hajléktalan személyek száma, akik számára egyéni fejlesztési terv készül | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Az egyéni fejlesztési tervvel rendelkezők közül lakhatási támogatásban részesülő személyek aránya | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| A lakhatási támogatásban részesülő személyek közül önálló lakhatásukat támogatás nélkül folyamatosan megtartó személyek aránya | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| A támogatottak száma, akik lakhatásukat önerőből 1 hónapon át fenntartották <i>(Függ a vállalt 6-8 hónapos támogatott lakhatások számától)</i> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| A támogatottak száma, akik lakhatásukat önerőből 2 hónapon át fenntartották <i>(Függ a vállalt 9-12 hónapos támogatott lakhatások számától)</i> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Egyéni fejlesztési tervvel rendelkezők közül képzést sikeresen befejező személyek aránya | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| A program által biztosított lakhatási támogatásban részesítettek közül 4 hónap alatt legalább 60 napos munkaviszony (AM könyv esetén 45 nap munkaviszony) folyamatosan foglalkoztatottak aránya | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

1.4 SZAKMAI SZABÁLYZATOK



A program megtervezésének szakaszában szükséges elkészíteni azokat az eljárási rendeket, munkát koordináló szabályzatokat, melyek alapján a program lebonyolításában részt vevő szakemberek végzik a munkájukat. Ilyen a belső szabályzat, mely az intézmény alapműködését is rögzíti. A Szervezeti működési szabályzat, mely megadja a szervezeti struktúráját, felelősök szerveződését a program lebonyolítása során, valamint azok az általános szabályzatok, amelyek az alapvető munkavégzést is koordinálják. (mint például az adatkezelési szabályzat).

A lent látható táblázat a szakmai szabályzatokban alapvetően szükséges kérdésköröket tartalmazza. Ezek bővíthetők függően az intézmény további szervezéseitől.

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| A LAKHATÁSI PROGRAM BELSŐ SZABÁLYZATA ELKÉSZÜLT | | | | |
| A BELSŐ SZABÁLYZAT TARTALMAZZA: | | | | |
| - A PÁLYÁZATI PROJEKT NEVÉT, IKTATÓSZÁMÁT, MELYRE A SZABÁLYZAT VONATKOZIK. | | | | |
| - A PÁLYÁZATI PROJEKT CÉLJÁT. | | | | |
| - A PROJEKT SZERVEZETI MŰKÖDÉSI FELÉPÍTÉSÉT | | | | |
| - A PROJEKT VÉGREHAJTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLYEKET ÉS A KIRENDELT FELADTKÖRÖKET, VALAMINT AZ ELÉRHETŐSÉGEKET | | | | |
| - A PROJEKT RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMÁT | | | | |
| ▪ AZ INTÉZMÉNY ÁLTALÁNOS TEVÉKENYSÉGI KÖRE A PROJEKT VÉGREHAJTÁSÁNAK ÉRDEKÉBEN | | | | |
| ▪ PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSÉNEK SZAKASZA (TÁJÉKOZTATÁS, SZAKEMBEREK FELKÉSZÍTÉSE) | | | | |
| ▪ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSÁNAK/ BEVONÁSÁNAK/ FELKÉSZÍTÉSÉNEK FOLYAMATA | | | | |
| ▪ ÜGYFELEK TÁMOGATÁSÁNAK ÉS KILÉPTETÉSÉNEK FOLYAMATA | | | | |
| ▪ LEZÁRÓ SZAKASZ FOLYAMATA | | | | |
| ▪ UTÁNKÖVETÉS SZAKASZA | | | | |
| - AZ EGYÉNI SZOCIÁLIS SEGÍTŐ/MENTOR FELADTKÖRÉNEK RÉSZLETES MEGHATÁROZÁSÁT | | | | |
| ▪ PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSÉNEK SZAKASZA (TÁJÉKOZTATÁS) | | | | |
| ▪ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSÁNAK/ BEVONÁSÁNAK/ FELKÉSZÍTÉSÉNEK FOLYAMATA | | | | |
| ▪ ÜGYFELEK TÁMOGATÁSÁNAK ÉS KILÉPTETÉSÉNEK FOLYAMATA | | | | |
| ▪ LEZÁRÓ SZAKASZ FOLYAMATA | | | | |
| ▪ UTÁNKÖVETÉSI SZAKASZ | | | | |
| - A LAKHATÁSI REFERENS FELADTKÖRÉNEK RÉSZLETES MEGHATÁROZÁSÁT | | | | |
| ▪ PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSÉNEK SZAKASZÁBAN | | | | |
| ▪ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSÁNAK/ BEVONÁSÁNAK/ FELKÉSZÍTÉSÉNEK FOLYAMATÁNÁL | | | | |
| ▪ ÜGYFELEK TÁMOGATÁSÁNAK ÉS KILÉPTETÉSÉNEK FOLYAMATÁNÁL | | | | |
| ▪ LEZÁRÓ SZAKASZ FOLYAMATÁNÁL | | | | |
| ▪ UTÁNKÖVETÉS SZAKASZÁBAN | | | | |
| - A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSI SZAKASZAIHOZ KAPCSOLÓDÓ BESZÁMOLÁSI ÉS IGAZOLÁSI KÖTELEZETTSÉGEKET | | | | |
| ○ A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY KÖTELEZETTSÉGEI (MÓDJA, FORMÁJA, RENDSZERESSÉGE) | | | | |
| ▪ LAKHATÁSI REFERENS FELÉ | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ▪ SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR FELÉ | | | | |
| ▪ ÜGYFÉL FELÉ | | | | |
| ▪ ELLENŐRZŐ SZERV FELÉ | | | | |
| ○ A LAKHATÁSI REFERENS KÖTELEZETTSÉGEI (MÓDJA, FORMÁJA, RENDSZERESSÉGE) | | | | |
| ▪ A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY FELÉ | | | | |
| ▪ SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR FELÉ | | | | |
| ▪ ÜGYFÉL FELÉ | | | | |
| ▪ ELLENŐRZŐ SZERV FELÉ | | | | |
| ▪ A SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR BESZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉGEI (MÓDJA, FORMÁJA, RENDSZERESSÉGE) | | | | |
| ▪ A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY FELÉ | | | | |
| ▪ A LAKHATÁSI REFERENS FELÉ | | | | |
| ▪ ÜGYFÉL FELÉ | | | | |
| ▪ ELLENŐRZŐ SZERV FELÉ | | | | |
| | | | | |
| - KAPCSOLATTARTÁSI ÉS INFORMÁCIÓS FOLYAMATOK LEÍRÁSA | | | | |
| ○ AZ INTÉZMÉNY – A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK ÉRDEKÉBEN KÖTÖTT - KÜLSŐ KAPCSOLATAINAK (KONZORCIUMOK) MEGJELENÍTÉSE | | | | |
| ▪ A KONZORCIUMI TAG MEGNEVEZÉSE | | | | |
| ▪ A KAPCSOLATTARTÁSÉRT FELELŐS SZEMÉLY MEGNEVEZÉSE | | | | |
| ▪ A KAPCSOLAT MINŐSÉGÉNEK LEÍRÁSA A PROJEKT TELJESÍTÉSÉNEK SZEMPONTJÁBÓL | | | | |
| ▪ A KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA | | | | |
| ▪ A KAPCSOLATTARTÁS RENDSZERESSÉGE | | | | |
| ○ AZ INTÉZMÉNY BELSŐ INFORMÁCIÓS FOLYAMATAINAK LEÍRÁSA (TARTALMAZZA, HOGY MILYEN INFORMÁCIÓKÉRT FELELŐS A MEGJELÖLT SZEMÉLY, KI FELÉ KELL TOVÁBBÍTANI EZEKET, ÉS MILYEN FORMÁBAN, ILLETVE MILYEN RENDSZERESSÉGGEL) | | | | |
| ▪ A SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR INFORMÁCIÓS KÖTELEZETTSÉGEI | | | | |
| • AZ INFORMÁCIÓ TARTALMA | | | | |
| • AZ INFORMÁCIÓ ÁTADÁS MÓDJA, ÉS RENDSZERESSÉGE | | | | |
| • AZ INFORMÁCIÓ CÉLCSOPORTJÁNAK MEGNEVEZÉSE | | | | |
| ▪ A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY INFORMÁCIÓS KÖTELEZETTSÉGEI | | | | |
| • AZ INFORMÁCIÓ TARTALMA | | | | |
| • AZ INFORMÁCIÓ ÁTADÁS MÓDJA, ÉS RENDSZERESSÉGE | | | | |
| • AZ INFORMÁCIÓ CÉLCSOPORTJÁNAK MEGNEVEZÉSE | | | | |
| ▪ AZ ÜGYFELEK INFORMÁLÁSÁNAK MÓDJAI | | | | |
| • FOLYAMATOS A PROJEKT IDEJE ALATT | | | | |
| • ÍROTT FORMÁBAN TÖRTÉNIK | | | | |
| • SZÓBELI FORMÁBAN TÖRTÉNIK | | | | |
| - A kapcsolódó dokumentációs adatlapok sablonját | | | | |
| - A dokumentációs adatlapok/igazolások célját, tartalmát. | | | | |
| ○ A projekt előrehaladásával (PEJ) kapcsolatos dokumentáció/igazolások leírása | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| ○ A projektszakaszok lezárásával kapcsolatos dokumentáció/igazolások leírása | | | | |
| ○ Az egyéni szociális munka tartalmát rögzítő dokumentáció/igazolások leírása | | | | |
| ○ A projekt teljesítését segítő egyéb dokumentáció leírása | | | | |
| - A dokumentációs rendszer, igazolások és beszámolók eljárásrendjét | | | | |
| ○ Kapcsolódó folyamatára | | | | |
| - A panasztételi valamint fellebbezési lehetőségeket | | | | |
| ○ A panasztétel/fellebbezés módját | | | | |
| ○ A panasztétel/fellebbezést fogadó személy nevét, elérhetőségét | | | | |
| - Egyéb, a projekt lebonyolítására vonatkozó szakmai szabályzatokat | | | | |
| Szöveges kiegészítés / megjegyzés: | | | | |
| | | | | |

1. A TELJESÍTÉSI FOLYAMAT RÖGZÍTÉSE A VÁLLALT INDIKÁTORSZÁMOK TEKINTETÉBEN

AZ ELLENŐRZÉS DÁTUMA: ÉV HÓ NAP



A 2. pontban rögzített folyamatok adatlapja cserélhető, attól függően, hogy milyen gyakran kerülnek aktualizálásra a munkafolyamatok állása. Mivel ez egy folyamatot mér fel, ezért érdemes maximum negyedévente rögzíteni a szakaszok változását. Segíti az időszakos PEJ leadását.

2.1 A TELJESÍTÉSI FOLYAMAT IDŐSZAKOS ELLENŐRZÉSE



Adott pontban rögzíthető a program során vállalt valamennyi külön tevékenység, munkafolyamat. Rögzíthetők továbbá azok a munkafolyamatok, amelyek segítenek abban, hogy a vállalt indikátor számok teljesüljenek.

| | TELJESÍTETT SZÁMOK | | |
|--|--------------------|--|--|
| MEGKÖTÖTT EGYÉNI MEGÁLLAPODÁSOK SZÁMA | | | |
| A SZOCIÁLIS SEGÍTŐKKEL MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEK SZÁMA | | | |
| MEGTARTOTT CSOPORTOS TÁJÉKOZTATÓK SZÁMA | | | |
| REGISZTRÁLT ÉRDEKLŐDŐK SZÁMA | | | |
| A KIFIZETETT LAKHATÁSI TÁMOGATÁS AKTUÁLIS ÖSSZEGE | | | |
| TÁMOGATOTT ÜGYFELEK SZÁMA | | | |
| ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÁSON RÉSZT VETTEK SZÁMA | | | |
| ÉSETMEGBESZÉLŐ ÉRTEKEZLETEK SZÁMA | | | |
| | | | |
| EGYÉB VÁLLALT TEVÉKENYSÉG TELJESÍTÉSE | | | |

SZÖVEGES KIEGÉSZÍTÉS / MEGJEGYZÉS :

AZ ELLENŐRZÉS DÁTUMA: ÉV HÓ NAP

2.2 A VÁLLALT INDIKÁTOR SZÁMOK AKTUÁLIS ÁLLÁSA



Az adatlap ezen része cserélhető, attól függően, hogy milyen gyakran kerülnek aktualizálásra a munkafolyamatok állása. Rögzíthető az aktuálisan teljesített indikátorok száma, valamint a hátralevő teljesítési időszak.

| Indikátor megnevezése | Teljesített indikátor szám | Hátralevő teljesítési időszak |
|---|--|---|
| A programba bevont azon hajléktalan személyek száma, akik számára egyéni fejlesztési terv készül | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| Az egyéni fejlesztési tervvel rendelkezők közül lakhatási támogatásban részesülő személyek aránya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A lakhatási támogatásban részesülő személyek közül önálló lakhatásukat támogatás nélkül folyamatosan megtartó személyek aránya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A támogatottak száma, akik lakhatásukat önerőből 1 hónapon át fenntartották <i>(Függ a vállalt 6-8 hónapos támogatott lakhatások számától)</i> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A támogatottak száma, akik lakhatásukat önerőből 2 hónapon át fenntartották <i>(Függ a vállalt 9-12 hónapos támogatott lakhatások számától)</i> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| Egyéni fejlesztési tervvel rendelkezők közül képzést sikeresen befejező személyek aránya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A program által biztosított lakhatási támogatásban részesítettek közül 4 hónap alatt legalább 60 napos munkaviszony (AM könyv esetén 45 nap munkaviszony) folyamatosan foglalkoztatottak aránya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |

2.3 A PROGRAMBAN VÁLLALT INDIKÁTOR SZÁMOK AKTUÁLIS ÁLLÁSA

(AZ 1.3-AS, VALAMINT A 2.2-ES PONTNAK AZ ÖSSZEVONT VÁLTOZATA)



Az adatlap ezen része cserélhető, attól függően, hogy milyen gyakran kerülnek aktualizálásra a munkafolyamatok. Rögzíthető a vállalt, valamint a teljesített indikátorok száma, valamint a hátralevő teljesítési időszak.

Rögzíti a pályázati programban vállalt, teljesítendő indikátor számokat, valamint a megjelölt teljesítési évet. Fontos, hogy a mutatók teljesülésének időpontjai összhangban legyenek a pályázatban bemutatott ütemtervvel, valamint a pályázat költségvetésével. Segíti átlátni az indikátor számok teljesítési folyamatát

AZ ELLENŐRZÉS DÁTUMA: ÉV HÓ NAP

| Indikátor megnevezése | Vállalt indikátor szám | Teljesítés éve | Teljesített indikátor szám | Hátralevő teljesítési időszak |
|---|--|---|--|---|
| A programba bevont azon hajléktalan személyek száma, akik számára egyéni fejlesztési terv készül | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| Az egyéni fejlesztési tervvel rendelkezők közül lakhatási Támogatásban részesülő személyek aránya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A lakhatási támogatásban részesülő személyek közül Önálló lakhatásukat támogatás nélkül folyamatosan Megtartó személyek aránya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A támogatottak száma, akik lakhatásukat önerőből 1 hónapon át fenntartották (Függ a vállalt 6-8 hónapos Támogatott lakhatások számától) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A támogatottak száma, akik lakhatásukat önerőből 2 hónapon át fenntartották (Függ a vállalt 9-12 hónapos támogatott lakhatások számától) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| Egyéni fejlesztési tervvel rendelkezők közül képzést Sikeresen befejező személyek aránya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |
| A program által biztosított lakhatási támogatásban Részesítettek közül 4 hónap alatt legalább 60 napos Munkaviszony (AM könyv esetén 45 nap munkaviszony) folyamatosan foglalkoztatottak aránya 2010.04.01-től megszűnik helyette Egyszerűsített munkaszerződés lesz - | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <input type="text"/> <input type="text"/> HÓNAP |

AZ ADATLAP TOVÁBBÍTÁSÁNAK DÁTUMA: ÉV HÓ NAP

2. A PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSI SZAKASZAINAK TELJESÍTÉSE



Adott pont általánosságban tartalmazza az előkészület, a megvalósítás és a lezárás kötelező munkafolyamatait egyaránt. Mivel a pályázatban résztvevő ügyfelek előrehaladása, teljesítési szakasza ütemszerűen változik, ezért ezt a pontot rendszeresen módosítani kell adott kiköltözött csoport teljesítése alapján.

3.1 PROGRAM ELŐKÉSZÍTÉSÉNEK SZAKASZA



Rögzíthető, hogy a szükséges – a pályázati programban feltételként szabott - előkészületi lépések megtörténtek-e. Ki lettek- e jelölve a lakhatási részprogramért felelős személyek, megtörtént-e a feltérképezése, szükségletek felmérése lakhatási szempontból az ügyfelek körében. A kötelező tájékoztatás megtörtént-e.

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| • A PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES SZAKMAI FELADATOK MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK | | | | |
| • A SZAKMAI FELADATOKHOZ KAPCSOLÓDÓ SZEMÉLYEK KIJELÖLÉSE MEGTÖRTÉNT | | | | |
| • A PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSÉBEN ÉS VÉGREHAJTÁSÁT KOORDINÁLÓ SZAKEMBEREK TÁJÉKOZTATÁSA/FELKÉSZÍTÉSE MEGTÖRTÉNT | | | | |
| - SZÓBELI FORMÁBAN | | | | |
| EGYÉNI TÁJÉKOZTATÁS | | | | |
| CSOPORTOS TÁJÉKOZTATÁS | | | | |
| - ÍROTT FORMÁBAN | | | | |
| TÁJÉKOZTATÓ FÜZET | | | | |
| WEBOLDALON | | | | |
| EGYÉB MÓDON | | | | |
| • A SZOCIÁLIS SEGÍTŐK TÁJÉKOZTATÁSA/FELKÉSZÍTÉSE MEGTÖRTÉNT | | | | |
| - SZÓBELI FORMÁBAN | | | | |
| EGYÉNI TÁJÉKOZTATÁS | | | | |
| CSOPORTOS TÁJÉKOZTATÁS | | | | |
| - ÍROTT FORMÁBAN | | | | |
| TÁJÉKOZTATÓ FÜZET | | | | |
| WEBOLDALON | | | | |
| EGYÉB MÓDON | | | | |
| • AZ ÜGYFELEK IGÉNYEIHEZ IGAZODÓ LAKHATÁSI LEHETŐSÉGE FELTÉRKÉPEZÉSRE KERÜLTEK | | | | |
| INFORMÁLÓDÁS A BÉRLAKÁS HELYZETRŐL MEGTÖRTÉNT | | | | |
| INFORMÁLÓDÁS A BÉRLAKÁS PÁLYÁZATI LEHETŐSÉGEIRŐL MEGTÖRTÉNT | | | | |
| EGYÉB MÓDON | | | | |
| • MEGTÖRTÉNT A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER KIALAKÍTÁSA | | | | |
| • MEGTÖRTÉNT A SZÜKSÉGLETFELMÉRÉS AZ INTÉZMÉNY VALAMENNYI ÜGYFELÉNÉL | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| • AZ ÜGYFELEK FOLYAMATOS TÁJÉKOZTATÁSA A PROGRAMMAL KAPCSOLATBAN MEGVALÓSUL | | | | |
| - ÍROTT FORMÁBAN | | | | |
| PLAKÁT | | | | |
| SZÓRÓLAP | | | | |
| TÁJÉKOZTATÓ FÜZET | | | | |
| WEBOLDALON | | | | |
| EGYÉB MÓDON | | | | |
| - SZÓBELI FORMÁBAN | | | | |
| EGYÉNI FOGADÓNAPON | | | | |
| CSOPORTOS TÁJÉKOZTATÁS | | | | |
| EGYÉNI BESZÉLGETÉS | | | | |
| EGYÉB MÓDON | | | | |

3.2 A PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSÁNAK SZAKASZA



Tartalmazza azon lépéseket, mely a program megvalósításához szükségesek. A pontok a program lebonyolítási folyamata szerint vannak kronológiai sorrendbe téve.

| | I | N | F | - |
|--|---|---|---|---|
| KIVÁLASZTÁSRA KERÜLTEK A PROGRAMBA BEVONHATÓ ÜGYFELEK | | | | |
| A KIVÁLASZTÁS ALAP SZEMPONTJA A LAKHATÁSI TÁMOGATÁS FELTÉTELRENDSZERE | | | | |
| MEGTÖRTÉNT A BEVONHATÓ ÜGYFELEK EGYÉNI FELKÉSZÍTÉSE | | | | |
| SZÜKSÉG VOLT CSOPORTOS FELKÉSZÍTÉSRE, AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁS TERÉN | | | | |
| | | | | |
| BÉRLEMÉNY KERESÉSÉHEZ/KILÉPTETÉSHEZ SZÜKSÉGES ESZKÖZÖKET ALKALMAZ AZ INTÉZMÉNY | | | | |
| INTERNET | | | | |
| TELEFON | | | | |
| KÖZVETÍTŐ IRODA | | | | |
| HIRDETÉSI ÚJSÁG | | | | |
| | | | | |

3.3 LEZÁRÓ SZAKASZ



A lezáró szakasz azon 1. vagy 2. hónap végére tehető, melyben az ügyfél önállóan a TÁMOP lakhatási támogatása nélkül tartja meg lakhatását. Ebben a pontban rögzíthető, hogy megvalósultak-e azok a munkafolyamatok, amelyek segítik az indikátor számok teljesítését.

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| AZ INTÉZMÉNYBŐL KIKÖLTÖZÖTT ÜGYFELEKKEL FOLYAMATOS A KAPCSOLATTARTÁS | | | | |
| AZ ÜGYFELEKNEK LEHETŐSÉGÜK VAN TOVÁBBRA IS HASZNÁLNI, AZ INTÉZMÉNY BIZONYOS SZOLGÁLTATÁSAIT | | | | |
| AZ ÜGYFELEK KRÍZIS HELYZETBEN SEGÍTSÉGET KÉRHETNEK AZ INTÉZMÉNYTŐL | | | | |
| HAVI RENDSZERESSÉGGEL MEGTÖRTÉNIK A SZÓBELI TÁJÉKOZTATÓ A SZAKASZ TELJESÍTÉSI FOLYAMATÁRÓL A FELELŐS MUNKATÁRS FELÉ | | | | |
| A LEZÁRÓ SZAKASZ FOLYAMATÁT RÖGZÍTŐ ADATLAP, HAVI RENDSZERESSÉGGEL LEADÁSRA KERÜL A FELELŐS MUNKATÁRSNAK | | | | |
| A FELELŐS MUNKATÁRS ÖSSZESÍTI A LEZÁRÓ, ÖNÁLLÓAN FENNTARTOTT LAKHATÁST IGAZOLÓ ADATOKAT | | | | |
| A FELELŐS MUNKATÁRS TOVÁBBÍJTJA AZ ELSZÁMOLÁST ELLENŐRZŐ SZERVEZET FELÉ A LEZÁRÓ SZAKASZ TELJESÜLÉSÉT (INDIKÁTOR SZÁM) IGAZOLÓ ADATOKAT | | | | |

3.4 UTÁNKÖVETÉS SZAKASZA



A teljesített önálló lakhatást követő 6 hónapos szakasz, melyben az ügyfél további életét kíséri figyelemmel az esetkezelő szociális segítő, valamint a pályázat teljesítéséért felelős munkatársak. Az utánkövetés ideje alatt mind az ügyfélnek, mind pedig az intézménynek van kapcsolattartási és beszámolási kötelezettsége. Rögzítésre kerülnek, és továbbításra az indikátorszámok.

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| A SZAKASZT TELJESÍTŐ ÜGYFELEKKEL A FOLYAMATOS KAPCSOLATTARTÁS MEGTÖRTÉNIK | | | | |
| AZ ÜGYFELEKNEK LEHETŐSÉGÜK VAN TOVÁBBRA IS HASZNÁLNI, AZ INTÉZMÉNY BIZONYOS SZOLGÁLTATÁSAIT | | | | |
| AZ ÜGYFELEK KRÍZIS HELYZETBEN SEGÍTSÉGET KÉRHETNEK AZ INTÉZMÉNYTŐL | | | | |
| AZ UTÁNKÖVETÉST VÉGZŐ ESETFELELŐS SZOCIÁLIS SEGÍTŐ A PROGRAMBAN RÖGZÍTETT FELTÉTELEK ALAPJÁN REFERÁL INTÉZMÉNYÉNEK, ÉS SZOLGÁLTATJA BE A SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOKAT | | | | |
| A FELADATÉRT FELELŐS MUNKATÁRS RÖGZÍTI AZ ADATOKAT, ÉS TOVÁBBÍJTJA A PÁLYAZAT ELSZÁMOLÁSÁT ELLENŐRZŐ SZERVEZET FELÉ | | | | |

3. DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER



Adott pontban felsoroltak megegyeznek a pályázati teljesítési útmutatóban szükségesnek jelzett adatlapokkal. Az monitorozási adatlapon szereplő dokumentumok – a program lebonyolítását vállaló szervezet szempontjából – bővíthetők. A változtatást a monitorozási adatlapra be kell jegyezni. A dokumentáció funkciója, tartalma nem redukálható.

4.1 INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ DOKUMENTÁCIÓK

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| • A PROGRAMNAK VAN BELSŐ SZABÁLYZATA | | | | |
| - TARTALMAZZA A DOKUMENTÁCIÓ ELJÁRÁSRENDJÉT | | | | |
| - TARTALMAZZA A PÁLYÁZATI PROGRAM SZAKMAI MŰKÖDTETÉSÉNEK FŐBB IRÁNYVONALAIT | | | | |
| - TARTALMAZZA AZ ÜGYFELEK SZÁMÁRA A FELLEBBEZÉSI, VÉLEMÉNYNYILVÁNÍTÁSI LEHETŐSÉGEKET | | | | |
| • SZEMPONTRENDSZER A LAKHATÁSI TÁMOGATÁS MEGÁLLAPÍTÁSÁHOZ | | | | |
| • REFERENSI FELADATOKAT DOKUMENTÁLÓ ADATLAP | | | | |
| • CSOPORTFOGLALKOZÁS JELENLÉTI MINTÁJA | | | | |
| • LAKHATÁSI TÁMOGATÁSOK KIFIZETÉSÉNEK ÖSSZESÍTETT NYILVÁNTARTÁSA | | | | |
| • TÁMOGATOTTAK ÖSSZESÍTŐ NYILVÁNTARTÁSA | | | | |
| • IGAZOLÁS A TÁMOGATÁS KIFIZETÉSÉHEZ | | | | |
| • EGYÉB – A PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSÁBAN SEGÉDLETET NYÚJTÓ DOKUMENTUMOK: | | | | |
| - SEGÉDTÁBLA A HAVI KÖLTSÉGVETÉSHEZ | | | | |
| - A KÉPZÉSBEN VALÓ RÉSZVÉTELTŐL VALÓ ELUTASÍTÁS DOKUMENTUMA (ELUTASÍTÁSRÓL SZÓLÓ DOKUMENTUMOKAT KÜLÖN) | | | | |
| - FELLEBBEZÉSEKET RÖGZÍTŐ ADATLAPOK | | | | |
| AZ ADATKEZELÉS, ADATVÉDELMI SZABÁLYOK ÉRVÉNYESÜLNEK AZ INTÉZMÉNYBEN (A DOKUMENTÁCIÓ TÁROLÁSA MEGFELELŐ HELYEN TÖRTÉNIK, CSAK AZ ARRA JOGOSULT SZEMÉLYEK FÉRHETNEK HOZZÁ. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM SZABÁLYAI ÉRVÉNYESÜLNEK. AZ ÜGYFÉL BETEKINTHET A RÁ VONATKOZÓ DOKUMENTÁCIÓBA, KÉRHET MÁSOLATOT SZÜKSÉG ESETÉN) | | | | |
| SZÖVEGES KIEGÉSZÍTÉS, ÉRTÉKELÉS: | | | | |

4.2 ÜGYFELEK TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ DOKUMENTÁCIÓK

| | I | N | F | - |
|--|---|---|---|---|
| • ADATLAP AZ EGYÉNI LAKHATÁSI SZÜKSÉGLETEK FELMÉRÉSÉHEZ | | | | |
| • IGÉNYLŐLAP A LAKHATÁSI TÁMOGATÁS MEGÁLLAPÍTÁSÁHOZ | | | | |
| • ÜGYFÉL ADATLAP | | | | |
| • EGYÉNI FEJLESZTÉSI TERV | | | | |
| • EGYÉNI FEJLESZTÉSI MEGÁLLAPODÁS | | | | |
| • EGYÉNI ESETKEZELŐ LAP | | | | |
| • BÉRLEMÉNY NYILVÁNTARTÓ ÉS KALKULÁCIÓS ADATLAP | | | | |
| • BÉRLETI SZERZŐDÉS MINTA | | | | |
| • CÉLCSOPORTBA TARTOZÁST IGAZOLÓ DOKUMENTUM | | | | |
| • KORÁBBI TÁMOGATOTT LAKHATÁSI PROGRAMBAN VALÓ RÉSZVÉTELT IGAZOLÓ DOKUMENTUM | | | | |

4. AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI SZERVEZÉSI FELADATOK MEGVALÓSULÁSA



Ennek a pontnak a kitöltését elegendő egyszer megtenni, hiszen jobb esetben az eljárásrend nem változik a program lebonyolítása során. Kizárólag az alap feladatköröket tartalmazza.

Kitöltési útmutatás: Célszerű a program lebonyolításának munkaszakaszai alapján összesíteni a különböző feladatköröket. Mivel a munkaszakaszok teljesítése több szakember együttműködésén múlik (esetfelelős szociális segítő, program teljesítéséért felelős vezető, a lakhatási témakörért felelős munkatárs, a programba bevont ügyfél) javasolt minden munkaszakaszban külön rögzíteni az együttműködő szakemberek és ügyfelek részfeladatait

5.1 A LAKHATÁSI PROJEKT TELJESÍTÉSÉT BIZTOSÍTÓ FELADATKÖRÖK

| | I | N | F | - |
|--|---|---|---|---|
| • KIJELÖLT FELELŐS VAN A | | | | |
| - A PROJEKT VÉGREHAJTÁSÁNAK FELÜGYELETÉRE | | | | |
| - A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER TARTALMI ELLENŐRZÉSÉRE | | | | |
| - A DOKUMENTÁCIÓ ELJÁRÁSÁNAK FELÜGYELETÉRE | | | | |
| - A SZAKMAI MUNKAFOLYAMATOK ELJÁRÁSÁNAK FELÜGYELETÉRE | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK ÁLLAPOTFELMÉRÉSÉNEK FOLYAMATÁRA | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK BEVONÁSÁNAK FOLYAMATÁT SZAKMAI ELLENŐRZÉSÉRE | | | | |
| - A LAKHATÁSI FELTÉTELRENDSZER BETARTÁSÁNAK ELLENŐRZÉSÉRE | | | | |
| - A LAKHATÁSI KILÉPÉSI LEHETŐSÉGEK FELKUTATÁSÁRA, ÖSSZEGZÉSÉRE | | | | |
| - A LAKHATÁSI INFORMÁCIÓK TOVÁBBÍTÁSÁRA | | | | |
| - A LAKHATÁSI KILÉPÉSI LEHETŐSÉGEKET BIZTOSÍTÓ SZERVEZETEKSEL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉSRE | | | | |
| - AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁS FENNTARTÁSÁT SEGÍTŐ SZERVEZETEKSEL VALÓ KAPCSOLATTARTÁSÁRA (AKÁR KONZORCIUMI TAGOK) | | | | |
| - PROGRAM ELŐREHALADÁSÁNAK ELLENŐRZÉSÉRE | | | | |
| - AZ ELLENŐRZŐ SZERVVEL VALÓ KAPCSOLATTARTÁSRA | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK EGYÉNI LAKHATÁSI MENTORÁLÁSÁRA | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK CSOPORTOS MENTORÁLÁSÁRA | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK FOLYAMATOS TÁJÉKOZTATÁSÁRA | | | | |
| - A MENTORÁLÁST VÉGZŐ SZOCIÁLIS SEGÍTŐ SZAKMAI SEGÍTÉSÉRE | | | | |
| - A MENTORÁLÁST VÉGZŐ SZOCIÁLIS SEGÍTŐ FOLYAMATOS TÁJÉKOZTATÁSÁRA | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK HAVI TELJESÍTÉSI IGAZOLÁSÁNAK, A KIFIZETÉSI IGAZOLÁSÁNAK, ELŐREHALADÁSI JELENTÉSÉNEK LEADÁSÁRA | | | | |
| - A TELJESÍTÉSI SZAKASZ LEZÁRÁSÁT KÖVETŐ NYOMONKÖVETÉSÉRE | | | | |
| - A PROGRAM TELJESÍTÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUMOK ADMINISZTRÁLÁSÁRA | | | | |

5.2 A SZERVEZETI STRUKTÚRA ALAPKÉRDÉSEI

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLYEK | | | | |
| - KI LETT(EK) JELÖLVE A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS MUNKATÁRS(AK) | | | | |
| - KI LETT(EK) JELÖLVE A LAKHATÁSI REFERENSI FELADATKÖRT VÉGZŐ MUNKATÁRS(AK) | | | | |
| - KI LETT(EK) JELÖLVE A SZOCIÁLIS SEGÍTŐ(K) / MENTOR(OK) | | | | |
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A PROGRAM LEBONYOLÍTÁSÁT CÉLZÓ FELADATKÖRÖK | | | | |
| - A PROGRAM ELŐKÉSZÍTÉSÉT CÉLZÓ FELADATKÖRÖK MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK | | | | |
| TÁJÉKOZTATÁSI FOLYAMATOK ESETÉBEN | | | | |
| SZÜKSÉGLETFELMERÉSI FOLYAMATOK ESETÉBEN | | | | |
| DOKUMENTÁCIÓ KIALAKÍTÁSÁNAK ESETÉBEN | | | | |
| ELJÁRÁSI REND KIALAKÍTÁSÁNAK ESETÉBEN | | | | |
| A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK KOORDINÁTORI FELADATAI | | | | |
| KAPCSOLÓDÓ IGAZOLÁSI KÖTELEZETTSÉGEK FELADATKÖREI | | | | |
| - A PROGRAMBA VALÓ BEVONÁSSAL JÁRÓ FELADATOK ÖSSZEGZÉSRE KERÜLTEK | | | | |
| - A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁS SZAKASZAINAK FELADATKÖREI RÖGZÍTÉSRE KERÜLTEK | | | | |
| - MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A PROJEKTVEZETŐ(K) FELADATKÖREI | | | | |
| - MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A LAKHATÁSI REFERENS FELADATKÖREI | | | | |
| - MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR FELADATKÖREI | | | | |
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR FELADATAI A DÖNTÉSHOZATALI ELJÁRÁSOK TEKINTETÉBEN | | | | |
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A LAKHATÁSI REFERENS FELADATAI A DÖNTÉSHOZATALI ELJÁRÁSOK TEKINTETÉBEN | | | | |
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY FELADATAI A DÖNTÉSHOZATALI ELJÁRÁSOK TEKINTETÉBEN | | | | |
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLT AZ INFORMÁCIÓK ÁRAMLÁSÁÉRT FELELŐS PROGRAMKOORDINÁTORI / SZOCIÁLIS SEGÍTŐI / LAKHATÁSI REFERENSI FELADATKÖRÖK | | | | |
| - VALAMENNYI ESETBEN KIHIRDETÉSRE KERÜLT AZ ADOTT INFORMÁCIÓKÉRT FELELŐS SZEMÉLYEK ELÉRHETŐSÉGE, ÉS ÜGYFÉLFOGADÁSI IDEJE | | | | |

5.3 A SZERVEZETI STRUKTÚRA ISMERTETÉSE, KIFEJTÉSE (FELADATKÖRÖK, DÖNTÉSHOZATAL, INFORMÁCIÓÁRAMLÁS)



A monitorozási meghatározások kiterjesztése és pontosítása szükséges ebben a témakörben. A kifejtésre ez a rész ad lehetőséget, az erre kijelölt szakasz bővíthető szükség szerint. Rögzíteni kell - a program megvalósítását célzó - feladatköröket. Mint például előkészítési feladatok összegzése (tájékoztató), a megvalósítás szakaszainak munkafolyamatai, a program koordinálását végzők feladatai, az adminisztratív teendők felelőseinek feladatai. Fel kell tüntetni a különböző megvalósítási szakaszok döntéshozatali eljárását. Ilyen például a programba való bevonás eljárásában szereplő döntési folyamat, és a kapcsolódó dokumentáció útját.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.4 FOLYAMATÁBRA A DOKUMENTÁCIÓ ÚTJÁRÓL ÉS A FELADATKÖRÖKRŐL



Az adott pontban szereplő további elkerített terület lehetővé teszi, hogy ezt az lejegyzett eljárási folyamatot ábrában is megjeleníthessük (un.:folyamatábra) . Célja, hogy átláthatóvá tegyük a rendszerünket

SZÖVEGES KIEGÉSZÍTÉS, ÉRTÉKELÉS:

5. AZ EGYÉNI ESETKEZELŐ SZOCIÁLIS SEGÍTŐ FELADATAINAK MEGVALÓSULÁSA

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| • ELŐKÉSZÍTÉS SZAKASZA | | | | |
| A LAKHATÁSI SZÜKSÉGEK FELMÉRÉSE MEGTÖRTÉNIK | | | | |
| MEGTÖRTÉNIK A PROGRAMBA BEVONHATÓ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSA | | | | |
| AZ ÜGYFELEK BEVONÁSÁVAL KAPCSOLATOS JAVASLATOK TOVÁBBÍTÁSRA KERÜLNEK A SZAKMAI VEZETŐ, VALAMINT A KIJELELT, DÖNTÉST HOZÓ TEAM FELÉ. | | | | |
| AZ ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÁSA A BEVONÁSÁVAL KAPCSOLATOS DÖNTÉSRŐL MEGTÖRTÉNIK | | | | |
| • BEVONÁS ESETÉN | | | | |
| AZ EGYÉNI FEJLESZTÉSI TERV ELKÉSZÍTÉSE MEGTÖRTÉNIK A PROGRAMBA BEVONT ÜGYFELEK ESETÉN | | | | |
| VÉGEZ SZEMÉLYRE SZABOTT ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÁST, ÉS FELKÉSZÍTÉST | | | | |
| KÖZREMŰKÖDIK A MEGFELELŐ LAKHATÁSI FORMA KIVÁLASZTÁSÁBAN | | | | |
| AZ INTÉZMÉNYBŐL TÖRTÉNŐ KIKÖLTÖZÉS ELŐKÉSZÍTÉSÉBEN KÖZREMŰKÖDIK | | | | |
| A PROGRAM VEZETŐIVEL VALÓ KAPCSOLATTARTÁS FOLYAMATOS (REFERÁL A MUNKA FOLYAMATRÓL) | | | | |
| RÖGZÍTÉSRE KERÜL A MUNKA FOLYAMATA A KIJELELT ADATLAPON | | | | |
| • KIKÖLTÖZÉST KÖVETŐ 6 –12 HÓNAPOS TÁMOGATÁSI SZAKASZ | | | | |
| FOLYAMATOSAN TARTJA A KAPCSOLatot, AZ INTÉZMÉNYBŐL KIKÖLTÖZÖTT ÜGYFELEKKEL | | | | |
| MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL KITÖLTÉSRE KERÜLNEK AZ ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ, GONDOZÁSI MENETET RÖGZÍTŐ ADATLAPOK | | | | |
| HAVI RENDSZERESSÉGGEL MEGTÖRTÉNIK AZ ESETEK ISMERTETÉSE AZ INTÉZMÉNY TEAMJE FELÉ | | | | |
| HAVI RENDSZERESSÉGGEL LEADÁSRA KERÜL AZ IGAZOLÁS A GONDOZÁS MENETÉRŐL ÉS AZ ELŐREHALADÁSI FOLYAMATOKRÓL | | | | |
| HAVI RENDSZERESSÉGGEL LEADÁSRA KERÜL A KIFIZETÉST JAVASLÓ IGAZOLÁS | | | | |
| • LEZÁRÁS SZAKASZA (ÖNÁLLÓ LAKHATÁS) | | | | |
| KITÖLTÉSRE KERÜL AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁS IDEJÉN AZ ÜGYFELEK TELJESÍTÉSÉNEK IGAZOLÁSA | | | | |
| LEADÁSRA KERÜLNEK AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁS TELJESÜLÉSÉT RÖGZÍTŐ IGAZOLÁSOK | | | | |
| • UTÁNKÖVETÉS SZAKASZA | | | | |
| KITÖLTÉSRE KERÜLNEK AZ ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ, GONDOZÁSI MENETET RÖGZÍTŐ ADATLAPOK | | | | |
| HAVI RENDSZERESSÉGGEL MEGTÖRTÉNIK AZ ESETEK ISMERTETÉSE AZ INTÉZMÉNY TEAMJE FELÉ | | | | |
| LEADÁSRA KERÜLNEK AZ UTÁNKÖVETÉS SZAKASZÁNAK TELJESÜLÉSÉT RÖGZÍTŐ IGAZOLÁSOK | | | | |
| SZÖVEGES KIEGÉSZÍTÉS: | | | | |

6. TEAM MUNKA, KOMMUNIKÁCIÓ

A program integrálása, a mindennapi munkába



Az adott pont 3 kérdés szakaszban ellenőrzi végig, hogy a helyi team alapvető kötelezettségei megvalósulnak-e. Fontos a feladatvállalás a kommunikációs folyamatokban, a külső és belső információáramlás területén, valamint a tapasztalatcsere során.

7.1 KOMMUNIKÁCIÓS ÉS INFORMÁCIÓS FOLYAMATOK

KÜLSŐ KAPCSOLATOK ÉS INFORMÁCIÓS FOLYAMATOK

| | I | N | F | - |
|--|---|---|---|---|
| • AZ INTÉZMÉNY LÉTREHOZOTT KONZORCIUMI EGYÜTTMŰKÖDÉST A LAKHATÁSI PROGRAM SIKERES VÉGREHAJTÁSÁHOZ | | | | |
| - MEGNEVEZÉSRE KERÜLT A KAPCSOLATÉRT FELELŐS SZEMÉLY | | | | |
| - LEÍRÁSRA KERÜLT A KAPCSOLAT TARTALMA | | | | |
| - LEÍRÁSRA KERÜLT A KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA | | | | |
| - LEÍRÁSRA KERÜLT A KAPCSOLATTARTÁS RENDSZERESSÉGE | | | | |
| • AZ INTÉZMÉNY TART KAPCSOLatot EGYÉB HELYI SZERVEZETTEL AZ TÁMOGATOTTAK SIKERES ÖNÁLLÓ LAKHATÁSÁNAK ÉRDEKÉBEN | | | | |
| - KIJELOLT SZEMÉLY AKTUALIZÁLJA A KAPCSOLATOT | | | | |
| - A KIJELOLT SZEMÉLY RENDSZERESEN TOVÁBBÍTJA A KAPOTT INFORMÁCIÓT | | | | |
| • AZ INTÉZMÉNY TART TAPASZTALATCSERE CÉLJÁBÓL, FÓRUMOKAT. MŰHELYEKET | | | | |
| • A TAPASZTALATÁTADÁS MENETÉT ÉS KONKLÚZIÓK RÖGZÍTÉSRE KERÜLNEK | | | | |



Itt ellenőrizhetőek az intézmény belső információs folyamatai. Tartalmazza, hogy milyen információkért felelős a megjelölt személy, ki felé kell továbbítani az adott információkat, és milyen formában, illetve milyen rendszerességgel

BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ ÉS INFORMÁCIÓS FOLYAMATOK

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| • SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR | | | | |
| - RENDSZERESEN KAP TÁJÉKOZTATÁST AZ AKTUÁLIS LAKHATÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL, A KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK VÁLTOZÁSÁRÓL | | | | |
| - RENDSZERESEN KAP TÁJÉKOZTATÁST A LAKHATÁSI PROGRAM SZAKMAI FOLYAMATÁNAK TELJESÜLÉSÉRŐL | | | | |
| - TUDJA, HOGY A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSA SORÁN FELMERÜLŐ SZAKMAI PROBLÉMÁK MEGOLDÁSÁBAN MILYEN FÓRUMON, ÉS MILYEN RENDSZERESSÉGGEL KÉRHET SEGÍTSÉGET | | | | |
| - INFORMÁLJÁK A BESZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉGEIRŐL, EZZEL KAPCSOLATOS ESETLEGES VÁLTOZÁSOKRÓL | | | | |
| - MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL INFORMÁLJA ÜGYFELÉT A PROJEKT ELŐREHALADÁSI SZAKASZOK TELJESÍTÉSÉNEK ÉRDEKÉBEN | | | | |
| - A MEGHATÁROZOTT FORMÁBAN ÉS RENDSZERESSÉGGEL ÉRTESÍTI ÜGYFELÉT AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSÜKET ÉRINTŐ DÖNTÉSI ELJÁRÁSOK VÉGEREDMÉNYÉRŐL | | | | |
| - RENDSZERESEN TÁJÉKOZTATJA ÜGYFELÉT AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁS FENNTARTÁSÁT SEGÍTŐ INFORMÁCIÓKKAL | | | | |
| - MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL INFORMÁLJA A LAKHATÁSI REFERENSI FELADATOKAT ELLÁTÓ SZEMÉLYT (ELŐREHALADÁSI JELENTÉS) | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| A PROJEKT ELŐKÉSZÍTŐ SZAKASZÁBAN | | | | |
| A LAKHATÁSI SZÜKSÉGLETFELMÉRÉSÉNEK EREDMÉNYÉRŐL | | | | |
| AZ ÜGYFÉL KIVÁLASZTÁSÁNAK ÉS BEVONÁSÁNAK SZAKASZÁBAN | | | | |
| AZ ÜGYFÉL TÁMOGATOTT LAKHATÁSÁNAK IDEJÉN | | | | |
| AZ ÜGYFÉL ÖNÁLLÓ LAKHATÁSÁNAK EREDMÉNYEIRŐL | | | | |
| | | | | |
| • A LAKHATÁSI REFERENSI FELADATOK ELLÁTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY | | | | |
| - A PROJEKT ELŐKÉSZÍTŐ SZAKASZÁBAN FELTÉRKÉPEZTE A TERÜLETI KILÉPÉSI /LAKHATÁSI LEHETŐSÉGEKET | | | | |
| - A PROJEKT ELŐKÉSZÍTŐ SZAKASZÁBAN ÖSSZEGETTE A TERÜLETI KILÉPÉSI /LAKHATÁSI LEHETŐSÉGEKET | | | | |
| - RENDSZERESEN TÁJÉKOZTATJA A SZOCIÁLIS SEGÍTŐKET / MENTOROKAT AZ ÍRÁSOS ÉS SZÓBELI TÁJÉKOZTATÁST AZ AKTUÁLIS LAKHATÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL, A KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK VÁLTOZÁSÁRÓL | | | | |
| - HAVI RENDSZERESSÉGGEL MEGKAPJA A SZOCIÁLIS SEGÍTŐKTŐL AZ ELŐREHALADÁSI JELENTÉSEKET | | | | |
| A PROJEKT ELŐKÉSZÍTŐ SZAKASZÁBAN | | | | |
| A LAKHATÁSI SZÜKSÉGLETFELMÉRÉSÉNEK EREDMÉNYÉRŐL | | | | |
| AZ ÜGYFÉL KIVÁLASZTÁSÁNAK ÉS BEVONÁSÁNAK SZAKASZÁBAN | | | | |
| AZ ÜGYFÉL TÁMOGATOTT LAKHATÁSÁNAK IDEJÉN | | | | |
| AZ ÜGYFÉL ÖNÁLLÓ LAKHATÁSÁNAK EREDMÉNYEIRŐL | | | | |
| - INFORMÁLJA A SZOCIÁLIS SEGÍTŐT A BESZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉGEKRŐL, AZ EZZEL KAPCSOLATOS ESETLEGES VÁLTOZÁSOKRÓL | | | | |
| - HAVI RENDSZERESSÉGGEL TOVÁBBÍTTJA A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT ÉS AZ ELLENŐRZŐ SZERVVEL KAPCSOLATOT TARTÓ SZEMÉLY FELÉ AZ ELŐREHALADÁSI JELENTÉSEKET | | | | |
| - TUDJA, HOGY A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSA SORÁN FELMERÜLŐ SZAKMAI PROBLÉMÁK MEGOLDÁSÁBAN MILYEN FÓRUMON, ÉS MILYEN RENDSZERESSÉGGEL KÉRHET SEGÍTSÉGET | | | | |
| - RÉSZT VESZ A PÁLYÁZATI KIÍRÁSBAN SZEREPLŐ, KÖTELEZŐ FÓRUMOKON ÉS MŰHELYEKEN, ILLETVE TOVÁKKPÉZÉSI PROGRAMOKON | | | | |
| | | | | |
| • A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY | | | | |
| - RENDSZERESEN MEGKAPJA AZ ÍRÁSOS ÉS SZÓBELI TÁJÉKOZTATÁST AZ AKTUÁLIS LAKHATÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL, A KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK VÁLTOZÁSÁRÓL | | | | |
| - RENDSZERESEN KAP ÍRÁSOS TÁJÉKOZTATÁST A LAKHATÁSI PROGRAM SZAKMAI FOLYAMATÁNAK TELJESÜLÉSÉRŐL A LAKHATÁSI REFERENSTŐL | | | | |
| - RÉSZT VESZ A PÁLYÁZATI KIÍRÁSBAN SZEREPLŐ, KÖTELEZŐ FÓRUMOKON ÉS MŰHELYEKEN, ILLETVE TOVÁKKPÉZÉSI PROGRAMOKON | | | | |
| - MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL INFORMÁLJA A LAKHATÁSI REFERENST A PROJEKT ELŐREHALADÁSI SZAKASZOK TELJESÍTÉSÉNEK FOLYAMATÁRÓL | | | | |
| - A MEGHATÁROZOTT FORMÁBAN ÉS RENDSZERESSÉGGEL ÉRTESÍTI A LAKHATÁSI REFERENST A PROJEKT SZAKASZ TELJESÜLTÉSÉT ÉRINTŐ DÖNTÉSI ELJÁRÁSOK VÉGEREDMÉNYÉRŐL | | | | |
| - HAVI RENDSZERESSÉGGEL MEGKAPJA A LAKHATÁSI REFERENSI FELADATOKAT ELLÁTÓ SZEMÉLYTŐL AZ ELŐREHALADÁSI JELENTÉSEKET | | | | |
| A PROJEKT ELŐKÉSZÍTŐ SZAKASZÁBAN | | | | |
| A LAKHATÁSI SZÜKSÉGLETFELMÉRÉSÉNEK EREDMÉNYÉRŐL | | | | |
| AZ ÜGYFÉL KIVÁLASZTÁSÁNAK ÉS BEVONÁSÁNAK SZAKASZÁBAN | | | | |
| AZ ÜGYFÉL TÁMOGATOTT LAKHATÁSÁNAK IDEJÉN | | | | |
| AZ ÜGYFÉL ÖNÁLLÓ LAKHATÁSÁNAK EREDMÉNYEIRŐL | | | | |
| - A MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL TOVÁBBÍTTJA A PROJEKT ELŐREHALADÁSI JELENTÉSEKET AZ ELLENŐRZŐ SZERV FELÉ | | | | |

7.2 A TEAM SZEREPE A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁNAK SZAKASZAIBAN



Ebben a pontban rögzíthető, hogy mennyi szerepet vállal a team a program lebonyolítását segítő döntési eljárásokban. A program munkaszakaszait figyelembe véve rögzíthető, hogy megtörténik-e az alapvető feladatvállalás a döntési folyamatok során.

| | I | N | F | - |
|---|---|---|---|---|
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK A TEAM RÉSZTVEVŐI | | | | |
| • MEGHATÁROZÁSRA KERÜLT A TEAM SZEREPE ÉS FELADATKÖRE | | | | |
| - A PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK BEVONÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATOTT LAKHATÁSÁNAK IDEJÉN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATÁSÁNAK LEZÁRÁSA ESETÉBEN | | | | |
| - A KÜLÖNBÖZŐ MEGVALÓSÍTÁSI SZAKASZOK DÖNTÉSI FOLYAMATÁBAN | | | | |
| • A TEAM SZERPÉNEK FŐBB ALAPLÉPÉSEI MEGHATÁROZÁSRA KERÜLTEK | | | | |
| - A TEAMEN MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGEK ELHANGOZNAK AZ AKTUÁLIS LAKHATÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL, A KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓS VÁLTOZÁSOK | | | | |
| - A TEAM RENDSZERESEN ÉRTESÜL A LAKHATÁSI PROGRAM SZAKMAI FOLYAMATÁNAK TELJESÜLÉSÉRŐL | | | | |
| - A SEGÍTSÉGET NYÚJT A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSA SORÁN FELMERÜLŐ SZAKMAI PROBLÉMÁK MEGOLDÁSÁBAN | | | | |
| - A TEAM ÜLÉSEK MENETÉRŐL MINDEN ALKALOMMAL KÉSZÜL EMLÉKESZTETŐ, VAGY JEGYZŐKÖNYV | | | | |
| • A SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEI A TEAMMEL | | | | |
| - AZ ESETET ISMERTETI A FELMÉRÉST KÖVETŐEN | | | | |
| - AZ ESETET ISMERTETI A BEVONÁSOK SORÁN | | | | |
| - AZ ÜGYFÉL BEVONÁSÁT A TEAM, VALAMINT A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY DÖNTÉSE ALAPJÁN TESZI MEG | | | | |
| - AZ ÜGYFÉL FELKÉSZÍTÉSÉBEN SEGÍTSÉGET KÉR A TEMATÓL | | | | |
| - AZ ÜGYFÉL FELKÉSZÜLÉSÉRŐL MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL ÉRTESÍTI A TEAMET | | | | |
| - RENDSZERESEN ÉRTESÍTI A TEAMET A TÁMOGATOTT LAKHATÁS ÉS KIKÖLTÖZTETÉS TÉNYÉRŐL | | | | |
| - RENDSZERESEN ÉRTESÍTI A TEAMET A TÁMOGATOTT LAKHATÁS MENETÉRŐL, ESETMEGBESZÉLÉST KEZDEMÉNYEZ | | | | |
| - RENDSZERESEN ÉRTESÍTI A TEAMET, HA ESETE A LEZÁRÓ SZAKASZBA ÉRKEZETT | | | | |
| - RENDSZERESEN ESETMEGBESZÉLÉST UTÁNKÖVETÉSI SZAKASZÁBAN LÉVŐ ESETEKRŐL | | | | |
| - SZÜKSÉG ESETÉN KEZDEMÉNYEZI AZ ESETMEGBESZÉLÉST A TEAMEN, HA KRÍZISHELYZET ADÓDIK A GONDOZÁS SORÁN | | | | |
| - INTEGRÁLJA, ALKALMAZZA A TEAM ÁLTAL ADOTT MEGOLDÁSI INSTRUKCIÓKAT A GONDOZÁSÁBAN | | | | |
| - A TEAMMEL VALÓ MUNKAKAPCSOLATÁT RÖGZÍTI AZ ADOTT ÜGYFÉL GONDOZÁSI LÉPÉSEKET RÖGZÍTŐ ADATLAPJÁN | | | | |
| • A LAKHATÁSI REFERENSI FELADATOK ELLÁTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEI A TEAMMEL | | | | |
| - A TEAMET MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGEK TÁJÉKOZTATJA AZ AKTUÁLIS LAKHATÁSI | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| LEHETŐSÉGEKRŐL, A KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓS VÁLTOZÁSOK | | | | |
| - A TEAMET RENDSZERESEN ÉRTESÍTI A LAKHATÁSI PROGRAM SZAKMAI FOLYAMATÁNAK TELJESÜLÉSÉRŐL | | | | |
| - SZEMÉLYES RÉSZVÉTELÉVEL SEGÍTI A TEAM HATÉKONY MŰKÖDÉSÉT | | | | |
| - AKADÁLYMENTESÍTI A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY ÉS A TEAM KÖZÖTTI INFORMÁCIÓÁRAMLÁST | | | | |
| - RENDSZERESEN BESZÁMOL A PROGRAMLEBONYOLÍTÁSÁT SEGÍTŐ MŰHELYEKEN ÉS SZAKMAI FÓRUMOKON ELHANGZOTTAKRÓL | | | | |
| - RENDSZERESEN, ÍRÁSBAN ÉRTESÍTI A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLYT A TEAMEN ELHANGZOTT DÖNTÉSEKRŐL | | | | |
| - RENDSZERESEN, ÍRÁSBAN ÉRTESÍTI A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLYT A TEAMEN ELHANGZOTT SZAKMAI PROBLÉMAMEGOLDÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL | | | | |
| | | | | |
| • A PROJEKT LEBONYOLÍTÁSÁÉRT FELELŐS SZEMÉLY | | | | |
| - MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL ÉRTESÜL – ÍRÁSBAN – A TEAMEN ELHANGZOTT SZAKMAI DÖNTÉSEKRŐL | | | | |
| - A PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK BEVONÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATOTT LAKHATÁSÁNAK IDEJÉN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATÁSÁNAK LEZÁRÁSA ESETÉBEN | | | | |
| - A KÜLÖNBÖZŐ MEGVALÓSÍTÁSI SZAKASZOK DÖNTÉSI FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - A TEAMEN ELHANGZOTT DÖNTÉSEKET, ÜGYFELEKKEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓKAT FELHASZNÁLJA A MEGVALÓSÍTÁSI SZAKASZOK LEBONYOLÍTÁSA SORÁN | | | | |

7.3 TEAM DÖNTÉSEK, „JÓ GYAKORLATOK”



Fontos tényező, hogy a program lebonyolítása során rendszeresen legyenek esetmegbeszélések. Ezeknek az esetmegbeszélőknek a célja, hogy rögzítse az ügyfelekkel kapcsolatos tapasztalatok, a fejlődési folyamatok megvitatását, a levont konklúziókat. Az ezeket igazoló dokumentáció lehet az esetmegbeszélőkről rögzített emlékeztetők, vagy jegyzőkönyvek. Fontos rögzíteni, hogy milyen rendszerességgel vannak ezek megtartva.

Szükséges lejegyezni azt is, hogy a kialakult „jó gyakorlatokat” milyen formában integrálják az intézmény általános szakmai munkájába. Hogyan részesülhetnek azon ügyfelek is akár ezekből a hozadékokból, akik a feltételrendszer, vagy egyéb ok miatt közvetlenül nem vehettek részt a programban. Ilyen haszon lehet például a teljesebb szükséglet felmérési folyamat (akár a kialakult dokumentáció), vagy a teljesebb előkészítési (pl. életvezetési tanácsadás) folyamatok.

| | I | N | F | - |
|--|---|---|---|---|
| • A TEAM ELEGET TESZ A DÖNTÉSHOZATALI KÖTELEZETTSÉGEINEK A PROJEKT | | | | |
| - A PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK BEVONÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATOTT LAKHATÁSÁNAK IDEJÉN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATÁSÁNAK LEZÁRÁSA ESETÉBEN | | | | |
| - A KÜLÖNBÖZŐ MEGVALÓSÍTÁSI SZAKASZOK DÖNTÉSI FOLYAMATÁBAN | | | | |
| • A TEAM MEGHATÁROZOTT RENDSZERESSÉGGEL TART ESETMEGBESZÉLŐ FÓRUMOKAT | | | | |
| - A PROJEKT ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK BEVONÁSÁNAK FOLYAMATÁBAN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATOTT LAKHATÁSÁNAK IDEJÉN | | | | |
| - AZ ÜGYFELEK TÁMOGATÁSÁNAK LEZÁRÁSA ESETÉBEN | | | | |
| - RÖGZÍTÉSRE KERÜLNEK AZ ESETMEGBESZÉLÉSEKEN ELHANGZOTT „JÓ GYAKORLATOK” | | | | |
| - A „JÓ GYAKORLATOK A TOVÁBBI PROBLÉMA MEGOLDÁSAOKNÁL ISMÉT ALKALMAZÁSRA KERÜLNEK (INTEGRÁLÓDTAK A SZEMÉLYES SZOCIÁLIS MUNKA GYAKORLATÁBA) | | | | |
| SZÖVEGES KIEGÉSZÍTÉS: | | | | |

7. PANASZOK ORVOSLÁSA, ÉRDEKKÉPVISELET



A pályázati programmal kapcsolatos panasztétel egyaránt lehet a bevonással kapcsolatos, vagy a már működő pályázati munkával kapcsolatos. Bár a pályázatba való bevonásról mindenképpen a pályázaton nyertes intézmény dönthet, de ebben az esetben is

Javasolt, hogy a panaszok átvételét és megválaszolását az intézményben amúgy is szabályozó eljárásrend alapján működtessék, kiegészítve a pályázati program projektmenedzserének, vagy szakmai vezetőjének jelenlétével, hiszen ez egy specializált szolgáltatás, melynek részleteit többnyire a programvezetői tudják.

A lent látható táblázat csak a legalapvetőbb kötelezettségeket tartalmazza, amely szükséges ahhoz, hogy a panasszal élő ügyfelek jogai ne sérüljenek. Fontos, hogy az ügyfél tudja kihez fordulhat panasztételével, milyen időben, és formában, illetve, hogy a benyújtott panaszra írásos válasz szülessen.

| | I | N | - |
|---|---|---|---|
| AZ ÜGYFELEKNEK VAN LEHETŐSÉGÜK SZÓBELI PANASZTÉTELRE | | | |
| AZ ÜGYFELEKNEK VAN LEHETŐSÉGÜK ÍRÁSOS PANASZTÉTELRE | | | |
| ÍRÁSOS VÁLASZOK SZÜLETNEK A BEADOTT PANASZOKRA | | | |
| AZ ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSA MEGTÖRTÉNIK ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY HOVÁ FORDULHATNAK, TOVÁBBI PANASZTÉTELRE (IGAZGATÓ, SZAKMAI IGAZGATÓ) | | | |
| | | | |
| | | | |
| SZÖVEGES KIEGÉSZÍTÉS, ÉRTÉKELÉS: | | | |
| | | | |

9. A BELSŐ MONITOROZÁS TAPASZTALATAINAK ÖSSZEGRZÉSE



Mivel a belső monitorozási adatlap kitöltése negyedévente javasolt, hogy a program minden egyes munkafolyamata követhető, fejlődése rögzíthető legyen, ezért az itt leírásra kerülő összegrzések is folyamatosan változnak tekintettel a szakmai munka változásaira

9.1 MIT CSINÁL A SZERVEZET JÓL?



Ebben a pontban olyan szakmai munkafolyamatokat, vagy gondozási munkafolyamatokat érdemes összegrzeni, amelyeket akár az intézmények közötti tapasztalatcserén is megemlítésre kerülhetnek. Ezek a tevékenységek lehetnek azok az intézményi specialitások is, mely a program alapkövetelményei mellett támogatják az ügyfelet az eredmény elérésében (például addiktológiai szakember és tanácsadás alkalmazása, ennek munkafolyamata és eredményei)

| TEVÉKENYSÉG/FELADAT MEGNEVEZÉSE | TEVÉKENYSÉGÉRT FELELŐS SZEMÉLY |
|---------------------------------|--------------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| ÁLTALÁNOS ÖSSZEGRZÉS | |

9.2 MIT KELLENE JOBBAN CSINÁLNI, MIN KELLENE VÁLTOZTATNI A HATÉKONYABB SZAKMAI MŰKÖDÉSHEZ?



Itt rögzíthetők akár a szakmai megvalósítási munkafolyamatokkal, akár a dokumentációval kapcsolatosan tapasztalt, ill. adatlap kitöltése során észlelt hiányosságok egyaránt. (Két példán keresztül megmutatjuk, hogy milyen rögzítsük a problémát, és a változtatás menetét.)

| VÁLTOZTATÁSRA MEGJELÖLT TEVÉKENYSÉG | A VÁLTOZTATÁS MEGNEVEZÉSE MEGVALÓSÍTÁSÁNAK LEÍRÁSA | A VÁLTOZTATÁS ELVÉGZÉSÉRE KIJELÖLT SZEMÉLY | A VÁLTOZTATÁS HATÁRIDEJE |
|--|--|---|--------------------------|
| <i>Példa: Nincs jelenléti ív a csoportfoglalkozásokhoz</i> | <i>El kell készíteni a jelenléti ívét a csoportfoglalkozásoknak</i> | <i>Lakhatási referensi feladatokat ellátó személy</i> | <i>Dátum</i> |
| <i>Példa: Akadályozott az információáramlás a projektkoordinátor és a szociális segítő / mentor között</i> | <i>Kijelölni az információ átadásért felelős személyt, meghatározni a feladatkörét</i> | <i>A program lebonyolításáért felelős személy</i> | <i>Dátum</i> |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ÁLTALÁNOS ÖSSZEZÉS | | | |

9.3 MI JAVULT AZ UTOLSÓ ELLENŐRZÉS ÓTA?



Ebben a pontban összegezhető, hogy előző monitorozások során a 9.2-es pontban rögzített változtatások megtörténtek-e.

| VÁLTOZTATÁSRA MEGJELÖLT TEVÉKENYSÉG | VÁLTOZTATÁS MEGNEVEZÉSE | A VÁLTOZTATÁS MEGTÖRTÉNT (X) |
|--|--|------------------------------------|
| <i>Nincs jelenléti ív a csoportfoglalkozásokhoz</i> | <i>El kell készíteni a jelenléti ívét a csoportfoglalkozásoknak</i> | X |
| <i>Akadályozott információáramlás a programkoordinátor és a szociális segítő / mentor között</i> | <i>Az akadálymentes információ áramlásért felelős személy kijelölése. Feladatkörének rögzítése</i> | |
| | | |
| | | |
| ÁLTALÁNOS ÖSSZEGRÉS: | | |

A SZOCIÁLIS SEGÍTŐ / MENTOR RÉSZLETES ÖNELLENŐRZŐ ADATLAPJA



Az adatlap igazodik a projekt munkafolyamatához. Célja, hogy az esetet kezelő szociális segítő / mentor szakaszosan tudja ellenőrizni saját munkafolyamatainak teljesítését. Az önelLENŐRZŐ adatlap kitöltése lehet rendszeres, amennyiben az ügyfelek bevonása is rendszeres, de maximum 3 havonta érdemes ezt kitölteni, hogy segítse a projektet koordináló szakember munkáját, illetve a PEJ leadást. Az adatlapban rögzített kérdéskörök bővíthetők, függően attól, hogy az intézmény milyen munkafolyamatokat dolgozott ki a szociális segítő / mentor számára.

AZ ELLENŐRZÉS DÁTUMA: ÉV HÓ NAP

| | I | N | - |
|---|---|---|---|
| ELŐKÉSZÍTÉS SZAKASZA | | | |
| A LAKHATÁSI SZÜKSÉGELTEK FELMÉRÉSE MEGTÖRTÉNT | | | |
| KIVÁLASZTJA A PROGRAMBA BEVONHATÓ ÜGYFELEKET. A PROGRAMBA BEVONHATÓ ÜGYFELEK KIVÁLASZTÁSA MEGTÖRTÉNT | | | |
| TOVÁBBÍTTJA, VAGY ELMONDJA JAVASLATÁT A KIJELÖLT VEZETŐNEK, TEAM FELÉ. A BEVONHATÓ ÜGYFELEKRŐL JAVASLATÁT ELMONDJA A KIJELÖLT VEZETŐNEK, A TEAM MEGERŐSÍT A DÖNTÉST | | | |
| TÁJÉKOZTATJA AZ ÜGYFELET A BEVONÁSSAL KAPCSOLATOS DÖNTÉSEKRŐL. AZ ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSA A PROGRAMBA VALÓ BEVONÁSRÓL MEGTÖRTÉNT. NEMLEGES VÁLASZ ESETÉN TÁJÉKOZTATÁST AD A TOVÁBBI EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGÉRŐL. | | | |
| A CÉLCSOPORTBA TARTOZÁST IGAZOLÓ DOKUMENTUMOK ELKÉSZÜLTÉK | | | |
| A KORÁBBI TÁMOGATOTT LAKHATÁSI PROGRAMBAN VALÓ RÉSZVÉTELT IGAZOLÓ DOKUMENTUMOK KITÖLTÉSRE KERÜLTÉK | | | |
| A TÁMOGATÁS MEGÁLLAPÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES IGÉNYLŐ LAPOK KITÖLTÉSRE KERÜLTÉK | | | |
| | | | |
| • BEVONÁS ESETÉN | | | |
| ELKÉSZÜLTÉK AZ EGYÉNI FEJLESZTÉSI TERVEK. | | | |
| ELKÉSZÜLTÉK AZ EGYÉNI FEJLESZTÉSI MEGÁLLAPODÁSOK ÉS ALÁÍRÁSRA KERÜLTÉK. | | | |
| AZ ÜGYFELEK RÉSZÉRE MEGTÖRTÉNT, A SZEMÉLYRE SZABOTT ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÁS ÉS FELKÉSZÍTÉS. | | | |
| SZÜKSÉG ESETÉN A CSOPORTOS FELKÉSZÍTÉS MEGTÖRTÉNT | | | |
| A CSOPORTOS FELKÉSZÍTÉSÉRŐL A JELENLÉTI ÍVEK KITÖLTÉSRE KERÜLTÉK | | | |
| KÖZREMŰKÖDIK A MEGFELELŐ LAKHATÁSI FORMA KIVÁLASZTÁSÁBAN. | | | |
| AZ ÜGYFELEK INTÉZMÉNYBŐL TÖRTÉNŐ KIKÖLTÖZÉSÉT ELŐKÉSZÍTETTE. | | | |
| ALBÉRLETI SZERZŐDÉS MINTA ÁTADÁSA AZ ÜGYFÉLNEK. TARTALMÁNAK ISMERTETÉSE MEGTÖRTÉNT | | | |
| BÉRLEMÉNY NYILVÁNTARTÓ ÉS KALKULÁCIÓS ADATLAPOK ELKÉSZÜLTÉK | | | |
| RENDSZERES A KAPCSOLATTARTÁS, A PROGRAM VEZETŐIVEL, REFERÁLÁS A MUNKAFOLYAMATOKRÓL | | | |
| A VÉGZETT MUNKA FOLYAMATA RÖGZÍTÉSRE KERÜLT A KIJELÖLT ADATLAPON. | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | |
| • KIKÖLTÖZÉST KÖVETŐ 6 –12 HÓNAPOS TÁMOGATÁSI SZAKASZ | | | |
| FOLYAMATOS A KAPCSOLAT TARTÁS AZ INTÉZMÉNYBŐL KIKÖLTÖZÖTT ÜGYFELEKKEL. | | | |
| AZ ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ DOKUMENTÁCIÓ VEZETÉSE. | | | |
| . HAVI RENDSZERESSÉGGEL BESZÁMOLÓT TART AZ INTÉZMÉNY TEAMJÉNEK, AZ ÜGYFELEK AKTUÁLIS HELYZETÉRŐL, AZ ELÉRT EREDMÉNYEKRŐL. | | | |
| A HAVI IGAZOLÁSOK A TÁMOGATÁS KIFIZETÉSÉHEZ LEADÁSRA KERÜLTEK | | | |
| | | | |
| • LEZÁRÁS SZAKASZA (ÖNÁLLÓ LAKHATÁS) | | | |
| RÖGZÍTÉSRE KERÜLTEK AZ ÜGYFELEK ÁLTAL ELÉRT EREDMÉNYEK, AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁS TERÉN. | | | |
| AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁST KÖVETŐ LEZÁRÁSHOZ ÍRÁSBAN REFERÁL AZ INDIKÁTOROK RÖGZÍTÉSÉÉRT FELELŐS SZEMÉLYNEK. | | | |
| | | | |
| • UTÁNKÖVETÉS SZAKSZA | | | |
| RÖGZÍTÉSRE KERÜLTEK AZ ÜGYFELEK LAKHATÁSI HELYZETÉRE VONATKOZÓ ADATOK. | | | |
| AZ ELÉRT EREDMÉNYEKRŐL BESZÁMOLT A TEAM FELÉ. „JÓ GYAKORLATOK” | | | |
| ÍRÁSBELI BESZÁMOLÓ KÉSZÍTÉSE AZ INDIKÁTOR SZÁMOK RÖGZÍTÉSÉÉRT FELELŐS SZEMÉLYNEK, A SZAKASZ LEZÁRÁSÁT KÖVETŐEN. | | | |
| | | | |
| SZÖVEGES KIEGÉSZÍTÉS, ÉRTÉKELÉS: | | | |
| | | | |

AZ ADATLAP TOVÁBBÍTÁSÁNAK DÁTUMA: ÉV HÓ NAP

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszachenyiterv.gov.hu
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.