

TÁMOP-5.4.9-11/1-2012-0031 - „Szociális együttműködés kialakítása a Körös-szögben”  
Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása  
5540 Szarvas, Kossuth L. u. 19. Tel: +36-66/400-140 E-mail: tamopegyutt@gmail.com

---

# Szükségletdiagnosztika

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

# *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása* *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

## **Szükségletdiagnosztika**

Az egyén szükségleteit a szociális ellátó rendszerben Maslow-piramisával jól lehet szemléltetni. A szükségletek kielégítésének egymásra épülése mutatja, hogy az alsóbb szintek kielégítetlensége a piramis összeomlását eredményezheti. Pl. ha éhesek vagyunk és fázunk, mert nincs elég pénzünk élelemre és tűzifára, nem az a legfontosabb vágyunk, hogy tiszta, vasalt ruha legyen rajtunk.



Maslow-piramis

Attól még, hogy tiszta, vasalt ruhát hordhatunk, még éhen halunk, vagy megfagyunk, mert az alsóbb szintű szükségleteink nincsenek megfelelő módon kielégítve.

Ha a családot a gázellátás kikapcsolása fenyegeti, mert a számlák nincsenek kifizetve, nem az a legfontosabb számukra az adott pillanatban, hogy a lakás ragyogjon a tisztaságtól.

**A cél az, hogy mindig a megfelelő segítséget kaphassa meg a rászoruló.**

**A szociális gondoskodás** átfogó tevékenység, amely egy-egy korcsoport vagy hátrányos helyzetű ember életmódjának javítását célozza meg, pénzbeli vagy természetbeni támogatással.

**A gondozás célja, feladata:** a gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és fajtáját a segítségre szoruló egyén, szociális egészségi és pszichés állapota határozza meg.

# *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*

## *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

A gyakorlat során kialakult gondozás elemei:

1. Fizikai
2. Egészségügyi
3. Pszichés gondozás
4. Foglalkoztatás

A fizikai gondozás a szűkebb-tágabb környezet kialakítását, az élelmezést, és ruházatot jelenti.

Lakókörnyezetüket úgy kell kialakítani, hogy célszerűen kényelmüket szolgálja, kedvezően befolyásolja életüket. A lakás berendezése praktikus könnyen tisztítható, barátságos esztétikus legyen. A falak pasztell színe, a díszítőelemek, szőnyegek, képek, függönyök, növények, a jó megvilágítás, a megfelelő hőmérséklet, mind-mind hozzátartozik az ideális lakókörnyezet kialakításához.

Idősek esetében: zöldövezet, földszintes épület kert közel, akadálymentes környezet Bútorzat: kényelmes fekhely, magasabb az átlagnál, karosszék, nem alacsonyabb nem süppedős, melyből könnyen fel tudnak állni.

### Ruházat:

Az öltözködés biológiai célja a külső környezet, az időjárás hatásaitól való védelem. De az öltözködéssel bizonyos társadalmi normáknak, elvárásoknak is eleget kell tenni. Az évszakhoz és a hőmérséklethez alkalmazkodjon. Pamutból készüljön az alsóruházat. Nyáron szellős, télen többretegű. Lábbeli nyáron szellős, de fogja a lábat. Télen bőrből készült meleg, csúszásgátlós. Továbbá a ruházat legyen esztétikus korhoz illő, tiszta. Az idős ember leggyakrabban a fizikai segítségnyújtást igényli, hiszen a szűkebb értelemben vett környezetük rendben tartása, rendszeres étkezésük megoldása, ruházatuk tisztántartása meghaladja fizikai erejüket.

### Élelmezés:

Az idős szervezetnek a könnyű, változatos, fehérjében, vitaminokban, rostban gazdag ételekre van szüksége. Fontos az idős emberek napi folyadékszükségletére figyelni, itatni őket. Napi 1,5-2 litert, beszámítva a szilárd táplálék víztartalmát is.

### Egészségügyi ellátás:

Célja: a betegségek megelőzése, korai felismerése, gyógyítása, rehabilitálása. Orvosi-szakorvosi feladat, az idős ember rendszeres vizsgálata, heveny és krónikus betegségekben gyógyszeres kezelés.

Az idős emberek egészségügyi gondozását végző személy feladata, lényegében az ideális hozzátartozó vagy családtag helyettesítése.

Gondozás: személyi higiénia biztosítása: mosdatás, fürdetés, fogmosásánál előkészítés, gyógyászati segédeszközök használatának megtanítása, karbantartása, tisztántartása.

A gondozónőnek a fokozatosság elvét be kell tartani. Az idős embert tapintatosan, ügyesen kell rávezetni a személyi higiénia fontosságára. Betegség észlelése esetén: ha állapota engedi elkísérni, ha nem kihívni az orvost: A beteg ápolása az orvos utasításai alapján történik. Kórházba utalás esetén személyes ruházatának, iratainak összecsomagolása, rendszeres látogatása fontos.

Az önmaga körüli ellátásban hagyjuk rá mindazt a tevékenységet, amelyet képes elvégezni. A túlgondozást kerüljük!

## *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása* *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

### Pszichés gondozás:

Az embertársas lény, alapvető szüksége, hogy kapcsolatot teremtsen és tartson fenn más emberekkel, szüksége van arra, hogy örömét, bánatát a mindennapok gondjait valakivel megossza. Igényli az együttérzést, elismerést, rokonszenvet, ami a kiegyensúlyozottság az öröm érzésének egy fontos forrása. Ha a fenti szükségletek kielégíthetetlenek, befelé forduló lesz, izolálódik.

Az idős ember nagy része egyedül él, társtalanul, nincs kivel megosztania problémáját.

A szociális gondozás egyik célja: segíteni társas kapcsolataik megtartásában, ápolásában, újak kialakításában, oldani függőségi érzését, leküzdeni az öregtudat - betegsőtudat kóros élményét, felismerni az izolációt, elősegíteni oldását.

Az idős embernek minden cselekedetünkben éreznie kell a szeretetet és a segítőkészséget. Magatartásunkkal ébresszünk benne bizalmat, mert ennek hiányában a gondozás nem érheti el igazi célját.

A jó gondozómunka egyik igen lényeges pontja a bizalom megszerzése, és ami még lényegesebb, a bizalom megtartása, megfelelő magatartással, tiszteletadással, megértéssel, türelemmel, segítőkészséggel. Az idős emberektől nyert információkat kötelességünk bizalmasan kezelni, melyekkel nem szabad visszaélni.

### Foglalkoztatás:

Az egészséges élet alapja a rendszeres tevékenység, a hasznosság érzése, ami fokozza az önbecsülést, segíti a szervezet normális működését, lassítja az öregedés folyamatát.

A munkavégzés hiánya a feleslegesség érzését váltja ki. A tétlenül üldögélő ember unatkozik, türelmetlenné válik, szellemi és testi ereje rohamosan hanyatlik. Ennek feloldására egyetlen lehetőség kínálkozik: a foglalkoztatás.

Célja: az idős ember adottságainak messzemenő figyelembevételével, a mindennapi élet tartalommal való megtöltése! - észszerű eredmény elérése!

A foglalkoztatás legyen az idős ember életkorának, személyiségének, testi-szellemi állapotának megfelelő, de ne legyen megerőltető. Lehet fizikai, szellemi, kulturális, szórakoztató foglalkozás.

Fizikai foglalkoztatás lehet, a közvetlen környezet rendben tartása (lakás, kert, udvar) vagy a rendben tartásban való közreműködés, családon belül másokért végzett fizikai munka (például az unoka ellátása), de lehet munkaviszonyban történő foglalkoztatás melynek a legtöbb esetben elsődleges célja a jövedelem kiegészítése.

Szellemi, kulturális foglalkoztatás legfőbb célja a szellemi frissesség megőrzése. Lehetséges formái: könyvek, napi és hetilapok olvasása, rádióhallgatás, televízió nézés, színház és mozilátogatás, ismertterjesztő előadásokon, műsoros délutánokon való részvétel vagy zene hallgatása.

Szórakoztató foglalkozás nem lehet élesen elválasztani az előbbiektől. Lényegében a hasznos időtöltés nem szervezett része, pl. a sakkozás, kártyázás, társasjáték, kedvtelésből végzett kézimunkázás.

Az izoláció, az öregkori magány enyhítése is fontos gondozási feladat. Sokan megromlott egészségi állapotuk miatt lakásukhoz kötöttek, a külvilággal nem tudnak érintkezni, de azok is, akik még mozgásképesek, fáradékonyságuk, az érdeklődés csökkenése miatt feladják meglévő kapcsolataikat is. Érdeklődésük önmaguk felé irányul, betegségekre panaszkodnak, tehetetlenségük fokozódik, hangulatuk romlik, szellemi képességeik rohamosan csökkennek. Ezt a folyamatot, ha lehet, jó megelőzni, de ha már elindult, visszaszorítására kell törekedni.

# *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*

## *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

### Érdekvédelem:

Lényeges feladat! A gondozásra szoruló ember állapotánál fogva, ha nem képes a hivatalos ügyek intézésére. Az idősek gondozását vállaló személy tisztában kell, hogy legyen a legszükségesebb tennivalókkal, adott esetben megfelelő felvilágosítást tudjon adni vagy konkrétan, intézkedni, például kérelmet, beadványt megírni, elvinni.

### Az érdekvédelem leggyakrabban előforduló feladatai:

- Eljárás megindítása segély kérésére
- Közgyógyellátási igazolvány kérése,
- Szociális étkeztetés igénylése,
- Idősek otthoni beutalás kezdeményezése. Ha tartós bentlakásos intézménybe költözik a gondozott, nyújtunk neki segítséget a beköltözéshez, ügyei megoldásához.
- 

### Gyermekjóléti szolgálat:

#### **A gyermekjóléti szolgálat rövid, egyszeri segítő szolgáltatásai**

önkéntes megkeresés, rövid egyszeri szolgáltatás (információnyújtás, tájékoztatás, tanácsadás, környezettanulmány készítése- családlátogatás, ügyintézés, más szolgáltatóhoz történő irányítás

#### **Gondozás- család gondozás folyamata**

A gyermekjóléti alapellátásban végzett családgondozás formái:

- önként segítséget kérőkkel végzett családgondozás
- jelzőrendszeri jelzés alapján induló gondozási folyamat
- krízishelyzet ellátása
- kiegészítő tevékenységek

#### **Kötelezésen alapuló családgondozás- védelembe vétel**

Hatósági intézkedésre irányuló kezdeményezésre jogosultak:

- Gyermekjóléti Szolgálat
- Védőnői Szolgálat, házi orvos, házi gyermekorvos,
- Nevelési- oktatási Intézmény, nevelési tanácsadó,
- Családsegítő Központ,
- Szabállyértési hatóság,
- Rendőrség,
- Ügyészség,
- Bíróság,
- Pártfogó felügyelői szolgálat,
- Gyámhivatal,
- Menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása,
- Áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervek,
- Társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok, magánszemélyek ( pl. családterapeuta, mediátor),
- Munkaügyi hatóság.

# *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*

## *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

### **Utógondozás**

Az utógondozás olyan segítő szolgáltatás, amelynek célja a gyermek családjába történő visszailleszkedésének, lakókörnyezetébe történő beilleszkedésének, tanulmányai folytatásának segítése, illetve a fiatal felnőtt iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatása. A nevelésbe vétel megszűnése után- kivéve, ha a gyermeket örökbe fogadták- a gyámhivatal legalább 1 év időtartamra elrendeli a gyermek és a fiatal felnőtt utógondozását, feltéve, hogy az utógondozását a fiatal felnőtt maga is kéri.

A 18. életéve betöltése előtt hazagondozott gyermek utógondozását a lakóhelye szerinti gyermekjóléti szolgálat családgondozója, a nagykorúsággal önállóvá vált fiatal felnőttét a gyermekotthon, a nevelőszülői hálózat utógondozója látja el.

### Családgondozás :

**A családsegítő szolgálat igénybevétele alanyi oldalról minden esetben önkéntes alapon történik!**

#### **A családsegítő szolgálat rövid, egyszeri segítő szolgáltatásai**

önkéntes megkeresés, rövid egyszeri szolgáltatás ( információnyújtás, tájékoztatás, tanácsadás, környezettanulmány készítése- családlátogatás, ügyintézés, más szolgáltatóhoz történő irányítás), ebben az esetben külön esnapló nem kerül megnyitásra, az ügyfélforgalmi naplóba kerül az eset

#### **A családsegítő szolgálat tartósabb ügyfél kezelése**

- önkéntes megkeresés, hosszabb távú ügykezelés tartós életvezetési problémák esetén, segítő beszélgetés, ügyintézésben segítségnyújtás, környezettanulmány
- Adományok közvetítése – ételkészítés – Magyar Ételmiszerbank – ruházat - bútorok

### Adósság kezelési szolgáltatás :

3 hónapos előkészítő szakasz kezdődik, amely időtartam alatt a hátralékos minden hónapban bemutatja az összes aktuális közüzemi számlájának befizetését igazoló szelvényt, bankszámlakivonatot. Abban az esetben, ha az együttműködés zökkenőmentes a szükséges papírok (lakásnagyságot igazoló dokumentum, 3 havi jövedelemigazolás, szolgáltatói igazolás a hátralékról, iskolalátogatási igazolás stb.) mellékelte csatolásával beadásra kerül az adósságkezelés iránti kérelem az Önkormányzat felé.

A kérelem sikeres elbírálása esetén született adósságcsökkentési támogatást megállapító határozatban rögzítik a hátralék fizetésének módját és összegét a kliens előzetesen, a kérelemmel együtt beadott nyilatkozata alapján. A támogatás megállapításakor megállapításra kerül a lakásfenntartási támogatás is az adósság rendezésének határozatban foglalt időtartamáig.

A hátralék rendezésének időtartamáig havi rendszerességgel be kell mutatni az adósságkezelési tanácsadónak a befizetett aktuális közüzemi számlák és a törlesztő részlet befizetését igazoló szelvényt, bankszámlakivonatot.

Az adósságcsökkentési támogatás **tovább nem folyósítható**, és a kifizetett összeget vissza kell téríteni, ha:

- a jogosult az adósságkezelési tanácsadást nem veszi igénybe

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

- három egymást követő hónap közüzemi díj hátralék elmaradása van
- az önrész befizetésével, három alkalommal el van maradva

Ebben az esetben az adósságcsökkentési támogatás 48 hónapon belül ismételt nem állapítható meg.

Ugyanazon személy vagy háztartásának tagja az adósságkezelési szolgáltatás lezárásától számított 24 hónapon belül nem részesülhet adósságkezelési szolgáltatásban.

A sikeres hátralékrendezést követően 3 hónapos **utógondozási szakasz** kezdődik, amikor a kliens bemutatja befizetett aktuális közüzemi számláit, melynek célja, hogy figyelemmel kísérjük a rendszeres befizetést.

Intézményünkben összeállításra került egy egyszerű kérdőív, aminek kitöltésével a szociális segítségért hozzánk forduló egyén aktuális szükségletei felmérhetők, és a megfelelő helyre irányítható.

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

**Szükségletdiagnosztikai kérdőív (Egyszerűsített)**

Név:.....

Lakcím:.....

1. Milyen ellátás igénybevételéért kereste fel az intézményt?  
.....
2. Milyen önellátási probléma miatt kéri az ellátást/ segítséget?  
.....  
.....
3. Van-e szolgáltatási hátraléka? Ha igen milyen és mekkora?  
.....  
.....
4. Hogyan biztosítja otthonában a fűtést?.....
5. Hogyan biztosítja otthonában az étkezését?.....
6. Milyen rendszerességgel jut főtt ételhez?.....
7. Ki vásárol be, és milyen rendszerességgel?.....
8. Hogyan oldja meg otthonában a tisztálkodást, és milyen rendszerességgel?.....
9. Ki végzi a ruhaneműi tisztántartását, és milyen rendszerességgel?.....
10. Szed-e rendszeresen gyógyszert, ha igen, hogyan írhatja fel, és ki váltja ki?.....
11. Hányan élnek a lakásban?.....
12. Ki az akitől segítséget kaphat, és milyen rendszerességgel?.....
13. Egyéb közlendő:.....  
.....  
.....

Dátum:

igénylő

esetfelelős



# Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása Szociális és Gyermekjóléti Intézménye

## HELYZETFELTÁRÁS

(Opcionális, az eset jellege szerint, a szakember megítélése szerinti mélységben végzendő a felmérés a megadott szempontok alapján)

### Szociális helyzetkép modul

#### 1. Az ellátást igénylő iskolai végzettsége

##### Legmagasabb iskolai végzettség

- Nincs: \_\_\_\_\_
- Befejezetlen általános iskola, osztályok száma: \_\_\_\_\_
- Befejezett általános iskola 8 osztály: \_\_\_\_\_
- Befejezett általános iskola 9 osztály: \_\_\_\_\_
- Befejezetlen szakiskola, osztályok száma: \_\_\_\_\_
- Befejezett szakiskola: \_\_\_\_\_
- Befejezetlen szakmunkásképző, osztályok száma: \_\_\_\_\_
- Befejezett szakmunkás képző iskola: \_\_\_\_\_
- Befejezetlen szakközépiskola, osztályok száma: \_\_\_\_\_
- Befejezett szakközépiskola: \_\_\_\_\_
- Érettségi: \_\_\_\_\_
- Technikum: \_\_\_\_\_
- Befejezetlen főiskola, egyetem, félévek száma: \_\_\_\_\_
- Befejezett főiskola, egyetem: \_\_\_\_\_

##### Szakképesítések

- OKJ-s: \_\_\_\_\_
- Egyéb okleveles: \_\_\_\_\_

##### Nyelvtudás

- Nyelvvizsgával rendelkezik (nyelv, fok, beszéd, írás): \_\_\_\_\_
- Nyelvvizsgával nem rendelkezik, nyelvtudás (nyelv, beszéd, írás): \_\_\_\_\_
- Jelnyelv: \_\_\_\_\_

##### Jogosítvány

- Kategória: \_\_\_\_\_

#### 2. Az ellátást igénylő gazdasági aktivitása

##### Aktív

- Munkahely neve: \_\_\_\_\_
- Munkakör, beosztás: \_\_\_\_\_
- Hány órában áll alkalmazásban: \_\_\_\_\_

##### Inaktív

- Inaktív státusz oka: \_\_\_\_\_
- Inaktív státusz fennállásának kezdete: \_\_\_\_\_
- Inaktív státusz okán kapott ellátás: \_\_\_\_\_

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

**Álláskereső**

- Ellátás, amelyben részesül: \_\_\_\_\_

**Elsődleges munkaerőpiacon betöltött pozíciók**

- Munkakörei, beosztásai: \_\_\_\_\_
- Utolsó munkahely neve: \_\_\_\_\_
- Utolsó munkaköre: \_\_\_\_\_
- Hány órában állt alkalmazásban: \_\_\_\_\_  
(utolsó 5 év, vagy utolsó 5 munkahely adatai relevánsak)

**Másodlagos munkaerőpiacon betöltött pozíciók, illetve azok időintervalluma**

- Közfoglalkoztatás: \_\_\_\_\_
- Munkakörei: \_\_\_\_\_
- Szociális foglalkoztatás (külső): \_\_\_\_\_
- Munkakörei: \_\_\_\_\_
- Intézményen belüli foglalkoztatás: \_\_\_\_\_
- Munkakörei: \_\_\_\_\_

(utolsó 5 év, vagy utolsó 5 munkahely adatai relevánsak)

**3. Az ellátást igénylő családi állapota**

- Családi állapot: \_\_\_\_\_
- Gyermekei neve, neme, kora  
(ebből együtt élőket javasolt feltüntetni): \_\_\_\_\_

- Egy háztartásban élő hozzátartozók: \_\_\_\_\_

- Más hozzátartozók: \_\_\_\_\_

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

**4. Az ellátást igénylő és családja jövedelmi helyzete**

**Havi bevételek**

Rendszeres jövedelmek

- Munkajövedelmek: \_\_\_\_\_
- Társadalmi jövedelmek: \_\_\_\_\_
- Egyéb rendszeres jövedelem: \_\_\_\_\_

Egyéb anyagi erőforrás: \_\_\_\_\_

**Havi rendszeres kiadások**

- Lakbér: \_\_\_\_\_
- Lakástörlesztés havi törlesztő részletek (havi összeg, lejárat, év, hónap):  
\_\_\_\_\_
- Villanyáram: \_\_\_\_\_
- Víz: \_\_\_\_\_
- Csatorna: \_\_\_\_\_
- Gáz: \_\_\_\_\_
- Fa, szén: \_\_\_\_\_
- Közös költség: \_\_\_\_\_
- Szemétszállítás díja: \_\_\_\_\_
- Élelmiszer: \_\_\_\_\_
- Tisztálkodás: \_\_\_\_\_
- Öltözködés: \_\_\_\_\_
- Gyógyszerkiadás: \_\_\_\_\_
- Közlekedés: \_\_\_\_\_
- Iskoláztatással járó költségek: \_\_\_\_\_
- Telefon: \_\_\_\_\_
- Kábeltévé: \_\_\_\_\_
- Internet: \_\_\_\_\_
- Egyéb: \_\_\_\_\_

**Kölcsönök, hitelek, adósságok**

- Típusa: \_\_\_\_\_
- Nagysága: \_\_\_\_\_
- Törlesztő részlet: \_\_\_\_\_
- Futamidő: \_\_\_\_\_

**Vagyon**

- Ingatlan: \_\_\_\_\_
- Ingóság: \_\_\_\_\_
  - Jármű: \_\_\_\_\_
- Vagyoni értékű jog: \_\_\_\_\_

# Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása Szociális és Gyermekjóléti Intézménye

## 5. Az ellátást igénylő és családja lakhatási körülményei

### Lakáskörülmények

- Jogviszony: tulajdonos, bérlő, szívessegi lakáshasználó, családtag, jogcím nélküli, egyéb: \_\_\_\_\_
- Lakás jellege: családi ház, lakás, panellakás, házrész, egyéb: \_\_\_\_\_
- Komfortfokozat: összkomfortos, komfortos, félkomfortos, komfort nélküli, szükséglakás, nem lakáscélú helyiség
- Fűtés módja: központi, gáz, villany, szén, fa, alternatív – egyedi kazán, etage fűtés, távfűtés, parapet fűtés (konvektor), villany, szén, fa, egyéb: \_\_\_\_\_
- Lakás nagysága: szobaszám: \_\_\_\_\_, alapterület: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>
- Lakás helye: centrum, peremrészen, - nagyvárosban: lakótelep, kertváros, falusias rész  
egyéb: \_\_\_\_\_

### Hajléktalan ellátást igénylő esetén annak tartózkodási körülményei

- Fűtöttség jellemzői: fűtött, fűtetlen, \_\_\_\_\_
- Közterület: \_\_\_\_\_
- Magánterület: \_\_\_\_\_
- Átmeneti szállás: \_\_\_\_\_
- Éjjeli menedékhely: \_\_\_\_\_
- Bázis-szállás: \_\_\_\_\_

## 1. Az ellátást igénylő kapcsolati rendszere, (a kapcsolattartó neve,) a kapcsolat rendszeressége

- Barátok: \_\_\_\_\_
- Párkapcsolat: \_\_\_\_\_
- Gyermek, unokák: \_\_\_\_\_
- Rokonok: \_\_\_\_\_
- Szomszédok: \_\_\_\_\_
- (Volt) munkatársak: \_\_\_\_\_
- (Volt) iskolatársak: \_\_\_\_\_
- (Volt) sporttársak: \_\_\_\_\_
- Szociális ellátás nyújtó személy (gondozó, ügyintéző, stb.): \_\_\_\_\_
- Háziorvos: \_\_\_\_\_
- Védőnő: \_\_\_\_\_
- Postás: \_\_\_\_\_
- Boltos: \_\_\_\_\_
- Egyéb: \_\_\_\_\_

## 7. Az ellátást igénylő intézményi kapcsolatrendszere, kapcsolattartó neve és elérhetősége

- Szociális szolgáltató: \_\_\_\_\_
- Gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató: \_\_\_\_\_
- Egészségügyi szolgáltató: \_\_\_\_\_
- Oktatási intézmény: \_\_\_\_\_
- Munkaügyi szervezet: \_\_\_\_\_
- Önkormányzat: \_\_\_\_\_
- Civil szervezetek: \_\_\_\_\_
- Egyház: \_\_\_\_\_
- Kulturális intézmény: \_\_\_\_\_
- Kiskereskedelmi egység: \_\_\_\_\_
- Vendéglátó egység: \_\_\_\_\_
- Egyéb: \_\_\_\_\_

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

**HELYZETFELMÉRÉS 2.**

**Állapotkép modul**

Mentális állapot			
Szempontok	Szakértő (orvos, szakorvos, pszichológus) szakvéleménye (OPCIONÁLIS)	Segítő szakember tapasztalatai	Igénybe vevő érzékelése, véleménye, belátása alapján
Kedélyállapot			
Alkalmazkodás			
• Környezethez való viszonyulás			
• Személyekhez való viszonyulás			
Önmagához való viszonyulás (önértékelés)			
Tájékozódás			
• Térben			
• Időben			
• Személyekre vonatkozóan			
Kommunikáció			
• Közlés			
• Megértés			
• Sztereotípiá			
Alvás			
Zavarok			
• Nyugtalanság, zavartság			
• Szuicid készletés			
Egyéb:			

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

Szempontok	Aktivitás, foglalkoztathatóság	
	Ellátást igénylő szerint	Segítő szakember megállapítása
Státusz		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Álláskereső (regisztrált, nem regisztrált)</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkalmi munkát végez</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fekete (szürke) munkát végez</li> </ul>		
Álláskeresői technikái		
Munkaerő-piaci tapasztalatok		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyílt munkaerőpiac</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Védett foglalkoztatás</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intézményen belüli foglalkoztatás</li> </ul>		
Munkavégzés		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Munkahelyek, munkakörök</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkalmazásban töltött idő</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Munkaviszony megszűnés oka</li> </ul>		
Mobilitási hajlandóság		
Társakhoz való viszonya (egyéni programokat preferál, csoportban végzendő tevékenységeket preferál)		
Érdeklődési kör (irodalom, zene, képzőművészet, technika, mozgás, sport, stb.)		
Monotonitás-tűrés		
Irányhatóság		
Önállóság (irányítást igényel, önálló)		
Kreativitás		
Szabadidős tevékenységek		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehetősége van rá, végzi</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nincs lehetősége rá, végezné</li> </ul>		
Készségek, kompetenciák		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Általános tanulási képesség</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbális képesség</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Számolási képesség</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Térbeli tájékozódási képesség</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaészlelés</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szem-kéz koordináció</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ujj-ügyesség</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kézügyesség</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Figyelemkoordináció</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emlékezés</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egyensúlyérzék</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkalmazkodóképesség</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problémamegoldás</li> </ul>		
Tudások		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alapismeretek</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Speciális ismeretek</li> </ul>		
Motiváció		
Erősségek		
Korlátok		

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

**AZ IGÉNYBEVEVŐVEL FOLYTATOTT SZOCIÁLIS MUNKA TERVE, FOLYAMATA**

Az első interjú időpontja: \_\_\_\_\_

**Első interjú összefoglalása**

- Mi okból kereste fel a szolgáltatást nyújtót az ellátást az igénybe vevő?

---

---

- Milyen segítséget vár az igénybe vevő?

---

---

- Milyen eredményeket vár az igénybe vevő?

---

---

**Helyzetfeltárás**

- Státusz, környezet

---

---

---

- Állapot felmérés (fizikai, egészségügyi, mentális, aktivitás)

---

---

---

**Probléma meghatározás**

- Probléma meghatározás az igénybe vevő szerint:

---

---

- Probléma meghatározás a szociális munkás szerint:

---

---

- Közös probléma meghatározás:

---

---

# *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása* *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

Problématípusok:

- Életvitel: \_\_\_\_\_
- Családi-kapcsolati: \_\_\_\_\_
- Lelki-mentális: \_\_\_\_\_
- Gyermeknevelési: \_\_\_\_\_
- Anyagi: \_\_\_\_\_
- Foglalkoztatással kapcsolatos: \_\_\_\_\_
- Egészségi állapot: \_\_\_\_\_
- Egészségkárosodás következménye: \_\_\_\_\_
- Fogyatékoság: \_\_\_\_\_
- Ügyintézéshez segítségkérés: \_\_\_\_\_
- Információkérés: \_\_\_\_\_
- Iratpótlás: \_\_\_\_\_
- Lakhatás: \_\_\_\_\_
- Jogi probléma: \_\_\_\_\_
- Egyéb: \_\_\_\_\_

## **CSELEKVÉSI TERV**

Az esetfelelős, majd (ahol szükséges) a team által megfogalmazott hosszabb távú célok, teendők (maximum 1 év)

Hosszú távú célok	Cél elérésének eszköze	Cél elérésének módszere	Cél elérésének tervezett időpontja	Vállalás, teendő			
				Igénybe vevő	Esetfelelős	Hozzá tartozó/természetes támogatók	Szakmai team tagjai

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hónap \_\_\_\_\_ nap

\_\_\_\_\_  
Igénybe vevő aláírása

\_\_\_\_\_  
Esetfelelős aláírása



*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

**Az esetfelelős, majd (ahol szükséges) a team által megfogalmazott rövid távú célok, teendők (maximum 3 hónap)**

Rövid távú célok	Cél elérésének eszköze	Cél elérésének módszere	Cél elérésének tervezett időpontja	Vállalás, teendő			
				Igénybe vevő	Esetfelelős	Hozzá tartozó/természetes támogatók	Szakmai team tagjai

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hónap \_\_\_\_\_ nap

\_\_\_\_\_  
Igénybe vevő aláírása

\_\_\_\_\_  
Esetfelelős aláírása

# *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*

## *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

### **Alkalmazott kommunikáció Kliensekkel és Hozzátartozókkal**

A személyes kommunikáció alapvető fontosságú a szociális ellátásban. A kommunikáció alapvetően két fő szinten szükséges: a „kliensekkel”, valamint az ő hozzátartozóikkal, törvényes képviselőikkel. A kommunikáció tartalma, módja jelentős mértékben befolyásolja az intézmény megítélését, a kliensek, hozzátartozóik elégedettségét. A rendszeres kommunikációval, megfelelő hangnemmel elérhető, hogy a kliensek és hozzátartozók, törvényes képviselők résztvevő partnernek érezzék magukat a szolgáltatások igénybevétele során.

#### Információs elvárások

Az intézmény köteles a környezetet aprólékosan és gyakran tájékoztatni életéről, munkájáról, jellemzőiről. Írásos broszúrákkal, nyitott napokkal, fórumokkal, gyakori meghívásokkal lehet teljesebbé tenni az intézményről kialakult esetleg hiányos, torz képet.

- Az intézmény munkatársai minden körülmények között – korra, szellemi vagy fizikai állapotra, társadalmi helyzetre, kiszolgáltatottságra, anyagi helyzetre stb. való tekintet nélkül – tiszteletben tartják a szolgáltatás igénybevevőjének, illetve hozzátartozóinak, törvényes képviselőinek emberi méltóságát.
- A kommunikáció személyközpontú, kétoldalú ( ne csak az intézmény kinyilatkoztatásaira legyen lehetőség ), biztosítja a visszacsatolás lehetőségét.
- A kommunikáció érthető, követhető ( a megcélzott személyek igényeinek és szintjének megfelelő közlések, ez más jellegű a célcsoporttal, annak hozzátartozóival, a fenntartóval, a lakókörnyezettel stb. ).
- Az információcsere lehetőségét megadja a kommunikációs képességeikben akadályozott kliensek számára is ( hallásukban, látásukban, illetve beszédükben akadályozott emberek speciális igényei ).
- A kommunikáció irányai, technikai, lehetőségei átláthatók ( világos információk az igénybe vehető kommunikációs csatornákról és partnerekről).
- Az intézmény dolgozója olyan néven szólítja meg az ellátottat, ahogy azt ő egyénileg megkívánja.
- A kliensek elégedettek a számukra hozzáférhető információ színvonalával.
- Minden érdekelt partner tervezett bevonása a kommunikációs folyamatokba
- A részvételi modellnek megfelelően a sokirányú intézményi kommunikációban szerephez jutnak az elsődleges érdekelték, az intézmény kliensei is.
- Mind a kifelé, mind a befelé irányuló kommunikáció azt a célt is szolgálja, hogy segítsen a kliensnek bevonódó, integráltan jelenlévő, aktív szociális szereplőkként résztvenni
- Az intézményi kommunikáció kétirányú: részben a kliensek közvetlen hozzátartozóira irányul, részben a környezettel kíván kapcsolatot teremteni.

## *Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása* *Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

- **A hozzátartozókkal, törvényes képviselőkkel való kommunikáció során az alábbiak szem előtt tartása kötelezően elvárható:**
  - 1. a hozzátartozókkal, törvényes képviselőkkel való kommunikáció mindig megfelelő minőségű és személyre szabott legyen ( tisztelet megadása, nem megalázó kifejezések használata, tapintatos és udvarias viselkedés stb. ), oly módon, hogy azt a partner maga tiszteletteljesnek élje meg, az megfelelően iskolázottságának, értelmi és érzelmi állapotának, s mindenképpen tükrözze azt a törekvést, hogy az intézmény a partner számára világossá kívánja tenni az átadott információkat. A belső szabályrendszerben rögzíteni kell, hogy mikor, milyen információkat kell biztosítani a kliensnek, hozzátartozóknak az ellátott érdekében az intézmény részére;**
  - 2. hogy az információk átadása ne szívességszámba menjen, azt tekintsék a normál kapcsolattartás elengedhetetlen, kötelező elemének;**
  - 3. a bizalmaskodás elkerülése;**
  - 4. a korruptív helyzetek kialakulásának megelőzése;**
  - 5. a család értékrendjének értékítélétől mentes tiszteletben tartása;**
  - 6. a család meggyőződéseivel, vallásával, szokásaival stb. kapcsolatos tolerancia;**
  - 7. a család prioritásainak elfogadása és törekvés azok intézményrendszeren belüli tiszteletben tartására az illető messzemenő tiszteletben tarása**

### Átlagos értékrend

**Az intézmény arra törekszik, hogy kliensei megéljék a helyi társadalom adott korosztályának élményeit, értéket adó eseményeit. Kommunikációban ezek közvetítése és ezekre történő figyelem felkeltésre törekszik.**

### Információs elvárások

**Az intézmény köteles a környezetet aprólékosan és gyakran tájékoztatni életéről, munkájáról, jellemzőiről. Írásos broszúrákkal, nyitott napokkal, fórumokkal, gyakori meghívásokkal lehet teljesebbé tenni az intézményről kialakult esetleg hiányos, torz képet.**

### Beilleszkedés segítése

**Törekedni kell arra, hogy az intézmény értékrendjének tiszteletben tartásáról és követéséről gyakorta meggyőződhesen a környezet. A beilleszkedési, a környezetbe simulási törekvések kommunikációja az esetek nagy részében a nonverbális kommunikáció eszközeivel történik ( külső jegyek, viselkedés, öltözködés, megjelenés stb. ), melyek sokkal erőteljesebbek és átütőbbek, mint a nem mindig hiteles verbális üzenetek.**

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

Aktív részvétel a közösség életében

**Ez a beilleszkedési törekvések során alkalmazott kommunikáció szerves folytatása, de annál többet jelent. Nem csupán a jelzések szintjén valósul meg: az aktív részvétel feltételének teljesítése ezen messze túlmegegy. A tényleges aktivitásnak valóban azt kell sugallnia a környezet felé, hogy az intézmény nem idegen test annak szervezetében. Ennek megfelelően nem elkülönülni kell, hanem aktívan részt vállalni a közösség életében: önkéntes munka, közös megmozdulások, az önkormányzati fogadóórákon, a környezet ünnepeiben és az egyéb eseményeken való részvétel, helyi szavazásokon való aktivitás, nyílt napok szervezése az intézményben, időről időre híradás az intézményről a helyi lapban és/vagy elektronikus médiában, saját ünnepeikre a közösség képviselőinek meghívása stb. Ezen aktusok azt kommunikálják a környezet felé, hogy az intézmény valóban, ténylegesen az adott lakóközösség része.**

**Ha az intézmény önmaga szándékait megfelelően kommunikálja, természetessé válik az összekovácsolódás: az intézmény számos munkaalkalmat teremthet a közösség tagjai részére. Amennyiben az intézményben bármilyen jellegű képzés vagy termék-ajándék előállítás folyik, a termékeket úgy lehet kiválasztani, hogy azoknak legyen kereslete az adott környezetben ( olyan kézműves- és egyéb termékek gyártása, amelyeket a közösség értékeli ).**

*Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulása*  
*Szociális és Gyermekjóléti Intézménye*

Összefoglaló táblázat az alkalmazott kommunikációs gyakorlat visszacsatolására

Kritérium	Indikátor	Forrás
<b>A kommunikáció során az ellátást igénybevevő lehetőséget kap saját észrevételeinek megfogalmazására, közlésére.</b>	<b>Ellátotti javaslatok kikérésének száma befogadott javaslatok száma, elutasított javaslatok száma.</b>	<b>Interjú írásos ötlet láda</b>
<b>A mindennapok egyszerű eseményeinek, történéseinek, szükségleteinek kommunikációja az ellátást igénybevevő számára megfelelő hangnemben és érthetőséggel történik.</b>	<b>Elégedettség, tájékozottság.</b>	<b>Interjú írásos vélemények</b>
<b>A kommunikáció során egyik egyik fél sem sért személyiségi jogokat, nem használ a másik által tiszteletlennek, durvának érzett kifejezéseket.</b>	<b>Elégedettség.</b>	<b>Interjú írásos visszajelzés</b>
<b>A szolgáltatást igénybevevők és a hozzátartozók számára is biztosított a fenntartóval való kapcsolatfelvétel lehetősége</b>	<b>Fenntartói fogadóórák, az azokon való megjelenések száma.</b>	<b>Interjú írásos visszajelzés</b>

Visszajelzések kiértékelése ( munkaértekezlet stb. formájában).

A kiértékelés során feltárt problémák megfogalmazása.

A problémákra adott lehetséges megoldási folyamatok meghatározása.

Szükség esetén kommunikációs tréning, asszertív kommunikációs tréning szervezése a dolgozók részére.