

**INTÉZMÉNYI FÉRŐHELY
KIVÁLTÁSI TERV**

**MÓDSZERTANI
ÚTMUTATÓ**

2017

A kiadvány az EFOP-1.9.1-VEKOP-15-2016-00001 kódszámú „**TÁRS PROJEKT - Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása**” című kiemelt projekt keretében készült.

Szerzők:

Csumán-Lechner Alexandra
Eszik Orsolya
Dr. Gazsi Adrienn
Kovács Éva
Matolcsi Rita
Pordán Ákos
Sándor Zsolt
Szabóné Ivánku Zsuzsanna

A módszertan elkészítésében közreműködtek: Balog-Urbanovszky Zsuzsanna, Csabai Lucia, Dávid Andrea, Gordos Erika, Jakubinyi László, Kiss Ágnes, Kissné Huszár Anikó, Lénárd Júlia, Nagy Éva, Pandula András, Réti Ferencné, Dr. Sziklai István.

A kiadvány a TÁRS projekt Szolgáltatásfejlesztési Munkacsoport koordinálásával készült.

Átdolgozott kiadás

2017



Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.
Székhely: 1071 Budapest, Damjanich utca 4.
Telefon: (+36 1) 450 3230; fax: (+36 1) 450 3235
E-mail: titkarsag@fszk.hu; <http://www.fszk.hu>
Felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: E-000892/2014

Tartalomjegyzék

Előszó.....	9
Vezetői összefoglaló	10
Hogyan használja a módszertani útmutatót?	13
Szakmapolitikai háttér.....	17
Nagylétszámú intézmények kiváltása.....	17
Eddigi programok	27
Következtetések	30
A 2014–2020-as programozási időszak	31
Az intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés	33
A gondozásról az önálló életvitelre való áttérés	33
Lakók helyzete az intézeti kultúrában	35
Támogatott életvitel.....	37
Támogatási paradigma	37
Munkatársak új szerepben és feladatkörben	38
Milyen előnyökkel jár a támogatott lakhatásban dolgozó szakemberek számára az új munkakörnyezet és munkaszervezés?	41
Vezetői és szervezeti kultúra	42
A közösségi életvitelt támogató működésre való áttérés szervezeti szintű megvalósulása.....	44
Sikeres átalakulás folyamata: a gondozási modelltől az életminőség modellig.....	47
Alapelvek	49
Az Intézményi Férőhely KiváltásiTerv módszertan általános bemutatása	54
Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv módszertan területei.....	73
1.) modul Az intézmény lakói	74
Az intézmény lakóinak felmérése.....	75
Bevezető	75
A lakók felmérésének szemléleti keretei.....	77
Adatgyűjtés köre	78
Adatgyűjtés módja.....	81
A felmérés eszközei	83
Kitöltési és használati útmutató	84
Kapcsolódási pontok.....	115
A lakók egyéni kiváltási terve	117

Bevezető	117
A tervekészítés alapelvei	118
Tervekészítés módja	118
Az egyéni kiváltási terv kitöltési útmutatója	120
Tervezési segédletek	126
2.) modul Az intézmény munkatársai.....	156
Az intézmény munkatársainak felmérése	157
Bevezető	157
A felmérés alapelvei	158
Belső Szakmai Team felállítása.....	158
Adatgyűjtés köre	162
Adatgyűjtés módja.....	163
A felmérés eszközei	166
Kitöltési útmutató a Munkatársak önértékelő kérdőívéhez	167
Kapcsolódási pontok.....	174
A támogatott lakhatás szolgáltatásaihoz kapcsolódó feladatok	175
Ajánlás	180
Intézményi humánerőforrás-terv.....	189
Bevezető	189
Szervezeti átalakítás	190
Tervekészítés módja	192
Elemzési és tervezési módszerek	195
A HR-terv kitöltési útmutatója	196
Az Egyéni munkavállalói terv kitöltési útmutatója.....	198
Ajánlások	200
3.) modul Szolgáltatási környezet	201
A szolgáltatási környezet felmérése.....	202
Bevezető	202
A környezeti felmérés jelentősége a támogatott lakhatás szolgáltatástervezésében	204
Adatgyűjtés köre	205
Adatgyűjtés módja.....	223
A felmérés eszközei	244
Kitöltési útmutató	245
Kapcsolódási pontok.....	251
Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv.....	254
Bevezető	254

A tervekészítés alapelvei	256
Tervekészítés módja	259
Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv kitöltési útmutatója	269
Ajánlások	291
4.) modul Szolgáltatási ingatlanok	294
Potenciális ingatlanok felmérése	295
Bevezető	295
Támogatott lakhatás.....	297
Jogi szempontok	300
Adatgyűjtés köre	301
Adatgyűjtés módja.....	303
Az ingatlan felmérés eszközei.....	313
Kapcsolódási pontok.....	314
Ajánlás	315
Szolgáltatási ingatlanportfólió.....	316
Bevezető	316
Egyetemes tervezés.....	317
Jogi szabályozás	317
A tervekészítés módja	318
A tervezés folyamata és szempontjai	321
Vázlatteve.....	327
Engedélyezési vagy engedélyezési szintű tervdokumentáció	328
Kiviteli terv.....	329
Kivitelezés, engedélyeztetés	329
Az ingatlanportfólió kitöltési útmutatója	330
Tervezési segédlet	331
Ajánlások	335
5.) modul Az intézmény kommunikációja	337
Kommunikációs folyamatok felmérése	338
Bevezető	338
A kiváltási folyamat kommunikációjának alapelvei.....	340
Az adatgyűjtés köre	343
Az adatgyűjtés módja	344
A felmérés eszközei	347
A Kommunikációs vezetői kérdőív kitöltési útmutatója.....	349
Kapcsolódási pontok.....	369

Kommunikációs terv.....	371
Bevezető.....	371
Alapelvek.....	372
A kommunikáció meghatározása.....	374
Szervezeti kommunikáció.....	375
Belső, intézményi kommunikáció.....	375
Külső, társadalmi kommunikáció.....	378
A kiváltással kapcsolatos kommunikáció folyamata.....	380
Értékelés.....	393
Kommunikáció a támogatott lakhatásban.....	394
A kommunikáció, PR és marketing eszközei.....	396
A tervekészítés módja.....	402
Kommunikációs terv kitöltési útmutatója.....	403
Elemzési és tervezési eszközök.....	406
Kommunikációs segédletek.....	407
6.) modul A kiváltás költségterve és fenntarthatósági számítások.....	418
A kiváltás költségterve és fenntarthatósági számítások.....	419
Bevezető.....	419
A költségtervezés alapjai.....	419
A tervekészítés módszere.....	421
Útmutatók a költségtervek elkészítéséhez.....	426
A támogatott lakhatás működési költségterve.....	436
A kiváltott ingatlan lehetséges hasznosítási formái.....	447
Cash-flow terv.....	447
Pénzügyi kockázatok elemzése.....	448
Fenntarthatóság szempontjai, fenntarthatósági számítások.....	448
Környezeti fenntarthatósági tényezők elemzése.....	449
A projekt megtérülésének pénzügyi, társadalmi, egyéb szempontjai.....	450
Tervezési segédletek.....	452
7.) modul Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv.....	462
Az intézményi Férőhely Kiváltási Terv.....	463
Bevezető.....	463
Stratégiai tervezés.....	464
Tervekészítés módja.....	467
Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv kitöltési útmutatója.....	470
Elemzési és tervezési eszközök.....	473

Ajánlások	479
Fogalomtár	481
IRODALOMJEGYZÉK	493
Szakmapolitikai háttér.....	493
Az intézeti ellátásról a közösségi ellátásra való áttérés	495
Az intézmény lakóinak felmérése.....	496
A lakók egyéni kiváltási terve	497
Az intézmény munkatársai	498
A szolgáltatási környezet felmérése.....	499
Szolgáltatási gyűű és szolgáltatásfejlesztési terv.....	501
Az intézmény kommunikációja.....	502
Potenciális ingatlanok felmérése	505
Intézményi Férőhely Kiváltási Terv.....	506
Irányadó jogszabályok	507
Dokumentumtár	509
Hozzájárulás adatkezeléshez, adatvédelmi szabályzat	509
Kérdőív a lakók felméréséhez	516
Interjúkérdések a lakók felméréséhez	535
Egyéni kiváltási terv.....	537
Munkatársak adminisztratív adatai.....	542
Munkatársak önértékelő kérdőíve	544
Humánerőforrás-terv	549
Egyéni munkavállalói terv	550
Ingatlanportfólió.....	551
Szolgáltatási gyűű és szolgáltatásfejlesztési terv	552
Kommunikáció munkacsoport kérdőív.....	567
Kommunikációs terv.....	572
Intézményi Férőhely Kiváltási Terv.....	573
Használati útmutató az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv módszertan Excel-adatbázisához	575
Első lépések	576
Intézményi alapadatok	579
Lakó	581
HR	582
Környezet – település.....	583
Környezet – szolgáltatás.....	584
Ingatlan.....	585

Kommunikáció vezetői kérdőív	587
Kommunikáció munkacsoport kérdőív.....	588
5000 lakosnál nagyobb lélekszámú települések listája	589

„Az elmebetegét szentnek vagy bűnözőnek tartották régen; valami másnak, nem embernek. Nem tartják embernek ma sem. Mintha éppen ember voltát veszítette volna el azáltal, hogy nem hasonlít a többihez.”

Hűen tükrözi a 70-es évek hazai felfogását ez a néhány mondat, amely Hajnóczy Péter emlékezetes és megrázó szociográfiájában, az *Elkülönítőben* hangzik el. Milyen hosszú utat kellett megtennünk, hogy szakítsunk ezzel a megközelítéssel, amely a fogyatékossgot betegségnek tekintette, és kizárólag településszéli nagy intézményekben volt képes elgondolni eredményes „kezelésüket”! Ma azonban a kádárizmus elkülönítő kultúrájával szemben a társadalmi befogadás kultúráját építjük: biztosítani akarjuk, hogy a fogyatékos személyek autonóm életet tudjanak élni, és ennek érdekében az őket körülvevő falak lebontása a feladatunk. A társadalmi integráció feltétele a helyi közösségekbe való beágyazódás is. A nagylétszámú bentlakásos intézmények kiváltása e változásnak egyik legfontosabb és legkézzelfoghatóbb jele, ugyanakkor az elmúlt években maga a kiváltás is sok változáson ment keresztül.

Bár a nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátási forma lebontásának törvényi szinten előírt kötelezettsége már korábban is létezett Magyarországon, valódi fordulatot a 2011-ben megalkotott kiváltási stratégia hozott, amely meghatározta a folyamat alapvetéseit, és amelyre építve az első jelentősebb – csaknem hétszáz embert érintő – kiváltási projektek elindulhattak. A fejlesztések lezárása óta eltelt időszakban a hazai kiváltásban érintett intézmények, szakértők, érdekvédők, civil és államigazgatási szereplők számtalan fórumon rendkívül intenzív, vitáktól sem mentes eszmecsere-t folytattak a mögöttünk álló időszak tanulságairól és a jövőben követendő irányokról. Ennek gyümölcse a korábbi stratégia újragondolásaként megszületett, a 2017–2036. évekre szóló kiváltási koncepció, melynek társadalmi vitájában is érvényesült a „semmit rólunk nélkülünk” alapelve.

Az új stratégiai dokumentum több, a kiváltás különböző aspektusait érintő változást is hozott, ezek azonban egyetlen gondolat köré összpontosulnak, melynek lényege, hogy a kiváltási folyamat középpontjában a fogyatékos ember áll. Az új koncepció a korábbiaknál is hangsúlyosabbá teszi, hogy a kiváltás nem csupán lakhatási kérdés és infrastruktúráról hozott döntés; nem kizárólag az intézményből való kiköltözés a cél, hanem az új közösségi élet támogató, partneri, személyre szabott megalapozása. Ahhoz, hogy mindez ne pusztán elv, hanem az érintettek által a gyakorlatban is megtapasztalható valóság legyen, minden egyes szereplő elkötelezettségére és együttműködésére szükség van.

Különösen igaz ez most, amikor a kiváltás folyamata – és vele a teljes szociális ágazat – korábban soha nem látott léptékű fejlesztés előtt áll. Nem lehet eredményes a társadalmi integráció, ha a lakó, a munkatárs és a helyi közösség nem részesül felkészítésben, érzékenyítésben, szemléletformálásban.

Minden eddiginél nagyobb szükség van arra, hogy a folyamatban részt vevők olyan eszközöket kapjanak a kezükbe, amelyek munkájukat és a fenti célok megvalósítását hatékonyan képesek támogatni. Az intézményi férőhely kiváltási módszertan megalkotásának fontos szempontja volt, hogy az a mindennapi gyakorlatban is jól használható legyen a kiváltásban dolgozó szakemberek számára. Ugyanakkor e módszertan szándékunk szerint több mint ajánlások gyűjteménye: egy kulcs ahhoz, hogy a kiváltás középpontjában valóban a fogyatékos ember állhasson.

A módszertan létrejöttével és közreadásával partnerségre hívjuk mindazokat, akik részt vállalnak ebben a munkában, és tenni kívánnak azért, hogy az előttünk álló évtized legfőbb változása ne csupán szakkönyvekben vagy jogszabályokban legyen tetten érhető, hanem több ezer fogyatékos ember személyes életútjában is.

Czibere Károly
szociális ügyekért és társadalmi felzárkózásért
felelős államtitkár

Az ENSZ *Fogyatékossgal élő személyek jogairól* szóló egyezménye az első nemzetközi, jogilag kötelező eszköz, mely meghatározza a fogyatékos emberek jogainak minimumkövetelményeit, valamint az első olyan emberi jogi egyezmény, melynek az Európai Unió (továbbiakban EU, unió) részesévé vált. Az Egyezmény kimondja, hogy a fogyatékos személyeknek joguk van az önálló életvitelhez és a közösségbe való befogadáshoz. Ez a jog korától, képességeitől vagy fogyatékoságának, illetve mentális egészségi problémájának jellegétől függetlenül minden emberre kiterjed. Ennek értelmében mindenki számára lehetővé kell tenni az általa választott közösségben való életet és részvételt. Az érintett személyeket be kell vonni a számukra biztosított ellátást és támogatást érintő döntésekbe, és biztosítani kell, hogy a lehető legnagyobb mértékű irányítással rendelkezzenek a saját életük felett.

Az Európai Unióban napjainkban mintegy 80 millió ember él valamilyen fogyatékossgal. A fogyatékos emberek teljes értékű társadalmi-gazdasági részvétele gyakran ütközik akadályokba, jelentős arányukat sújtja szegénység. Magyarországon a 2011-es népszámlálás alapján 490 578 fő, a teljes népesség 4,9%-a fogyatékossgal élő, 1 648 413 fő (16,6%) tartósan beteg. A fogyatékos emberek 92%-a magánháztartásban, 8%-a (közel 39 000 fő) intézményi háztartásban él, bentlakásos intézmény (pl. ápoló-gondozó otthon, idősek otthona) lakója. A teljes népességben az intézményben élők aránya 2%.

A lakhatási forma a fogyatékos emberek életminőségének egyik meghatározó tényezője. Egy közelmúltban jegyzett magyarországi kutatás arra mutatott rá, hogy a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, illetve a foglalkoztatottság tekintetében a közösségi lakhatásban élők jobb helyzetben vannak, mint az intézményekben, illetve magánháztartásban nagy létszámban élő fogyatékos emberek. A kutatók arra is rávilágítottak, hogy általában véve az intézményes lakhatásban élők és a magánháztartásokban élők között tapasztalhatóak nagyobb különbségek. Ebben az is szerepet játszik, hogy a közösségi alapú szolgáltatások legkevésbé a családokban élő fogyatékos személyek számára érhetőek el. Ahogyan a kutatók fogalmaznak a Magyarországon tapasztaltak kapcsán: „Az itt bemutatott eredmények kevésbé támasztják alá a közösségi lakhatás nemzetközi szakirodalomban talált előnyét az intézeti lakhatásokhoz mérten. (...) Minden pozitív vonása ellenére azonban ez a lakhatási forma sem garantálja a tökéletes életet lakói számára, hiszen a közösségbe való beilleszkedés, a helyi polgárokkal való kapcsolatok kialakulása tartós és többeket is érintő nehézségnek tűnik”. (Kopasz – Bernát – Kozma – Simonovits, 2016)”

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés folyamatának támogatása olyan horizontális prioritás, melynek érvényesítése át kell, hogy hassa a teljes szociális szolgáltatási rendszert, ennek hiányában nem valósulhat meg sikeresen a folyamat. Az Európai Unióban a kiváltásra való törekvésnek több fontos dokumentuma is van. A nemzetközi elköteleződések megjelennek mind a magyarországi szakmai dokumentumokban, mind a hazai jogszabályokban és szakmapolitikai stratégiákban.

A nagylétszámú intézményekben lévő férőhelyek kiváltása során a fogyatékos emberek ápolás-gondozásáról új intézményi formára, a támogatott lakhatásra (továbbiakban: TL) való áttérés nyomán a TL fokozatosan uralkodó ellátási formává válik, azaz új férőhelyeket, új intézményeket már csak ebben a formában szabad létrehozni, a szolgáltatásnyújtás formái és körülményei is gyökeresen megváltoznak. A kiváltás komplex, jól átgondolt tervezést igényel az intézmény részéről, mely során alkalmazni szükséges a változásmenedzsment és a szervezetfejlesztés eszköztárát.

2012 és 2015 között a TIOP-3.4.1. A-11/1 azonosítószámú, *Bentlakásos intézmények kiváltása „A” Szociális intézmények komponense* című pályázati konstrukció támogatásával megvalósult az első hat magyarországi intézmény férőhely-kiváltási projektje. A kiváltási pályázatokat és a szakmai támogatást nyújtó mentorhálózat működését értékelő tanulmányok tanulságai szerint a pályázóknak és a támogatást nyújtó szakembereknek egyaránt szükségük lett volna több területet érintő felmérési és tervezési eszközökre.

A 2014–2020-as időszakban az intézmények az EFOP-2.2.2 azonosítószámú, *Intézményi ellátásról a közösségi alapú szolgáltatásokra való áttérés fejlesztése – intézményi férőhelykiváltás* című kiírásra

pályázhatnak. A kiváltás módszertani támogatása az EFOP-1.9.1-VEKOP/15 *Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása* című konstrukcióban az FSZK által benyújtott *TÁRS PROJEKT – Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása* című pályázat (kódszáma: EFOP-1.9.1-VEKOP-15-2016-00001) keretein belül valósul meg. Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (továbbiakban IFKT) módszertanban igyekeztünk az előző időszak hiányosságaira reagálni, az új kiváltási projektek tervezéséhez komplex felmérési és tervezési segédletet nyújtani.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv módszertan célja, hogy hosszú távon használható eszközt nyújtson a nagylétszámú intézményekben élő fogyatékos személyek szükségleteire, az intézmény saját, mozgósítható belső erőforrásaira és a céltelepülések meglévő és fejleszthető kapacitásaira építő kiváltási folyamat megtervezéséhez.

Az IFKT módszertan alkalmazása és az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítése egy olyan – adatgyűjtést, adatelemzést, tervezési és módszertani feladatokat magába foglaló – folyamat, amely a lakók szükségleteire, az intézmény adottságaira és erőforrásaira, valamint a céltelepülések meglévő és lehetséges kapacitásaira épít. Ezekre támaszkodva az intézmény megtervezi a teljes kiváltási folyamatot: a lakók, a munkatársak és a támogatói háló felkészítését, a kiváltási folyamat során realizálódó intézményi szolgáltatási gyűrűt és szolgáltatási portfóliót, a lakhatási és egyéb szolgáltatások infrastrukturális és pénzügyi feltételeit, valamint az ápoló-gondozó otthoni ellátásról a közösségi szolgáltatásokra, támogatott lakhatásra való áttérést kísérő, a közösségi befogadást és részvételt támogató intézményi és (helyi) társadalmi kommunikációt.

A módszertan kidolgozása során arra törekedtünk, hogy az a jelenlegi szabályozási és finanszírozási környezet változása esetén is alkalmazható legyen, ugyanakkor a használhatóság érdekében igyekeztünk a jelenleg ismert fogalmakat, meghatározásokat (pl. a TL-ben nyújtandó szolgáltatások elnevezése stb.) beemelni. A módszertan alkalmazása során minden esetben szükséges az aktuális jogi szabályozás megismerése, az esetleges változások követése.

A módszertani útmutató a kiváltás és ezáltal a módszertan célcsoportját a *Fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról* szóló 1998. évi XXVI. törvénnyel, az ENSZ Egyezményrel és a *Stratégia a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról 2011–2041* című dokumentummal összhangban határozza meg, azaz a fogyatékos személyek körébe beleértjük a pszichoszociális fogyatékossgal élő személyeket, illetve azon fogyatékos személyeket is, akik szenvedélybetegséggel küzdenek.

A módszertani útmutató egyes fejezetei feldolgozzák az intézményi férőhely kiváltás szakmapolitikai hátterét, bemutatják a nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés mint szervezetátalakítási és szolgáltatásfejlesztési folyamatot, felsorolják a fogyatékos személyeket érintő, jogszabályban vagy szakmai dokumentumokban lefektetett alapelveket, illetve felmérési és tervezési eszközöket biztosítanak az intézmények számára az alábbi területeken:

- a) lakók egyéni igényeinek és szükségleteinek felmérése, a kiköltözésre való felkészítésük előzetes tervezése;
- b) munkatársak felmérése; a támogatott lakhatás kialakításához és működtetéséhez szükséges humánerőforrás tervezése;
- c) szolgáltatási környezet felmérése, a TL során nyújtott és igénybe vett szolgáltatások tervezése;
- d) intézményi és társadalmi kommunikációs folyamatok felmérése, tervezése;
- e) potenciális ingatlanok felmérése és az új ingatlanportfólió kialakításának tervezése;
- f) a megvalósítás költségterve és az intézményi átalakítás után létrejövő új szervezeti struktúrára vonatkozó tervezés, fenntarthatósági számítások.

A módszertan a hatályos jogszabályi környezetre építve részletesen bemutatja az összegyűjtendő adatokat, információkat (pl. statisztikai adatok, szolgáltatásnyújtás adatai, személyes adatok, önértékelés, preferenciák), az adatgyűjtés módját (pl. dokumentumelemzés, kérdőív, interjú, kitöltési vagy használati útmutató), az ehhez kidolgozott eszközöket és használatukat, valamint az adatok felhasználásának módját. A tervezéshez elméleti ismereteket és gyakorlati útmutatást (tervsablonok

és kitöltési útmutatók) is tartalmazzák a vonatkozó fejezetek. A módszertan rögzíti az egyes elemek egymásra épülését és kapcsolódási pontjait.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv tartalmazza a fenti felmérések és résztervek eredményeit, szintézisét. Fő fejezeteiben bemutatja az intézmény hosszú távú stratégiáját, a lakók, a munkatársak és a környezet igényeit, lehetőségeit (felmérések eredménye), az erre reagáló, TL során tervezett szolgáltatásokat és az intézményen kívül elérhető szolgáltatási gyűrűt, valamint a kiváltási folyamat során a jelenlegi működésről a tervezett működésre való áttéréshez szükséges lépéseket, intézkedéseket.

Az egyes tématerületekre vonatkozó, a felmérés és tervezés során létrejövő adatbázis (az intézmény által adatokkal feltöltött Excel-táblázatok) lehetővé teszi, hogy az IFKT-ben a különböző területekről, különböző módszerekkel összegyűjtött adatok és információk egységesen, összevethetően legyenek felhasználhatók, valódi alapját képezzék a tervezésnek, a terv felülvizsgálatának, s így a majdani TL-hez szükséges adminisztratív és szakmai dokumentumoknak. Az adatbázis használatát a személyes adatok védelmére és kezelésére vonatkozó előírásoknak megfelelő adatvédelmi és adatkezelési nyilatkozat támogatja. Az adatkezelési nyilatkozat mintája az IFKT-módszertan elválaszthatatlan részét képezi.

A folyamat során létrejövő Intézményi Férőhely Kiváltási Terv tükrözi az adott intézmény sajátosságait, lakóinak egyedi igényeit, a település és a környezet szolgáltatásait és specifikumait, a kiváltás után létrejövő szolgáltatási és lakhatási struktúrát, továbbá az átmeneti időszakban szükséges intézkedések lehetőség szerinti legteljesebb lépéseit, eszközeit, felelőseit és várt kimeneteit.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv a fenntartó és az intézmény számára egyaránt hasznos dokumentum lehet a hosszú távú szolgáltatástervezéshez, a szolgáltatás működési nyilvántartásba vételéhez szükséges követelmények teljesítéséhez, a működési dokumentumok elkészítéséhez, valamint adományszervezéshez, pályázáshoz, forrásallokációhoz.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (IFKT) módszertan célja, hogy eszközt nyújtson

- az intézményekben élő fogyatékos személyek szükségleteire,
- az intézmény saját, mozgósítható belső erőforrásaira, valamint
- a céltelepülések meglévő és fejleszthető kapacitásaira építő kiváltási folyamat megtervezéséhez.

A módszertani útmutató egyes fejezetei feldolgozzák az intézményi férőhely kiváltás szakmapolitikai háttérét, bemutatják a nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérést mint szervezetátalakítási és szolgáltatásfejlesztési folyamatot, felsorolják a fogyatékos személyeket érintő, jogszabályban vagy szakmai dokumentumokban lefektetett alapelveket, illetve felmérési és tervezési eszközöket biztosítanak az intézmények számára az alábbi területeken:

1. táblázat – Az IFKT-módszertan tématerületei és moduljai

Tématerület	Modul
1) Az intézmény lakói	Az intézmény lakóinak felmérése
	A lakók egyéni kiváltási terve
2) Az intézmény munkatársai	Az intézmény munkatársainak felmérése
	Intézményi humánerőforrás-terv
3) Szolgáltatási környezet	A szolgáltatási környezet felmérése
	Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv
4) Szolgáltatási ingatlanok	Potenciális ingatlanok felmérése
	Szolgáltatási ingatlanportfólió
5) Az intézmény kommunikációja	Kommunikációs folyamatok felmérése
	Kommunikációs terv
6) Pénzügyi tervezés	A kiváltás költségterve és fenntarthatósági számítások
7) Stratégiai és projekttervezés	Intézményi Férőhely Kiváltási Terv

Javasoljuk, hogy a kiváltással kapcsolatos megfelelő szakmai tájékozódás érdekében először olvassa el az általános, Szakmapolitikai háttér, Az intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés, illetve Alapelvek című fejezeteket.

Az IFKT-módszertan általános fejezetei a szakmai tájékozódás mellett felhasználhatók a munkatársak és a környezet felkészítéséhez, a kiváltási folyamat kommunikációjához, illetve tervek, tanulmányok leíró, magyarázó fejezeteinek elkészítéséhez.

A felmérés és tervezés során érdemes követni Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv módszertan általános bemutatása című fejezetben bemutatott folyamat lépéseit. Mivel az egyes tervek egyszerre több felmérési területre vagy más tervekre is építenek, ezeket az összefüggéseket az általános fejezet táblázataiban, valamint az egyes modulok *Kapcsolódási pontok* című fejezeteiben is bemutatjuk.

A felmérési és tervezési modulok első oldalán megtalálja az adott modul összefoglaló táblázatát, melyben röviden ismertetjük a modul célját, a modulhoz rendelt eszközöket, a felmérés/tervezés személyi és tárgyi feltételeit, valamint a felméréshez/tervezéshez szükséges időintervallumot. Felhívjuk a figyelmet, hogy a megadott időszükséglet tájékoztató jellegű, a kiváltásban érintettek létszáma, a kiváltás céltelepüléseinek száma, mérete, a szükséges ingatlanok száma, az intézmény kapacitásai, a fenntartóval való együttműködés és még számos tényező befolyásolhatja.

Az egyes modulokban az adott területhez kapcsolódó általános szakmai ismereteket, a felmérés és tervezés folyamatára vonatkozó információkat, az összegyűjtendő adatok és információk forrásait,

valamint az eszközök kitöltési és használati útmutatóját találja meg. Egyes modulok szakmai, módszertani ajánlásokat, gyakorlati példákat, jó gyakorlatokat is tartalmaznak.

A Fogalomtár összegyűjti az IFKT-módszertan legfontosabb fogalmait, az Irodalomjegyzékben pedig tématerületenként és modulonként található meg a felhasznált irodalom felsorolása. A Dokumentumtárban az adatkezelési szabályzatot, nyomtatható kérdőíveket és tervsablonokat talál.

Javasoljuk, hogy egy-egy terület felmérése előtt tanulmányozza át mind a felmérési, mind a tervezési modult, hogy átfogó képet kapjon az elérendő célokról, az ehhez szükséges feladatokról és feltételekről, valamint a várható kimenetekről. A felmérés megkezdésekor gondolja végig, hogy a felmérés várhatóan mire vagy mire terjed ki (pl. hány lakó, munkatárs vagy település felmérésére), az adott terület felméréséhez hány munkatársra és milyen tárgyi feltételekre van szükség (pl. nyomtatott kérdőívek, internet, telefon stb.)!

A felmérések megkezdése előtt tanulmányozza a módszertan részét képező Excel-adatbázis használatának feltételeit, a Használati útmutató az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv módszertan Excel-adatbázisához című fejezetet!

Az Excel-adatbázis öt tématerülethez kapcsolódóan tartalmaz adatrögzítésre és az adatok összegzésére alkalmas modulokat:

2. táblázat – Az IFKT-módszertan tématerületei és az Excel-adatbázis moduljai

Tématerület	Modul	Mire szolgál?
Adminisztratív adatok	Intézményi alapadatok	Ebben a modulban rögzítheti az intézmény alapadatait, az intézmény által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és az önkéntesek fogadására vonatkozó adatokat.
1) Az intézmény lakói	Lakó	Ebben a modulban rögzítheti a lakókra vonatkozó szociodemográfiai adatokat, a jelenlegi szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és a jövőbeli tervekhez vonatkozó elképzeléseket.
2) Az intézmény munkatársai	HR	Ebben a modulban rögzítheti a munkatársakra vonatkozó adminisztratív adatokat, a munkatársak önértékelő kérdőíveinek eredményét és a munkatársakra vonatkozó összesített adatokat.
3) Szolgáltatási környezet	Környezet – település	Ebben a modulban rögzítheti azoknak a településeknek az adatait, melyeken támogatott lakhatás szolgáltatást szeretnének létrehozni.
	Környezet – szolgáltatás	Ebben a modulban rögzítheti azoknak a szolgáltatásoknak az adatait, melyeket a szolgáltatási környezet felmérése során kell összegyűjteni.
4) Szolgáltatási ingatlanok	Ingatlan	Ez a modul segítséget nyújt az ingatlanberuházás költségeinek becsléséhez.
5) Az intézmény kommunikációja	Kommunikációs vezetői kérdőív	Ebben a modulban töltheti ki a kommunikációs vezetői kérdőívet.
	Kommunikációs munkacsoport kérdőív	Ebben a modulban rögzítheti a kommunikációs munkacsoport kérdőívek eredményeit.

Az adatrögzítés megkezdése előtt ismerje meg az adatbázis felépítését, és ha lehetősége van, próbálja ki az adatok és a fájl mentését, mielőtt a felmérés valódi adatait kezdené feltölteni az adatbázisba! Fontos, hogy az egyes tématerületeken felmért és összegyűjtött összes adatot egy fájlban kell rögzíteni.

Az egyes Excel-modulokon belül több munkalap – (lap)fűl – található. Minden modul esetében egy munkalapon tud adatokat rögzíteni, és egy vagy több munkalapon látja a bevitt adatokat vagy azok összesítését. Az egyes modulokról és használatukról rövid leírást talál magában az adatbázisban is.

Az egyes tématerületeken a tervezés megkezdése előtt ismételt olvassa át a tervezésre vonatkozó modult! Gondolja végig, hogy az adott területen **a tervezéshez hány munkatársra és milyen tárgyi feltételekre van szükség** (pl. számítógép, internet, telefon stb.)! **Ellenőrizze, hogy a tervek készítés előfeltételeként meghatározott felmérés vagy felmérések, résztervek rendelkezésre állnak-e**, szükséges-e további információk beszerzése, illetve rendelkezésre állnak-e a tervek készítéséhez szükséges kompetenciák (szaktudás, hatáskör stb.)!

Az egyes felmérések és tématerületekre vonatkozó tervek eredményeit és szintézisét tartalmazza az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv, mely fő fejezeteiben bemutatja az intézmény hosszú távú stratégiáját, a lakók, munkatársak és a környezet igényeit, lehetőségeit (felmérések eredménye), az erre reagáló, TL során tervezett szolgáltatásokat és az intézményen kívül elérhető szolgáltatási gyűrűt, valamint a kiváltási folyamat során a jelenlegi működésről a tervezett működésre való áttéréshez szükséges lépéseket, intézkedéseket.

Az IFKT elkészítéséhez rendelkezésre kell állnia az intézmény támogatott lakhatásra (TL) vonatkozó stratégiájának, valamint az összes felmérésnek és résztervnek. A kiváltási folyamat megtervezéséhez már a felmérési-tervezési folyamat elején szükséges a fejlesztési keretek ismerete (pl. a felmérésben, tervezésben és a kiváltási projekt megvalósításában rendelkezésre álló szakemberek, időkeret, források stb.), amennyiben ezek még a folyamat kezdetén bizonytalanok, az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítése során már elkerülhetetlen a kiváltási projekt kereteinek rögzítése.

A módszertan kidolgozása során arra törekedtünk, hogy az **a jelenlegi szabályozási és finanszírozási környezet változása esetén is alkalmazható legyen**, ugyanakkor a használhatóság érdekében igyekeztünk a jelenleg ismert fogalmakat, meghatározásokat (pl. a TL-ben nyújtandó szolgáltatások elnevezése stb.) beemelni. **A módszertan alkalmazása során mindig tájékozódjon az aktuális jogi szabályozásról**, mert a TL-re vonatkozó jogszabályok – elsődlegesen a szociális törvény vagy az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről – módosítása hatással lehet mind a kiváltás és a TL-szolgáltatás nyújtásának általános kereteire, mind az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv módszertanának egyes tartalmi elemeire.

Az IFKT-módszertan felmérései, résztervei, valamint maga az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv bemeneti információkat nyújt a stratégiai tervezéshez, valamint projektek, pályázatok tervezéséhez, a 2014–2020-as programozási időszakban az EFOP 2.2.2. *Intézményi ellátásról a közösségi alapú szolgáltatásokra való áttérés fejlesztése* című pályázathoz szükséges szakmai terv elkészítéséhez.

A férőhely-kiváltási folyamat egy-egy intézmény számára többéves időszakot ölel fel, mely megkívánja a lakók, a majdani TL-szolgáltatást igénybevevők igényeinek és szükségleteinek felmérését, és az ezekben bekövetkező változások nyomon követését.

A folyamatban elsőként a jelen módszertanban bemutatott **lakók egyéni kiváltási szükségletfelmérése (EKISZ)**, illetve kimenetként az **Egyéni kiváltási terv a kiváltási folyamat, valamint a létrejövő szolgáltatási struktúra megtervezéséhez nyújt segítséget**. Többek között meghatározza azokat az életterületeket, melyek a támogatott lakhatás, illetve az önálló életvitel támogatása szempontjából kulcsterületek. A felmérés a lakók jelenlegi igényeit és támogatási szükségleteit gyűjti össze. Az Egyéni kiváltási terv a támogatási igényekhez szolgáltatási elemeket és szolgáltatásokat rendel, valamint megjelöli azokat a területeket, amelyeken a lakók felkészítést igényelnek. A felmérések és tervek összesített eredményei felhasználhatóak az EFOP 2.2.2. pályázat Szakmai tervében a lakók szükségleteinek bemutatásához, mely a kiváltási projektet megalapozó és a tervezést jelentősen befolyásoló tényező.

A kiváltási folyamat második felmérési és tervezési ciklusát a Komplex kiváltási szükségletfelmérés (EKISZ2) és ennek kimeneteként az Egyéni komplex kiváltási terv alkotják. Az EKISZ2 felmérés – az egyéni kiváltási szükségletfelmérés eredményeit alapul véve – minden életterületet érintően, részletes, élethelyzetekben történő megfigyelésekkel vizsgálja az egyén önállóságának, kompetenciáinak fejlesztési lehetőségeit. A terv tartalmazza a fejlesztés lépéseit, eszközeit, személyi feltételeit.

Az előzőekben ismertetett felmérési, tervezési ciklus eredményeképpen a szolgáltatást igénybevevők ideális esetben végigjárják a legoptimálisabb személyes fejlődési utakat. A támogatott lakhatás igénybevételét megelőzően elvégzendő Komplex támogatási szükségletfelmérésbe (TSZA) és ennek eredményeként létrejövő szolgáltatástervezésbe mindezen adatok és eredmények becsatornázhatóak, számottevően megkönnyítve ezzel az intézmény TSZA-t elvégző és a szolgáltatásokat tervező munkatársainak feladatát.

Az Európai Unióban (a továbbiakban EU, unió) **napjainkban mintegy 80 millió ember él valamilyen fogyatékossgal**. A fogyatékos emberek teljes értékű társadalmi-gazdasági részvétele gyakran ütközik akadályokba, jelentős arányukat sújtja az átlagosnál nagyobb szegénység. **Az EU népességén belül egyes becslések szerint mintegy 1,2 millió fő, a 65 év alattiak 1%-a, a 65 év felettek 6-7%-a él intézményben** (DECLOC, 2007; Grammenos, 2013).¹

Fogyatékos személy

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) alapján fogyatékos az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.

A ENSZ *Fogyatékossgal élő személyek jogairól* szóló egyezménye (a továbbiakban: ENSZ Egyezmény)² rögzíti, hogy a fogyatékossg egy változó fogalom, továbbá, hogy a fogyatékossg a fogyatékossgal élő személyek és az attitűdbeli, illetve a környezeti akadályok kölcsönhatásának következménye, amely gátolja őket a társadalomban való teljes és hatékony, másokkal azonos alapon történő részvételben. Eszerint a társadalomnak kell alkalmazkodnia a fogyatékos személyekhez, és nem fordítva. Az érintetteknek minden észszerű támogatást meg kell kapniuk annak érdekében, hogy másokkal azonos alapon élvezhessék az autonóm cselekvés lehetőségét.³

Az **ENSZ Egyezmény** az első nemzetközi, jogilag kötelező eszköz, mely meghatározza a fogyatékos emberek jogainak minimumkövetelményeit, valamint az első olyan emberi jogi egyezmény, melynek az EU részesévé vált. Az Egyezményhez és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyvhöz Magyarország a világon elsőként csatlakozott, illetve a 2007. évi XCII. Törvényben hirdette ki annak elismerését. Mára az unióban és tagországaiban Írország, Hollandia és Franciaország kivételével az Egyezmény ratifikálása is megtörtént (Seventh Disability High Level Group, 2015).

Az Egyezmény **kimondja, hogy a fogyatékos személyeknek joguk van az önálló életvitelhez és a közösségbe való befogadáshoz**. Ez a jog korától, képességeitől vagy fogyatékossgának, illetve mentális egészségi problémájának jellegétől függetlenül minden emberre kiterjed. Ennek értelmében mindenki számára lehetővé kell tenni az általa választott közösségben való életet és részvételt. Az érintett személyeket be kell vonni a számukra biztosított ellátást és támogatást érintő döntésekbe, és biztosítani kell, hogy a lehető legnagyobb mértékű irányítással rendelkezzenek a saját életük felett.

Az Egyezmény által elismert további jogok csaknem az összes szakpolitikai területet érintik. Bár a fogyatékos emberek helyzetét javító intézkedések elsősorban a tagállamok felelőssége, azonban az EU a fogyatékos emberekkel kapcsolatos stratégiájával az Egyezmény teljes körű végrehajtását kívánja biztosítani (Európai Unió, 2015).

Nagylétszámú intézmények kiváltása

Magyarországon a 2011-es népszámlálás alapján **490 578 fő, a teljes népesség 4,9%-a fogyatékossgal élő, 1 648 413 fő (16,6%) tartósan beteg. A fogyatékos emberek 92%-a, magánháztartásban, 8%-a (közel 39 000 fő) intézményi háztartásban él, bentlakásos intézmény (pl. ápoló-gondozó otthon, idősek otthona) lakója. A teljes népességben az intézményben élők aránya**

¹ Grammenos: becslült adatok. Az idézett tanulmány az EU-SILC felvétel (Statistics on Income and Living Conditions) adatait dolgozza fel, melyek a 16 éves és annál idősebb, magánháztartásban élők megkérdezésén alapul.

² 2007. évi XCII. törvény a *Fogyatékossgal élő személyek jogairól* szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről.

³ Az IFKT-módszertanban az intézetben élő fogyatékos személyekre szinonimaként hivatkozunk a *lakó*, illetve az *igénybevevő* kifejezésekkel.

2% (Tausz Katalin - Bácskay Andrea – Csordás Gábor – Kovács Beáta – Németh Eszter – Panyik Barbara – Tóth Judit Nikolett, 2015).

A fogyatékos emberekről alkotott egyéni és társadalmi felfogások meghatározzák a számukra nyújtott ellátások, szolgáltatások rendszerét. Az első intézmények a felvilágosodás korában, a 18. század második felében jelennek meg, elsősorban az elesettekről való gondoskodás céljából, illetve az iparosodás nyomán tapasztalható gazdasági kiszolgáltatottság, a tömeges elszegényedés következményeként jönnek létre.

Az intézmények ebben az időszakban erősen kötődnek egy-egy személyhez (pl. Frim Jakab 1875-ben alapítja meg Rákospalotán „Munka” nevű nevelőintézményét értelmi fogyatékosok számára), a **képezhetőség eszméje határozza meg tevékenységüket. A 19. század elejétől a képezhetőségről, azaz a pedagógiai-gyógypedagógiai megsegítésről a hangsúly a medikális (orvosi) nézőpontokra helyeződik át.** Ez a változás azt is eredményezi, hogy **nagyon sok felnőtt értelmi fogyatékos személy éli le az életét ideg- és elmegyógyintézetekben.**

A fogyatékoság medikális (orvosi) modellje

A fogyatékoságot személyes problémának tekinti, amelyet közvetlenül egy betegség, baleset vagy más egészségügyi körülmény okozott, és amely orvosi beavatkozással, például rehabilitációval enyhíthető. Az orvosi modellen belül két változatot lehet megkülönböztetni: a biomedikális és a funkcionális megközelítést. Előbbi a gyógyulási/gyógyászati lehetőségekre összpontosít, míg a második az orvosi rehabilitáció fejlődéséből fakadó funkcionális akadályok elhárítására helyezi a hangsúlyt (Gazsi Adrienn – Kovács Éva – Pordán Ákos, 2015).

A 19. században kialakuló intézmények a fogyatékos személyeket elzárják a társadalomtól, ez az elkülönítés és társadalmi hasznosság kérdésköre a sterilizációs törekvések, valamint a „Harmadik Birodalom” eutanáziaprogramjaiban kicsúcsosodva a korai gondoskodás eszméjét alapjaiban roppantja össze. A II. világháborút követően a nagylétszámú intézmények a korábbiakkal azonos struktúrákkal működnek tovább. Az 1950–60-as évek végétől számos tanulmány foglalkozik a nagylétszámú intézményekben tapasztalható életkörülményekkel, Goffman megalkotja a **totális intézet** fogalmát (Ruzsics, é.n., forrás: <http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/kitagolas/index.html>).

A fogyatékos emberek számára szervezett szolgáltatások nagy része a 20. század derekáig az orvosi modell alapjain fejlődik. Az intézményi ellátás a fogyatékos személyekről való gondoskodás kizárólagosnak tekinthető formája az 1970-es évekig Észak-Amerikában és Európában, lakhatásuknak ma is domináns színtere Európa számos államában, többek között Spanyolországban, Franciaországban, Ausztriában, és a Varsói szerződés, valamint a volt szovjet tagköztársaságok államaiban (Kopasz Marianna – Simonovits Bori – Kozma Ágnes – Bernát Anikó – Verdes Tamás – Bugarszki Zsolt, 2016).

A késő 20. században kezd a fogyatékos emberek megítélése változni, ekkor születik meg a szociális (társadalmi) modell, amely a fogyatékoságot a társadalmi részvételt kizáró szociális akadályok eredményének tekinti.

A fogyatékoság szociális (társadalmi) modellje

A fogyatékoságot nem a személy elválaszthatatlan attribútumának tekinti, hanem olyan produktumnak, amelyet a személy társadalmi körülményei és környezete, annak fizikai struktúrái (épületek, közlekedési rendszerek stb.), valamint a társadalom szerkezete, és a fogyatékos emberekkel szembeni diszkriminációhoz vezető hiedelmei állítanak elő. A szociális modellnek is két alcsoportja van, a környezeti és az emberi jogi megközelítés. Előbbi a környezeti faktorokat, míg a másik a fogyatékos emberek elleni diszkriminációt helyezi előtérbe (Gazsi Adrienn – Kovács Éva – Pordán Ákos, 2015).

Az orvosi és társadalmi megközelítés közötti fő különbség az, hogy a fogyatékoság okát egyéni vagy társadalmi okokra vezetik-e vissza. **A két fő modell és annak két-két kisebb alegysége négy különböző megközelítést javasol a beavatkozások, a megelőzés és a szociális felelősség dimenzióiban.**

3. táblázat – A fogyatékoság medikális és szociális modelljének tipológiája

Fogyatékoság mint egyéni patológia forrása, „orvosi” modell		Fogyatékoság mint szociális akadályok eredménye, „szociális” modell	
<i>Biomedikális megközelítés</i>		<i>Környezeti megközelítés</i>	
Szolgáltatásnyújtás formája, gyakorlata	felépülés orvosi és technológiai eszközök segítségével	Szolgáltatásnyújtás formája, gyakorlata	akadálymentesség, egyenlő esélyű hozzáférés, egyéni kontroll a szolgáltatások és támogatások felett
Megelőzés	biológiai és genetikai beavatkozások	Megelőzés	a szociális, gazdasági és fizikai akadályok megszüntetése
Társadalmi felelősség	a fogyatékoság megszüntetése vagy gyógyítása	Társadalmi felelősség	az integráció akadályainak megszüntetése
<i>Funkcionális megközelítés</i>		<i>Emberi jogi megközelítés</i>	
Szolgáltatásnyújtás formája, gyakorlata	funkcionális rehabilitációs szolgáltatások	Szolgáltatásnyújtás formája, gyakorlata	a politikai, gazdasági és a szociális szabályok újragondolása
Megelőzés	korai diagnózis	Megelőzés	elismerni, hogy a fogyatékoságügy a társadalom szerves része
Társadalmi felelősség	a kényelem fenntartása és elérése	Társadalmi felelősség	a teljes jogú állampolgárság elérése, az egyenlőtlenségek csökkentése

Forrás: Gazsi Adrienn – Kovács Éva – Pordán Ákos, 2015.

Az előzőeket meghaladó modell a Fogyatékoság kialakulása folyamatmodellje (Disability Creation Process), mely **igyekszik összeegyeztetni a fent ismertetett négyféle megközelítést**, és létrehoz egy ötödiket: „A fogyatékoságot (hátrányos helyzetet) az egyén életében bekövetkező zavarként definiálja, amelyet az egyéni (sérülés) és környezeti (akadályok) tényezők interaktív, egymásra ható módon alakítanak, formálnak. Így a fogyatékoság nem egy rögzített állapot, hanem egy dinamikus folyamat, amely változik a kontextustól és a környezettől függően. Ezen látásmód eredményeképpen a társadalmi részvétel eléréséért és az interakciók befolyásolása érdekében különböző beavatkozásokat kell végrehajtani, lehetőség szerint egyszerre: csökkenteni kell a sérülés mértékét (orvosi eszközök), fejleszteni kell a képességeket (rehabilitáció), adaptálni kell a környezetet (egyenlő esélyű hozzáférés, egyetemes tervezés), és biztosítani kell az emberi jogokat (antidiszkriminációs szabályozás, fogyatékos emberek jogainak erősítése). **A modell erőssége a pozitív, integratív, szintézist teremtő jellegében rejlik. Alkalmas arra, hogy a fogyatékos emberek számára biztosított szolgáltatások változása és fejlesztése során komplex módon tervezzük és értékeljük a folyamatokat, illetve erre a szemléleti keretre támaszkodva induljon el a szolgáltatásszervezési folyamatok reformja vagy korrekciója.**” (Gazsi Adrienn – Kovács Éva – Pordán Ákos, 2015 – *kiemelés tőlem – Sz.I.ZS.*) **A normalizációs törekvések, valamint a medikális megközelítéstől való elmozdulás a szociális modell, majd a személyes megközelítés felé együttesen vezettek el az életminőség fogalmának bevezetéséhez.**

Életminőség

Az egyén észlelete az életben elfoglalt helyzetéről, ahogyan azt életterének kultúrája, értékrendszerei, valamint saját céljai, elvárásai, mintái és kapcsolatai befolyásolják. Szélesen értelmezett fogalom, amely bonyolult módon magába foglalja az egyén fizikai egészségét, pszichés állapotát, függetlenségének fokát, társadalmi kapcsolatait, személyes hitét, valamint a környezet lényeges jelenségeihez fűződő viszonyát. Az életminőség egy multidimenzionális jelenség, nem pedig egy individuális vonás vagy egyszerű állapot (Közös európai útmutató, 2012)

A korábbiakban bemutatott, **a fogyatékoságot döntően egyéni okokkal magyarázó szemléletben alakult ki az intézetesített ellátások rendszere, majd a szociális** (környezeti, emberi jogi és a Fogyatékoság kialakulása folyamatmodellje hatására) **szemlélet terjedésével ez a rendszer gyökeres változásnak indult.**

Ennek jeleként a korábbi nagylétszámú intézményi ellátási formákat egyre inkább a kis(ebb) létszámú, helyi közösségbe integrált lakhatási, szolgáltatási formák váltották, váltják fel. A lakhatási forma a fogyatékos emberek életminőségének egyik meghatározó tényezője. Amint azt egy, a közelmúltban jegyzett magyarországi kutatás megállapítja, az elsősorban angolszász országok tapasztalatai arra mutattak rá, hogy a közösségi lakhatásba való váltás az életminőség tekintetében pozitív változásokat hoz: az önellátási képesség javul, nagyobb szabadság, önállóság érzékelhető a fogyatékos személyek esetében, illetve a társadalmi integráltság erősödik. Ugyanakkor – ahogyan ezt az említett kutatás hivatkozza – a közösségi lakhatás nem feltétlenül gyakorol pozitív hatást a magatartászavarokra. Ez a Magyarországon újszerű, hiánypótló kutatás arra is rávilágított, hogy általában véve az intézményes lakhatásban élők és a magánháztartásokban élők között tapasztalhatóak nagyobb különbségek. Ebben az is szerepet játszik, hogy a közösségi alapú szolgáltatások legkevésbé a családokban élő fogyatékos személyek számára elérhetők. Ezért az intézményi férőhely kiváltás során fontos, hogy a magánháztartásokban élő fogyatékos embereknek nyújtott szolgáltatások is jelentős fejlesztésre kerüljenek. A kutatók a magyarországi helyzetfeltárás után így fogalmaznak: „Az itt bemutatott eredmények kevésbé támasztják alá a közösségi lakhatás nemzetközi szakirodalomban talált előnyét az intézeti lakhatáshoz mérten. Ennek okai sokfélék lehetnek, mindenekelőtt a lakóotthoni ellátás Magyarországon meghonosodott modellje, amely nagyobb létszámú, mint a külföldön elterjedt 4-6 fős lakhatási forma.

A lakhatási forma a fogyatékos emberek életminőségének egyik meghatározó tényezője. Egy közelmúltban jegyzett magyarországi kutatás arra mutatott rá, hogy a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, illetve a foglalkoztatottság tekintetében a közösségi lakhatásban élők jobb helyzetben vannak, mint a nagylétszámú intézményekben, illetve magánháztartásban élő fogyatékos emberek.” (Kopasz – Bernát – Kozma – Simonovits, 2016)

A közösségi alapú szolgáltatások legkevésbé a családokban élő fogyatékos személyek számára elérhetők. Ezért az intézményi férőhely kiváltás során fontos, hogy a magánháztartásokban élő fogyatékos embereknek nyújtott szolgáltatások is jelentős fejlesztésre kerüljenek.

Az intézettelenítésnek nevezett folyamat eredményeként a nagylétszámú bentlakásos intézményeket fokozatosan kislétszámú szolgáltatásokkal váltják fel. A folyamat előrehaladott állapotban van Skandináviában, az Egyesült Államokban, Nagy-Britanniában és Ausztráliában. Ezekben az országokban már lezárultak azok a szakpolitikai viták, amelyek arról szóltak, hogy a fogyatékos emberek számára az intézményi ellátást, illetve közösségi szolgáltatásokat milyen arányban biztosítsák. Más országokban az intézményi ellátások, illetve közösségi szolgáltatások előnyeiről és hátrányairól szóló vita sosem volt igazán jelentős, mert a(z) értelmi) fogyatékos emberek túlnyomó része családjával él (hasonlóan hazánkhoz), az őket támogató szolgáltatások pedig viszonylag fejletlenek. Ezekben az országokban a közösségi alapú szolgáltatások fejlesztése anélkül is megtörténhet, hogy a rendszer átmenjen az intézményi ellátás szakaszán. Az országok egy harmadik csoportjában még mindig az intézmény a leginkább jellemző ellátási forma (Mansell és Beadle – Brown, 2011).

Intézetellenítés (deinstitutionalisation – DI)

(1) Szakmapolitikai lépéssorozat (Bugarszki Zsolt, 2011), melynek célja a nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés. Gyakran pusztán az intézmények bezárásaként értelmezik, azonban az „intézményi ellátások kiváltása” kifejezés a megelőzést is magában foglalja, közösségen belüli széleskörű szolgáltatások fejlesztése, kiterjesztése, az intézeti ellátás szükségességének megszüntetése céljából folytatott tevékenységeket jelöl. (Közös európai útmutató, 2012). (2) Az ellátórendszer átalakítása, mely az egyéni szükségleteket, igényeket helyezi a középpontba, és az azok kielégítésére célzottan képes szolgáltatásokra épülő rugalmas rendszert vezet be (Andrácz-Tóth Veronika – Bódy Éva – Csicsely Ágnes – Nyitrai Imre, 2011). (3) A *Közös európai útmutató*n alapuló kisebb létszámú, lakókörnyezetbe integrált, széles szolgáltatási kínálatú rendelkező, az önálló életvitelhez szükséges képességekre épülő és az azt fejlesztő szolgáltatási rendszer irányába történő átalakulás.

Közösségi (alapú) szolgáltatás

Olyan szolgáltatások, amelyek lehetővé teszik az egyén számára a közösségi életvitelt, a gyerekek esetében pedig azt, hogy ne intézményben, hanem családi környezetben nőjenek fel. A közösség egészét segítő szolgáltatások, amelyeknek mindenki számára hozzáférhetőnek kellene lenniük, fogyatékoságuk jellegétől vagy a támogatás szükséges mértékétől függetlenül. Ez továbbá speciális szolgáltatásokat is jelöl, például a fogyatékosággal élő személyeknek biztosított támogatási szolgáltatásokat, hozzátartozókat tehermentesítő gondozást és egyéb szolgáltatásokat. Ezen felül ide tartozik a családi alapú és a családi jellegű gyermekellátás, többek között a helyettesítő családi ellátás, valamint a korai beavatkozásra és a családtámogatásra irányuló megelőző intézkedések (Közös európai útmutató, 2012).

Az intézetellenítés folyamata tehát nem egyenlő a bentlakásos intézmények bezárásával.⁴ A folyamat alapja a **fogyatékos emberek társadalmi megítélésének változása**, illetve a tudományos és szakpolitikai felfogások megváltozása (Andrácz-Tóth Veronika – Bódy Éva – Csicsely Ágnes – Nyitrai Imre, 2011). **A fogyatékos tudomány** (disability studies⁵) a fogyatékos személyek mozgalmi és az emberi jogok egyre szélesebb körű elismerésének köszönhetően mindinkább **jogaikat gyakorló, aktív állampolgárként jeleníti meg a fogyatékos személyeket**, akik nem fogyatékos társaihoz hasonlóan mindennapjaikat közösségeik látható tagjaiként élik. **Ez a szemlélet olyan szakpolitikát tart kívánatosnak**, amely abban **támogatja a fogyatékos személyt, hogy úgy élhessen, mint ép és hétköznapi kortársai** (Kopasz Marianna – Simonovits Bori – Kozma Ágnes – Bernát Anikó – Verdes Tamás – Bugarszki Zsolt, 2016).

⁴ Amennyiben a fogyatékos emberek intézetesített ellátási rendszerén az orvosi, szociális, oktatási, foglalkoztatási és egyéb támogató rendszerek összességét értjük, akkor az intézetellenítés fogalmát is szükséges kiterjeszteni: „sokan kapnak intézetesített ellátást úgy, hogy nem élnek nagylétszámú bentlakásos otthonokban. Megfelelő elköteleződés és közösségi szolgáltatási kapcsolatok nélkül kislétszámú lakhatást biztosító szolgáltatások is válhatnak intézeti kultúrával átitatottá. Ezen túlmenően a családokban élő fogyatékos személyek és családjaik is nagyon sokszor elesnek a közösségekben rejlő szociális, oktatási és gazdasági lehetőségektől. Éppen ezért szükséges az intézetellenítés fogalmának a kiszélesítése és tágabb értelmezése, amely választ ad arra, hogy mely folyamatok hiányosságai vezetnek e szolgáltatások túlsúlya felé. Érdemes az intézetellenítés tárgyalása során egy olyan általános jelenségre gondolni, amelynek legfőbb jellemzője, hogy végül szükségszerűen az egyén elveszti kontrollját a saját élete felett.” (Gazsi Adrienn – Kovács Éva – Pordán Ákos, 2015)

⁵ Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kara *Fogyatékoságtudományi tanulmányok – Disability Studies* című sorozatának kötetében idézi a Fogyatékoságtudományi Társaságot: „A fogyatékoságtudomány a társadalmak politikáit és gyakorlatát vizsgálja, hogy jobban megértsük a fogyatékosággal kapcsolatos – sokkal inkább társadalmi, mint testi – tapasztalatokat. A fogyatékoságtudományt mint diszciplínát azzal a céllal fejlesztették ki, hogy a károsodás jelenségét kibogozza a mítoszoknak, az ideológiáknak és a stigmának abból a hálójából, ami ráborul a szociális interakciókra és a társadalompolitikára. E tudományág megkérdőjelezi azt az eszmét, amely úgy tekint a fogyatékosággal élő emberek gazdasági és társadalmi státuszára és a számukra kijelölt szerepekre, mintha azok a fogyatékosággal élő emberek állapotának elkerülhetetlen következményei lennének.” (A Fogyatékoságtudományi Társaság, 1998)

Ld. pl.: <http://mek.oszk.hu/09400/09410/09410.pdf> (Letöltés ideje: 2016.07.07.)

Az intézettelenítés, az intézményi ellátások kiváltása nem egyenlő a bentlakásos formák eltűnésével, hanem a folyamat során azok kisebb méretűvé válnak és a közösségbe integrálódnak, összességében új földrajzi és szakmai keretek között humanizálódnak. A kiváltás nem az állam (vagy egyéb potenciális szolgáltatók) kivonulását jelenti az ellátásból. A megszűnő intézményi kapacitások helyén az érintettek számára szükséges egészségügyi, szociális és egyéb szolgáltatásokat a közösség keretei között szervezik meg, rugalmas, változatos formákban, változatos helyszíneken. Az intézettelenítés során szükségszerű a megengedőbb gondozási-nevelési modell, valamint a szigorú hierarchia szerint szerveződő (medikális) ellátás helyett a rehabilitációs szemlélet erősítése, az integráció biztosítása, az önálló életvitel lehetőségének megteremtése, valamint a személyre szabott és a szükségletekre reagáló, horizontálisan szerveződő, együttműködésre épülő szolgáltatási struktúra kialakítása.

Fentiekből következik, hogy a kiváltás nem jelenthet teljes „intézménytelenítést” abban az értelemben, hogy az intézményi struktúra keretet ad a társadalom azon céljainak, hogy a fogyatékos embereket külön intézkedésekkel védje, gondoskodjon szociális biztonságukról, testi-lelki egészségükről, méltó lakhatási feltételekről és a közszolgáltatásokhoz való hozzáférésükről (Magyarország Alaptörvénye, XIX. Cikk (2) bekezdés: „Magyarország a szociális biztonságot az (1) bekezdés szerinti és más rászorulóknak esetében a szociális intézmények és intézkedések rendszerével valósítja meg.”).

Az IFKT-módszertan megkülönbözteti az intézet és intézmény fogalmát, valamint összhangban a Közös európai útmutatóval, javasolja és preferálja a „intézményi ellátások kiváltása”; „kiváltás”; „nagy létszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés” kifejezések használatát az „intézménytelenítés”, illetve a „kitagolás” helyett.

Intézmény

A társadalomtudományokban használt sokféle, sokrétű és sokértelmű fogalom. Az egymástól nagyon különböző felfogások megegyeznek abból a szempontból, hogy az intézmény az egyének cselekvéseinek és az egyének közötti kölcsönhatásoknak a rendszerességére, megfigyelhető szabályszerűségeire vonatkozik. Az intézmény fogalmának viszonylag széles körben elfogadott különböző értelmezései szerint az intézmény jelentheti (1) elvárások, illetve szabályok sajátos rendszerét, (2) a viselkedés megfigyelhető szabályszerűségét, a kölcsönhatások rendszerességét, (3) beállítottságok, értelmezési hajlandóságok valószínűségét. Az intézmény jelenthet továbbá (4) valamilyen csoportot vagy szervezetet, végül jelentheti (5) a társadalom valamely szféráját vagy alrendszerét (Farkas Zoltán, 2007). Az IFKT-módszertan az intézmény utóbbi két meghatározást tekinti relevánsnak.

Fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy a kiváltás nem pusztán a lakhatási formák átalakítása, új lakhatási formák elterjesztése. A kiváltás tárgyalása során sokkal inkább érdemes a következőkre hangsúlyt fektetni, mivel a kialakult rutin „visszatanulásának” (unlearning) magas a kockázata:

- **a fogyatékos emberek életminősége,**
- a rendszerszintű változás nyomán a szakemberek szemléletformálása,
- a képzési, továbbképzési rendszeren,
- illetve a szakmai támogatásokon keresztül **a szervezeti kultúrában és szervezeti működésben,**
- **valamint a feladatok elvégzésének módjában, azaz a mindennapi szakmai munkában elvárt és kívánatos változások.** (Andrácz-Tóth Veronika – Bódy Éva – Csicsely Ágnes – Nyitrai Imre, 2011).

A fogyatékos tudományi paradigmaváltás következménye, hogy **a nagy létszámú intézményi elhelyezés helyett a fogyatékos emberek számára olyan szolgáltatásokat kell kialakítani, amelyek a helyi közösségben való életvitelt támogatják, és csoportos megoldások helyett személyre szabott lakhatást és szolgáltatásokat kínálnak.**

Közösségi lakhatás

Közösségi lakhatás alatt olyan szolgáltatások összességét értjük, amelyek lehetővé teszik, hogy a fogyatékos személyek ugyanolyan körülmények között éljenek, mint a nem fogyatékos állampolgárok az adott társadalmi-gazdasági feltételek között.

Közösségi lakhatásról akkor beszélünk, ha az alábbi feltételek teljesülnek:

1. A lakhatást nyújtó szolgáltatást a többségi társadalom lakóhelyén, átlagos lakóingatlanokban nyújtják. A lakóingatlanok belterületen, lakott környezetben helyezkednek el, és átlagos minőségűek. Nem szükséges, hogy az ingatlanok jobbak, újabbak legyenek, mint a helyi lakosság által használt átlagos házak vagy lakások.
2. A közösségi lakhatásnak minden fogyatékos személy számára hozzáférhetőnek kell lennie. A fogyatékos típusa és súlyossága nem lehet indoka annak, hogy bárkitől megtagadják a közösségi lakhatásban való részvételt. A súlyosan, halmozottan fogyatékos személyek éppen úgy célcsoportja a közösségi lakhatásnak, mint az enyhe fokban fogyatékos személyek vagy a pszichoszociális fogyatékosokkal élő személyek.
3. A lakhatási szolgáltatások akadálymentesek és hozzáférhetők, és megfelelnek a felhasználó személyek egyéni igényeinek.
4. A felhasználók maguk döntenek arról, hol és kivel kívánnak lakni. Döntéseiket nem pusztán figyelembe veszik, hanem ténylegesen ők rendelkeznek a döntések meghozatalához szükséges jogi kompetenciával, vagyis a polgári jog szerinti cselekvőképességgel. Ha döntéshozatalukban támogatásra van szükségük, ez a támogatás rendelkezésre áll (támogatott döntéshozatal).
5. A felhasználók bármilyen segítséget megkapnak ahhoz, hogy részt vegyenek a helyi közösség életében. Ez azt jelenti, hogy hozzáférnek foglalkoztatással, közlekedéssel és személyes ügyeik intézésével kapcsolatos támogatáshoz, asszisztenciához. (Kopasz Marianna – Simonovits Bori – Kozma Ágnes – Bernát Anikó – Verdes Tamás – Bugarszki Zsolt, 2016)⁶

Hazai és nemzetközi kutatások is egyértelműen bebizonyították, hogy a nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátás gyakran egész életen át tartó társadalmi kirekesztéshez és szegregációhoz vezet. Maga az intézményi környezet bizonyítottan további fogyatékoságok kialakulását eredményezheti, amelyek az érintett személy élete végéig fennmaradhatnak. A magánélet, az autonómia és a személyi sérthetlenség tiszteletben tartásának hiánya gátolhatja az egyén érzelmi és szociális fejlődését, mentális egészségére negatív hatással van. Egyes kifejezéseket – úgymint „szociális depriváció” és „tanult tehetetlenség” – az intézményen belüli élet pszichés hatásainak leírásához alkották meg. A nyelvi és pszichés fejlődés is bizonyítottan érintett, és az

⁶ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (szociális törvény) 75. § (1) A támogatott lakhatás a fogyatékos személyek, a pszichiátriai betegek – ide nem értve a demens személyeket – és a szenvedélybetegek részére biztosított ellátás, amely az életkornak, egészségi állapotnak és önállósági képességnek megfelelően, az ellátott önálló életvitelének fenntartása, illetve elősegítése érdekében biztosítja

- a) a lakhatási szolgáltatást,
- b) az önálló életvitel fenntartása, segítése érdekében a mentálhigiénés, szociális munka körébe tartozó és egyéb támogató technikák alkalmazásával végzett esetvitelt,
- c) a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevételeiben való segítségnyújtást,
- d) az ellátott komplex szükségletfelmérése alapján, erre vonatkozó igény esetén
 - da) a felügyeletet,
 - db) az étkeztetést,
 - dc) a gondozást,
 - dd) a készségfejlesztést,
 - de) a tanácsadást,
 - df) a pedagógiai segítségnyújtást,
 - dg) a gyógypedagógiai segítségnyújtást,
 - dh) a szállítást,
 - di) a háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást.

(5) A lakhatási szolgáltatás

- a) legfeljebb hat fő számára kialakított lakásban vagy házban, vagy
- b) hét-tizenkét fő számára kialakított lakásban vagy házban, vagy
- c) legfeljebb ötven fő elhelyezésére szolgáló lakások, épületek együttesében biztosítható.

intézményi ellátás olyan mentális problémákhoz vezethet, mint az agresszivitás és a depresszió. Ennek az ellenkezője szintén igaz lehet.

Kutatások igazolják, hogy a közösségen belüli élet növeli a függetlenséget és a személyes fejlődést. Számos tanulmány vizsgálta az adaptív viselkedés vagy a magatartászavarok az intézményi ellátásból a közösségi szolgáltatásba való átkerüléssel összefüggő változásait. Az összegző következtetés szerint **az alkalmazkodó magatartás szinte minden esetben javult a közösségi környezetben, a problémás viselkedés előfordulása pedig csökkent. Igazolást nyert, hogy a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttéréssel jelentősen javult az önellátás képessége, és kisebb mértékben a kommunikációs készségek, a tanulási készségek, a szociális készségek, a közösségi készségek és a testi fejlődés** (Közös európai útmutató, 2012; Kopasz Marianna – Simonovits Bori – Kozma Ágnes – Bernát Anikó – Verdes Tamás – Bugarszki Zsolt, 2016).

Minél nagyobb egy létesítmény, annál kisebb az esély arra, hogy a lakó garantáltan a személyére és igényeire szabott szolgáltatásokat kapjon, részt vehessen a munkában, és a közösség része lehessen. Másrészt viszont ennek a fordítottja nem feltétlenül igaz, azaz létezhetnek olyan kisebb intézmények, amelyek működését az intézeti szemlélet, kultúra jellemzi. Fontos szem előtt tartani tehát, hogy **a kisebb méretű lakókörnyezet önmagában nem biztosítja az intézeti kultúra⁷ megszűnését.** Számos egyéb tényező viszont igen: például a szolgáltatást igénybe vevők választási lehetőségeinek mértéke, a biztosított támogatás mértéke és minősége, a szolgáltatástól, támogatástól való függőség csökkentése, a szociális háló megerősítése, diverzebbé váltása, a közösségi részvétel és a szolgáltatás minőségét befolyásoló alkalmazott minőségbiztosítási rendszerek (Közös európai útmutató, 2012). **Az egyik legfontosabb alapelv, hogy az intézmények kiváltását ne pusztán a bentlakásos intézmények bezárására való törekvésnek tekintsük.**

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés folyamatának támogatása olyan horizontális prioritás, melynek érvényesítése át kell, hogy hassa a teljes szociális szolgáltatási rendszert, ennek hiányában nem valósulhat meg sikeresen a folyamat. Az Európai Unióban a kiváltásra való törekvésnek több fontos dokumentuma is van:

- a) 2009-ben az ún. **Spidla-jelentésben⁸** meghatározták az intézményi ellátás visszaszorításának „közös alapelveit”, és a tagállamoknak, valamint az Európai Bizottságnak szóló ajánlásokat fogalmaztak meg. Többek között lefektették: a változás mellett szól, hogy az új rendszer magasabb életminőséget jelent a szolgáltatást igénybe vevők, családtagjaik és a személyzet részére, míg költségeik nem sokban különböznek a hagyományos rendszer költségeitől. A jelentés az intézményeket elsősorban nem a méretük, hanem mindenekelőtt az „intézeti kultúra” jellemzői (személytelen bánásmód, kötött napi beosztás, csoportos gondozás, szociális távolságtartás, túlórák szemlélet) szerint határozta meg, de a 30 főnél nagyobb létszámú otthonokat eleve intézetnek tekintette. Elismerték, hogy a kislétszámú otthonokban és a családi keretekben is jelen lehet az intézeti kultúra.
- b) Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport 2012-ben megalkotta a kiváltás **Közös európai útmutatóját** (Guidelines) és **Eszköztárát** (Toolkit). Ezeknek a dokumentumoknak az egyes országok nemzeti gyakorlatának megvalósításánál irányadónak kell lenniük.

⁷ Az intézeti kultúra jellemzői többek között az alábbiak lehetnek:

- Elszemélytelenítő gyakorlatok – a személyes tárgyak, valamint az egyéniség és az emberséges bánásmód jeleinek és szimbólumainak eltűnése.
- Rugalmatlan, merev napirend – a felkelésre, lefekvésre, étkezésre és a tevékenységekre vonatkozó állandó időbeosztás, tekintet nélkül az egyéni preferenciákra és szükségletekre.
- Tömeges vagy egyenbánásmód – az emberek csoportokban történő kezelése magánszféra vagy egyéni bánásmód nélkül.
- Szociális távolság – a személyzet és a bentlakók eltérő státuszát jelképezi.

⁸ Report of the Ad Hoc Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care (2012) European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities.

A nemzetközi elköteleződések megjelennek mind a magyarországi szakmai dokumentumokban, mind a hazai jogszabályokban és szakmapolitikai stratégiákban. Ennek legfontosabb lépései hazánkban az elmúlt tíz évben a következők voltak:

- 1) A 2006-ban született (2013-ig hatályos) **új Országos Fogyatékosügyi Programról szóló 10/2006. (II. 16.) OGY határozat**, az első olyan hazai szakpolitikai stratégia, amelyben egyértelműen megjelenik a kiváltás gondolata. **A dokumentum célul tűzte ki a lakóotthoni férőhelyek számának bővítését**, valamint feladatként fogalmazta meg „*az új ellátási forma országos elterjesztését*”. Előírta továbbá, hogy a bentlakást biztosító intézmények ne lehessenek nagyobbak 40 főnél, illetve hogy „*a tartós bentlakást biztosító intézmények (ápoló-gondozó és rehabilitációs otthonok) lebontására és átalakítására, valamint alternatív lakhatási formák támogatására vonatkozóan külön programot kell készíteni*”.
- 2) **A Program végrehajtásának 2007–2010. évekre vonatkozó középtávú intézkedési tervéről szóló 1062/2007. (VIII. 7.) Korm. határozat** II. fejezet 11. pontja a fentieknek megfelelően feladatként rögzítette a nagylétszámú bentlakásos intézmények átalakításának hazai ütemtervének és a kivitelezés költséghatékonyságának elemzését tartalmazó irányelvek elkészítését, 2008. december 31-i határidővel.
- 3) **Magyarország ratifikálta a Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezményt**, amelyet az Országgyűlés a **2007. évi XCII. törvénnyel** hirdetett ki. Az Egyezmény **19. cikke** (*Önálló életvitel és a közösségbe való befogadás*) **rögzíti a fogyatékosággal élő személyek egyenlő jogát a közösségben való élethez**. Feladatul szabja, hogy a mindenki számára nyújtott közösségi szolgáltatások és létesítmények azonos alapon hozzáférhetőek legyenek a fogyatékosággal élő személyek számára is. A 28. cikk 2. pontja mindemellett kimondja, hogy a részes államok biztosítják a fogyatékosággal élő személyek állami lakhatási programokhoz való hozzáférését. Az Egyezmény 12. cikke kimondja a fogyatékosággal élő emberek törvény előtti egyenlőségét, hangsúlyt fektetve az érintett személy akaratának, választásának, személyes döntéseinek figyelembevételére, különös tekintettel a cselekvőképesség gyakorlásához szükséges esetleges segítségre.

ENSZ Egyezmény 19. cikk

Önálló életvitel és a közösségbe való befogadás

Az Egyezményben részes államok elismerik a fogyatékosággal élő személyek egyenlő jogát a közösségben való élethez, és másokkal egyenlő szabad döntéshez való jogát; minden szükséges és hatékony intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy a fogyatékosággal élő személyek teljes mértékben élvezhessék e jogukat és a teljes közösségi befogadást és részvételt, beleértve a következők biztosítását:

- a) a fogyatékosággal élő személyeknek másokkal azonos alapon lehetőségük van lakóhelyüknek és annak megválasztására, hogy hol és kivel élnek együtt, és nem kötelezhetőek bizonyos megszabott körülmények között élni;
- b) a fogyatékosággal élő személyek számára hozzáférési lehetőséget biztosítanak többféle otthoni, intézményi és egyéb közösségi támogató szolgálathoz, beleértve azt a személyes segítséget, mely a közösségben éléshez és a közösségbe történő beilleszkedéshez, valamint a közösségtől való elszigetelődés és kirekesztődés megelőzése céljából szükséges;
- c) a mindenki számára nyújtott közösségi szolgáltatások és létesítmények azonos alapon hozzáférhetőek a fogyatékosággal élő személyek számára is, és igényeikhez igazítottak.

- 4) A **2010. évi XXXIX. törvény** lényeges módosítást hajtott végre a fogyatékosággal élő személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI törvény (Fot.) 17. §-án. Ekkor jelent meg hazánkban **a kiváltás törvényi szintű kötelezettsége**. A szakasz új, jelenleg is hatályos szövege előírja a fogyatékos és „*pszichiátriai beteg*” személyek számára ápolást-gondozást nyújtó, 50 főnél nagyobb férőhelyszámú szociális intézmények kiváltását.

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

17. § (1) A fogyatékos személynek joga van a fogyatékoságának, személyes körülményeinek megfelelő – családi, lakóotthoni, intézményi – lakhatási forma megválasztásához.

(2) A fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó, 50 főnél nagyobb férőhelyszámú szociális intézmények kiváltására a (3)-(5) bekezdésben foglaltak szerint kerül sor.

(3) 2013. december 31-éig legalább 1500 fő fogyatékos és pszichiátriai beteg személynek ellátást nyújtó intézményi férőhely kiváltásához az európai uniós társfinanszírozással megvalósuló fejlesztési programok nyújtanak támogatást.

(4) A (3) bekezdés szerint kiváltásra nem kerülő intézményi férőhelyek kiváltására a Kormány által meghatározott rendben kerül sor.

(5) A kiváltást a 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett, a *Fogyatékosággal élő személyek jogairól* szóló egyezmény 19. cikkében meghatározottak figyelembevételével kell végrehajtani.

- 5) Ennek megfelelően 2011 nyarán megszületett az **1257/2011. (VII.21.) Korm. határozat (Stratégia)**, amely egyebek mellett meghatározta a fogyatékosággal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló, 2011–2041. évre kidolgozott stratégiát.
- 6) A Stratégia alapján 2012-ben ugyancsak fontos jogszabályi változás történt: **a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény módosítása** létrehozta a támogatott lakhatás nevű új ellátási forma jogi kereteit.
- 7) A **Fot. 2013. évi módosításának** 4. § a) pontjának megváltoztatásával egyrészt formálisan is a fogyatékoságügy látóterébe helyezte a pszichoszociális fogyatékosággal élő személyeket, másrészt a módosítás nyomán a társadalmi részvétel akadályozottságát immár nem pusztán a fogyatékoság szempontjából, hanem a *„környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban”* kell vizsgálni.
- 8) Az ENSZ Egyezmény – fent említett – 12. cikkével összhangban ugyancsak a fogyatékosággal élő személyek önrendelkezése szempontjából hozott lényeges változást az **új Polgári Törvénykönyvről** szóló 2013. évi V. törvény elfogadása. A 2014-ben hatályba lépő jogszabály vezette be a magyar jogrendbe a cselekvőképességet nem érintő **támogatott döntéshozatalt**. Az új jogintézmény részletes szabályait tartalmazó, a **támogatott döntéshozatalról** szóló 2013. évi CLV. törvény szintén 2014-ben lépett hatályba.
- 9) 2015 áprilisában fogadta el az Országgyűlés **a 2015–2025. évekre vonatkozó Országos Fogyatékoságügyi Programról** szóló **15/2015. (IV. 7.) OGY határozatot**. A Stratégia 7.2 pontja szerint a fogyatékosággal élő személyek lakhatása tekintetében *„különös súllyal kell figyelembe venni az önrendelkezés és a társadalmi integráció alapelvét”*. A dokumentum rögzíti továbbá, hogy *„az erről szóló kormányzati stratégia alapján folytatni szükséges a fogyatékosággal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltását, hangsúlyt fektetve a kiváltással érintett személyek és intézmények felkészítésére, tájékoztatására, támogatására (...) ezzel párhuzamosan fontos fejlesztési irány a támogatott lakhatás elterjesztését szolgáló fejlesztések indítása”*.
- 10) A **1653/2015. (IX. 14.) Korm. határozat az Országos Fogyatékoságügyi Program végrehajtásának 2015–2018. évekre vonatkozó Intézkedési Tervéről** több ponton is feladatot fogalmaz meg a kiváltást érintően:
 - Szabályozási szinten kell lehetővé tenni a fogyatékosággal élő személyek részére a szociális alapszolgáltatások infrastruktúrájának bővítését, fejlesztését, különös tekintettel a nappali ellátást biztosító intézményekre.
 - Létre kell hozni azt a szakmai műhelyt, amely a szociális intézmény férőhely kiváltás koordinatív módszertani támogatását biztosítja.

- Az előző évek tapasztalataira alapozva felül kell vizsgálni a férőhelykiváltással és a támogatott lakhatással kapcsolatos jogszabályi környezetet a fogyatékos gyermekekre is figyelemmel (Cserti-Szauer Csilla – Vályi Réka, 2016).

2015-ben a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) megvalósításának első időszaka lezárult, a tapasztalatok összegzése, a Stratégia értékelése nyomán megszületett és a 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozattal elfogadásra került *A fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról* című dokumentum (a továbbiakban: Koncepció).⁹

Eddigi programok

Magyarországon 1998-ban jelent meg az első olyan pályázati program, mely lehetővé tette lakóotthonok kialakítását. A 2006-ig rendelkezésre álló forrásokból 84 lakóotthont hoztak létre, illetve javították a meglévők állapotát. **A Kastély-program 2001 és 2004 között az államosítás során, műemlék jellegű épületekben létrehozott szociális intézmények felújítását, bővítését támogatta. 2002 és 2006 között az önkormányzatok címzett támogatást igényelhettek annak érdekében, hogy ellátási kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,** a forrásokból az idősek és fogyatékosok ápolását, gondozását nyújtó intézmények, valamint a pszichiátriai betegek, illetve a fogyatékosok rehabilitációs intézményeinek férőhelybővítése zajlott.

A Soros Alapítvány programjának keretében 1997 és 2002 között mindösszesen 103 lakóotthon kialakítását támogatták. A Soros Alapítvány, a holland és a magyar kormány támogatásával valósult meg a KézenFogva Alapítvány Fészek programja, ennek keretében 41 lakóotthon épült 500 fő értelmi fogyatékos vagy halmozottan fogyatékos ember számára (Kozma Ágnes – Petri Gábor – Balogh Attila – Birtha Magdolna – 2016; Zászkaliczky Péter, 1998).

2001 és 2004 között történt a támogató szolgálatok modellkísérleti programjának kidolgozása, a jogszabályi feltételek megteremtése és a program megvalósítása.

2004 és 2009 között a Fogyatékosok Esélye Közalapítvány (a jelenlegi FSZK jogelődje) és az akkori Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium támogatásával zajlott az autista majorságok létrehozására irányuló modellkísérleti program. A támogatásból aktív korú, autizmus spektrumzavarral élő, valamint megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatását, (re)habilitációját és lakhatását biztosító majorságok jöttek létre. Megvalósult az autizmussal élő emberek munkaalkalmassági és kiválasztási módszereinek kidolgozása és elterjesztése, valamint az érdekelt szakmák és szakemberek együttműködésének kialakítása, erősítése. A majorsági program lehetőséget nyújtott az autista majorság hálózat felállítására (Szántó Tamás, 2009. valamint www.fszk.hu).

2007-ben indult el a családokat és a családban élő fogyatékos személyeket támogató Fecske (Fogyatékos Embereket nevelő CSaládok otthonában nyújtott időszakos Kísérés és Ellátás) Szolgálat (Stratégia, 2011).

2008-ban a Regionális Operatív Program támogatásával szociális alapszolgáltatások és gyermekjóléti alapellátások infrastrukturális fejlesztése kezdődhetett meg, valamint kiírásra került a KMOP 4.4.1 (Bentlakásos intézmények kiváltása) pályázat (Andrácz-Tóth Veronika – Bódy Éva – Csicsely Ágnes – Nyitrai Imre, 2011).

2011. január 1-jét követően a szociális törvény 66/A. §-nak értelmében új intézmény vagy új férőhely létrehozása csak támogatott lakhatás formájában lehetséges.

⁹ 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozat a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról. A koncepció elérhető a Szociális Ágazati Portálon, illetve az alábbi linken: <http://www.kormany.hu/download/c/23/f0000/kiv%C3%A1lt%C3%A1s%C3%B3l%20sz%C3%B3l%C3%B3%20koncepci%C3%B3.pdf>

A 2011. évi CLIV. törvény alapján a megyei önkormányzatok fenntartásában lévő szociális és gyermekvédelmi intézmények 2012. január 1-jével állami fenntartásba kerültek, így a fogyatékos személyek szakosított ellátásai is. A 2012. évi CXCL. törvény az egyes szakosított szociális és gyermekvédelmi szakellátási intézmények állami átvételéről, és egyes törvények módosításáról 2013. január 1-től az eddig önkormányzati fenntartásban működő intézmények állami átvételéről rendelkezett. Az új fenntartó a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (SZGYF) lett. A változás a gyermekvédelmi, fogyatékos, szenvedély- és pszichiátriai betegek szakosított intézményeit érintette, így a magyarországi tartós bentlakást nyújtó intézmények többsége egyetlen központi fenntartó kezébe került.

Eközben 2012. január 27-én került kiírásra a TIOP-3.4.1. A-11/1 azonosítószámú, *Bentlakásos intézmények kiváltása „A” Szociális intézmények komponense* című pályázat.¹⁰ A kiírásra 6 pályázat érkezett, a BÉlapátfalvai Idősek, Fogyatékosok Otthona és Módszertani Intézete; a Somogy Megyei Szeretet Szociális Otthon Pszichiátriai Részlege (Berzence), a Kalocsa Város Önkormányzata Értelmi Fogyatékosok Otthona; a Mérki Ápoló-gondozó Otthon és Fogyatékos Személyek Otthona; a Szentesi Aranysziget Pszichiátriai Otthon és a Szent Lukács Görög Katolikus Szeretetszolgálat Ápoló-Gondozó Otthona kitagolási projektje, mintegy 700 férőhely kiváltására (Kozma Ágnes – Petri Gábor – Balogh Attila – Birtha Magdolna, 2016).

4. táblázat – A kiváltási programban részt vevő intézmények

Intézmény neve a pályázat beadásakor	Intézmény székhelye	Ellátási terület	Engedélyezett férőhelyek száma	Kiváltott férőhelyek száma
Aranysziget Otthon Szentesi Otthona	Szentese	Pszichiátriai beteg személyek	90	90
Bélapátfalvai Idősek, Fogyatékosok Otthona és Módszertani Intézete	Bélapátfalva	Fogyatékos személyek	200	150
Kalocsa Város Önkormányzat Egyesített Szociális Intézménye Értelmi Fogyatékosok Otthona	Kalocsa	Fogyatékos személyek	60	60
Somogy Megyei Szeretet Szociális Otthon	Berzence	Pszichiátriai beteg személyek	150	120
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Önkormányzat Ápoló-Gondozó Otthona	Mérk	Fogyatékos személyek	120	102
Szent Lukács Görögkatolikus Szeretetszolgálat Ápoló-gondozó Otthona	Szakoly	Fogyatékos személyek	150	150
Összesen			770	672

(Forrás: Kozma Ágnes – Petri Gábor– Balogh Attila– Birtha Magdolna, 2016).

A projektek megvalósulását számos tényező befolyásolta, melyekkel részben a 2014–2020-as programozási időszakban is számolni kell, így már a tervezés során érdemes odafigyelni rájuk.

¹⁰ TIOP-3.4.1.A-11/1 Bentlakásos intézmények kiváltása „A” Szociális intézmények komponens <https://www.palyazat.gov.hu/doc/3342>

5. táblázat – A projekt megvalósítását befolyásoló tényezők

Külső tényezők	Belső tényezők
<ul style="list-style-type: none"> • Jogszábeli változások • Fenntartóváltás • Közbeszerzés bonyolultsága, elhúzódása • Pályázati program előírásai, rugalmatlansága • Ingatlanállománnyal kapcsolatos problémák (pl. tulajdoni viszonyok tisztázatlansága, hozzájárulások, engedélyek beszerzése) • Helyi társadalom érdektelensége/ellenállása 	<ul style="list-style-type: none"> • Költségvetési korlátok (teljes összeg és belső arányok) • Szervezeti változások és átalakulással kapcsolatos problémák (pl. munkatársak félelmei, ellenállása) • Értékek változása • Egyéni és szervezeti tanulás

Forrás: Kozma Ágnes – Petri Gábor – Balogh Attila – Birtha Magdolna, 2016). Saját kiegészítések a táblázatot taglaló fejezetek alapján.

Az 1257/2011. (VII.21.) Korm. határozat (Stratégia) kötelezte az **Intézményi Férőhely Kiváltást Koordináló Országos Testület (IFKKOT)** felállítására az Emberi Erőforrások Miniszterét. **A kiváltási pályázat előkészítése során az IFKKOT feladatai közé tartozott a pályázók által beadott Megvalósíthatósági Tanulmányok (MT) elővéleményezése**, szakmai javaslatok megfogalmazása a pályázatok kapcsán, **a fejlesztések monitorozása**, az intézményi átalakulás során fennmaradó infrastruktúra hasznosítási koncepciójának és **a szakemberképzési tervek véleményezése, végrehajtásuk felügyelete**, az alapszolgáltatások kapacitásának felülvizsgálata, teljes transzparencia biztosítása, **Intézményi Átalakítás Cselekvési Terv kidolgozása. A TIOP pályázati kiírás a pályázat benyújtásának előfeltételéül szabta az IFKKOT támogató nyilatkozatának meglétét.**

Az FSZK és konzorciumi partnere, a KézenFogva Alapítvány TÁMOP-5.4.5-1/11-2012-0001 azonosítószámú kiemelt projektben létrehozta, majd a projekt zárását követően is működtette az intézményi férőhely kiváltást támogató mentorhálózatot, melynek feladata a kiváltási pályázatok előkészítésének és megvalósításának szakmai támogatása volt.

A 2007–2013-as programozási időszakban a kiváltási pályázatban a kiíró szándéka szerint az intézmények megvalósíthatósági tanulmányaihoz készülő felmérések voltak hivatottak azt a célt szolgálni, hogy a férőhelykiváltás valóban az egyének igényeihez lehető legteljesebb módon igazodó folyamat legyen, illetve az intézeti kultúra pont az egyedi igények kiemelése miatt kezdjen leépülni, és lehetőség szerint ne öröklődjön tovább a létrejövő közösségi alapú szolgáltatási egységekbe.

A KézenFogva Alapítvány és a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) között 2011 júniusában megkötött 6 hónapra szóló módszertani eszközfejlesztési megállapodás keretében alakult ki a *Komplex támogatási szükségletmérő eszköz és a hozzá tartozó Módszertani útmutató* jelenlegi változata.¹¹ Az eszközt és a módszertant legszélesebb körben a TIOP 3.4.1 intézményi férőhely kiváltást célzó programban használták, ahol a megvalósíthatósági tanulmányok, a személyre szabott lakhatási szolgáltatások kialakításának megalapozásához használt felmérés és összegzés készült el a segítségével. **Ebben a folyamatban több mint 50 felkészített tanácsadó közel 1000 fő szociális bentlakásos intézményben élő értelmi fogyatékos, illetve pszichiátriai beteg ember felmérését végezte el.**

A Stratégiában a Kormány kiemeli, hogy „A támogatott lakhatás támogatás szükséglet intenzitásának felmérésén alapul és annak változása során módosul.” **A kormányhatározat átfogó célokat fogalmaz meg az eszközhöz kapcsolható, a felmérés eredményeként kialakuló kimenetről.**

2013. VIII. 1-től hatályos az 1/2000. (I. 7.) SzCsM-rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló rendelkezés, mely **a támogatott lakhatás igénybevételének feltételeként rendelkezik a komplex**

¹¹ <http://nrszh.kormany.hu/komplex-szukseglek-felmeres>

szükségletfelmérésről. A komplex szükségletmérés eredményét a rendelet 14. számú melléklete szerint kell dokumentálni.

A KézenFogva Alapítvány 2013-ban akkreditáltatta a szociális továbbképzések rendszerében a komplex szükségletfelmérők képzését.¹² 2014-ben az Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI) együttműködési megállapodást kötött az alapítvánnyal az eszköz és a hozzá tartozó képzés fejlesztésére.

2015. október 15-én minden, a férőhely-kiváltási pályázatban részt vevő intézményben lezárult a mentorálási folyamat (FSZK, 2015), decemberben pedig az intézményi férőhely kiváltási projektek szimbolikus zárása is megtörtént (Petri Gábor, 2016).

Következtetések

Folyamatkövető felmérések és utánkövetések hiányában is megállapíthatjuk, hogy az előző programozási időszakban a komplex támogatási szükségletmérő eszköz alkalmazása és az egyéb mérőeszközök nem töltötték be a kiváltási folyamat Stratégiában rögzített céljait, **az erőltetett, dömpingszerű, jellemzően külső megvalósítók által létrehozott felmérések és folyamatok az intézmények szakmai és működési integritásába nem tudtak kellő alapossággal és mélységgel beépülni.** Az előző kiváltási projektek tapasztalatai alapján kijelenthető, hogy **a kiváltást megalapozó szükségletfelmérés nem támaszkodhat egyetlen standardizált mérőeszközre.**

Nagyon fontos, hogy az intézményben **ki tudjunk alakítani egy, a folyamatot jól értő, megfelelő szakmai felkészültséggel rendelkező, a felmérések elvégzésében kompetens belső csapatot.** Nemzetközi és hazai tapasztalatok is azt támasztják alá, hogy egyrészt nagy szükség van arra, hogy egy külső katalizátor elindítsa a folyamatot, jöjjön létre szakmai konszenzus, álljon rendelkezésre szakmapolitikai elköteleződés, szabályozás, és nem utolsósorban megfelelő mértékű forrás a folyamatok mögött, másrészt nem lehet ez a kiváltási folyamat pusztán kívülről erőltetett. **Az intézményben élő lakók és támogató körük, illetve az ott dolgozó szakemberek értése, felkészítése és résztvevő, a folyamatot aktívan alakító felhatalmazása nélkül végül ellenállásba ütközhetünk, és a szakmai fejlődés, a valódi innováció megvalósulása nélküli férőhelyátváltás jön létre.**

Az előző időszak értékelései (Bugarszki Zsolt – Eszik Orsolya – Kondor Zsuzsanna , 2013; Fodor Valéria, 2014; Balog-Urbanovszky Zsuzsanna – Bognár Virág – Kondor Zsuzsanna – Nagy Éva – Szentkatolnay Miklós, 2016) és a komplex szükségletfelméréssel kapcsolatos tapasztalatok alapján megállapítható, hogy **a működési nyilvántartásba vételhez szükséges szakmai dokumentációban nem köszöntek vissza a pályázat előkészítése és megvalósítása, illetve a szakmai támogatás időszakában történt szakmai fejlesztések, azok jórészt a korábbi intézményi dokumentáció sémája alapján készültek.** A szakmai támogató folyamatoknak ki kell terjedniük: (1) minden kiváltásban érintett intézmény esetében a működési engedélyeztetés (működési nyilvántartásba vétel) folyamatára és annak megfelelő TL-szolgáltatás jogszabály szerinti indítására; (2) a működési nyilvántartásba vételt követően arra, hogy hogyan és milyen szakmai megalapozottsággal készülnek a szolgáltatás dokumentumai, különös tekintettel az egyéni szolgáltatási tervekre; (3) arra, hogy hogyan és milyen módon kerül a házirend véglegesítésre, amely nagyon fontos eleme a TL-szolgáltatásnak, és ez csak a szolgáltatás beindítását követően történhet a lakókkal közösen; (4) a munkaköri leírások, munkaszerződések véglegesítésére.

Összességében a kiváltási folyamat és a támogatott lakhatás szolgáltatás hatékony szakmai támogatásához az alábbiak szükségesek:

- **A kiváltási pályázat előkészítését és megvalósítását felölelő, többlépcsős tervezési folyamat kialakítása.**
- **Intézményi Belső Szakmai Team** kiválasztása és **felkészítése a tervezési és megvalósítási időszakra.**

¹² T-05-287/2013 azonosítószámú, *A komplex szükségletfelmérés módszere és gyakorlata* c. képzés, valamint M-05-010/2015 azonosítószámú, *Szakmai műhely „A komplex szükségletfelmérés módszere és gyakorlata” továbbképzést végzett szakemberek számára* c. képzés.

- A kiváltási pályázat megalapozásához a **TL-szolgáltatásra vonatkozó intézményi stratégia és a stratégiai célokból kiinduló, az intézményi működés minden területét magába foglaló Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (IFKT) megalkotása.**
- A fejlesztési folyamatot, a jogszabályokat és a szakmai szempontokat tükröző **Szakmai Program és a működési nyilvántartáshoz szükséges kapcsolódó dokumentumok megalkotása.**
- A szükségletfelméréshez és tervezéshez szükséges **egységes, standardizált mérőeszközök, módszerek, szakmai ajánlások kidolgozása.**
- **A komplex támogatási szükségletmérő eszköz felülvizsgálata** az eddigi tapasztalatok alapján, ide értve a pszichoszociális célcsoport és a súlyosan halmozottan sérült célcsoport igényeihez való adaptáció elvégzését.
- **A teljes folyamat szakmai kísérése a TL-szolgáltatás megvalósításáig.**

A 2014–2020-as programozási időszak

A korábbi időszakban készült nemzeti fejlesztési tervekhez hasonlóan a 2014–2020-as időszakban Partnerségi megállapodás alapján történik az unió strukturális és kohéziós alapjainak felhasználása. **Mind a Partnerségi megállapodás, mint az operatív programok jóval átgondoltabbak a kiváltás szempontjából, mint az előző időszak tervezési dokumentumai.** Hasonlóan az előző időszakhoz, 2014–2020 között is **több kiemelt pályázat megvalósítása segítheti elő a kiváltást** (Kozma Ágnes – Petri Gábor – Balogh Attila – Birtha Magdolna, 2016).

Az intézmények az Intézményi ellátásról a közösségi alapú szolgáltatásokra való áttérés fejlesztése – intézményi férőhelykiváltás című kiírásokra pályázhatnak. A kiváltás **módszertani támogatása** az EFOP-1.9.1-VEKOP/15 *Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása* című konstrukcióban az **FSZK által benyújtott TÁRS PROJEKT – Szociális intézményi férőhely kiváltási szakmai koordinációs műhely kialakítása** című pályázat (kódszáma: EFOP-1.9.1-VEKOP-15-2016-00001) keretein belül valósul meg.

A projekt hármassz stratégiai célrendszerrel bír. A stratégiai célrendszer az intézményi kiváltási folyamat három szintjét képezi le: az intézményben élő, Támogatott Lakhatásba kiköltöző fogyatékossgal élő egyén szintjét, a kiváltási folyamatot megvalósító, átalakuló intézményes ellátórendszer szintjét, valamint a társadalom egészét, illetve azt a helyi közösséget, amely partneri hozzáállása kulcsfontosságú a kiváltás, kiköltözés és később a Támogatott Lakhatás fenntartásának sikerében.

I. stratégiai cél: a szociális ápoló-gondozó otthonokban fogyatékossgal élő emberek Támogatott Lakhatásba való kiköltözésének, önálló életvitelének támogatása.

II. stratégiai cél: a szociális intézmények kiváltási folyamatának támogatása, valamint országosan egységes, azonos minőségű támogatott lakhatási szolgáltatatórendszer kialakításának biztosítása.

III. stratégiai cél: a társadalom, az érintett helyi közösségek felkészítése a kiváltási folyamatokra, célzott, helyi szintű kommunikációs tevékenységek koordinálásával és megvalósításával.

A stratégiai célokhoz kapcsolódóan hat operatív célt fogalmaztunk meg:

1. Intézményi Férőhely Kiváltási Szakmai Koordinációs Műhely (Műhely) létrehozása, amely a kiváltási folyamatban érintett intézményeket támogatja, koordinálja. A Műhely tudásközpontként is funkcionál, szorosan kapcsolódva a szociális alapszolgáltatások fejlesztéséhez, valamint segíti az érintett fogyatékossgal élő embereket.

2. Foglalkoztatási eszköztár fejlesztése, amely a kliensek foglalkoztatási, aktív munkaerőpiaci részvételének erősítését szolgálja módszertan és célzott foglalkozási rehabilitációs eszközrendszer fejlesztésével

3. Kutatási, mérési-értékelési rendszer működtetése, amely helyzetelemzéseket, igényfeltárásokat, tanulmányokat készít, kiemelten a kliensek életminőségét, a szakemberek alkalmazkodását, a közösségi alapú ellátást vizsgálva.

4. Szolgáltatásfejlesztés a komplex kiváltási szükségletfelmérés, a komplex intézményi férőhely-kiváltási folyamat, valamint a támogatott lakhatási ellátórendszer módszertani megalapozására, továbbá kapcsolódó képzések, felkészítések kidolgozására.

5. Intézményátalakítási támogatórendszer létrehozása, amely a kiváltásban közvetlenül érintett intézményeket segíti egy egységes szervezetátalakítási módszerrel, folyamatos szakmai tanácsadással, mentorálással, folyamatkíséréssel.

6. Hálózat működtetése, amely országos szinten biztosítja a kiváltásban érintett szereplők közötti információáramlást, a módszerek és jó gyakorlatok megosztását, fejlesztések közösségtételét, továbbá garantálja a horizontális és vertikális szakmai kommunikációt az érintett szereplők között.

A projekt 2016. április 1-én indult el. Befejezésének tervezett időpontja: 2021. március 31. (Közbeszerzési dokumentáció, 2016).

Bővebb információ: <http://fszk.hu/szakmai-tevekenysegek/intezmenyi-ferohely-kivaltas/tars-projekt-efop-1-9-1/>

Jelen módszertan kidolgozását a TÁRS PROJEKT finanszírozta.

A sikeres intézményi férőhely kiváltási folyamat megvalósításához, a közösségi szolgáltatások kialakításához alapvetően paradigmaváltásra van szükség. Jelen fejezet ennek a változásnak a bemutatását célozza, a lakók, a munkatársak és a szervezet egésze szempontjából.

A gondozásról az önálló életvitelre való áttérés

Az intézményi átalakulás során kiemelt szerepet kap, hogy a gondozás minőségére koncentráció ellátást felváltsa a **fogyatékos emberek életminőségére fókuszáló szolgáltatásnyújtási kultúra**, mint mindent átható és meghatározó minőségi elem. Míg az előbbinek a képzettségek megléte, elvégzett tréningek száma, az ellátásban részesülő emberek fizikai és gondozottsági foka, az étkezések száma és minősége, a gondozók gondozásra fordított ideje stb. jelentik a minőségi munkavégzés jegyeit, addig az életminőséget középpontba helyező szolgáltatásszervezés a szolgáltatást igénybevevők szempontjából értékeli tevékenységének minőségét. Az életminőségre fókuszáló szakmai munka a támogatott lakhatással szemben támasztott követelményekkel összhangban a lakók szociális kapcsolatrendszerének kiterjedtségét, a lakó életében az egyes élettereken (munka, szabadidő, otthoni élet) elért eredményeket, a támogatói attitűd meglétét, a rugalmas támogatásszervezést és a társadalmi integráció fokát ismeri tevékenységének szakmai fokmérőjeként.

Az életminőség központi eleme az új szolgáltatási struktúrának: „Amennyiben a személyes mutatók az alapvető szükségletek kielégülésének élményével, és a teljesség élményének megélésével találkozhatnak, akkor jó vagy magas életminőségről beszélhetünk. A szükségletek kielégítése, a döntéshozatal és felelősség, a sikeresség és a közösségi élmény a közösségbe ágyazott szolgáltatásokkal párosulva magas életminőség megélésének lehetőségét hordozza magában.” (Schalock, 1990).

6. táblázat - Életminőség

Az életminőség faktorai	Az életminőség területei	Az életminőség indikátorai, példák
Függetlenség	Személyes fejlődés Önrendelkezés	Képzettségi szint, személyes képességek és kompetenciák, adaptív viselkedés, mindennapi tevékenységek, döntések/választások, autonómia, személyes kontroll, egyéni célok
Társadalmi részvétel	Személyközi kapcsolatok Társadalmi inklúzió Jogok	Társadalmi kapcsolatok, barátságok, társadalmi tevékenységek, interakciók, kapcsolatok Közösségi integráció/részvétel, Társadalmi szabályok, támogatás Emberi jogok (tisztelet, méltóság, egyenlőség) Törvényes jogok (jogi eljárások, hozzáférhetőség)
Jóllét	Érzelmi jóllét Fizikai jóllét Anyagi jóllét	Biztonság, pozitív tapasztalatok, élmények, elégedettség, énkép, stressz mentesség Egészség Táplálkozás Rekreáció, Fizikai kondíció Pénzügyi helyzet, foglalkoztatottság, lakhatás, tulajdon

Az életminőségre fókuszáló szolgáltató a lakók életminőségének javítását helyezi szolgáltatásának középpontjába. Ez a megközelítés teljességgel összhangban van a támogatott lakhatás céljával és meghatározott eszközrendszereivel. Míg a korábbi szolgáltatásszervezés magát a szolgáltatót helyezte tevékenységének a középpontjába, addig a támogatott lakhatásban a **lakó és az ő szociális**

kapcsolatrendszere kerül fókuszba. Ebben a működési formában nem a gondozási folyamatok, hanem **az igénybevevő életében elérhető eredmények** határozzák meg a tevékenységek célját. Tartalmában ez a szolgáltatásszervezés az igénybevevő támogatására épül. Tevékenységének értékelésében az objektív szempontok mellett olyan **hosszú távú és értékorientált, a személyes fejlődést és önrendelkezést értékelő szempontokra** építve, amelyek valóban az igénybevevő életminőségének javulásában érhetőek tetten. Úgy alakítja ki a szolgáltatási struktúrát, hogy az rugalmasan illeszkedjen az igénybevevők mindenkori igényeihez.

7. táblázat - A gondozás minőségének és az életminőségnek a szervezeti struktúrára gyakorolt hatásai

Struktúra jellemzői	Hangsúly a gondozás minőségén	Hangsúly az egyén életminőségén
Fókusz	Szolgáltató: a szervezet, intézmény, amely a feladatot ellátja. Az intézményes rendszer fenntartása és a hierarchia megőrzése áll a középpontban.	A személy (igénybevevő) a saját szociális kapcsolatrendszerében: a szükségletek kielégítésének és a támogatás nyújtásának elsődleges forrása a közösség, az igénybevevő természetes támogatói. Csak amennyiben ez a természetes háló nem működik megfelelően, akkor kell belépnie a professzionális támogatásnak. A szervezet elsődleges feladata a természetes támogatói háló megerősítése vagy kialakítása az igénybevevő körül.
Figyelem, érdeklődés iránya	Folyamat: cél a zökkenőmentes működés fenntartása, jogszabályi előírások pontos és rugalmatlan betartása, az egyéni preferenciák csak sokadlagos tényezők a szolgáltatások nyújtásában.	Eredmények: az egyéni eredmények, azaz az egyéni életminőség mutatók javulása.
Tartalom	A gondozási rendszerek szervezése: a fogyatékos személyek teljeskörű ellátása, alapvető szükségletek kielégítése, totális ellátások, individuális különbségek figyelmen kívül hagyása.	Támogatás és annak hatása a személy életére: természetes támogatói háló bevonásával, a közösségben, inkluzív módon
Az értékelés jellemző kritériumai	Eredményesség, költséghatékonyság , tervezés, fogyasztói elégedettség: ellátási napok száma/óraszámok, elvégzett feladatok, egységes munkakörök és munkaköri feladatok megléte.	Hosszú távú, értékorientált inklúziós eredmények , személyes fejlődés és önrendelkezés. Közösségi részvétel mértéke, participáció, inkluzív tevékenységek és életminőség javulása.
Struktúrák	A meglévő rendszernek csupán fejlesztésre van szüksége, a struktúra megfelelő: kisebb lakásokban történő ellátás is megőrzi az intézeti jelleget.	Az egyén támogatása a cél, ehhez rugalmas és alternatív szervezési megoldások szükségesek. Többféle lakhatási, szolgáltatási forma és struktúra, az egyén szükségleteihez rugalmasan igazítva, szükség szerint időben rugalmasan változtatva.

Az életminőség fejlesztése célja lehet a nagyintézményi struktúrában működő szervezetnek is, azonban ennek elérése érdekében sokszor a folyamatokra és a gondozás minőségére helyezi a hangsúlyt, míg az egyén életminőségére fókuszáló szervezet nem a saját működési folyamatait, hanem támogatási szolgáltatásait fejleszti annak érdekében, hogy igénybevevőinek elégedettsége és életminősége emelkedjen. Kimeneti méréseket alkalmaz, a lakók elégedettsége, szolgáltatásokhoz való hozzáférése és életminőségének emelkedése jelenti azt, hogy minőségi szolgáltatásokat biztosít. Az adminisztratív apparátus szükségszerűen kicsi, a protokollok és az adminisztratív folyamatok dokumentációs terhe alacsony, ezzel szemben a lakókat közvetlenül támogató emberek (személyi segítő, személyi támogató, stb.) száma magasabb.

Az igénybevevők életminőségére fókuszáló szolgáltató szervezet szakít a korábbi gyakorlatával, elszakad az intézeti kultúra gyakorlásától, az intézeti jelleget sem kialakításában, sem szervezeti működésében, sem munkatársainak gyakorlatában nem alkalmazza. Feladata, hogy ne csak nevében, hanem tartalmában is átalakítsa munkatársainak munkaköri feladatait. Minden egyes munkakör kialakítása során figyelembe kell vennie a támogatott lakhatás és az intézményi férőhely kiváltás alapelveit és törekednie kell arra, hogy valódi közösségi alapú, a lakók szociális kapcsolatrendszerére figyelő, annak fejlődését segítő, szolgáltató rendszert hozzon létre.

Lakók helyzete az intézeti kultúrában

A gondozás minőségére fókuszáló szolgáltatásnyújtás során az igénybevevők csupán egy ellátórendszer ellátottjaiként jelennek meg, nem úgy, mint egy integrált közösség tagjai. Ebben a szemléletben a szakemberek nézetei általában nagyobb befolyással bírnak, mint a szolgáltatást igénybevevők véleménye, és az ezen alapuló ellátási rendszerben a hangsúly a folyamaton van: a sokszor szinte teljesíthetetlennek tűnő jogszabályi elvárások következtében az intézmények rengeteg időt és energiát fektetnek az adminisztrációs apparátus üzemeltetésébe, saját irányítási struktúrájuk kialakításába, fenntartásába. Az adminisztrációs terhek gyakran a napi működésre is rányomják bélyegüket, az intézmények kénytelenek megfelelni – akár a szolgáltatás minőségének rovására is – ezen elvárásoknak.

A bürokratikus szervezeti felépítés sokszor megakadályozza a hatékony döntéshozatalt, és ez az alapelvek – amennyiben vannak – elhanyagolásához vezethet (De Waele et.al., 2005). A lakók passzív „elszenvedői” lehetnek az ellátásnak, gondozásnak: beleszólásuk saját életük alakításába gyakran még a legalapvetőbb kérdésekben sincs. A gondozási minőség túlhangsúlyozásának következménye, hogy a meglévő gondozási, ellátási rendszer alapvető keretei megmaradnak, változást az intézmény csupán meglévő, adott struktúráin belül, minimálisan képes elviselni.

Annak ellenére, hogy minden szolgáltató szervezet, ellátó intézmény úgy érzi, hogy tudja melyek a főbb törekvései, a gondozási modell keretein belül működő intézményeknek nincs garanciájuk arra vonatkozóan, hogy az életminőség ismert mutatói (lásd 6. táblázat), az ellátás, szolgáltatás során biztosítottak az igénybevevők számára. Így az életminőség meghatározói helyett a sérülésre, fogyatékosra, a kategorizációra, a homogén csoportalkotásra, illetve az egészség és biztonság fenntartására helyeződhet a hangsúly (Van Loon, 2008). Mindez megjelenhet az intézményi szóhasználatban, a belső kommunikációs stílusban és viselkedési normákban is. Az intézmény intézeti jelleget ölt, saját fenntartása és működtetése kerülhet középpontba. Ebben az elvi és gyakorlati működési keretben jelen van vagy jelen lehet a „jószándék” és a professzionalizmus, de nem enged kellő teret ahhoz, hogy az életet a lakók, a szolgáltatások igénybe vevői határozzák meg. **A minőségi élet záloga az önrendelkező élet**, ezért megkérdőjeleződik, hogy egy gondozási modell elég hatékony tud-e lenni ahhoz, hogy minőségi életet biztosítson a személynek.

Az **életminőséget** hangsúlyozó szemléletmód ezzel szemben megváltoztathatja a tágabb szervezeti kereteket is, amelyben a fogyatékos és a fogyatékos emberek is más perspektívában jelennek meg. Ebben a megközelítési módban a hangsúly az egyéneken és az ő saját véleményükön, tapasztalataikon, illetve az eredmények személyes jellegén van, amelyek a nagyobb önállóságban, produktivitásban, közösségi integrációban és szubjektív elégedettségben jelennek meg (De Waele et.al., 2005). Fontos ismérve ennek a szemléletnek, hogy a szolgáltatást igénybevevők számára valódi döntéseket kínálhat fel, döntéseiket pedig komolyan veszi, tehát e döntések mentén szervezheti szolgáltatásait és biztosíthat egyénre szabott szolgáltatásokat.

Az **inklúzió** az életminőség egyik fő területe (lásd 6. táblázat). Az ilyen szellemben működő szervezet igénybevevői, a korábbi gyakorlattal ellentétben a társadalomban, a **társadalom egyenjogú tagjaiként** élnek, **részt vesznek a közösség életében**, igénybe véve annak szolgáltatásait. A lakhatás, a szabadidő és a munka során is igyekeznek az igénybevevőknek olyan lehetőségeket biztosítani, és tevékenységeket nyújtani, amelyekkel elősegítik beilleszkedésüket, annak érdekében, hogy **elsősorban állampolgárok, egy település lakosai** legyenek, nem pedig egy szervezet ellátottjai, gondozottjai. Arra ösztönzik az igénybevevőket, hogy amennyiben mód van rá, a helyi szolgáltatásokat vegyék igénybe, így például az általános egészségügyi, illetve háziorvosi szolgáltatást, szabadidős és kulturális tevékenységeket, munkalehetőségeket, stb.

A fogyatékos emberek számára a társadalmi inklúzió csak megfelelő szintű támogatások és technológiák alkalmazása mellett valósulhat meg. Ez függő helyzeteket alakíthat ki. Ennek a függőségnek a mértéke függ a társadalmi – környezeti akadálymentességtől és hozzáférhetőségtől, illetve függ az akadályozottság mértékétől is. A függőségi viszony azonban nem zárja ki, hogy életében kompetens döntéseket hozó, önrendelkezését teljes mértékben megélő emberről beszéljünk.

Az **önrendelkezés** a fogyatékos emberek esetében gyakran **praktikus helyzetekben megnyilvánuló autonómiát** jelent. **Nem a függőség foka vagy mások által mért és meghatározott mértéke határozza meg az egyes ember helyzetét.** Ameddig képes az általa hozott döntésekkel azonosulni és jól érezni magát az általa hozott döntések következtében kialakult helyzetben (legyen az bármilyen döntés), döntéseit érvényesnek kell tekinteni és annak megfelelően kell számára szolgáltatásokat biztosítani. Habár sokszor a döntések nem önállóan születnek meg, hanem egy kommunikációs folyamat eredményeként (támogatott döntéshozatal), mégis ugyanarra az eredményre vezetnek: a személy önállóságához és végső soron életminőségének javulásához. Kutatási eredmények bizonyítják, hogy az életminőség és az önrendelkezés között szoros összefüggés mutatható ki, a kettő az esetek többségében korrelál (Lachapelle et.al., 2005).

A szervezet minden döntése során, az élet minden területén konzisztensen ezen alapelveket kell szem előtt tartania, így például:

- a foglalkoztatás és lakhatás kérdéseinek meghatározása során;
- a szervezet vezetési stílusában;
- a szervezési feladatok során az önrendelkezésének, autonómiájának biztosítása érdekében aktív bevonásuk biztosítása az őket érintő kérdésekbe;
- a támogatás hangsúlyozása a gondozás helyett.

Mindezt az **életminőség javítása**, mint a legfőbb cél elérése érdekében. Ezen szemléleti keret megjelenik az egyén, a szervezet és a társadalom szintjén is, azaz mikro-, mezo-, és makroszinten is.

A legkisebb egység, az egyén szintjén (mikroszint) az alapelvek **személyre szabott, individuális tervezésen, szolgáltatásokon és támogatáson** keresztül jelentkeznek, amelyben az **egyén aktív és megbecsült tagja közösségének**, kiterjedt szociális kapcsolatokkal rendelkezik.

Mezoszinten, azaz a szervezet szintjén az életminőség hangsúlya a **rugalmas, egyénhez igazított támogatások** rendszerében jelenik meg. A társadalmi inklúziót maximálisan szem előtt tartó szolgáltató szervezet segítséget nyújt igénybevevőinek abban például, hogy a közösségen belül, hagyományos keretek között találjanak maguknak megfelelő lakást. Ez minden egyes igénybevevő, így még a súlyosan-halmazottan sérült emberek esetében is így történik. Ez együtt jár azzal, hogy nagyobb szükség van a **személy informális szociális kapcsolati hálójának támogatására** (család, barátok, szomszédok, önkéntesek, vallási felekezet). A munkavégzés – mint az egyik fő életterület - szintén lehetőség szerint a közösségben, az igénybevevő céljainak és elvárásainak megfelelően biztosított.

Makroszinten az **emberi jogok védelme, a társadalmi részvétel és az esélyegyenlőség** alkotják azt az általános szemléleti keretet, melyben az életminőség javítására irányuló törekvések megjelennek. A magyar jogalkotásban a fogyatékos embereknek joguk van teljes értékű életet élni a közösségben. Ez alapján a kormány segítette és segíti a nagyméretű intézmények átalakulását kisebb, közösségi szolgáltatást nyújtó, szolgáltató szervezetekké. A támogatott lakhatás megjelenése a szociális szolgáltatási rendszerben fontos lépésnek tekinthető ezen az úton. A TL szolgáltatásaival és szemléletével lehetőséget teremt arra, hogy a szolgáltató igénybevevőinek valós szükségletéhez igazított szolgáltatási portfóliót alakíthasson ki (TSZA Útmutató, 2015).

Támogatott életvitel

Az egyén, a szervezet és a társadalom szintjei egységesen, a **személyre szabott támogatás mellett biztosított önálló és önrendelkező életben jelennek meg (támogatott életvitel)**. A támogatott lakhatás kialakítása során olyan lakhatási lehetőségek jönnek létre, amelyek minden szempontból igazodnak a lakók igényeihez. Sem a támogatási szükséglet komplexitása, sem az igényelt beavatkozások mértéke nem befolyásolja azt, hogy mely lakhatási forma lehet megfelelő a személy számára. Minél kisebb, a lakó igényeihez és a helyi közösség életformájához legjobban illeszkedő lakóhely méret a megfelelő. Amennyiben a szolgáltatásnyújtás racionalizálása vezet a gondolkodást, akkor nagyon hamar visszajutunk az intézeti kultúrához és az intézeti jellegű szolgáltatásnyújtáshoz. A támogatott életvitel azt jelenti, hogy **a lakó igényeihez igazított támogatás mellett, rugalmasan és egyénre szabottan biztosítjuk a megfelelő szolgáltatásokat vagy a helyi közösségben megtalálható szolgáltatásokhoz való hozzáférést**.

Támogatási paradigma

A 80-as évektől kezdődően a támogatás fogalma és a támogatási paradigma jelentős befolyással volt a szociális ellátórendszerekre és az ellátási gyakorlatra is. Ez több szinten tetten érhető:

1. A támogatási paradigma, és az egyéni támogatások irányába történő elmozdulás – szemben a korábbi, gondozási hangsúlyú modellel - összhangba hozta a kapcsolódó gyakorlatokat: **személyközpontú tervezés, személyes fejlődés elősegítése, társadalmi inklúzió, önrendelkezés és a személyek hatalommal való felruházása**.

2. Az **individualizált – egyéni - támogatási gyakorlat** a megemelkedett egyéni eredmények, kimenetek elvárásához vezetett, melyek tipikusan az életminőség fő területein jelennek meg. Azaz egyre inkább az egyén, mint szolgáltatást igénybe vevő elégedettségének elérése, életminőségének javulása vált a szolgáltatások fő céljává.

3. A személy támogatási szükségleteit kiindulópontként használja több szociális ellátás területén működő szervezet, ez alapján tervezve szolgáltatásait, illetve néhány ország ellátórendszere is, mely az erőforrások elosztásának rendszerét építi a támogatási szükségletekre (Schalock, 2008).

Jelenleg az angolszász országokban a rehabilitáció fő modellje a támogatási paradigmára épül, abból a tézisből kiindulva, hogy az individuális támogatások rendszere képezi a minőségi élet alapját (Schalock, 2008). Schalock a következőképpen határozza meg a támogatás fogalmát: „erőforrások és stratégiák, melyek az egyes személyek érdekeit és jóllétét szolgálják; a támogatás eredményeképpen az egyén önállósága és produktivitása jelentősen megnő, társadalmi jelenléte fokozódik, a participáció akadályai elhárulnak. Végeredményként a közösségi integráció és az életminőség javulása várható” (Schalock, 2008).

A támogatás biztosítja a kapcsolatot az értelmes élettevékenységekhez. A támogatás lehet technológia (piktogramok, augmentatív, alternatív kommunikációs eszköz), ember (szomszéd, képzett szakember), eszköz (segédeszközök), bármi lehet támogatás, ami a személy szükségletein alapul és jobb humán működéshez, sikeresebb funkcionálizációhoz, nagyobb függetlenséghez, vagy a kívánt egyéni célok eléréséhez vezet. A kulcsszó, amelyet minden esetben szem előtt kell tartanunk, amikor szolgáltatásainkat tervezzük az értelmi fogyatékos személyek számára, **a támogatás, és nem az irányítás** (Falvai, 2001).

Arra kell törekednünk, hogy az egyén maga hozza meg a fontos döntéseket az életében, amennyire lehetséges, maga tevékenykedjen, és ne kelljen valakitől függenie, ne kerüljön kiszolgáltatott helyzetbe. Ebbe beletartozik a hibázás lehetősége is: esetenként rossz döntéseket hozunk, majd ennek következményeivel számolnunk kell. Alapvető fontosságú, hogy ne fosszuk meg a fogyatékos embereket a hibázás lehetőségétől, adott esetben a kudarc „élményétől” sem. Egy olyan szervezetnek, mely individuális támogatást kíván nyújtani az igénybevevők számára, a fő funkciója nem a lakhatási szolgáltatások nyújtása, az egészség és biztonság védelme, vagy az irányítás, hanem az egyén által megválasztott mértékű és típusú támogatás nyújtása a kívánt életterületeken (De Waele, et.al., 2005).

A támogatás nyújtásában rendkívül rugalmasnak kell lenni: a támogatás mértéke iránti szükségletek és a területek tekintetében nagyon különbözőek az egyes emberek, így erre mindig szükséges tekintettel lenni, az egyéni igényekhez flexibilisen kell alkalmazkodni, ezzel egy időben a csoportokban való gondolkodást teljes egészében mellőzni kell. Ezen kívül szükséges szem előtt tartani, hogy egy adott személy szükségletei változnak is időről időre, így a támogatás nyújtása során ezt a tényt is figyelembe kell venni és ehhez alakítani a szolgáltatásokat (De Waele, et.al., 2005).

A fogyatékos személyek teljes jogú állampolgárok, de életvitelükhöz szükséges bizonyos mértékű támogatás a támogatási paradigma szellemében. Támogatás alatt érthetünk mindent, ami technológia, személyi segítség, eszköz stb., mely mind azt szolgálja, hogy önállóbb életet éljen az egyén. Nem szabad tagadni, hogy ezeknek az embereknek támogatásra van szükségük, amit ki kell emelni, az a szemléleti keret, amelyben ezt a segítséget megkapják: a gondozó-védő-óvó attitűd helyett a támogatási paradigma szellemében kell működnie a szervezetnek.

A támogatott életvitel koncepciója – a támogatási paradigmára épülve - azt jelenti, hogy a fogyatékos személyek a saját otthonukban élve¹³ eldönthetik, hogy kitől kapják a támogatást, kivel éljenek együtt és hogyan éljék az életüket. A támogatott életvitel alapelve, hogy minden fogyatékos személy – a fogyatékoság mértékétől és típusától függetlenül – képes döntéseket hozni azzal kapcsolatban, hogyan szeretne élni, még akkor is, ha döntéseit nem a konvencionális módon hozza meg. A több mint két évtizedes támogatott életvitel megvalósításával kapcsolatos tapasztalattal rendelkező brit szervezet, a Paradigm UK¹⁴ a következő módon foglalja össze a támogatott életvitel 11 alapelvét (könnyen érthető formában):

1. Én dönthetem el, hogy kivel élek.
2. Én döntöm el, hogy hol élek.
3. Van saját otthonom.¹⁵
4. Én döntöm el, hogyan kapom a támogatást.
5. Én döntöm el, kitől kapom a támogatást.
6. Megfelelő támogatást kapok.
7. Én választom meg a barátaimat és a kapcsolataimat.
8. Én döntöm el, hogyan vagyok biztonságban és egészséges.
9. Én döntöm el, hogyan vagyok részese a közösségnek.
10. Ugyanolyan jogaim és kötelezettségeim vannak, mint minden más állampolgárnak.
11. Segítséget kapok ahhoz, hogy változásokat érjek el az életemben.

A támogatott életvitel koncepciójának megvalósításához a hazai jogalkotásban és gyakorlatban a támogatott lakhatás ad lehetőséget.

Az életminőség javításának eszköze az egyéni támogatás, a **közösség pedig a minőségi élet kontextusa**. A szervezeteknek úgy kell magukra tekinteni, mint egy összekötő kapocsra, hídra a közösség felé. A szolgáltatások nyújtásának gyakorlata magában foglalja a személyközpontú tervezést, az individualizált támogatások nyújtását és az igénybevevő bevonását a szolgáltatások tervezésébe és értékelésébe. (Schalock, et.al., 2008).

Munkatársak új szerepben és feladatkörben

Mi ebben az életminőségre fókuszáló megközelítésben a szolgáltató szervezet munkatársainak a feladata?

- engedjék meg és tegyék lehetővé, hogy az igénybevevők ott éljenek és olyan módon, ahogyan szeretnének, és amely leginkább megfelel elképzeléseiknek, vágyaiknak és igényeiknek;

¹³ A hazai intézményi férőhely kiváltás folyamatban ez alatt elsősorban azt az elvet értjük, hogy a fogyatékos személyek lakása, otthona – függetlenül a tulajdoni jogviszonytól – a saját otthonuk, a számukra segítséget nyújtó, támogató szakemberek pedig „vendégek”, minden esetben tiszteletben kell tartaniuk az otthon sérthetlenségét és a személyek önrendelkezési jogát saját otthonuk, használati tárgyaik és intim szférájuk felett.

¹⁴ <http://www.paradigm-uk.org/wp-content/uploads/2014/07/Slide1.jpg>

¹⁵ Ld. 14. lábjegyzet.

- a támogatások és beavatkozások mértékét illesszék a szükségletekhez, biztosítsanak annyi támogatást, amennyire az igénybevevőnek szüksége van;
- támogassák és segítsék, hogy a közösségben elérhető erőforrásokat (közlekedés, kikapcsolódási lehetőségek, barátok, családtagok, képzési lehetőségek, önkéntes és fizetett munkalehetőségek, szociális szolgáltatások) elérjék és igénybe vegyék;
- személyközpontú tervet készítsenek a bevonandó szolgáltatóval és az igénybevevővel;
- segítsék és támogassák, hogy az igénybevevő minél több döntést hozhasson;
- használják a professzionális és informális támogatói hálót, amely kreatívan, természetesen és a lehető legkevésbé bürokratikus módon kapcsolható az igénybevevők szükségletéhez és igényéhez.

Minden esetben vegyük figyelembe, hogy a kiváltási folyamat az ENSZ egyezmény 19. cikkelyének¹⁶ csak következménye, de nem fő témája. A kiváltás egy eszköz annak érdekében, hogy minden fogyatékos ember számára elérhetővé váljanak a társadalomban létező közösségi szolgáltatások, életüket másokéval azonos módon és helyen élhessék és szervezhessék. A kiváltásban a munkatársak nem feltétlenül veszítik el munkahelyüket, nem felvételiznek új munkakörök betöltésére, nem vizsgálják alkalmasságukat újra. Ezért képzésük és támogatásuk kiemelten fontos, de ezzel együtt is tudnunk kell, hogy az intézeti kultúra nem csak a fogyatékos személy, a felhasználó életében és személyiségében hagy nyomot, hanem a rendszer minden egyes résztvevőjén. A kiváltás során az intézeti kultúra negatív hatása alól nem csak a felhasználó, hanem a szolgáltatói oldal is felszabadul.

Érdemes tudni, hogy minden tanulmány, minden tapasztalat azt igazolja, hogy a hosszú ideig bentlakásos intézményi keretek között dolgozók szemlélet-, és attitűdváltása nagyon nehéz feladat. Önmagában ez a tény komoly kockázatot jelent a sikeres kiváltási folyamat szempontjából. Kezelése csak körültekintő és tudatos HR menedzsment alkalmazásával lehetséges!

Az intézeti kultúrában hosszabb ideig dolgozó szakemberek szemléletére sok esetben jellemző lehet, hogy:

- túlságosan intézetközpontú, túlságosan intézeti jellegű;
- erőteljesen a fenntartásra – megtartásra fókuszál, szemben a fejlődés hangsúlyozásával;
- akadályozza a kockázatvállalást, túlzott szerepet tulajdonít a biztonságnak;
- a kontroll és felügyelet központi eleme mindennapi munkájának;
- a hierarchikusan szerveződő rendszerben a partnerség és bátorítás élményét maguk sem tapasztalják meg, így azt közvetíteni sem tudják a lakók felé;
- „házon belül” érhető el mindenféle szolgáltatás (egészségügy, gondozás, fejlesztés, szállítás), ezért nem kényszerülnek arra, hogy együttműködési utakat keressenek a lakók nehézségeinek megoldása érdekében;
- hiányoznak az esetkezelés komplex megközelítésével kapcsolatos ismereteik, gyakorlatuk és tapasztalataik;
- nem működnek integrált (multidiszciplináris) teamek az intézményekben, így nem ismerik a más szakterületekkel való együttműködés előnyeit és elemeit;
- ápoló és gondozó, illetve fejlesztő központú a szemléletük, képzésük nem a támogatási paradigma köré szerveződött, tudásuk elavult lehet.

Ezzel szemben a megfelelő attitűddel és jó személyiséggel rendelkező segítő - támogatóra jellemző, hogy:

- jó társas készségekkel rendelkezik,
- valódi érdeklődéssel fordul más emberek felé,
- energikus és lelkesedés jellemzi,
- türelmes, kiegyensúlyozott,
- saját személyes jóllét jellemzi,
- diszkrét, etikusan viselkedik,
- megbízható és felelősségteljes.

Alapvető vélekedések és meggyőződések, amelyek jellemzik:

¹⁶ http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0700092.TV

- a fogyatékos és speciális szükségletű emberek a társadalom értékes és egyenlő tagjai,
- a fogyatékos és speciális szükségletű emberek másokhoz hasonlóan képesek arra, hogy képességeiket kiteljesítsék,
- a fogyatékos és speciális szükségletű emberek másokhoz hasonlóan képesek munkát vállalni, családot alapítani, érdeklődési körüknek megfelelő szabadidős tevékenységekben részt venni, meggyőződésüknek megfelelő tevékenységekben részt venni.

A gyakorlatban a dolgozók által képviselt értékekről a legjobban munkájuk és tevékenységük megfigyelése által szerezhetünk információt. A megfigyelés alapja lehet, hogy a következő alapértékekhez kapcsolódóan hogyan tevékenykedik:

- **Jogok** - Gondoskodik arról, hogy az egyén jogai minden körülmények között érvényesüljenek, különös tekintettel azokra az esetekre, amikor az egyén nem képes a saját jogainak érvényesítésében aktívan közreműködni. Az egyénnek joga van arra, hogy egyenlőként és egyéniségként kezeljék, és ezt a támogatók folyamatosan kifejezésre is juttassák és kifejezzék.
- **Személyre szabott szolgáltatások** - A személyt minden esetben egyénként, és nem egy csoport tagjaként kezelik. A támogatók megerősítik az egyént abban, hogy vállalja önmagát, és oly módon fejlődhessen, hogy egyedi és különleges személyiség válhasson belőle.
- **Választás lehetőségének biztosítása** - Ide tartozik az alapvető dolgok kiválasztásának lehetősége úgy, mint a ruházat, étkezés, illetve jelentősebb dolgok, mint például az, hogy hol szeretne valaki élni, vagy hogyan szeretné az életét kialakítani. Mindig megbizonyosodik arról, hogy az egyén, akivel dolgozik, érti a döntéseinek következményeit, és számba vette az értékelhető valamennyi körülményt is. Ebben támogatja az egyént.
- **Diszkréció** - Biztosítja az egyedülállóhoz szükséges időt és körülményeket, a személy kívánságainak megfelelően. Többek között gondoskodik arról, hogy a személyi higiénia és pénzkezelés tekintetében is bizalmasan kezelje a megszerzett információkat.
- **Függetlenség** - A szociális ellátásban dolgozva a személyek gondozása iránti elköteleződés akadálya is lehet a kliensek önállóvá válásának. A támogató feladata, hogy bátorítsa a személyt arra, hogy fejlődjön és fenntartsa függetlenségét a lehető legmagasabb szinten.
- **Méltóság** - A személy önbecsüléséhez kapcsolódó fogalom, amellyel megbecsülést és tiszteletet fejezhetünk ki felé. A személy fejlődésén és személyes kifejezési eszközein keresztül jeleníthető meg. A méltóság kifejeződik abban, ahogyan beszélünk másokkal, és ahogyan viselkedünk velük szemben.
- **Tisztelet** - A méltósághoz kapcsolódó érték, és arról szól, hogy mások felé tiszteletet mutat és megbecsüli őket. Mindig gondoskodik arról, hogy amit a kliens tesz vagy mond, az minden esetben fontos és számít.
- **Partnerség** - Az együttműködésről szóló érték, ami azt jelenti, hogy közösen érjük el a céljainkat és a célkitűzéseinket.
- **Képesség tétel (empowerment)** - A kliensek képesség tétéle azt jelenti, hogy a támogató engedi az önálló cselekvést, ezáltal biztosítja a kompetenciaérzést és a magabiztosság megélését.
- **Befogadás** - Gondoskodik arról, hogy a kliensek részt vehessenek különböző tevékenységekben, választhassanak és dönthessenek életük alakulásáról.
- **Önmeghatározás** - Igyekszik azzá válni, aki lenni szeretne, és olyan döntéseket hoz, amelyek segítik ezen úton. Nagyon fontos, hogy támogassa a klienseket önmeghatározásuk kialakításában, ezáltal képesek lesznek releváns döntéseket hozni az életük alakulásáról. (Európai Gondozási Tanúsítvány, Tréneri kézikönyv, 2014.)

Léteznek olyan európai sztenderdek, amelyek összefoglaló módon, a fogyatékos emberek esélyegyenlőségéről szóló ENSZ egyezményvel összhangban tartalmazzák kompetenciákat és viselkedési elvárásokat. Ilyen az Európai Gondozási Tanúsítvány tudáskimeneti tára, az Alapvető európai szociális gondozói tudáskimenetek. Elérhető a <http://www.eccertificate.eu/> oldalon.

További jó példák, gyakorlatok, amelyek képviselik a fenti értékeket:

- [Szociális farm projekt](#)
- [We're The Superhumans | Rio Paralympics 2016 Trailer](#)

Milyen előnyökkel jár a támogatott lakhatásban dolgozó szakemberek számára az új munkakörnyezet és munkaszervezés?

A korábbi intézeti jelleget hátrahagyó, korszerű és valóban közösségre alapozott szolgáltatást biztosító támogatott lakhatás csak akkor alakítható ki, ha a munkatársak teljesen új attitűdöt és megközelítést alkalmaznak. Ez sok idővel, rendszeres tréningekkel, új kompetenciák aktivizálásával és elsajátításával, összességében komoly ráfordítással jár. A befektetett energia azonban a kutatások és a tapasztalatok szerint (Mansell, 1996) kétségtelen előnyökkel jár a munkavállalók számára is. **Sokkal nagyobb önállóságra, döntéshozatalra, rugalmasabb és változatosabb munkavégzésre, kreativitásra, új megoldások keresésére, a lakókkal végzett közvetlenebb munkára és közvetlenebb kapcsolatra ad lehetőséget.**

Az előnyök mellett azonban hátrányai is lehetnek a támogatott lakhatás munkaköreinek, amely kifejezetten a munkaszervezésnek köszönhető. Lehetséges hátrányok vagy speciális munkaszervezési formák:

- A rugalmasabb szolgáltatásszervezés rugalmasabb humán erőforrás menedzsmentet is igényel, alternatív vagy rugalmas munkaszervezési formák alkalmazása szükséges ahhoz, hogy az igénybevevők igényeihez alakított szolgáltatásnyújtást biztosítani lehessen. Osztott munkakörök és osztott munkaidő kialakítására, több részmunkaidőben foglalkoztatott munkavállalóra lesz szükség, emellett a munkavállalók munkavégzésének helye innentől fogva nem állandó, hanem több telephelyhez kötött lesz.
- A vezetői szint közvetlen ellenőrzési és feladatadási lehetősége is változik, hisz elvész az „egy kapun” belüli feladatellátás, amely a vezetőktől is megköveteli, hogy nagyobb döntési kompetenciával, szélesebb döntési jogkörrel és ezzel együtt nagyobb bizalommal ruházzák fel a dolgozókat.
- A munkavállalók sokkal személyesebb kapcsolatba kerülnek a lakókkal, személyesebb tereikbe és döntéseikbe kapcsolódnak be, amely megterhelő lehet egyesek számára. A lakók döntéseibe támogatóként kell belépniük, amennyiben korábban megszokott, kontrolláló jellegű munkavégzésüket szeretnék folytatni, úgy nagyon gyorsan fogják a kisebb lakóegységeket is méretük ellenére „visszaintézetesíteni”.
- A közösségre alapozott, támogatással megvalósuló önálló élet – támogatott életvitel – azt is jelenti, hogy a saját mindennapi tevékenységeik alakításában sokkal több feladat hárul a lakókra, hisz maguk készítik el ételleiket, tartják rendben a háztartásukat, munkahelyre kell utazniuk, amely időt és szervezést igényel, önállóan, a közösségben töltik szabadidejüket, kapcsolatokat ápolnak. A mindennapjaikat jóval szívesebben és értelmesebben tudják eltölteni, a tevékenység nélkül töltött idő lecsökken. Ez azt jelenti az intézmény szintjén, hogy szükségtelenné válik ezeknek a holt időknak a feltöltése és szervezése. A lakók készségeinek fejlesztését és megtartását célzó egyéni és csoportos fejlesztési feladatok beépülnek a foglalkoztatásba, a mindennapi élet tevékenységeibe, az egyes gondozási feladatokba.
- A munkakörök lehatárolása, a munkacsoportok kialakítása is megváltozik. A csapatok akkor tudják a lakók érdekeit legjobban szolgálni és életük alakulását leghatékonyabban követni, ha multidiszciplinárisan, több szakterület együttes bevonása mellett működnek. A multidiszciplináris csapatok fő munkaformája az esetkezelés és esetmegbeszélés jellegű csoportmunka lesz. A speciális szaktudással vagy magasabb kompetenciával rendelkező munkatársak inkább tanácsadó, coaching szerepet töltenek be; a lakók mindennapi életébe bekapcsolódó kísérő-támogató munkatársak, illetve gondozói munkakörben dolgozó munkatársak mellett.

Ez a típusú kooperatív, nagyfokú önállóságot követelő, rugalmas munkavégzés nem minden egyes dolgozó személyiségéhez vagy karrier elképzeléséhez illeszkedik. Azok, akik nem képesek ennek megfelelni, vagy már nem képesek a korábbi rigid munkaszervezési formától elszakadni, kétségtelenül hátrányként fogják megélni a változást és szükségszerű kiléptetésük a támogatott lakhatás munkatársai közül.

Tekintettel arra, hogy a kiváltási folyamat komoly alkalmazkodási szintet vár el a szervezettől, a rugalmas szervezeti forma kialakítására való törekvést ajánljuk. A munkatársak a kiváltási folyamatban akkor tudnak sikerrel részt venni, ha stressz tűrő képességük, önállóságuk és döntési kompetenciájuk, felelősségvállalási kedvük növekszik. Sokkal jobban kell bízniuk a szervezetben, mint korábban, hisz az a szervezet „már nem lesz ott”, a központilag minden apróbb és magasabb szintű döntést egyaránt meghozni képes szervezeti rend és intézményi struktúra átalakul. A dolgozóknak napi döntések sorát

kell felvállalniuk, a kihívások jó részére pedig aktívan, önállóan reagálniuk. Ebben a szervezeti formában felértékelődik a tudásmegosztás és a tapasztalatcsere szerepe.

A szervezeti felépítés átalakul, azonban a munkatársak továbbra is egy szervezethez kötődnek, amely képes számukra támogatást, kiszámítható és biztos munkahelyet biztosítani. Ilyen támogatások, amelyeket a szervezetnek biztosítani kell:

- világos szervezeti felépítés a valós felelősségi körökkel és függelmi, illetve utasítási renddel,
- világos és nem sablonos munkaköri leírások,
- továbbképzések és a tapasztalat megosztások színtereinek tervezett rendje, amelyet a szervezet minden dolgozó számára elérhetővé tesz, illetve a dolgozók véleménye hatással van ezekre a tervek, elképzelésekre,
- kockázatkezelési protokollok,
- abúzus megelőzési és kezelési protokollok,
- világos és egyértelmű elvárások,
- következetes és áttekinthető értékelési és juttatási rendszer,
- rendszeres szupervízió és esetmegbeszélés.

A szervezeti forma radikális megváltoztatása nem képzelhető el szisztematikusan felépített és végigvitett szervezetfejlesztés és humánerőforrás-menedzsment nélkül. Ezek hiányában csak a rugalmasabb szervezeti forma kialakítására való törekvés várható el a szervezetektől.

A támogatott lakhatás feltételezi, hogy a munkatársak minden szinten rendelkeznek megfelelő döntési kompetenciával, képesek más szakterületekkel, a lakó kapcsolati hálójába tartozó személyekkel hatékony kapcsolatot fenntartani. A támogató szakember csoportban dolgozik, de nem fél felelősséget vállalni. Tudását és tapasztalatát megosztja, kész az új ismeretek elsajátítására. A lakók számára a szolgáltatások sokszínűségét és személyre szabottságát, szükségletekhez igazíthatóságát sokkal inkább szolgálja a rugalmas szervezeti forma.

A szervezeti forma kialakítása nem történhet a fenntartó és az intézmény közötti feladatmegosztás és működési rend újragondolása nélkül. A szervezetfejlesztési munka csak akkor képzelhető el, ha annak aktív résztvevője a fenntartó képviselője is. Végig kell gondolni azt is a fejlesztés során, hogy a támogatott lakhatás lakó- és szolgáltató egységei milyen szervezeti és gazdasági önállóságot kapnak majd.

Vezetői és szervezeti kultúra

A munkaszervezés kérdésein és a szervezeti felépítésen túl kiemelt jelentőségű, hogy a szervezet és annak vezetői milyen értékek és alapelvek mentén végzik munkájukat. A vezetői és szervezeti kultúra, azok minőségi jegyei, illetve mindezek fejlesztése stratégiai kérdések egy szervezet életében.

A téma bemutatásához egy gyermekvédelmi kutatás tapasztalatait vesszük alapul, amely kifejezetten a segítő szakmában dolgozó szakemberek szakmaképével és szakmai alapvetéseivel foglalkozik (Working for Children and Families – Exploring good practice. 2003; 17-21. idézi: Bogács, Rác, *Gyermekvédelem és szakmai integritás*. Esély. 2016/3).

A tanulmányban idézett jó gyakorlat alapelvei két szinten értelmezhetők: (1) vezetői szintű elvek; (2) beavatkozási szintű elvek.

A magas színvonalú szolgáltatásnyújtás alapfeltétele a vezetői szintű alapelvek érvényesülése, melyek a következők:

- adott egy stratégia keretrendszer, együttműködés van a stratégia szereplői között: a szabályozási környezetet meghatározó döntéshozók, fenntartók, a szolgáltatások biztosítói és a szolgáltatások ellenőrzését, felügyeletét végző hatóság közötti feladatleosztás egyértelmű, világos, emellett biztosított, hogy azonos fogalmi és értékbeli keretek között dolgoznak, illetve hozzájárulnak a döntéseikhez;
- a szervezet képes az innovációra, nyitott és elkötelezett a társterületekkel való együttműködésre;
- az eredmények mérése és a mérések eredményeinek visszacsatolása folyamatos;
- a vezetők elkötelezettek a dolgozók támogatása és folyamatos fejlődésük biztosítása mellett;

- tanuló szervezeti kultúra jellemzi a szervezetet.

A beavatkozási szintű alapelvek garantálni tudják, hogy magas szintű szolgáltatást biztosítson a szervezet, mindezt közösségi erőforrásokra alapozva:

- a közösségi alapú erőforrások elérhetőek az igénybevevők számára;
- a szolgáltatások terei és munkatársai barátságosak, nyitottak, partneri szemlélet jellemzi őket;
- holisztikus szemlélet jellemzi a szolgáltatások szervezését;
- a dolgozók rendelkeznek a megfelelő és korszerű ismeretekkel, tisztában vannak kompetenciahatáraikkal és a társterületek kompetenciakörével;
- fő alapértékük a képessé tétel, az igénybevevő külső és belső erőforrásainak megerősítése;
- a dolgozók aktívak, segítőkészek, hozzáértőek, kreatívak, rugalmasak, elkötelezettek és őszintén érdeklődnek a szolgáltatást igénybevevők iránt.

A jó gyakorlatok elemzése során azt találták, hogy a színvonalas szolgáltatásnyújtás sarokkövei a dolgozók, és csak abban az esetben valósul meg valós jó gyakorlat, ha a dolgozók és az őket támogató vezetői elvek is érvényesülnek. „A segítők esetében fontos, hogy jól érezzék magukat, a „hivatás élvezetes” legyen: adjon kihívást, minden egyes kliens számára eltérő kezelési stratégiákat, fejlődési lehetőséget tudásban, alkalmazott módszerekben és önismeretben, új szükségletek megjelenésekor pedig kínáljon teret új szolgáltatások kiépítésének.” (Zastrow 1995: 50., idézi: Bogács, E., Rácz, A. Gyermekvédelem és szakmai integritás. Esély. 2016/3)

1. ábra - A jó gyakorlat alapelvei a szolgáltatásnyújtás terén (Forrás: Bogács et al. 2016)



A közösségi életvitelt támogató működésre való áttérés szervezeti szintű megvalósulása

A szervezeti átalakulás a változásmenedzsment eszközeivel valósítható meg a leghatékonyabban. A változásmenedzsment jelentős, nagyszabású, magát a szervezetet, mint rendszert érintő változások menedzselésének lehetősége. Célja, hogy a szervezet tagjait felkészítse és alkalmassá tegye az új lehetőség kihasználására és a kockázatok csökkentésére. A változásmenedzsment eszközt alkalmazva a szervezet többet tesz annál, minthogy a szervezeti működést megváltoztatja. A változás során szorosan együttműködik dolgozóival és igénybevevőivel is. Figyelembe veszi a környezeti tényezőket és tevékenységét a szervezet felé és a környezete felé is folyamatosan kommunikálja (ld. bővebben az IFKT módszertan *Kommunikációs terv* c. moduljában).

Az intézményi férőhely kiváltási folyamat során a változás felülről lefelé halad, ami azt jelenti, hogy központi programok mentén, a fenntartók és intézményi vezetők szintjén hoznak döntést arról, hogy a változási (átalakulási) folyamatot elindítják. Ezért ez a változás előremutató változásnak tekinthető, amely egy előre kiszámítható eseményre való felkészülést jelent.

A változásmenedzsment fázisait Kotter alapján vesszük végig, a férőhelykiváltás során lehetséges gyakorlati példákat is bemutatva.

1. lépés: a változás halaszthatatlanságának érzékeltetése

Ahhoz, hogy minden dolgozó elkötelezett legyen a változás mellett, érezniük kell, hogy valóban szükség van a változásra. Nem elégséges azt mondani számukra, hogy „központi döntés született” vagy „pályázati programban vesz részt az intézmény”. Ez a lépés felkészítés a változásra. Fontos, hogy megfelelő időt és energiát fektessenek ebbe a vezetők, mielőtt a következő lépésre térnek át. Ez a lépés hosszú távon alapozza meg a dolgozók részvételének minőségét a folyamatban.

Hogyan készülhet fel a vezetőség annak érdekében, hogy jól érzékeltesse a változás szükségességét?¹⁷

- Elemezzék a szervezet erősségeit és gyengeségeit, használják ehhez a SWOT analízis módszerét¹⁸ és az eredményeket mutassák be a munkatársak számára, vonják be őket a közös elemzésbe.
- Elemezzék a szervezet környezetét és erőforrásait, használják ehhez a PEST módszert és az eredményeket mutassák be a dolgozóknak.
- Dolgozzanak ki lehetséges forgatókönyveket, vázlatokat arra, hogy az átalakulás milyen módon megy végbe és milyen kimenetei lehetnek. Ezeket a terveket, vázlatokat osszák meg a dolgozókkal és lakókkal.
- A megosztott információk és a megbeszélések a belső kommunikáció eszközei is egyben. Nagyon lényeges, hogy a visszajelzéseket vegyék komolyan és későbbi tervezési fázisokban építsék be.
- Vonják be a környezetet is a párbeszédbe, amennyire lehetséges. Igyekezzenek megnyerni őket is a folyamatnak.

2. lépés: a változást irányító csapat létrehozása

Ez a lépés a **Belső Szakmai Team kialakításának** lépése.

Vegyék figyelembe *Az intézmény munkatársainak felmérése* c. modulban leírtakat és annak megfelelően alakítsák ki a teamet. Ennek a teamnek megfelelő felhatalmazással kell rendelkeznie, tényleges döntési jogkört kell a kezükbe adni. Tagjai közé a felsoroltakon túl olyan munkatársak is ideálisak lehetnek, akik „kilógnak” a szervezeti hierarchikus működésből, innovatívabb, kreatívabb

¹⁷ Kőnig Éva (szerk.) (2011). *Stratégiai tervezés a szociális munkában*. Szociotéka, Debrecen

¹⁸ Az itt felsorolt elemzési és tervezési módszereket (SWOT, PEST, stakeholder analízis) részletesen az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv modul tartalmazza.

szemlélettel rendelkeznek. Ezek a típusú emberek pont azok, akik egy változási folyamatban jól megtalálhatják helyüket és kiélhetik újító vágyaikat.

- Alkalmazhatják a stakeholder analízist (érintettek elemzése) ehhez a munkához, hogy valamennyi érintett érdekeit fel tudják tárni és szükség szerint az ajánlott Belső Szakmai Team tagjait velük is kiegészíteni.

3. lépés: Jövőkép megalkotása

Ez az a lépés, ahol döntés születik az alapvető keretekről.

A változásra vonatkozó elképzelések és tervek, az ennek mentén megvalósuló megbeszélések számos ötletet és további terveket, elképzeléseket generálnak. Ez szükséges, hogy elköteleződjenek a munkatársak a változás mellett, de a szükségtelenül sok ötlet szétfeszíti a terveket.

- Határozzák meg az alapértékeket, amelyeket a változással el szeretnének érni és a változás során képviselni. Ehhez az IFKT módszertan általános fejezeteiben bemutatott szakmai alapvetéseket, illetve az alapelveket tudják használni.
- Dolgozzanak ki az eddigi vázlatokhoz és az értékekhez illeszkedő újabb terveket, amelyek egyre részletesebbek. Ebben a szakaszban már el kell kezdeni az IFKT módszertanban meghatározott felméréseket is, melyekből már adatokkal is alátámasztva láthatóak a munkatársak és a lakók szintjén az igények és lehetőségek.
- Alkossanak stratégiát, fogalmazzák meg a missziót és fogalmazzanak meg pontos célokat. Tegyük egyre egyértelműbbé az átalakulás irányát. Ehhez a lépéshez mindenképpen javasoljuk szervezetfejlesztő tanácsadó bevonását. Ideális esetben olyan szakembert kell választani, aki a változásmenedzsmentben is jártas.
- Ebben a szakaszban a Belső Szakmai Team kiválasztását követően (lakók és dolgozók is részesei: participáció elve), megkezdődik a team működése (rugalmasság, egyéni igények figyelembevétele, rendszeres kommunikáció, partnerség, támogatás), mely a fentiekben közösen meghatározott alapértékeket kell, hogy tükrözze.

4. lépés: a változtatás jövőképeinek kommunikálása

Minden lehetséges eszközt fel kell használni arra, hogy az új jövőképet és stratégiát kommunikálja a szervezet. Kapcsolatba kell lépnie erőteljesen a külső környezetével is, a szolgáltatási környezetébe tartozó érdekcsoportokkal. Őket a környezet felmérése során, illetve a stakeholder elemzés segítségével tudja azonosítani.

- Javasolt az intenzív belső, intézményi és a külső, társadalmi kommunikáció megvalósítása. Fontos, hogy a célcsoportja számára is érthető módon kommunikáljon, minden érintetti csoport számára adaptálja kommunikációját. Ebben a szakaszban szükség lehet kommunikációs szakember, illetve könnyen érthető kommunikációval foglalkozó szakember szakmai tudásának behívására (akik lehetnek önkéntesek, hisz itt egy speciális és viszonylag rövidebb ideig tartó, célzott segítségéről van szó).

5. lépés: a változást akadályozó tényezők eltávolítása

Amennyiben eddig megfelelően haladt előre a szervezet, akkor a munkatársak és a lakók is sokat tudnak a tervezett változásokról, részben kész tervekkel és megvalósítási stratégiákkal rendelkeznek. Dolgozik az a felhatalmazással bíró csapat, a Belső Szakmai Team, akik a változás katalizátorai. A változás elindult, azonban meg kell vizsgálni, hogy milyen külső és belső akadályok lehetnek, amelyeket el kell hárítani.

- Szervezeti jellemzők vizsgálata: munkaköri leírások, szervezeti működési szabályzatok értékelése és összevetése a majdani működéssel és munkakörökkel. Elemezni kell, hogy milyen eltérések vannak és milyen szükségszerű kompetenciafejlesztésekre van szükség. Meg kell vizsgálni, hogy ezeket a fejlesztéseket képzésekkel, munkakör-módosításokkal, új dolgozók felvételével, dolgozók elbocsátásával lehet-e elérni. Az *intézmény munkatársainak felmérése* modulban útmutatás található a TL munkaköreihez és a szükséges kompetenciákhoz is.
- Belső ellenállás vizsgálata, az ellenállás lehetséges jelei, amelyeket kezelni szükséges:

- intézkedések megrekednek;
- döntési folyamatok összetörnének;
- nem születik döntés, hosszas, sokszor parttalan vitákba torkollanak a megbeszélések;
- világos kérdésekre nem érkezik egyértelmű válasz a vezetők és a felelősök részéről;
- felerősödik a szervezeten belül az intrika, pletykálás, fél információk terjesztése, klikkek alakulása, rémhírterjesztés;

Ennek lehetséges okai között az elégtelen kommunikáció, nem figyelembe vett reakciók és visszajelzések, vagy a változástól való túlzott félelem is állhat. Amennyiben ezt tapasztalja egy szervezet, érdemes időt és erőforrást fordítani arra, hogy oldja az ellenállást. Eszközök, amelyet használhat: belső kommunikáció megerősítése, „kávéház” (Word Café¹⁹) vagy egyéb módszerrel újabb diskurzus generálása, egyéni és csoportos szupervízió, tapasztalatcserék és látogatások szervezése, jó gyakorlatok bemutatása.

- Külső környezeti akadályok vizsgálata: a PEST elemzés vagy a stakeholder eredménye itt újból elővehető, és minden egyes tényező vagy érdekelt ellenállása külön-külön értékelhető, kezelendő.

6. lépés: rövid távú sikerek megtervezése és megvalósítása

A teljesítményértékelési rendszer kidolgozása és bevezetése. Ez a lépés a HR tervezés során csak elindulhat, és messze túlmutat a tervezés időszakán. A *Munkatársak önértékelő kérdőíve* támpontokat adhat ehhez, azonban átgondolt teljesítményértékelés csak a szervezetfejlesztés keretében, ahhoz jól illeszkedő módon képzelhető el.

- A sikerek és eredmények kijelölése. A tervezés során érdemes arra gondolni, hogy nem egy ütemben költöznek a lakók át az új lakhatási egységekbe, hanem szakaszosan, ütemekben. Ennek előnye, hogy közeli jó példák és a tervek sikeres megvalósítása jól látható a külső és a belső környezet számára is, kommunikálható eredménnyel jár, a siker oldja a belső ellenállást;
- Apró eredmények kommunikálása;
- Dolgozók teljesítményének értékelése, jutalmazás, kiemelés, stb.

7. lépés: a fejlesztések megszilárdítása, további fejlesztések előkészítése

A megvalósítás és a működtetés időszaka. Rendszeres értékelés és visszacsatolás szükséges szervezeti és egyéni szinten is.

8. lépés: az új megoldások meggyökereztetése a szervezeti kultúrában

A megvalósítás és a működtetés időszaka.

Az új szervezeti kultúra eléréséhez jó példa a tanulószervezet, melynek fogalmát Peter Senge vezette be a köztudatba az Egyesült Államok-béli MIT Tanulószervezet Központjának alapítójaként. A tanulószervezet a tudásmenedzsment egyik vívmánya, mely segít a megfelelő jövőkép kialakításában és annak elérésében, miközben jelentős innovációs kapacitást bocsát a szervezet rendelkezésére.

A tanulószervezet olyan közösség, ahol az egyének törekednek képességeik folyamatos kiterjesztésére, az új gondolatok támogatásban részesülnek, a kollektív elképzeléseknek tág teret biztosítanak, és az egyes személyek a közös tanulás képességének elsajátításában is motiváltak. A tanulószervezet jövőjének kialakítása érdekében folyamatosan növeli, erősíti alkotókedvét és tehetségét (Stocker, 2004). Egy hatékonyan működő tanulószervezet értékrendszerének alapköve a **folyamatos tanulás**, és az **új információk beépítése**, a **változások facilitálása**. A tanulószervezet kultúrájának fő karakterisztikuma az **innováció**, a **folyamatos kutatás és fejlődés** biztosítása, a **konkrét célok** felállítása; **felépítésére az együttműködés**, a **tervszerűség** és a **felelősség megosztása** jellemző (Schalock, et.al., 2008).

A szervezeteknek - ideértve a természeti és társadalmi formációkat is -, folyamatosan fejlődniük kell, különben létük veszélybe kerül, elpusztulhatnak. A visszacsatolások, visszajelző információk nélkül

¹⁹ <http://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/hungariancafetogo.pdf>

nincs új felfedezés, nem fejlődik, hanem beszűkül a korábban megszerzett tudás, elavul az ismeret érvényessége. (Muzsnai, 2007).

A tanulószervezet úgy illeszti magát folyamatosan a környezetéhez, hogy közben mindvégig a közös jövőkép által formált cél elérésén munkálkodik. A környezeti illeszkedést a folyamatos innovációteremtő képessége által éri el, ahol minden újítás egy újabb lépcsőfokot jelent a jövőkép eléréséhez vezető úton, és az egész folyamat egy tanulási folyamat is egyben, hiszen az új tudás létrehozása mindig magatartásváltozást is eredményez. Azonban **a tökéletes tanulószervezet nemcsak illeszkedik környezetéhez, hanem változtatja is azt, mivel az igazán motiváló közös jövőkép csak olyan lehet, amely minőségileg jobb állapotot ábrázol, mint a jelenlegi, eléréséhez azonban a rendszernek is változnia kell.** (Stocker, 2004).

Sikeres átalakulás folyamata: a gondozási modelltől az életminőség modellig

A sikeres átalakulás kulcsaként az intézettelenítést facilitáló, azt a gyakorlatban sikeresen megvalósító szakemberek (De Waele, et.al., 2005) öt alapelvet, illetve öt gyakorlati stratégiát ajánlanak az intézmények számára.

Alapelvek

1. Az igénybevevők életminőségének maximalizálása.
2. A hosszú távú, **személyközpontú eredményekre** való összpontosítás: az egyes személy életében, élettapasztalataiban, körülményeiben bekövetkező változások felmérése, nyomon követése hosszútávon.
3. A **támogatási paradigma** alkalmazása: a támogatási szükségletek felmérése az intenzitás, a támogatás jellege szerint, és ezek alkalmazása, mint a nyújtott szolgáltatás alapja
4. Az igénybevevők és a szakemberek **hatalommal való felruházása**²⁰: az alulról felfelé építkezés (bottom up folyamat) alapján a szakemberek, munkatársak és az igénybevevők alapvető szemléletmódjában bekövetkezett változások segítik elő a sikeres szervezeti változást. A felelősség megosztása a munkatársak között, minden egyes személy a szervezeten belül felelős saját munkájáért, tevékenységéért, de ő maga irányítja azt. A munkatársakba vetett **bizalom** az alapja a folyamatnak, melyben nem számon kérni vagy elszámoltatni kell, hanem az **önellenőrzés, önkontroll képességét** erősíteni.
5. **Proaktív, kezdeményező szemléletmód és nyitottság a változásra**: a szervezet alapvető értékeinek és kultúrájának is meg kell változnia. Ebben a folyamatban a legfontosabb a tanulószervezetté válás.

Stratégiák

1. A **célok pontos meghatározása**: a folyamat progresszivitásának felismerése, a család, a helyi közösség, majd a nagyobb társadalom bevonása, aktív szerepvállalása. A folyamat katalizátorai a normalizációs elv és az intézettelenítés gyakorlata. Az elérni kívánt **célokat tisztán meg kell fogalmazni**, akkor is, ha azok a jelenlegi társadalmi-gazdasági környezetben esetleg még nem kivitelezhetőek. Fontos a **kongruencia** megteremtése a szervezet vállalt alapelvei, küldetésnyilatkozata és az alkalmazott módszerek, stratégiák, illetve a munkatársak attitűdje között (vertikális). Ugyanígy meg kell teremteni az összhangot az igénybevevők szükségletei, a szervezet módszerei és a kívánt eredmények, kitűzött célok között (horizontális).
2. A sikeres szervezeti és rendszer szintű változások ismerete: a szociálpolitikai irányvonalak és kormányzati döntések rendkívül fontos szerepet játszanak az átalakulási folyamatban. A szervezetnek **bizonyos szintű kockázatot minden esetben kell vállalnia**, mivel nem tervezhetőek pontosan előre a gazdasági-társadalmi folyamatok. A folyamatos változásra, javulásra mindig nyitottnak kell lenni. Érdekérvényesítés és a közösségi kapcsolatok ápolása, a közösség támogatása elengedhetetlen.
3. **Eredmények mérése**: a folyamat helyett (biztonság és ellátás nyújtása a sérült embereknek) **a folyamat kimenetele, a célok megvalósulása** kerüljön a középpontba.

²⁰ Empowerment

4. **Eredményekre törekvés:** a vezetőség hozzáállásán és attitűdjén múlik, azt jelenti, hogy mindig a végeredményre, a kívánt cél elérésére kell összpontosítani. Azt a kérdést kell feltenniük maguknak: **mit kell tennünk, hogy a kívánt célt elérhessük?**
5. **Rendszergondolkodás:** sem a környezeti faktorok szerepének elhanyagolása, sem azok túlértékelése nem vezet célra. A környezet befolyással van nemcsak az átalakulás folyamatára, hanem a fenntartásra is. Ahogy az emberek, úgy a szervezetek is komplex rendszerben léteznek, egy nagyobb rendszer részeként (mikro-, mezo-, makro szint). A változásoknak természetesen meg kell jelennie a szervezet vezetési stílusában, ezért szükséges a menedzsment működésének teljes átalakítása. A **személyek autonómiáját és az önirányítást** előtérbe helyező, a hosszú távú, individuum szintjén jelentkező eredményekre²¹ összpontosító irányítási modellt kell bevezetni. A **decentralizált szervezetben** az igénybevevők önrendelkezése és autonómiája a kiindulópont minden szolgáltatás szervezése esetében és ez csak akkor valósulhat meg sikeresen, **ha a környezet is hasonló elvek alapján működik**, azaz, ha a szervezet minden dolgozója autonóm és önirányító módon szervezi munkáját. Annak érdekében, hogy biztosított legyen az igénybevevők döntési szabadsága, a munkatársaktól is elvárható, hogy minden esetben önállóan, rugalmasan kezeljék a helyzeteket, szabad utat engedve kreativitásuknak. A vezetőség irányítási stílusára a **coaching típusú vezetés** jellemző, amely inkább egyfajta útmutatás, tanácsadás, és csak kisebb részben direkt irányítás vagy utasítás. A hagyományos, hierarchikus struktúrát fel kell váltania az **egyenlőségen, partneri viszonyon alapuló, önrendelkező és önirányító rendszernek**.

²¹ Personal outcomes

Módszertanunk megalapozottságát a hazai és nemzetközi jogszabályoknak, szakmai sztenderdeknek való megfelelés és a témában folytatott széles körű szakmai párbeszéd adja. Munkánk során ígéretes hazai és nemzetközi jó gyakorlatokra és kutatási adatokra támaszkodtunk. A módszertan kidolgozása során konzultáltunk a fogyatékos személyeket, szenvedélybeteg embereket képviselő és a számukra szolgáltatásokat nyújtó szervezetek képviselőivel.

A kiváltás során alapvetésnek tekintjük, hogy a közösség a minőségi élet kontextusa, ezért is nevezzük az intézettelenítési folyamat nyomán létrejövő új szolgáltatási struktúrát közösségi szolgáltatásoknak. Ennek érdekében a szolgáltatóknak újra kell definiálniuk saját szerepüket, és immár mint összekötő híd szükséges megjelenniük a szolgáltatást igénybe vevő személy és a társadalom között.

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató (Közös európai útmutató, 2012) alapján a közösségi életvitel megvalósításának 10 szabálya:

1. Biztosítani kell, hogy a közösségi életvitel elkötelezett hívei részt vegyenek a változás irányításában.
2. A tervezés középpontjába az emberek szükségleteit és preferenciáit kell állítani.
3. Tiszteletben kell tartani a családok tapasztalatait és szerepét.
4. Mindenki számára valódi otthon és személyre szabott támogatást kell biztosítani.
5. Minőségi szolgáltatások létrehozására és annak biztosítására kell összpontosítani, hogy az emberek képesek legyenek a biztonságos önálló életvitelre.
6. Képzett személyzetet kell felvenni és őket továbbképezni.
7. A változás megvalósításába a partnerek széles körét kell bevonni.
8. Ki kell alakítani az egyes intézmények iránti igény megszüntetéséhez szükséges közösségi szolgáltatások megteremtésének világos tervét és ütemezését.
9. Arra kell törekedni, hogy mindezekről hatékonyan tájékoztassanak minden érintettet, ideértve azokat a közösségeket is, ahová majd a személyek érkeznek.
10. A közösségi életre való áttérése során valamennyi személyt támogatni kell.

A fogyatékos személyeknek joga van az önálló életvitelhez és a közösségbe való befogadáshoz. Ez a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezményben foglalt jog korától, képességeitől vagy fogyatékoságának, illetve mentális egészségi problémájának jellegétől függetlenül minden emberre kiterjed. Ennek értelmében mindenki számára lehetővé kell tenni az általa választott közösségben való életet és részvételt. Az érintett személyeket be kell vonni a számukra biztosított ellátást és támogatást érintő döntésekbe, és biztosítani kell, hogy a lehető legnagyobb mértékű irányítással rendelkezzenek a saját életük felett.

Az IFKT-módszertan használata során ezt az alapelvet kell szem előtt tartanunk, tehát elsősorban azt, hogy az érintettek megfelelő támogatás mellett milyen eredményeket érhetnek el az életük során, az intézmények hogyan tudják hozzásegíteni őket a teljes közösségi részvételhez.

Számos elvet fogalmaz meg a legfrissebb, kiváltásra vonatkozó hazai dokumentum, a 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozat alapján elfogadott *A fogyatékosággal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról* című dokumentum (a továbbiakban Koncepció).

Kerülendő minden olyan lakhatási ellátás, amelyben összegyűjtenek és elkülönítenek fogyatékosnak tekintett embereket, és megfosztják őket attól, hogy saját életük irányítói legyenek. **Támogatott lakhatásnak** tekinthető egy szociális szolgáltatás akkor, ha a többségi társadalom lakóhelyén, átlagos minőségű és nagyságú ingatlanban helyezkedik el, és a lakók számára biztosítja, hogy életük minél több kérdésében maguk dönthessenek, és a helyi közösség tagjaiként éljenek. **A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi életvitelt támogató szolgáltatásokra áttérés folyamata** azt jelenti, hogy fokozatosan áttérünk a közösségi lakhatást, életvitelt nyújtó szolgáltatások használatára. A Koncepció elsősorban az **ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményekben élő fogyatékosággal élő személyek** igényeire fókuszál, ugyanakkor meghatározza azokat a

határterületi pontokat is, melyek a teljes folyamatot mozdítják előre a szociális intézményi típustól függetlenül.

Fogyatékossgal élő személynek tekintünk a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó **Fakultatív Jegyzőkönyv** kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény, valamint a Fot. alapján minden olyan személyt, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.

Fogyatékos emberek érdekvédelmi szervezetei a fogyatékos emberek által vagy magas támogatási szükségletű személyek szülei és/vagy törvényes képviselői által létrehozott érdekvédelmi szervezetek és azok tagszervezetei.

Ezen alapelvek összhangban vannak **Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös Európai útmutató, az Országos Fogyatékossgügyi Program (2015–2025)** alapelveivel, valamint tükrözik azokat az értékeket, amelyeket Magyarország a **Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv** kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény elfogadásával is felvállalt.

Az **önrendelkezés és az emberi méltóság tisztelete** érdekében valamennyi szolgáltatás, támogatás fejlesztésénél figyelembe kell venni azt az elvet, hogy a fogyatékossgal élő ember – meglévő képességei és lehetőségei határain belül – maga rendelkezessen élete célkitűzéseiről, az azokhoz vezető utakról, a megvalósítandó emberi és morális értékeiről. Az önállóság kiterjed a személyes mozgás, az idő, a tulajdon és a saját test feletti önrendelkezésre. A támogatások és szolgáltatások kialakításának és átalakításának nem szabad megfosztania a fogyatékossgal élő embereket mindattól, amit önállóan is el tudnak érni, amit önállóan is képesek megvalósítani. Az intézmények átalakításánál a lakókat minden őket érintő kérdésbe be kell vonni. Ehhez szükséges a felépülés-alapú szervezeti kultúra és a személyes szükségletekre alapozott, minőség-ellenőrzött gondozás megvalósítása.

A **támogatott döntéshozatal elvének** az élet minden területén érvényesülnie kell. A támogatott döntéshozatal elve a helyettes döntéshozatallal szemben a fogyatékossgal élő személy saját döntéshozatalának, egyéni döntési képességétől függő, teljes, minden lehetőségre kiterjedő segítségét jelenti. A döntéshozatalban meg kell adni a lakóknak minden segítséget, hogy olyan döntések szülessenek az egyes kérdésekben, amelyek a saját akarataikat fejezik ki. Támogatni kell döntéseik meghozatalát az olyan kérdésekben is, mint például a lakótársak megválasztása, a szabadidő eltöltése.

A fogyatékossgal élő emberek heterogén csoportot alkotnak. Ezért lényeges, hogy minden egyes intézkedés, szolgáltatás megtervezése az egyéni szükségletek figyelembevételével történjen. A **teljes és hatékony társadalmi részvétel és befogadás elve** azt feltételezi, hogy a fogyatékossgal élő emberek a mindennapi folyamatokban (pl. oktatás, szociális és gyermekvédelmi ellátás, foglalkoztatás, sport, kultúra) kapcsolatot létesíthetnek és tarthatnak fenn más emberekkel, valamint a társadalmi és gazdasági intézmények legszélesebb körével. Az érintkezés feltételeinek biztosítása magában foglalja a társadalom tagjainak érzékeny tételét (társadalmi befogadás), a fizikai helyváltoztatáshoz szükséges sajátos körülmények erősítését, a megfelelő kommunikációs eszközök és technikák használatát. Különösen fontos és támogatandó, hogy az egészségügyi, oktatási, szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások igénybevételekor a fogyatékossgal élő emberek folyamatos kapcsolatot tarthassanak fenn családtagjaikkal. A fogyatékossgal élő személyek társadalmi részvételét és befogadását szolgálják továbbá azok az intézkedések, melyek támogatják a fogyatékossgal élő embereket életútjuk minden szakaszában és minden területén abban, hogy másokkal azonos alapon élhessenek politikai, gazdasági és szociális jogaikkal a többség által igénybe vett intézmények, szolgáltatások és ellátások által, közösségeik aktív, látható polgáraitként.

A személy számára az életkörülményeket az ő bevonásával úgy kell kialakítani, hogy azok az adott társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának a lehető legteljesebb mértékben megfeleljenek. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a fogyatékossgal élő személyek ugyanolyan lakásokban,

házakban élhetnek, mint nem fogyatékos társaik. Az ő életükben is különválnak a munka, a szórakozás és az otthon színterei.

A nők és a férfiak közötti egyenlőség elve horizontális szempontként kezelendő a kiváltási folyamat minden intézkedésénél, ahol a női és férfi identitást, az eltérő szerepeket figyelembe kell venni. Nemhez igazodó lakhatást és szolgáltatásokat kell kialakítani, különös tekintettel az egészségügyi szolgáltatásokra, beleértve az egészséghez kapcsolódó rehabilitációt.

A fogyatékos gyermekek fejlődő képességeinek tisztelete alapján a fogyatékos gyermekek minden őket érintő ügyben rendelkeznek a szabad véleménynyilvánítás jogával, véleményüket más gyermekekkel azonos alapon, életkoruknak és fejlettségüknek megfelelően súlyozzák, valamint biztosítják számukra a jogok érvényesítéséhez a fogyatékoságuk és életkoruk szerint szükséges segítséget.

A felépülés értékei és a rehabilitáció elvének megfelelően a fogyatékosággal élő embereket képessé kell tenni arra, hogy érdemi erőfeszítéseket tehessenek állapotuk és képességeik javítására, vagy azok romlásának megállítására, lassítására. A felépülés értékei és a rehabilitáció elve feltételezi a fogyatékosággal élő emberek együttműködését a megfelelő közszolgálati intézményekkel. Így lehetőségük van arra, hogy befolyásolják a rehabilitáció konkrét céljait és eszközeit, hogy együttműködésüket egyenlő felek megállapodásaként, írásban rögzített és kölcsönös garanciákat tartalmazó rehabilitációs szerződések, egyéni rehabilitációs tervek foglalják keretbe.

Az **egyenlő esélyű hozzáférés elve** azt jelenti, hogy a fogyatékosággal élő emberek a többségi társadalom tagjaival azonos minőségben és mennyiségben tudják igénybe venni a közszolgáltatásokat. Ehhez a közszolgáltatásokat a fogyatékosággal élő személyek különböző csoportjai eltérő szükségleteire figyelemmel kell megszervezni.

Az **egyetemes tervezés elve** azt jelenti, hogy a minket körülvevő világot (épített és mesterséges környezetet, eszközöket és szolgáltatásokat) nem átalakítani szükséges a fogyatékosággal élő személyek szükségletei szerint, hanem eleve úgy kell azt megtervezni, hogy a fogyatékosággal élő személyek számára is hozzáférhető és használható legyen. Kiemelendő cél, hogy a közösségi alapú szolgáltatások kialakítása ezen alapelv mentén történjen. Az egyetemes tervezés nem zárhatja ki a fogyatékosággal élő személyek csoportjai számára szükséges támogató-segítő eszközök és technológiák indokolt esetben történő használatát.

A **„Semmit rólunk, nélkülünk” elve** azt jelenti, hogy a fogyatékosággal élő személyek saját jogon vagy a maguk választotta képviselőik útján, értelmi fogyatékosággal élő, autizmus spektrumzavarral élő és súlyosan-halmozottan fogyatékosággal élő emberek esetében saját jogon vagy szüleik útján részt vesznek az életüket meghatározó döntések előkészítésében, a döntések meghozatalában és a döntések végrehajtásában. Különösen vonatkozik ez a kormányzati és önkormányzati jogalkotásra, a fogyatékosággal élő személyek életkörülményeinek javítását célzó fejlesztési források elosztására. Fontos kiemelni, hogy a fogyatékosággal élő személyek mint tapasztalati szakértők bevonása finanszírozást igényel, mivel legtöbbször sem személyesen, sem szervezeteik, csoportjaik révén nem rendelkeznek e tevékenységhez megfelelő háttérrel.

A **hátrányos megkülönböztetéstől való mentesség elve** azt jelenti, hogy valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes és egyenlő gyakorlása biztosított valamennyi fogyatékosággal élő személy számára mindenféle hátrányos megkülönböztetés nélkül, valamint minden fogyatékosággal élő személy jogosult az élet bármely területét érintő hátrányos megkülönböztetéssel szembeni egyenlő és hatékony jogi védelemre. A hátrányos megkülönböztetéstől való mentesség elve magában foglalja egyebek között az észszerű alkalmazkodás megtagadásának tilalmát is.

Észszerű alkalmazkodás minden olyan, az egyéni szükségletekhez igazodó átalakítás, módosítás, amely ahhoz szükséges, hogy biztosítsa a fogyatékosággal élő személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását mind a lakhatás, mind a közösségi szolgálatok igénybevételekor.

Az 50 férőhelynél nagyobb **intézményi férőhelyek betöltésének korlátozása** azt jelenti, hogy az ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásával és a támogatott lakhatás

szolgáltatási háló bővítésével párhuzamosan haladéktalanul meg kell szüntetni annak lehetőségét, hogy a fogyatékos gyermekek és felnőttek 50 férőhely feletti (ápolást-gondozást nyújtó) szociális intézménybe kerülhessenek.

Az 50 férőhely feletti férőhelyekre történő felvétel megakadályozása tiltással és a férőhely állami finanszírozásának módosításával érhető el. A krízishelyzetben lévő személyek átmeneti szükségleteinek rendezésére speciális protokollok kialakítása szükséges a támogatott lakhatás vagy a rehabilitáció rendszerében.

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés folyamatának támogatása olyan horizontális prioritás, melynek érvényesítése át kell, hogy hassa a teljes szociális szolgáltatási rendszert, ennek hiányában nem valósulhat meg sikeresen a folyamat.

Az egyenlő esélyű hozzáférés követelménye a jogi szabályozásban:

- a) a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele – az igénybevevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető;
- b) az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók;
- c) az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybevevő számára akadálymentes. (Fot.)

Egyenlő esélyű hozzáférés a kommunikációban: A fogyatékos személy számára biztosítani kell az egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségét a közérdekű információkhoz, továbbá azokhoz az információkhoz, amelyek a fogyatékos személyeket megillető jogokkal, valamint a részükre nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosak. A kommunikációban jelentősen gátolt személy számára a közszolgáltatások igénybevételekor lehetővé kell tenni a tájékozódás és a személyi segítség feltételeit. Az információs társadalom nyújtotta lehetőségek erősítik az esélyegyenlőséget a fogyatékos személyek számára. A fogyatékos személyt megilleti az információs esélyegyenlőség az információs társadalmi szolgáltatások igénybevételekor. (Fot.)

Fenntartható fejlődés: Társadalmi-gazdasági viszonyok és tevékenységek rendszere, amely a természeti értékeket megőrzi a jelen és a jövő nemzedékek számára, a természeti erőforrásokat takarékosan és célszerűen használja, ökológiai szempontból hosszú távon biztosítja az életminőség javítását és a sokféleség megőrzését.

Választás és irányítás: A fogyatékos személyek nem az ellátás alanyai, passzív elszenvetői a kezelésnek vagy ellátásnak. Az alapelv elismeri az egyének és a családok jogát arra, hogy saját életükkel kapcsolatos döntéseket hozzanak, és nagyobb beleszólásuk legyen abba, hogy milyen támogatást kapnak. Az emberek számára biztosítani kell a tájékoztatáshoz, a tanácsadáshoz és a támogatáshoz való hozzáférést, hogy képesek legyenek megalapozottan kiválasztani az általuk igényelt támogatást.

Személyközpontú támogatás: A támogatásnyújtás hagyományosan szolgáltatás-központú, azaz megpróbálja a személyt a meglévő szolgáltatási lehetőségek kereteibe beilleszteni. Ezzel szemben az egyén szükségleteit és preferenciáit kell a középpontba állítani, és a támogatást az ő egyéni helyzetükhöz kell igazítani, valamint személyre szabott választási lehetőségeket kell kínálni számukra. Ennek értelmében a szolgáltatásokat igénybe vevőket és a családokat aktívan be kell vonni a szolgáltatások kialakításába és értékelésébe. A személyközpontú támogatás alapja a személyközpontú tervezés.

A szolgáltatásnyújtás folyamatossága: A támogatást mindaddig biztosítani kell, ameddig a szükséglet fennáll, és a szolgáltatásokat igénybe vevők változó szükségleteinek és preferenciáinak megfelelően kell módosítani.

A lakhatás és a támogatás szétválasztása, az életterületek szétválasztása: Decentralizált elhelyezés a tömbösített/lakócentrumos elhelyezéssel szemben: a decentralizált elhelyezés ugyanolyan típusú és méretű lakásokat és házakat jelent, amelyekben a többségi társadalom tagjai élnek, és amelyek decentralizáltan helyezkednek el a társadalom tagjai által lakott területeken. A tömbösített/lakócentrumos elhelyezés megállapított hátrányai többek között az alábbiak:

- a lakóegységek mérete;
- nem otthonos környezet és bútorzat;
- kisebb létszámú személyzet;
- az antipszichotikus és antidepresszáns gyógyszerek fokozott használata;
- kevesebb választási lehetőség; valamint
- kisebb közösségi kapcsolatrendszer.

Úgy kell kialakítani számukra az életkörülményeket, hogy azok az adott társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának a lehető legteljesebb mértékben megfeleljenek. Az ő életükben is különválnak a munka, a szórakozás és az otthon színterei.

A felépülés értékei és a rehabilitáció elvének megfelelően a fogyatékossgal élő embereket képessé kell tenni arra, hogy érdemi erőfeszítéseket tehessenek állapotuk és képességeik javítására, vagy azok romlásának megállítására, lassítására. A felépülés értékei és a rehabilitáció elve feltételezi a fogyatékossgal élő emberek együttműködését a megfelelő közszolgálati intézményekkel. Így lehetőségük van arra, hogy befolyásolják a rehabilitáció konkrét céljait és eszközeit, hogy együttműködésüket egyenlő felek megállapodásaként, írásban rögzített és kölcsönös garanciákat tartalmazó rehabilitációs szerződések, egyéni rehabilitációs tervek foglalják keretbe.

Integráció elve: Egy konkrét ellátás megszervezése vagy szolgáltatás biztosítása esetén akkor valósul meg, ha feltétlen prioritást biztosítunk a társadalmi beilleszkedést szolgáló megoldásoknak, alapértelmezésként a többségi szolgáltatásokat, intézményeket, infrastruktúrát kitégítve, alkalmassá téve a speciális igényű csoportok befogadására és kiszolgálására, és csak akkor nyújtunk külön ellátást, illetve szervezünk speciális szolgáltatást, ha egy konkrét személy szükségleteinek mégis ez felel meg jobban.

Fokozatosság és folyamatosság elve: A fogyatékos személyek között egy kisebb csoport mind a térben, mind a szakmai segítséget nyújtók személyében bekövetkező változásokat fokozott szorongással és erős stresszreakcióval éli meg. A fokozatosság és folyamatosság elve azt jelenti, hogy azon személyek (ellátottak) kisebb lakóegységbe történő átköltözése, átköltöztetése, akik egész életüket intézményi keretek, viszonyok között élték, alaposabb felkészüléssel, felkészítéssel egy hosszabb folyamat keretében valósulhat meg.

AZ INTÉZMÉNYI FÉRŐHELY KIVÁLTÁSI TERV MÓDSZERTAN ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (IFKT) módszertan célja, hogy eszközt nyújtson

- az intézményekben élő fogyatékos személyek szükségleteire,
- az intézmény saját, mozgósítható belső erőforrásaira, valamint
- a céltelepülések meglévő és fejleszthető kapacitásaira építő kiváltási folyamat megtervezéséhez.

A *Fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról* szóló 1998. évi XXVI. törvény, illetve az ENSZ Egyezmény is rögzíti a fogyatékos fogalmát, ezzel egyértelműen körülhatárolva azt a célcsoportot, akiről e fogalomkörben szólnunk:

Fogyatékos személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.

Az IFKT-módszertan ezen alapelvekből és definícióból kiindulva, illetve összhangban a *Stratégia a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról 2011–2041* című dokumentummal (továbbiakban *Stratégia*), valamint *A fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról* című dokumentummal (továbbiakban *Koncepció*), a **felnőtt korú fogyatékos személyek körét tekinti a módszertan célcsoportjának.**

A Koncepció megállapítja, hogy „A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi életvitelt támogató szolgáltatásokra való áttérés folyamatának célcsoportja, vagyis a jelenleg ápoló-gondozó szociális intézményben élő személyek csoportja meglehetősen heterogén.” Kimondja, hogy valamennyi alcsoportot be kell vonni a folyamatba, melyek a következők:

- fogyatékossgal élő személyek (beleértve a pszichoszociális fogyatékossgal élőket),
- fogyatékossgal élő gyermekek,
- fogyatékossgal élő idős emberek,
- fogyatékossgal élő hajléktalan személyek,
- fogyatékossgal élő szenvedélybeteg személyek.

Módszertani kézikönyvünk elkészítése során az az alapelv vezérelt bennünket, hogy **nem a fogyatékossg, sérülés, betegség súlyossága, típusa vagy az érintett (kognitív, mozgásos stb.) funkciók korlátozottsága határozza meg egy ember szükségleteit** és a számára nyújtandó szolgáltatások körét, hanem azon egyéni, individuális vonások összessége, melyek a személyiségben összpontosulnak, és melyet nem csupán a képességek és az adaptív viselkedés befolyásol, hanem többek között az egyén élettörténete, tapasztalatai, világlátása, hitrendszere.

Ilyen módon a módszertani kézikönyv **nem operál „fogyatékossgai csoportokkal”**, hanem egyértelműen és kizárólag az embert mint megismételhetetlen, egyedi és individuális lényt tekinti a maga egyediségében a felmérések és tervezés központi elemének. Habár szakmailag indokolt lehet ezen három nagy csoport (fogyatékos személyek, pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek, szenvedélybeteg emberek) különválasztása, mégis a legtöbb esetben a módszertanban alapvető emberi szükségletekre és egységes életminőség-mutatókra utalunk. **Az IFKT-módszertanban az intézményben élő fogyatékos személyekre szinonimaként hivatkozunk lakó, illetve igénybevevő kifejezésekkel.**

A lakók szükségleteit nem lehet és nem is szükséges „fogyatékossgai kategóriák” szerint felosztani. Az útmutatóban foglaltak alapján **a felméréseket és tervezéseket elvégző intézményi szakemberek szakmai kompetenciája tehát, hogy az egyes felmérési és tervezési modulokat a saját lakóikra adaptálják**, a lakók szükségleteihez és egyéni sajátosságaihoz illesztve valósítsák meg a módszertanban foglalt felmérési és tervezési feladatokat, illetve hogy a nyert eredményeket saját lakók életminőségének javítására használják legjobb szakmai tudásuk szerint. Mindemellett ahol szükségesnek véltük, az általános módszertani útmutatót kiegészítettük bizonyos speciális

sajátosságokkal, figyelmeztető jelzésekkel, melyekre bizonyos személyek esetén érdemes plusz figyelmet fordítani.

Fontosnak tartjuk hangsúlyozni azt is – a fenti gondolatmenet alapján –, hogy sem a fogyatékoság súlyossága, sem a támogatási szükségletek intenzitása nem lehet alapja semmilyen módon a támogatott életvitelre való alkalmasság vagy alkalmatlanság megállapításának.

Hisszük, hogy támogatott életvitelre – ezáltal a támogatott lakhatásban való részvételre – minden ember, függetlenül fogyatékoságától, képességei szintjétől képes és alkalmas, mindemellett joga is, hogy a számára leginkább megfelelő, egyéni szükségleteihez illeszkedő, közösségi alapú, életminőség javítását célul kitűző szolgáltatásokban részesüljön. Ezért a módszertani kézikönyvben a fenti célcsoportok mellett nem térünk ki részletesen a súlyosan-halmazottan fogyatékos személyekre, mivel úgy gondoljuk, hogy külön tárgyalásuk félreértésekre vagy téves értelmezésekre adhat okot, a fogyatékoság befolyásoló szerepének túlhangsúlyozásához vezethet.

A módszertani kézikönyv egy alapvető iránymutatás, széleskörű tudásbázis, melyet a szakemberek saját szükségleteik és igényeik szerint használhatnak, szükség esetén kiegészíthetnek egy hatékony intézményi férőhely kiváltási program megtervezéséhez.

Az IFKT-módszertan alkalmazása és az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (IFKT) elkészítése egy olyan – adatgyűjtést, adatelemzést, tervezési és módszertani feladatokat magába foglaló – folyamat, amely a lakók szükségleteire, az intézmény adottságaira és erőforrásaira, valamint a céltelepülések meglévő és lehetséges kapacitásaira épít. Ezekre támaszkodva az intézmény megtervezi a teljes kiváltási folyamatot: a lakók, a munkatársak és a támogatói háló felkészítését, a kiváltási folyamat során realizálódó intézményi szolgáltatási gyűrűt és szolgáltatási portfóliót, a lakhatási és egyéb szolgáltatások infrastrukturális és pénzügyi feltételeit, valamint a nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérést kísérő, a közösségi befogadást és részvételt támogató intézményi és (helyi) társadalmi kommunikációt.

Az IFKT-folyamat során abból indulunk ki, hogy **az intézmény rendelkezik a lakókra, a munkatársakra és a környezetre vonatkozó számos információval**, melyre támaszkodhat a tervezés során. Elsősorban **ezek szisztematikus összegyűjtését és feldolgozását, valamint az új struktúra tervezéséhez szükséges egyéb adatok, információk megszerzését kívánjuk strukturálni és támogatni.**

A módszertan kidolgozása során arra törekedtünk, hogy **az a jelenlegi szabályozási és finanszírozási környezet változása esetén is alkalmazható legyen**, ugyanakkor a használhatóság érdekében igyekeztünk a jelenleg ismert fogalmakat, meghatározásokat (pl. a TL-ben nyújtandó szolgáltatások elnevezését stb.) beemelni. A módszertan alkalmazása során minden esetben szükséges az aktuális jogi szabályozás megismerése, az esetleges változások követése.

A 2007–2013-as uniós programozási időszak tapasztalatai alapján az intézmények tervezési folyamatában még inkább **szükséges a kormányzati szint, a fenntartó és az intézmény szakembereinek, valamint külső tanácsadók folyamatos és hatékony együttműködése.**²² **Az intézmény munkavállalóival folyó munka megkívánja a fenntartó és az intézményvezetés elkötelezettségét, az együttműködő szereplők partneri viszonyát.** Ennek hiányában a munkavállalók résztvevő szerepvállalása és elköteleződése nem alakítható ki, és pusztán passzív tagokként tudnak jelen lenni. Az előző kiváltási projektek példája alapján a dolgozók képesek a kiváltás sokszor elhúzódó és a hosszas intézményi elhelyezés következtében nehezen elképzelhető folyamatát a lakók számára átélhetővé és megérthetővé tenni. Ezért is **garanciális jelentőségű,**

²² A tervezés számos pontján, különösen pl. az ingatlanportfólió megtervezéséhez, a külső szolgáltatási kapacitások, férőhelyek felméréséhez szükségesek a minisztériumoktól, fenntartótól származó információk. Bár a módszertan kidolgozása és használata a TÁRS PROJEKTHEZ kötődik, bízunk benne, hogy a módszertan külső támogatás nélkül, hosszú távon is használható módszereket, eszközöket mutat be. A TÁRS PROJEKTben a módszertant kidolgozók tematikus tájékoztató és konzultációs napokkal, valamint tanácsadással segítik a módszertan használatát, valamint a projekt minden, EFOP 2.2.2 pályázatot megvalósító intézmény számára biztosít további tanácsadókat.

hogy minél inkább megnyerjük a folyamat számára őket, és képesek legyünk belsővé alakítani az új típusú szakmai elvárásokat.

Az IFKT-módszertanban az intézményi szinten végzendő feladatokat mutatjuk be.

Az IFKT-módszertan felmérési és tervezési eszközöket biztosít az intézmények számára az alábbi területeken:

- a) lakók egyéni igényeinek és szükségleteinek felmérése, a kiköltözésre való felkészítésük előzetes tervezése;
- b) munkatársak felmérése; a támogatott lakhatás (TL) kialakításához és működtetéséhez szükséges humánerőforrás tervezése;
- c) szolgáltatási környezet felmérése, a TL-működés során nyújtott és igénybe vett szolgáltatások tervezése;
- d) intézményi és társadalmi kommunikációs folyamatok felmérése, tervezése;
- e) potenciális ingatlanok felmérése és az új ingatlanportfólió kialakításának tervezése;
- f) a megvalósítás költségterve és az intézményi átalakítás után létrejövő új szervezeti struktúrára vonatkozó tervezés, fenntarthatósági számítások.

A módszertan a hatályos jogszabályi környezetre építve részletesen bemutatja az összegyűjtendő adatokat, információkat (pl. statisztikai adatok, szolgáltatásnyújtás adatai, személyes adatok, önértékelés, preferenciák), az adatgyűjtés módját (pl. dokumentumelemzés, kérdőív, interjú, kitöltési vagy használati útmutató), az ehhez kidolgozott eszközöket és használatukat, valamint az adatok felhasználásának módját. A tervezéshez elméleti ismereteket és gyakorlati útmutatást (tervsablonok és kitöltési útmutatók) is tartalmaznak a vonatkozó fejezetek. A módszertan rögzíti az egyes elemek egymásra épülését és kapcsolódási pontjait.

Az *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* tartalmazza a fenti felmérések és résztervek eredményeit, szintézisét. Fő fejezeteiben bemutatja az intézmény hosszú távú stratégiáját, a lakók, munkatársak és a környezet igényeit, lehetőségeit (felmérések eredménye), az erre reagáló, TL során tervezett és az intézményen kívül elérhető szolgáltatási gyűrűt, valamint a kiváltási folyamat során a jelenlegi működésről a tervezett működésre való áttéréshez szükséges lépéseket, intézkedéseket.

A terv bemutatja, hogy a kiváltáshoz milyen tájékoztatás és felkészítés szükséges a lakók, a munkatársak és a környezet számára (egyéni kiváltási terv, munkatársak képzési igénye, kommunikációs terv stb.), valamint hogyan jön létre a TL infrastruktúrája (ingatlanportfólió). A terv bemutatja a fejlesztés és működtetés pénzügyi feltételeit.

Az egyes tématerületekre vonatkozó, **a felmérés és tervezés során létrejövő Excel-adatbázis lehetővé teszi, hogy az IFKT-ben a különböző területekről, különböző módszerekkel összegyűjtött adatok és információk** egységesen, összevethetően legyenek felhasználhatók, valódi alapját képezzék a tervezésnek, a terv felülvizsgálatának, s így a majdani TL-hez szükséges adminisztratív és szakmai dokumentumoknak. Az adatbázis használatát a személyes adatok védelmére és kezelésére vonatkozó előírásoknak megfelelő adatvédelmi szabályzat és adatkezelési nyilatkozat támogatja. Az adatvédelmi szabályzat minta és az adatkezelési nyilatkozat minta az IFKT-módszertan elválaszthatatlan részét képezi.

Adatbázis

Adatbázis alatt a módszertani fejlesztés során előre megtervezett és előkészített Excel adatgyűjtő űrlapok segítségével feltölthető táblázatokat értünk, melyek célja, hogy az egyes felmérésekben kapott eredményeket rögzítse, összesítse, illetve a tervezés egészét tekintve egységes és/vagy egymással összevethető, összekapcsolható tervezési adatokat tároljon.

A folyamat során létrejövő *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* tükrözi az adott intézmény sajátosságait, lakóinak egyedi igényeit, a település és a környezet szolgáltatásait és specifikumait, a kiváltás után létrejövő szolgáltatási és lakhatási struktúrát, továbbá az átmeneti időszakban szükséges intézkedések lehetőség szerinti legteljesebb lépéseit, eszközeit, felelőseit és a várt kimeneteit.

Az *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* három nagy egységből, (1) a helyzetelemzésből, (2) az intézményi férőhely kiváltás nyomán létrejövő új struktúra bemutatásából és (3) az új szolgáltatási struktúrához szükséges tevékenységek bemutatásából áll. A helyzetelemzés az

IFKT-módszertan egyes területeire vonatkozó felmérési modulok eredményeit mutatja be, az új struktúra bemutatása és az ahhoz szükséges lépések pedig a tervezési modulok részterveit összegzik.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv a fenntartó és az intézmény számára egyaránt hasznos dokumentum lehet a hosszú távú szolgáltatástervezéshez, a szolgáltatás működési nyilvántartásba vételéhez (a nyilvántartásba vételhez szükséges követelmények teljesítéséhez), adományszervezéshez, pályázáshoz, forrásallokációhoz.

Az IFKT készítéséhez kapcsolódó **felmérési elemek célja, hogy adatokat, információkat gyűjtsenek össze a komplex, minden területre reflektáló tervezéshez** annak érdekében, **hogy a kiváltásban érintett lakók igényeinek és szükségleteinek maximális figyelembevétele mellett szakmai és emberi jogi aspektusból is megfelelően, tervezetten történjen a kiváltás folyamata.**

A felmérések és a rájuk épülő tervek tartalmát mutatja be a 8. táblázat. A felmérési területek és tervek felsorolásából, valamint a táblázatból látható, hogy az egyes felmérések eredményeit elsődlegesen a területhez kapcsolódó tervben kell felhasználni.

8. táblázat – Az IFKT-modulok áttekintése

Felmérés	Adatgyűjtés köre	Adatgyűjtés módja	Eszközök	Kimenet
Az intézmény lakóinak felmérése – Egyéni kiváltási szükséglet-felmérés (EKISZ)	<ul style="list-style-type: none"> - Szociodemográfiai adatok elemzése - Életútelemelemzése - Kommunikációs készségek elemzése - Fizikai, egészségügyi állapot elemzése - Természetes és professzionális támogatói, kapcsolati háló feltérképezése - Foglalkoztathatóság vizsgálata, foglalkoztatással kapcsolatos preferenciák és tapasztalatok feltérképezése - Státuszvizsgálat - Támogatás módjának, tartalmának meghatározása - Lakhatási igények és preferenciák felmérése - A lakó jövőjével kapcsolatos elképzeléseinek felmérése 	<p>Minden lakóra kiterjedően:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentumelemzés - Interjú 	<ul style="list-style-type: none"> - Elemzendő dokumentumok, egyéb adatforrások megnevezése - Szempontsor a dokumentumelemzéshez és adatgyűjtéshez (kérdőív), interjúkérdések a lakók alapvető elképzeléseinek, preferenciáinak összegyűjtéséhez - Adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis - Kitöltési és használati útmutatók - Adatvédelmi szabályzat és hozzájárulás az adatkezeléshez 	<p>Egyéni kiváltási terv (személyenként készül)</p> <p>Célja: annak meghatározása, hogy az egyének milyen szakmai vagy természetes támogatásra, felkészítésre, szolgáltatásokra van szüksége, hogy felkészüljön a TL-re, illetve hogy iránymutatást (inputokat) adjon a szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv kialakításához.</p> <p>Tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az egyéni kiváltási szükségletmérésből származó információk összegzése • Mérföldkövek és folyamatok, amelyek a lakók kiváltását támogató felkészítéshez szükségesek.
Az intézmény munkatársainak felmérése	<ul style="list-style-type: none"> - Létszámadatok - Fluktuáció - Képzettségek vizsgálata - Kompetenciák azonosítása - Speciális ismeretek, tudás feltárása - Szakmai tapasztalatok, életút feltárása - Szakmai életúttal kapcsolatos elképzelések, preferenciák felmérése 	<p>Minden szakdolgozóra kiterjedően:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentumelemzés - Kérdőív 	<ul style="list-style-type: none"> - Elemzendő dokumentumok, egyéb adatforrások megnevezése - Szempontsor a dokumentumelemzéshez és adatgyűjtéshez, önértékelő kérdőív (kérdőív) - Adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis - Kitöltési és használati 	<p>Intézményi humán erőforrás-terv</p> <p>Célja: a kiváltási folyamat tevékenységeinek, feladatainak biztonságos megvalósításához, valamint az újonnan létrejövő szolgáltatási struktúra működtetéséhez szükséges humán erőforrás-tervezés.</p>

Felmérés	Adatgyűjtés köre	Adatgyűjtés módja	Eszközök	Kimenet
			útmutatók - Adatvédelmi szabályzat és hozzájárulás az adatkezeléshez	Tartalma: <ul style="list-style-type: none"> • Kiváltás folyamatát támogató szakemberek iránti igény • A létrejövő TL-ek leendő munkaerő-szükségletének azonosítása • A jelenlegi munkatársakkal kapcsolatos és az új munkatársak felvételére vonatkozó információk, intézkedések, esetleges képzési igények • Terv az átalakulási időszakra vonatkozó munkakörök létrehozásáról és azok feladatairól • Helyettesítés szabályai
A szolgáltatási környezet felmérése	<ul style="list-style-type: none"> - Releváns helyi és térségi szociális-társadalmi, gazdasági, munkaerőpiaci helyzet felmérése - Elérhető szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási, kulturális és szabadidős, valamint a közlekedési szolgáltatások felmérése - Helyi közösség informális erőforrásainak és lehetőségeinek feltérképezése - Szolgáltatási gyűri szereplőinek azonosítása 	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentumelemzés - Statisztikai adatok összegyűjtése - Egyéb, szükség szerinti adatgyűjtési módok (pl. adatigénylés, egyeztetés a helyi önkormányzatokkal, családsegítő és gyermekjóléti szolgálatokkal stb.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Elemzendő dokumentumok, egyéb adatforrások megnevezése - Szempontsor a dokumentumelemzéshez és adatgyűjtéshez (Excel-adatbázis, települési alapadatok és szolgáltatásokra vonatkozó adatok) - Az adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis - Kitöltési és használati útmutatók 	Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv Célja: egyéni szükségleteken és környezeti adottságokon alapuló, optimális és fenntartható szolgáltatási struktúra kialakításának megtervezése, melyben elsődleges szerepet kell kapnia a már meglévő közösségi szolgáltatásoknak vagy az együttműködésen alapuló külső szolgáltatásfejlesztések generálásának. Tartalma: <ul style="list-style-type: none"> • A jogszabályban nevesített,

Felmérés	Adatgyűjtés köre	Adatgyűjtés módja	Eszközök	Kimenet
				<p>az intézmény részéről kötelezően nyújtott szolgáltatások</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az egyéni igények alapján a TL-ben nyújtandó és az ahhoz szükséges fejlesztendő szolgáltatások • Szolgáltatásokkal kapcsolatos fejlesztési igények, tárgyi-személyi, egyéb feltételek • A szolgáltatásfejlesztés helye, módja, időbeli ütemezése és költségigénye • A külső szolgáltatótól igénybe veendő szolgáltatások • Az elérhető szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási, kulturális és szabadidős, közlekedési szolgáltatások
Potenciális ingatlanok felmérése	<ul style="list-style-type: none"> - A szükségleteknek legmegfelelőbb ingatlanok jellemzőinek számbavétele - Tulajdoni viszonyok elemzése - Lakhatás és szolgáltatás céljára szolgáló ingatlanokhoz kapcsolódó vásárlási, építési, engedélyeztetési költségek elemzése - Beruházási és hasznosítási költségek elemzése - Ingatlanberuházás 	<ul style="list-style-type: none"> - A lakók felméréséből származó információk alapján lehetséges lakóközösségek kialakítása - Megadott szempontok alapján ingatlanok felkutatása internet, személyes megkeresések, illetve ingatlantanácsadók segítségével 	<ul style="list-style-type: none"> - Folyamatleírás - Szereplők azonosítása - Szempontok az ingatlan kiválasztásához - Tervezést segítő Excel-adatbázis - Kitöltési és használati útmutatók 	<p>Ingatlanportfólió</p> <p>Célja: kiváltás eredményeként létrejövő támogatott lakhatás tervezett helyszíneinek, lakó- és szolgáltatóegységeinek bemutatása.</p> <p>Tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Létrejövő ingatlanok pontos paraméterei • Beruházási, átalakítási költségek • A megvalósítás ütemezése

Felmérés	Adatgyűjtés köre	Adatgyűjtés módja	Eszközök	Kimenet
	költséghatékonyságának elemzése			
Kommunikációs folyamatok felmérése	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikációval kapcsolatos szaktudások, tapasztalatok felmérése - Intézményi és társadalmi (belső és külső) kommunikációs folyamatok beazonosítása - Kommunikációs célcsoportok, külső partnerek azonosítása - Kommunikációs módok, eszközök felmérése - Kommunikációs tevékenységek felelőseinek, időbeli ütemezésének felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> - Kérdőívek - Interjú (opcionális) 	<ul style="list-style-type: none"> - Vezetői kérdőív - Munkacsoport-kérdőív - Szempontok kutatási célú interjú tervezéséhez - Az adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis - Kitöltési és használati útmutatók 	<p>Kommunikációs terv</p> <p>Célja: a kiváltási folyamat megtervezéséhez szükséges belső és külső kommunikációs folyamatoknak, illetve ezek ütemezésének és költségvonzatainak a meghatározása.</p> <p>Tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikációs célok, üzenetek • Kommunikáció célcsoportjai • Kommunikáció felelősei • Kommunikáció eszközei • Kommunikáció ütemterve, elvárt hatások, eredmények • Érzékenyítő, közösségfejlesztő módszerek, eszközök, melyek segíthetik a kiváltást
Az IFKT megvalósításának költségterve és az intézmény átalakítása után létrejövő struktúrára vonatkozó fenntarthatósági számítások				
A felmérések adatainak, tervek eredményeinek szintéziseként létrejövő Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (IFKT)				

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítésének folyamata a kiváltásról szóló fenntartói, illetve intézményi stratégiai döntésen nyugszik. A módszertan alkalmazása feltételezi, hogy a **döntéskor rendelkezésre állnak a felmérést és tervezést érdemben befolyásoló információk:** mennyi idő van a felmérésekre és a tervezésre, kik vesznek részt a döntések meghozásában, mi az intézmény és a fenntartó hatásköre, kikkel szükséges a folyamat során az intézménynek együttműködni, a kiváltás milyen és mekkora forrásból valósul meg, amennyiben pályázati forrásból valósul meg, mik a pályázat feltételei, keretei.

A módszertan használata során az első lépések között van egyrészt a Belső Szakmai Team felállítása, másrészt a kommunikációs vezetői kérdőív felvétele, majd annak eredményeit felhasználva a munkatársak, a lakók és a hozzátartozók, gondnokok tájékoztatása. A folyamat természetéből fakadóan a kiváltásról először a vezetőség, majd a felmérésben és tervezésben közvetlenül részt vevő munkatársak értesülnek. Közös feladatuk a többi munkatárs, a lakók és a hozzátartozók, gondnokok tájékoztatására való felkészülés és a tájékoztatás.

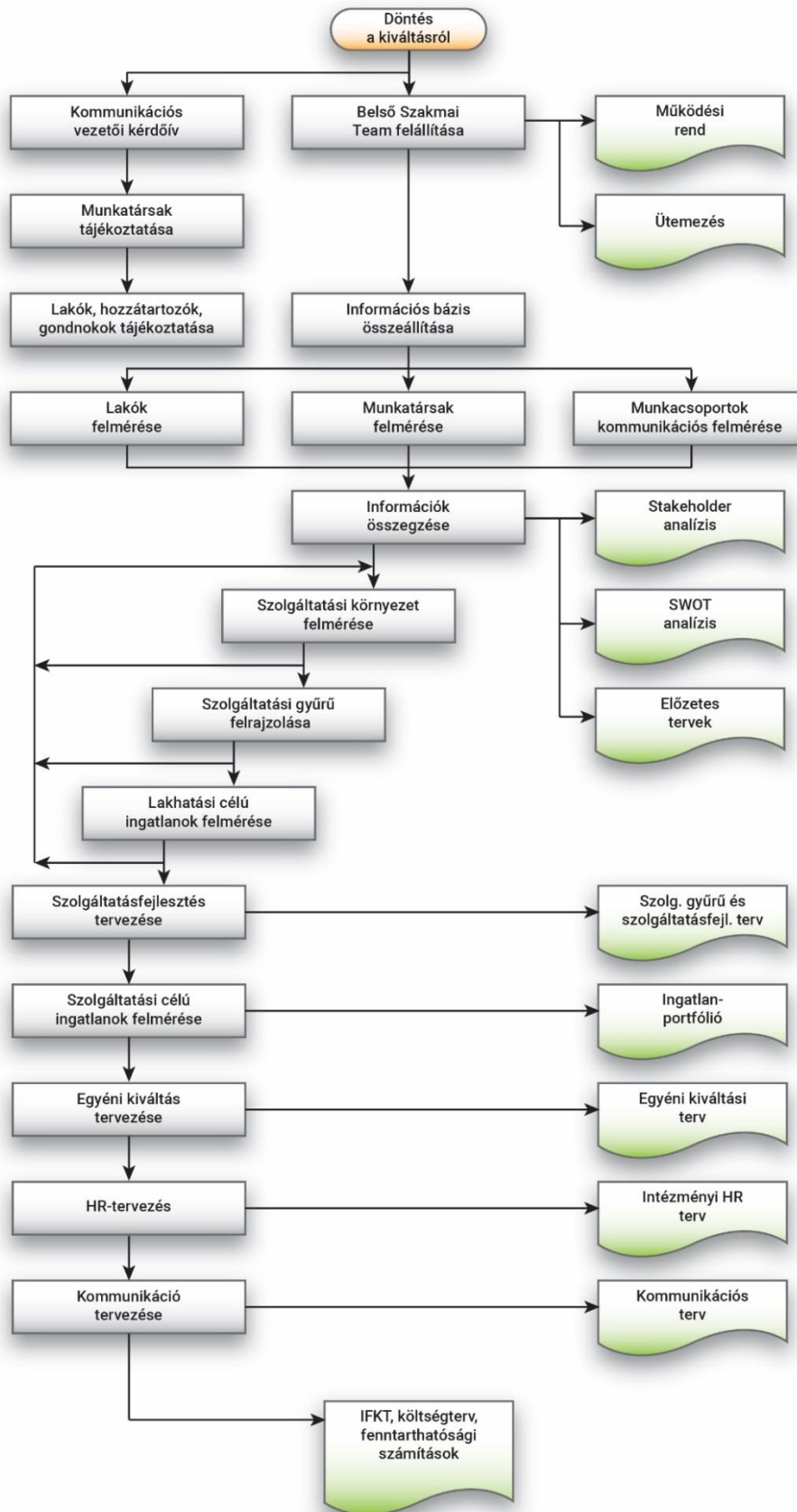
A Belső Szakmai Team a felmérési és tervezési modulok áttekintését követően összeállítja a rendelkezésre álló dokumentumok listáját (információs bázis összeállítása), meghatározza, hogy milyen dokumentumokra, információkra van még szükség. A felmérések közül a lakók, a munkatársak és a munkacsoportok kommunikációs felmérése párhuzamosan zajlik. Az eredményekből képet kaphat az intézmény a lakók támogatási igényéről, valamint a munkatársak TL-hez szükséges kompetenciáiról, illetve a munkavégzés körülményeivel kapcsolatos preferenciáiról. Ezután az intézmény összegzi az eddigi információkat, megkezdí azok elemzését (stakeholder analízis, SWOT analízis; ezekről a módszerekről bővebb információt *Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modul tartalmaz).

Az eddig összegyűjtött adatokra és információkra alapozva olyan előzetes tervek összeállítása szükséges, melyek alapján meghatározhatók a szolgáltatási környezet felméréseinek célterületei. A környezeti felmérés, a szolgáltatási gyűrű felrajzolása és a lakhatási célú ingatlanok felmérése olyan iterációs folyamat, melynek során az előzetes tervekhez képest jelentős módosítások is szükségesek lehetnek. A környezeti felmérés eredményeit PEST/STEEP elemzés egészítheti ki (a módszerről lásd bővebben az *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modult). A felmérések eredményei alapján kell végiggondolni, hogy a szolgáltatásokat csak a TL-ben élők vagy más célcsoportok igényei alapján kell-e kialakítani, melyek ezek az igények, és hol hozható létre a szükségletekhez illeszkedő infrastruktúra, ahol a megfelelő külső szolgáltatók, szolgáltatások is megtalálhatók vagy a környéken elérhetők. A TL-ek pontos helyének meghatározását követi a szolgáltatásfejlesztési terv összeállítása. Ez tartalmaz minden olyan szolgáltatást, amit az intézmény csak a lakóknak nyújt, vagy más igénybevevők számára is elérhető lesz, illetve amelyeket az intézmény külső szolgáltatótól vesz igénybe vagy végső esetben maga hoz létre a fejlesztési projekt során. Amennyiben szükséges, a terv alapján megtörténhet a szolgáltatási célú ingatlanok kiválasztása.

A szolgáltatási portfólió és az ingatlanportfólió elkészültét követi a lakók egyéni kiváltási terve, az új struktúrához illeszkedő intézményi HR-terv elkészítése, valamint minden érintett és fontos tényező ismeretében a kommunikációs terv összeállítása.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv az azonos című modulban bemutatott módon összegzi a részterveket, illetve bemutatja a kiváltási folyamat során szükséges tevékenységeket, ütemezést és költségvetést.

2. ábra – Az IFKT-módszertan használatának folyamata



A folyamat lépései

- **Belső Szakmai Team felállítása**

Előfeltétel: A fenntartó és az intézmény megállapodik a felmérési és tervezési feladatokról és felelősségi körökről, a folyamat kereteiről (idő, humánerőforrás, pénzügyi keretek).

Megvalósítás: Az *intézmény munkatársainak felmérése* c. modulban meghatározott lépések mentén kiválasztják vagy kijelölik a megfelelő teamtagokat.

Kimenet: Összeáll a megfelelő munkakörben dolgozó, illetve a szükséges kompetenciákkal rendelkező Belső Szakmai Team, mely egy 8–18 fős munkacsoport. A Belső Szakmai Team kialakítja a működési tervét és az IFKT elkészítéséhez szükséges ütemezést.

- **Kommunikációs vezetői kérdőív kitöltése**

Előfeltétel: Az intézményvezető megismeri a *Kommunikációs terv* modul tartalmát, rendelkezésre áll az IFKT-módszertanhoz kapcsolódó Excel-adatbázis.

Megvalósítás: A *Kommunikációs folyamatok felmérése* c. modulban található kitöltési útmutató segítségével az intézményvezető kitölti a kérdőívet.

Kimenet: A kitöltés eredményei alapján az intézményvezető és szükség szerint a Belső Szakmai Team megtervezi a munkatársak, a lakók, a hozzátartozók és gondnokok tájékoztatását.

- **Munkatársak tájékoztatása**

Előfeltétel: A Kommunikációs vezetői kérdőív és a *Kommunikációs terv* modul alapján a Belső Szakmai Team felkészül a munkatársak tájékoztatására.

Megvalósítás: A *Kommunikációs terv* modul alapján megtervezett tájékoztatást megtartják a kijelölt munkatársak.

Kimenet: A munkatársak megértik a kiváltás célját, informálódnak a várható feladatokról, és felkészülnek a lakók, hozzátartozók, gondnokok tájékoztatására. A munkatársak aláírják a felméréshez és tervezéshez szükséges adatvédelmi nyilatkozatot.

- **Lakók, hozzátartozók, gondnokok tájékoztatása**

Előfeltétel: A Kommunikációs vezetői kérdőív és a *Kommunikációs terv* modul alapján a Belső Szakmai Team és/vagy a kijelölt munkatársak felkészülnek a lakók, hozzátartozók, gondnokok tájékoztatására.

Megvalósítás: A *Kommunikációs terv* modul alapján megtervezett tájékoztatást megtartják a kijelölt munkatársak.

Kimenet: A lakók, hozzátartozók, gondnokok megértik a kiváltás célját, informálódnak a várható feladatokról. A lakók vagy gondnokaik aláírják a felméréshez és tervezéshez szükséges adatvédelmi nyilatkozatot.

- **Információs bázis összeállítása**

Előfeltétel: Feláll a Belső Szakmai Team, kialakítja a működési tervet és az IFKT elkészítéséhez szükséges ütemezést.

Megvalósítás: Az IFKT-módszertan felmérésekre vonatkozó moduljai alapján a tématerületekért felelős munkatársak összeállítják a felméréshez és tervezéshez felhasználható dokumentumok listáját, biztosítják a team hozzáférését a dokumentumokhoz. Beszerzik a hiányzó dokumentumokat, információkat.

Kimenet: A felméréshez és tervezéshez szükséges dokumentumok rendelkezésre állnak.

- **Lakók felmérése**

Előfeltétel: A Belső Szakmai Team meghatározza, hogy hány felmérőre van szükség, kijelöli, hogy a felmérők kit mérjenek fel, és megadja a felmérés határidejét. A lakók vagy gondnokaik aláírták a felméréshez és tervezéshez szükséges adatvédelmi nyilatkozatot.

Megvalósítás: Az *intézmény lakóinak felmérése* c. modul alapján a felmérők lebonyolítják a felmérést.

Kimenet: Rendelkezésre áll az összes lakó adata az Excel-adatbázisban.

- **Munkatársak felmérése**

Előfeltétel: A Belső Szakmai Team meghatározza, hogy ki(k) felelős(ek) a felmérésért, kijelöli, hogy mely személyek/munkacsoportok vesznek részt a felmérésben, illetve hogy a felmérők kit mérjenek fel, és megadja a felmérés határidejét.

Megvalósítás: A *Kommunikációs folyamatok felmérése* c. modul alapján a felmérők felelősök segítségével lebonyolítják a munkacsoportok felmérését.

Kimenet: Rendelkezésre áll az összes dolgozó adata az Excel-adatbázisban.

- **Munkacsoportok kommunikációs felmérése**

Előfeltétel: A Belső Szakmai Team meghatározza, hogy hány felmérőre van szükség, kijelöli, hogy a felmérők kit mérjenek fel, és megadja a felmérés határidejét.

Megvalósítás: A *Kommunikációs folyamatok felmérése* c. modul alapján a felmérők lebonyolítják a munkacsoportok felmérését.

Kimenet: Rendelkezésre állnak a felmérés eredményei az Excel-adatbázisban.

- **Információk összegzése**

Előfeltétel: Elkészül a lakók, illetve a munkatársak felmérése és a kommunikációs felmérés.

Megvalósítás: A feldolgozott dokumentumok és felmérések eredményeit felhasználva, Az *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* c. modul alapján a Belső Szakmai Team szükség szerint további munkatársak és külső tanácsadók bevonásával elkészíti a stakeholder analízis és a SWOT analízis első változatát. A tervezésben részt vevők előzetes terveket alakítanak ki a kiváltás céltelepüléseivel, a szolgáltatási portfólióval, a tervezett ingatlanokkal kapcsolatban.

Kimenet: Elkészül a stakeholder analízis és a SWOT analízis első változata, valamint az előzetes tervek, melyek alapján meghatározzák a felméréndő településeket.

- **Szolgáltatási környezet felmérése**

Előfeltétel: A Belső Szakmai Team meghatározza, hogy hány felmérőre van szükség, kijelöli, hogy a felmérők mely településeket mérik fel, és megadja a felmérés határidejét.

Megvalósítás: A *Szolgáltatási környezet felmérése* c. modul alapján a felmérők lebonyolítják a kijelölt települések felmérését.

Kimenet: Rendelkezésre állnak a felmérés eredményei az Excel-adatbázisban. Amennyiben a kijelölt települések nem felelnek meg a kiválasztási kritériumoknak, a felmérést szükséges további kijelölt településeken is elvégezni.

- **Szolgáltatási gyűrű felrajzolása**

Előfeltétel: Elkészül a szolgáltatási környezet felmérése.

Megvalósítás: A *Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv* c. modul alapján a tervezésben részt vevők felrajzolják a szolgáltatási gyűrűt.

Kimenet: Az elérhető és fejlesztendő szolgáltatások alapján meghatározható, hogy mely településen lehetséges lakhatási célú ingatlant kialakítani.

- **Lakhatási célú ingatlanok felmérése**

Előfeltétel: A tervezésben részt vevők kijelölik azokat a településeket, ahol megkezdődhet a lakhatási célú ingatlanok felmérése és kiválasztása.

Megvalósítás: A *Potenciális ingatlanok felmérése* c. modul alapján felmérésre és kiválasztásra kerülnek a lakhatási célú ingatlanok.

Kimenet: Lakhatási célú épületek létesítéséhez szükséges telek, felújítandó épületek vásárlása. Amennyiben a kijelölt településeken nincs a kiválasztási kritériumoknak megfelelő ingatlan, további településeket kell kijelölni, ott a szolgáltatási környezet felmérését el kell végezni, majd fel kell mérni az ingatlanokat.

- **Szolgáltatásfejlesztés tervezése**

Előfeltétel: A lakhatási célú ingatlanok létesítésének helyéről és a létrejövő lakóközösségekről döntés születik.

Megvalósítás: A *Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv* c. modul alapján a tervezésben részt vevők meghatározzák a fejlesztendő szolgáltatásokat.

Kimenet: Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv.

- **Szolgáltatás célú ingatlanok felmérése**

Előfeltétel: A szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv rendelkezésre áll.

Megvalósítás: A *Potenciális ingatlanok felmérése* c. modul alapján felmérésre és kiválasztásra kerülnek a szolgáltatási célú ingatlanok.

Kimenet: Ingatlanportfólió.

- **Egyéni kiváltás tervezése**

Előfeltétel: Rendelkezésre állnak a felmérések eredményei, a Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, valamint az ingatlanportfólió.

Megvalósítás: A tervezésben részt vevők *A lakók egyéni kiváltási terve* c. modul alapján minden egyes lakó számára elkészítik a lakó kiváltási tervét.

Kimenet: Egyéni kiváltási tervek.

- **HR-tervezés**

Előfeltétel: Rendelkezésre állnak a felmérések eredményei, a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, az ingatlanportfólió, valamint az egyéni kiváltási tervek.

Megvalósítás: A tervezésben részt vevők *Intézményi humánerőforrás-terv* c. modul alapján elkészítik a tervet, illetve a dolgozók egyéni terveit (opcionális elem).

Kimenet: Intézményi humánerőforrás-terv.

- **Kommunikáció tervezése**

Előfeltétel: Rendelkezésre állnak a felmérések és a tervek.

Megvalósítás: A tervezésben részt vevők a *Kommunikációs terv* c. modul alapján elkészítik a tervet.

Kimenet: Kommunikációs terv.

A résztervek összegzésével elkészíthető, véglegesíthető az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv, a költségterv és a TL-működésre vonatkozó fenntarthatósági számítások.

Az IFKT-módszertan használatának feltételeit a modulok részletesen tárgyalják, azonosítva a felméréshez, tervezéshez szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a szükséges időkereteket is. Felhívjuk a figyelmet, hogy a módszertan alkalmazásához szükséges időszükséglet becsült idő, melyet a fenntartó, az intézmény és a TL létrehozásához szükséges környezet sajátosságai, a szereplők együttműködése és számos más tényező befolyásolhat.

9. táblázat – Az IFKT-módszertan használatának feltételei

Modul	Személyi feltételek	Tárgyi feltételek	Szükséges idő
Az intézmény lakóinak felmérése (egyéni kiváltási szükséglet-felmérés – EKISZ)	A lakót jól ismerő személy, aki ismeri a személyközpontú felmérés és tervezés alapjait, valamint a lakó interjúkérdéseihez szükséges alternatív-augmentatív kommunikációs eszközöket vagy más segítő technológiákat, például fejlesztőpedagógus, szociális munkatárs, mentálhigiénés munkatárs vagy pedagógus. Egy szakemberhez maximum 30 lakó felmérése tartozzon!	Nyomtató a kérdőív és az interjúkérdések kinyomtatásához, nyugodt helyiség az interjúzáshoz, Excel-kompatibilis számítógép.	3 óra/lakó
A lakók egyéni kiváltási terve	Ideális esetben a lakót felmérő személy végzi el a tervezést is.	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, szövegszerkesztő program.	3 óra/lakó
Az intézmény munkatársainak felmérése	A felmérésért felelős: intézményvezető/ személyzeti vezető. A felmérés elkészítésében részt vesz: szakmai vezető, intézményvezető, ápoló/ápoló-gondozói feladatokat ellátó csoport	Nyomtató a kérdőívek kinyomtatásához, Excel-kompatibilis számítógép.	3 óra/munkatárs

Modul	Személyi feltételek	Tárgyi feltételek	Szükséges idő
	vezetője, projektmegvalósításért felelős munkatárs, Belső Szakmai Team.		
Intézményi humánerőforrás- terv	A terv készítéséért felelős: intézményvezető/ személyzeti vezető, Belső Szakmai Team. A terv elkészítésében részt vesz: Belső Szakmai Team felelős munkatársa(i), szakmai vezető, intézményvezető ápoló/ápoló-gondozói feladatokat ellátó csoport vezetője, projektmegvalósításért felelős munkatársak/ projektteam.	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, szövegszerkesztő program.	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét.
A szolgáltatási környezet felmérése	A felmérésért felelős: intézményvezető A felmérés elkészítésében részt vesz: szakmai vezető, Belső Szakmai Team, projektteam.	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internetes hozzáféréssel, fénymásoló gép, telefon, gépkocsi.	Települések alapadatai: 30 perc/település. Szolgáltatások településmérettől függően egy településen fél/egy nap.
Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatás- fejlesztési terv	A terv készítéséért felelős: intézményvezető. A terv elkészítésében részt vesz: szakmai vezető (a támogatott lakhatást tervező szolgáltató / intézmény szakmai vezetője), Belső Szakmai Team, projektmegvalósításért felelős munkatársak/ projektteam. A tervezési folyamat kiemelt kulcsfeltétele a fenntartó bevonása a tervezési folyamatba.	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internetes hozzáféréssel, szövegszerkesztő program, telefon.	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 1 hónap.
Potenciális ingatlanok felmérése	A felmérésért felelős: beruházó (fenntartó). A felmérés elkészítésében részt vesz: intézményvezető, műszaki-építésügyi szakemberek, szakvállalkozók, ingatlanszakértő/ tanácsadó.	Számítógép internetes hozzáféréssel, fénymásológép, telefon, gépkocsi.	2 hónap

Modul	Személyi feltételek	Tárgyi feltételek	Szükséges idő
Szolgáltatási ingatlanportfólió	<p>A terv készítéséért felelős: beruházó.</p> <p>A terv elkészítésében részt vesz: intézményvezető, a lakók igényeit, mindennapi életvitelét, a jövőben megvalósítható vágyaikat ismerő szakemberek (intézményi munkatársak, lakók képviselője, érdekvédelem), szociális szolgáltatások létrehozásában és működtetésében jártas szakemberek (akár külső tanácsadók), építész(mérnök), szakági tervezői team, szükség szerint belsőépítész, leendő műszaki ellenőr, rehabilitációs szakmérnök, ingatlanüzemeltető (műszaki-karbantartási gyakorlati szakember), egyéb szociális szakemberek (foglalkoztatási rehabilitációs szakértő, gyógypedagógus stb.), pályázati forrás felhasználása esetén szükség szerint a pályázatírók.</p>	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internetes hozzáféréssel, szövegszerkesztő program, telefon.	4 hónap
Kommunikációs folyamatok felmérése	<p>A felmérésért felelős: intézményvezető.</p> <p>A felmérés elkészítésében részt vesz: intézményvezető, vezetőség egyéb tagjai, munkacsoportok vezetői és egy-két tagja, adatrögzítésért felelős személy.</p>	Nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép.	<p>Vezetői kérdőív: 45 perc. Munkacsoport-kérdőív: 30 perc/fő vagy 1 óra/csoport. Adatrögzítés: 10 perc/kérdőív. Kutatási interjú: egyedi.</p>
Kommunikációs terv	<p>A terv készítéséért felelős: intézményvezető.</p> <p>A terv elkészítésében részt vesz: Belső Szakmai Team/kommunikációért felelős személy vagy munkacsoport, fenntartó képviselője, külső tanácsadók.</p>	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internetes hozzáféréssel, szövegszerkesztő program.	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét.
A kiváltás költségterve és fenntarthatósági	A terv készítéséért felelős: fenntartó/intézményvezető.	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internetes	Verzióként egy-egy nap, szükséges

Modul	Személyi feltételek	Tárgyi feltételek	Szükséges idő
számítások	A terv elkészítésében részt vesz: fenntartó képviselője, intézményvezető, az intézmény gazdasági vezetője, szükség szerint a Belső Szakmai Team egyéb tagjai, illetve erőforráshiány esetén – pl. tapasztalat és kompetencia hiányában – külső tanácsadók.	hozzáféréssel, szövegszerkesztő program.	egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét.
Intézményi Férőhely Kiváltási Terv	A terv készítéséért felelős: intézményvezető. A terv elkészítésében részt vesz: Belső Szakmai Team, fenntartó képviselője, külső tanácsadók.	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internetes hozzáféréssel, szövegszerkesztő program.	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 1 hónap.

A 2007–2014-es uniós programozási időszakban megvalósult kiváltási pályázatok tapasztalatai alapján fontosnak tartjuk, hogy **az Intézményi Férőhely Kiváltási Tervnek és a felhasználásával megszülető projektterveknek, megvalósíthatósági tanulmányoknak, szakmai terveknek részletesen be kell mutatniuk az alábbi szempontokat:**

- A kiváltás mennyiben járul hozzá a lakók önálló életviteléhez, szabadon dönthetik-e el, hol és kivel kívánják élni, van-e bármilyen előre megszabott körülmény a közösségi életvitellel kapcsolatban?
- A TL-ben rendelkezésre állnak-e többféle otthoni, intézményi és közösségi támogató szolgáltatások, melyek segítik a közösségbe való beilleszkedést?
- A lakók hozzáférnek-e a mindenki számára biztosított közösségi szolgáltatásokhoz és létesítményekhez a TL-ek helyszínein vagy elérhető közelségében? (Kozma Ágnes – Petri Gábor – Balogh Attila – Birtha Magdolna, 2016)

A kiváltási folyamathoz szükséges felméréstervezés alapelveivel összhangban **a lakók egyéni igényei, szükségletei és elképzelései állnak a tervezés középpontjában. Ezért a lakók felmérése közvetlen hatással van a többi területre, illetve a tervezés egészére.** Az egyes területeken végzett felmérések eredményeit más területek részterveiben is szükséges figyelembe venni, ezzel teremthető meg a résztervek közötti szinergia. **Az IFKT-módszertan felmérési területei és résztervei közötti logikai összefüggést mutatja be a 10. táblázat.**

10. táblázat – Az IFKT-módszertan felméréseinek és terveinek logikai összefüggései²³

Felmérések	Egyéni kiváltási terv	Intézményi HR-terv	Szolgáltatásfejlesztési és szolgáltatási gyűrű terv	Ingatlanportfólió	Kommunikációs terv
Az intézmény lakóinak felmérése	/	Lakók támogatási szükséglete: ehhez szükséges a jelenlegi humánerőforrást illeszteni, új munkaerőt tervezni.	Lakók szolgáltatási igényei: Mit tud az intézmény nyújtani, milyen kapacitást kell fejleszteni, a külső környezetben megkeresni?	Lakók lakhatási igényei: Kivel, hol, milyen lakhatási formában szeretne élni, tud-e, hajlandó-e költözni? Hová, stb. Lakók szolgáltatási igényei: A tervezett szolgáltatásokhoz milyen ingatlanok szükségesek, melyik településen illeszkednek a külső kapacitások az intézmény szolgáltatási struktúrájához, hol van megfelelő közlekedés, stb.? Lakók akadálymentesítési szükségletei.	Lakók támogatási szükséglete, elsősorban a kommunikáció terén: ehhez illeszkedve lehet meghatározni a kiváltás során szükséges intézményi és társadalmi kommunikációt.
Az intézmény munkatársainak felmérése		Munkatársak képzettsége, tapasztalatai, kompetenciái illeszthetők-e a lakók szükségleteihez, képesek-e felkészíteni a lakókat a kiköltözésre, szükségesek-e külső	/	Munkatársak képzettsége, tapasztalatai, kompetenciái illeszthetők-e a tervezett szolgáltatásokhoz, várhatóan szükségesek-e új kapacitások a TL	Munkatársak mennyire mobilisak, hová telepíthető a TL? A munkatársak igényeihez és szükségleteihez mérten az ingatlanok jól megközelíthetőek, akadálymentesek.

²³ Az adott terület (pl. lakó) felméréseinek és az ebből megszülető terveknek az összefüggéseit az előző táblázat mutatja be, ezért ebben a táblázatban az egy területre vonatkozó részeket kihúztuk.

Felmérések	Egyéni kiváltási terv	Intézményi HR-terv	Szolgáltatásfejlesztési és szolgáltatási gyűrű terv	Ingtanportfólió	Kommunikációs terv
	szakemberek (tréning, képzés), egyéb a lakók felkészítéséhez, szükségesek-e új kapacitások a felkészítéshez és várhatóan a TL működtetéséhez?		működtetéséhez?		intézményi kommunikációt.
A szolgáltatási környezet felmérése	A megcélzott településeken rendelkezésre állnak-e az egyéni szükségletekhez, igényekhez illeszkedő környezeti adottságok, szolgáltatások? Milyen lehetőségeket nyújt a település a lakók társadalmi részvételéhez és befogadásához?	TL környezetében társadalmi-gazdasági, munkaerőpiaci helyzet: Mekkora eséllyel helyezkedik el valaki, ha el kell bocsájtani? Rendelkezésre áll-e majd helyben új munkaerő (ha cserére, bővítésre lesz szükség)?		A tervezett helyszíneken rendelkezésre állnak-e a szükséges szolgáltatások, az ingatlanok környezete megfelelő-e (pl. [alap]szolgáltatások, közösségi közlekedés elérhetősége, integrált elhelyezkedés, közbiztonság stb.)?	A megcélzott települések társadalmi-gazdasági helyzete jelenthet-e kockázatot a TL telepítésének és befogadásának szempontjából, milyen módjai, fórumai lehetnek ezek kezelésének, kik a kiváltás érintettjei, kik a potenciális partnerek stb.? Ezekhez illeszkedve lehet meghatározni a kiváltás során szükséges társadalmi kommunikációt.
Potenciális ingatlanok felmérése	A megcélzott településeken rendelkezésre állnak-e az egyéni szükségletekhez, igényekhez illeszkedő ingatlanok?	A megcélzott településeken rendelkezésre állnak-e a humán erőforrás (jellege, nagysága, feladatai) igényeihez és szükségleteihez illeszkedő ingatlanok?	A megcélzott településeken rendelkezésre állnak-e a tervezett szolgáltatásokhoz illeszkedő ingatlanok?		A tervezett beruházás milyen környezetben (pl. szomszédság) valósul meg? Kikkel (pl. tulajdonosok), milyen szervezetekkel kell együttműködni (pl. engedélyeztetés)?
Kommunikációs folyamatok	A lakók közötti, a lakók és munkatársak közötti,	A munkatársak közötti, a munkatársak és az	Jelenlegi és tervezett együttműködő partnerek	A megvalósításhoz szükséges	

Felmérések	Egyéni kiváltási terv	Intézményi HR-terv	Szolgáltatásfejlesztési és szolgáltatási gyűrű terv	Ingatlanportfólió	Kommunikációs terv
felmérése	<p>illetve a lakók és az intézményen kívüli környezet (pl. fenntartó, partnerek stb.) közötti kommunikáció fejlesztésre szorul-e, milyen területeken, hogyan történhet a fejlesztés?</p>	<p>intézmény közötti, illetve az intézmény és a külső környezet (pl. fenntartó, partnerek stb.) közötti kommunikáció fejlesztésre szorul-e, milyen területeken, hogyan történhet a fejlesztés: van-e humánerőforrás-igénye, jelentkezik-e képzési igény?</p>	<p>azonosítása, jelenlegi kommunikáció elemzése, fejlesztési területek megjelölése.</p>	<p>együttműködések azonosítása, kommunikációs utak azonosítása.</p>	

AZ INTÉZMÉNYI FÉRŐHELY KIVÁLTÁSI TERV MÓDSZERTAN TERÜLETEI

1. MODUL

AZ INTÉZMÉNY LAKÓI

A modul célja	Összegyűjti a lakókra vonatkozó információkat, alapadatokat, feltárja a természetes támogató környezetüket, valamint a lakók jelenlegi és a kiváltáshoz kapcsolódóan prognosztizálható támogatási szükségleteit, szolgáltatási igényeit, valamint jövőbeni elképzeléseit, preferenciáit.
A modul eszközei	Elemzendő dokumentumok, egyéb adatforrások megnevezése. Szempontsor a dokumentumelemzéshez és adatgyűjtéshez (kérdőív). Interjúkérdések a lakók alapvető elképzeléseinek, preferenciáinak összegyűjtéséhez. Adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis. Kitöltési és használati útmutatók. Adatvédelmi szabályzat és hozzájárulás az adatkezeléshez.
Személyi feltételek	A lakót jól ismerő személy, aki ismeri a személyközpontú felmérés és tervezés alapjait, valamint a lakó interjúkérdéseire szükséges alternatív-augmentatív kommunikációs eszközöket vagy más segítő technológiákat; például fejlesztőpedagógus, szociális munkatárs, mentálhigiénés munkatárs, pszichológus vagy pedagógus. Egy szakemberhez maximum 30 lakó felmérése tartozzon!
Tárgyi feltételek	Nyomtató a kérdőív és az interjúkérdések kinyomtatásához, nyugodt helyiség az interjúzáshoz, Excel-kompatibilis számítógép.
A felmérés elkészítésének időigénye	3 óra/ lakó

Bevezető

Az intézményi férőhely kiváltási program egy lehetőség minden olyan ember számára, aki eddig a társadalmon kívül, a többség számára láthatatlan módon és sokszor nem méltó körülmények között élt. Egy lehetőség arra, hogy ezek az emberek életüket és „hangjukat” visszakapják, hogy meghallgassák a véleményüket, és végre számítson az ő nézőpontjuk is. Szándékunk és célunk, hogy az emberek életét és sorsát végleg eldöntő kérdések ne magas, elérhetetlen és távoli szinteken szülessenek, hanem ott, helyben, a személy saját vágyainak és törekvéseinek, az ő elképzeléseinek megfelelően. Ezen hosszú folyamat első lépése, legelső állomása a jelen módszertani anyag, melyet reméljük, hogy sok ezer fogyatékos személy életminőségének javítása érdekében használnak majd az intézmények, elsősorban arra, hogy közelebb kerüljenek az emberhez, jobban megismerjék és megértsék őt, miközben újrarendolják saját működésüket is.

Az önrendelkezés és az emberi méltóság tisztelete érdekében valamennyi szolgáltatás, támogatás fejlesztésénél figyelembe kell venni azt az elvet, hogy a fogyatékos ember – meglévő képességei és lehetőségei határain belül – maga rendelkezhesse élete célkitűzéseiről, az azokhoz vezető utakról, a megvalósítandó emberi és morális értékeiről. Az önállóság kiterjed a személyes mozgás, az idő, a tulajdon és a saját test feletti önrendelkezésre. A támogatások és szolgáltatások kialakításának és átalakításának nem szabad megfosztania a fogyatékos embereket mindattól, amit önállóan is el tudnak érni, amit önállóan is képesek megvalósítani. Az intézmények átalakításánál a lakókat minden őket érintő kérdésbe, minden lépés során be kell vonni. Ehhez szükséges a személyes szükségletekre alapozott, átgondolt, életminőség-fókuszú felmérés és tervezés.

Összhangban az IFKT-módszertan általános fejezeteiben (Szakpolitikai háttér, Alapelvek) bemutatott nemzetközi egyezményekkel, a Stratégiával²⁴ és a Konceptióval²⁵, a közelmúlt hazai jogi és szakmai dokumentumaival, a fogyatékos személyek számára nyújtott mindennemű szolgáltatás tervezésének alapvetően **az egyén szükségleteire, elképzeléseire** kell reagálnia, azokat kiindulópontként felhasználva.

Az individuum a maga teljességében szemlélendő, oszthatatlan egység, ezért a felmérésben az élet mindhárom fő területére – otthon, szabadidő és munka – reagálunk, hangsúlyozva mindhárom terület jelentőségét, felhívva a figyelmet arra, hogy teljes, minőségi életről csak e hármas egység mindegyikének megléte esetén beszélhetünk.

Az intézményben élő fogyatékos személyek felmérésének célja összegyűjteni a lakókra vonatkozó információkat, feltárni a természetes támogató környezetüket, valamint a lakók jelenlegi és a kiváltáshoz kapcsolódóan prognosztizálható szolgáltatási igényeit, támogatási szükségleteit, valamint jövőbeni elképzeléseit, preferenciáit.

A lakók felmérésének célja tehát alapvetően kettős:

- egyrészt átfogó információkat kapunk a lakókról és szükségleteikről az egyéni igényekre alapuló **kiváltási folyamat intézményi szintű megtervezéséhez**;
- másrészt támpontot nyújt a kiváltási folyamat időszakában a lakót **érintő beavatkozások tervezéséhez és az egyéni kiváltási terv elkészítéséhez.**

Ez a felmérés biztosítja az első és legalapvetőbb tájékozódási pontot az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítéséhez. Célja, hogy a legszükségesebb egyéni tényezők összegyűjtésével, elemzésével és rendszerezésével a kiváltás, valamint a hosszabb távú tervezés az egyéni szükségletekre reflektálva történjen. Ez a felmérés egyfajta első lépcső. A kiváltás folyamatjellege azt kívánja, hogy a különböző területek felmérései és az ezekre épülő tervek a folyamatba ágyazva kövessék egymást, és szükség esetén felülvizsgálatra kerüljenek – a szükségletek vagy a külső környezet változásának megfelelően –, eredményeik beépüljenek a jelenlegi egyéni gondozási/fejlesztési tervbe, valamint majd a TL-szolgáltatás alapját jelentő egyéni szolgáltatási tervekbe.

A teljes IFKT-módszertan a lakók egyéni szükségleteire, elképzeléseire támaszkodik, azt kiindulópontként használja. Minden további tervezési eljárás alapvetően a lakók egyéni igényeire és szükségleteire reagál. A sikeres intézményi férőhely kiváltási folyamat kulcsa, hogy mindazon közösségi szolgáltatások elérhetővé váljanak a TL lakói számára, amelyek képesek az egyént középpontba állítva, az egyéni életminőség maximalizálására törekedve, az egyén önrendelkezését támogatva adekvát szolgáltatásokkal reagálni a szükségletekre. A lakók felmérésének eredményei ezáltal nem csupán az **egyéni kiváltási tervben**, hanem az IFKT egyéb terveiben is markánsan megjelennek, így jelentős **információkkal szolgálnak elsősorban:**

- a szolgáltatási gyűrűhöz és a szolgáltatásfejlesztési tervhez;
- az intézményi HR-tervhez;
- az ingatlanportfólió elkészítéséhez.

A kiváltási folyamat lakókra, munkatársakra és a szolgáltatási struktúrára vonatkozó, egyéni igényeken és szükségleteken alapuló tervének pénzügyi megvalósítását tartalmazza az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv költségterve, a megvalósításhoz szükséges belső és külső kommunikációs tevékenységeket pedig a kommunikációs terv. Az egyes eszközök, módszerek, felmérések és tervek egymásra épülését és kapcsolatát részletesen bemutatja *Az IFKT módszertan általános bemutatása* című fejezet.

A felmérés kimenete egy olyan információhalmaz, amelyre reagálni tud az egyéni kiváltási terv, valamint a szolgáltatási gyűrű és a szolgáltatásfejlesztési terv. Alapvető információk és tények a lakók egyéni igényeiről és elképzeléseiről, valamint helyzetéről és az aktuálisan biztosított intézményi

²⁴ A Kormány 1257/2011. (VII.21.) Korm. határozata a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról.

²⁵ 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozat a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról.

szolgáltatásokról, igénybe vett egyéb közszolgáltatásokról és az egyéni támogatói hálóról. Az Excel adatbázis kitöltésével egy kereshető, belső használatra alkalmas adatbázis jön létre a lakókra vonatkozó releváns adatokkal.

Alapvetően tehát két kimenete lesz a felmérésnek:

- A felmérésen alapuló, lakónként elkészülő *Egyéni kiváltási tervhez* kapunk adatokat és inputokat.
- Összesített, minden lakóra vonatkozó adatbázis elkészítése, melyben összesítve találhatóak meg az adatok, statisztikai elemzésre, további tervek készítésére, intézményi szintű tervezésre alkalmas formában.

A *Komplex támogatási szükségletmérés*, amely a támogatott lakhatás igénybevételének alapja, és a szükségletalapon biztosított szolgáltatási elemek mértékét hivatott meghatározni, jogszabályban meghatározott folyamat. A szociális törvény és a kapcsolódó rendeletek szerint a támogatott lakhatás működési engedélyének megkérésével egy időben, az intézményvezető kezdeményezésére történik.

Az IFKT *Egyéni kiváltási szükségletfelmérése* és *Egyéni kiváltási terve* kifejezetten a kiváltási folyamathoz kapcsolódik, a *Komplex támogatási szükségletmérés* a létrejövő támogatott lakhatás mint szociális szolgáltatás engedélyeztetéséhez kapcsolódik, és a szolgáltatásnyújtás tartalmi meghatározását célozza.

A lakók felmérésének szemléleti keretei

A fogyatékos személyek felméréséhez szükséges meghatározni azt az alapvető gondolkodási keretet, amelybe behelyezhető a felmérés és a tervezés. Ebben a szemléleti keretben kell gondolkodni az IFKT-módszertan egyéb területein is, így a következő elvek szintézisreteremtő funkcióval is bírnak.

A **normalizációs elv** az egyik legkorábbi, fogyatékos személyek ellátásával, életének támogatásával foglalkozó alapelv. Vezérgondolata alapján lehetővé kell tenni, hogy a fogyatékos személyek olyan életet élhessenek, amely hétköznapi feltételeinek és kiteljesedésének tekintetében nem tér el a többi polgár társadalmilag elismert életvitelétől. A normalizációs elv hangsúlyozza, hogy a fogyatékos személyt az emberi élet „normális” variánsaként, alkotórészeként kell elfogadnunk, és a társadalom érvényes normáit, előírásait, struktúráit úgy kell megváltoztatnunk, hogy a fogyatékos személyek minden korlátozás nélkül részt vehessenek az adott társadalom szociális és kulturális életében (Schwarte-Oberste-Ufer, 1999). Valójában a normalizáció „az ember elfogadását jelenti a társadalomban, fogyatékosága ellenére, azonos jogokkal, azonos felelősséggel és a mások számára is rendelkezésre álló azonos lehetőségekkel” (Nirje B. – Perrin B., 1995, 53). Nyilvánvaló, hogy az intézményi férőhely kiváltás teljes folyamatát a normalizációs elvnek megfelelő módon szükséges tervezni, a prioritásokat ez alapján kell meghatározni.

A kiváltás folyamatában döntő jelentőségű, hogy a megszüntetett intézményi ellátás helyett **valódi alternatívát** kínáljunk: egy kellő módon megszervezett, megtervezett közösségi szolgáltatási formát, melyben a fogyatékos emberek támogatása szükségleteikhez igazodóan, rugalmasan biztosított. Tehát az intézményítés többet kell, hogy jelentsen, mint az intézmények bezárását: egy megfelelően átgondolt támogatási rendszer kiépítése elengedhetetlen a sikeres társadalmi integráció és az életminőség javításának szempontjából (Van Loon, J., 2005). Az IFKT-módszertan minden eleme e komplex tervezési folyamat megvalósításához nyújt segítséget az intézmények részére.

Támogatott döntéshozatal

A kommunikációs tervben rögzített szempontok mentén a lakók tájékoztatása során biztosítani kell a **támogatott lakhatással kapcsolatos információkat** és a **támogatott döntéshozatalt** ahhoz, hogy a lakók **releváns véleményét, elképzeléseket, igényeket** tudjanak megfogalmazni. A támogatott életvitellel és jövővel kapcsolatos kérdésekre csak akkor tudnak válaszolni, ha van koncepciójuk arra vonatkozóan, hogy mi az az új típusú életvitel, amelyre a kérdések irányulnak. A jól tervezett kiváltási folyamat része a lakók tájékoztatása, informálása, aktív bevonása a teljes folyamatba. Ennek eszköztára a kommunikációs modulokban, illetve az IFKT folyamatát leíró fejezetekben található meg.

A támogatott döntéshozatal elvének az élet minden területén érvényesülnie kell. A döntéshozatalban meg kell adni a lakóknak minden segítséget, hogy olyan döntések szülessenek az egyes kérdésekben, amelyek a saját akaratukat fejezik ki. A támogatott döntéshozatal lefektetett alapelvei szerint a támogatott döntéshozatal nem egyetlen modell, hanem a cselekvőképesség egy paradigmája, amely a **fogyatékos személy bevonására alapozódik.** A támogató nem hoz döntéseket a fogyatékos személy helyett, hanem azt facilitálja annak érdekében, hogy a saját döntését hozza meg.

A Stratégia és a Konceptió alapján támogatni kell döntéseik meghozatalát az olyan kérdésekben, mint például a lakótársak megválasztása, a szabadidő eltöltése. A kiváltási folyamat eredményeként létrejövő – és egyébként a jogi szabályozás talaján a jövőben a fogyatékos személyek bentlakásos intézményi ellátásában meghatározó szolgáltatási forma –, támogatott lakhatás jogszabályi szinten deklaráltan biztosítja a döntés szabadságát (a csoportos és a képviseleti megoldások mellőzésével), az egyén elvárásaihoz és igényeihez igazodó lakhatási és támogatási forma megválasztásában. A támogatott lakhatás jogi szabályozása az érintettek szolgáltatástervezésbe történő bevonására kiemelt hangsúlyt fektet. A támogatott lakhatásban a komplex szükségletfelméréstől a szolgáltatástervezésen át a szolgáltatásnyújtásig szinte nincs olyan mozzanat, amely ne építene az igénybevevők bevonására: az egyéni szolgáltatási terv alapján nyújtott szolgáltatás az ellátást igénybevevő életkörülményeivel kapcsolatos problémák önálló megoldására épít, biztosítva a döntések meghozatalához szükséges segítséget, a támogatói háló tagjai – a természetes (családtagok, barátok stb.) és professzionális támogató környezet (szakemberek, gyámhivatal által kirendelt támogató stb.) – bevonását (Gazsi Adrienn – Kovács Éva – Pordán Ákos, 2016).

A kiváltási folyamat, illetve az új struktúrában való működés alapelveiről és szemléleti kereteiről további információkat talál az olvasó *Az intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételeire való áttérés, illetve az Alapelvek* című fejezetekben.

Adatgyűjtés köre

Az egyéni kiváltási szükségletfelmérés három részből áll:

- I. Szociodemográfiai adatok
- II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra
- III. Jövőbeli tervek

Az I. és II. részre vonatkozó kérdések magukba foglalják az alábbiakat:

- szociodemográfiai adatok;
- életútelelemek;
- természetes kapcsolati (támogatói) háló;
- foglalkoztathatóság dokumentumalapú vizsgálata;
- foglalkoztatással kapcsolatos preferenciák és tapasztalatok;
- a lakó által használt segítő technológiák;
- gondnoksági státuszvizsgálat.

A III. részben a lakó és a vele közvetlen kapcsolatban álló segítő(k) jövőbeli elképzeléseit, véleményét vizsgáljuk meg.

Az egyéni kiváltási szükségletfelmérés, a lakók jelenlegi állapotának feltérképezése elsősorban a meglévő intézményi információk és adatok összegyűjtése, strukturálása révén, az életminőség koncepciójához igazodva 3 fő életterületre koncentrálva (otthoni élet, munka, szabadidő), főként a rendelkezésre álló dokumentumok, valamint a lakókhöz kapcsolódó ismeretek, tapasztalatok összegyűjtésével és elemzésével történik.

A kérdéseket az I. és II. részben, illetve a III. rész egyik felében elsősorban az intézményi dokumentumok alapján, illetve a lakót jól ismerő személy tapasztalatai alapján lehet megválaszolni. A felmérés III. területén bizonyos kérdéseket a lakó számára interjúkérdésként kell feltenni.

Az adatgyűjtés és -elemzés fő információforrásai:

1. Intézményi dokumentumok

Információ forrása	A felmérés mely területéhez kapcsolódik
Szakorvosi szakvélemény 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 21.§ (1) bekezdés szakorvos, kezelőorvos szakvéleménye	Diagnózisok; egészségügyi kockázatok
Alapvizsgálat Szt. 70. § (5) bekezdés, 92/2008. (IV. 23.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdés	Diagnózisok, életút, személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás iránti szükséglet
Jövedelemnyilatkozat 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (3) bekezdés, 1. sz. melléklet II. rész	A lakó jövedelmével kapcsolatos kérdések
Egyéni fejlesztési terv 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 7. § (6), 12. §, 92/2008. (IV. 23.) Korm. rendelet 9. §	Egyéni fejlesztésre vonatkozó kérdés; jelenlegi szolgáltatási struktúra – támogatások az egyes életterületeken (gondozási anamnézis)
Gyógyszerfelhasználás nyilvántartása 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 51.§ (1) bekezdés, 9. számú melléklet szerinti Egyéni gyógyszerfelhasználási nyilvántartó lap	Gyógyszerek szedésére vonatkozó kérdés.
Egészségügyi személyi lap 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 53.§ (1) bekezdés	Általános egészségügyi állapot, jelenlegi betegségei, egészségügyi kockázatok
Ápolási anamnézis, ápolási terv	Diagnózisok, egészségügyi kockázatok; mobilitás, szakápolási szükséglet
Gondozási terv 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet	Jelenlegi szolgáltatások, önkiszolgálás, háztartási tevékenységek, mobilitás; viselkedési kockázatok
Korlátozó intézkedés dokumentálása 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 101/A. § (3)-(8) bekezdés, 6. számú adatlap – Adatlap korlátozó intézkedés elrendeléséhez	Viselkedési kockázatok
Térítési díj nyilvántartási törzslap (29/1993. (II.17.) Kormányrendelet 19.§, 3. sz. melléklet szerinti Térítési díj nyilvántartási törzslapja	Összes jövedelemre, személyi térítési díjra vonatkozó kérdés
Rehabilitációs alkalmassági vizsgálat 92/2008 (IV.23.) Korm. rendelet	Diagnózisok, életút, személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás, foglalkoztatás iránti szükséglet
Előgondozás 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 4. §-9. §, 2. sz. melléklet	Lakó családi állapota, iskolai végzettsége; gondnokság; egészségügyi kockázatok; mobilitás; segédeszköz-szükséglet; magatartási kockázatok; szükséges szolgáltatások; szabadidő; vallásgyakorlás
Tájékoztatás térítési díjról Szt. 115. § (2) bekezdés 2013.03.31-ig az ellátás igénybevételét megelőzően, 2014.04.01-től a megállapodás megkötésekor, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. § (2) bekezdés	Személyi térítési díj összege
ORSZI, RSZSZ, Szakértői és Rehabilitációs Biztoságok szakvéleményei	Diagnózisok; segédeszköz-szükséglet

2. További dokumentumok

Egyes dokumentumok és állapotfelmérő eszközök speciális célcsoportok, illetve társuló problémák esetén állhatnak rendelkezésre. Ezek nem általánosan és minden esetben elérhető dokumentumok, azonban amennyiben rendelkezésre állnak, további információval szolgálhatnak az igénybevevő állapotát illetően.

- Pszichoszociális fogyatékoságban érintett és szenvedélybeteg emberek esetében, amennyiben gondnokság alatt van a személy: **Igazságügyi orvosszakértő által elkészített vizsgálat összefoglalója.**

Addiktológiai szociális ellátásban a következő állapotfelmérő lapokból tájékozódhatunk:

- **Képkalkotó lap:** a lakó bio-pszicho-szociális állapotának felmérésére irányul, az alábbi szempontok alapján: Testi állapota (megjelenése, gesztusai, egészségi állapota). Lelekiállapota (attitűdje, önismerete, önértékelése). Szociális állapota (családon belüli kapcsolatai, családon kívüli kapcsolatai, lakhatási körülményei, egzisztenciális helyzete. Tanulmányai (iskolái).
- **TDI:** Kezelési szükségletet méri
- **CAGE:** az alkoholizmus és az ezzel összefüggő problémák szűrését célozza meg
- **ASI:** Addiktológiai súlyossági index

Pszichoszociális fogyatékoságban érintett és szenvedélybeteg emberek esetében, amennyiben gondnokság alatt van a személy, jól használható az **igazságügyi orvosszakértő által elkészített vizsgálat összefoglalója**.

Ezenkívül használható még a motivációs interjú, ami nem állapotfelmérő eszköz, hanem a személy változásra való készségét nézi, ennek elsősorban a tervezés során van jelentősége.

Mindkét célcsoport esetében kötelező a fizikai és mentális állapot felmérése, valamint a foglalkoztatás és szabadidős tevékenységek felmérése is.

3. Munkatársak beszámolója: személyes reflexiók és tapasztalatok

4. Lakó személyes dokumentumai

5. Interjúkérdések a lakók számára

A lakók felmérésének kidolgozása során arra törekedtünk, hogy olyan eszközt biztosítsunk az intézmények számára, melynek használata nem ró irreálisan nagy terhet az intézményre, de még optimálisan képes a felmérés céljainak megvalósítására, az intézményi szintű és egyéni szintű tervezéshez szükséges információk összegyűjtésére. Figyelemmel voltunk arra a veszélyre, hogy amennyiben a felmérés kivitelezésére nem áll rendelkezésre megfelelő humán erőforrás és elegendő idő az intézményekben, úgy szükségszerűen redukcionista megvalósítással találkozhatunk, mely mindenekelőtt a lakók érdekét sértené. Olyan **reálisan megvalósítható** felmérést kellett terveznünk, mely csak a **kellő mélységben** elemzi a lakók egyéni életútját, szükségleteit és elképzeléseit, de még éppen elegendő információt biztosít a tervezéshez.

A kiváltási folyamat tervezésének fázisában nem volt célunk a lakók támogatási és képzési szükségleteinek mély, átfogó feltárása, mivel ez optimálisan csak egy hosszabb, több módszertani elemet magában foglaló (pl. interjú, megfigyelés) folyamat eredményeként szülehet meg. Továbbá kiemelendő, hogy jelen módszertanban megjelennek az egyén foglalkoztatással kapcsolatos szükségletei, foglalkoztatási életút elemekkel, mégsem tekinthető semmilyen mértékben elegendő alapnak ahhoz, hogy az egyén foglalkoztatási tervét ez alapján készítsük el, vagy erre építsünk foglalkoztatási portfóliót. Jelen módszertan alkalmazása nem helyettesítheti a kiváltási folyamat során elvégzendő komplex, több területre kiterjedő, mély strukturális szükségletfeltárást.

Fontos szem előtt tartanunk, hogy ez a felmérés nem helyettesíti a lakók későbbi, mélyebb, egyéni szükségleteket komplex módon feltáró, interjúval, élethelyzet alapú megfigyeléssel egybekötött felmérését, mely részletesen feltárja az egyes életterületeket, egyéni képességeket és készségeket, célokat és preferenciákat. Az IFKT-módszertan lakókra vonatkozó felmérése kiindulási alapot képez az optimális kiváltási folyamat megtervezéséhez, egy pályázati megvalósítási tanulmány elkészítéséhez.

Ezenkívül fontos szempont volt a kidolgozás során, hogy az adatlapon rögzített adatok a későbbiekben hatékonyak és könnyen kezelhetőek, sokrétűen felhasználhatóak legyenek. Ennek érdekében igyekeztünk – amennyire lehetséges – szakmai konszenzus alapján egységes fogalmakat, kategóriákat megadni, melyekből a felmérést végző, kitöltő személy választ. Ez nemcsak a kitöltést könnyíti meg, hanem egyben biztosítja az egységes adatfelvételt, az összehasonlítható és könnyen kereshető adatbázist, egységes fogalomhasználatot is a felhasználó számára. A kategóriákra osztás azonban elkerülhetetlenül azzal jár, hogy bizonyos részinformációk elvesznek, vagy nem kellően árnyaltan jelennek meg. Mivel emberek felmérését végezzük, a kitöltő könnyen érezheti, hogy az

egyéni életútelemek, apróbb mozzanatok elvesznek, nincs a felsorolt kategóriák között az a lehetőség, amely leginkább illene a lakó helyzetére. Ezért is biztatjuk a kitöltőket, hogy használják a szabad szöveges bevitt minden esetben, ahol az adatlap lehetővé teszi, és erre szükség van. Ezenkívül mindhárom fő terület végén a megjegyzés rovatba rögzíthető bármilyen szempont, információ, ami a felmérő megítélése szerint külön említést érdemel. A lakók választát minden esetben szabad szöveges bevittel, lehetőség szerint szó szerint rögzítjük.

Jelen kérdőív a fent részletezett korlátok miatt szükségszerűen nem fog tudni reagálni teljes körűen minden egyéni szükségletre, ez nem is célja. Az előre meghatározott kategóriák szükségszerűen korlátozott mértékben képesek megjeleníteni az egyéni variációkat, ugyanakkor nagymértékben alkalmasak a tervezés, előkészítés megvalósítására.

A felmérés korlátai

A szükségleteket alapvetően két tényező befolyásolja:

1. az egyén képességei, készségei, individuális funkcionális szintje;
2. a környezet, amelyben az egyénnek tevékenykednie kell.

Jelen felmérés **csak az aktuális környezetben, a jelen körülmények között tudja vizsgálni az egyént, nem képes elképzelni, jövőbeli környezeti tényezőkre reagálni.** Feltételezett élethelyzetekre nem reagálhatunk. A kiváltási folyamat során szükségszerűen mindkét tényező változni fog: képzések, fejlesztések, felkészítések részese lesz a lakó, melynek során képességei fejlődni fognak, tudása növekszik, ismeretei bővülnek, praktikus készségei javulnak. A környezete, amelyben élettevékenységeit folytatni fogja, szükségszerűen gyökeresen átalakul a kiváltás nyomán. A szükségletek természetüknél fogva számos tényező által befolyásoltak, és az élethelyzeteknek, illetve az egyén igényeinek megfelelően folyamatosan változnak. Ezt mind a felmérés, mind a terv kialakítása során figyelembe kell venni. Ezért szeretnénk felhívni a figyelmet, hogy jelen felmérés csak egy pillanatképet tud adni az egyén jelenlegi szükségleteiről, a kapott szolgáltatásokról és aktuális preferenciáiról, de mindenképpen hangsúlyozandó, hogy **ezen a folyamat során szükségszerűen változni, alakulni fognak**, ezért elengedhetetlen a későbbi szakaszokban történő felmérés, kontroll, a szükségletek változásának nyomon követése az egyéni tervben.

Adatgyűjtés módja

Alapvetésünk, hogy az intézmény rengeteg adattal, információval rendelkezik lakóiról, ezek jelentős információforrások lehetnek az egyéni kiváltási terv és az IFKT szempontjából is. A felmérés első két része tehát elsősorban **a rendelkezésre álló dokumentumok elemzéséből, az adatok gyűjtéséből és szisztematikus rendszerezéséből áll.** Ezenkívül feltételezzük, hogy az intézményi dolgozók rendelkeznek rengeteg tudással, tapasztalattal lakóikról, ezek azonban gyakran nem összpontosulnak egy kézben. Minden munkatárs a saját tevékenységének, szakterületének megfelelő információval rendelkezik az egyénről, így gyakran egyszempontú képe van róla. Fontos, hogy az egyes munkacsoportok minden egyes lakó esetében összedolgozzanak, és megosszák információikat egymással. A Belső Szakmai Team multidiszciplináris összetételű, így alkalmas arra, hogy a több helyen megjelenő információt összeillessze, szükség szerint kiegészítse.

Az adatgyűjtés során elkerülhetetlen lesz, hogy a lakó egyéb, természetes és professzionális támogatóit is bevonjuk a felmérésbe. Ez a támogatói háló sok olyan információ birtokában lehet, amelynek a kitöltő (vagy a Belső Szakmai Team tagja) nincsen birtokában, azonban mindenképpen képesnek kell lennie feltárni és felkeresni ezeket az információforrásokat is. A felmérés során rá kell mutatni a lakó életének olyan területeire is, amelyeken hiányzó adatokkal találkozunk, ez szintén a felmérő feladata és kompetenciája kell, hogy legyen.

Sok esetben a rendelkezésre álló adatok új szempontú elemzése, más megközelítési mód alkalmazása válik szükségessé. Példaként a **gondozási tevékenységek újragondolása** említhető: a támogatási paradigma szellemében azt kell elemezni, hogy a lakó milyen típusú támogatást kap a hétköznapi élete, tevékenységei során jelenleg az intézményben. Ezek a figyelemmel kíséréstől a teljes fizikai támogatásig terjednek lehetnek, ennek megfelelően kell meghatározni a tevékenységek tartalmát és a hozzájuk rendelhető támogatás intenzitását. A gondozási feladatokat ellátó

szakemberek jelenleg komplex tevékenységeket végeznek, általában nem szűkíthető le munkájuk a szigorúan vett fizikai szükségletek kielégítését célzó gondozási feladatokra. Jelen módszertan elvárja, hogy az intézmény gondolja át ezen tevékenységeit, és – összhangban a kiváltás folyamatának feladataival, valamint a majdani TL szolgáltatási elemeivel és annak szabályozásával – szűrje le és rendszerezze újra azokat a tevékenységeket, amelyek valóban a gondozás tevékenységi körébe tartoznak, illetve egyéb szolgáltatási elemekkel fedhetőek le. Ez a szemlélet szükségszerűen magával hozza, hogy a tevékenységek szervezését, munkaköröket és a tevékenység végzéséhez szükséges kompetenciákat újra kell gondolni. Tehát sok esetben át kell gondolni a tevékenységek és fogalmak tartalmát, újra kell definiálni bizonyos szerepeket és feladatokat. Ehhez a feladathoz az *Intézményi munkatársak felmérése* és a *HR-terv* fejezetekben további információk szerepelnek, melyben részletesen tájékozódhatunk az egyes tevékenységek tartalmáról, a szükséges kompetenciákról, a szociális szolgáltatási elemekről.

A felmérést végző személy:

A felmérést és információgyűjtést végző személynek elsősorban nem speciális kompetenciákkal, hanem inkább az adatok összegyűjtéséhez szükséges komplex, holisztikus szemléletmóddal kell rendelkeznie. Emellett elengedhetetlen, hogy rendelkezzen megfelelő felhatalmazással és hozzáféréssel az adatok összegyűjtéséhez és rendszerezéséhez.

Mindezen tényezők figyelembevétele mellett kiemelten fontos a kérdőívet felvevő személye. Fontos, hogy olyan munkatárs legyen, aki ismeri a támogatott döntéshozatal alapelveit, jártas az önrendelkezés elősegítésében, és amennyiben szükséges, az adott lakó alternatív-augmentatív kommunikációs eszközeinek (AAK)²⁶ használatában vagy más segítő technológia alkalmazásában.

Az intézmény munkatársainak felmérése modulban felvázolt Belső Szakmai Team tagja a lakó felméréséért felelős, az adatokat összegyűjtő, az adatokat rögzítő és az interjú kivitelező, a lakót jól ismerő személy. Továbbá fontos, hogy a kitöltésért felelős személy egyben a lakó jövőtervéért, egyéni kiváltási tervéért is felelős ember legyen. Kívánatos volna, ha ez a személy lenne a későbbiekben is a lakó kiváltásának folyamatáért felelős, a lakó „egyéni kiváltási esetfelelőse”.

A megfelelő minőségű és mélységű, a lakók egyéni szükségleteit és jellemzőit feltáró felmérés kivitelezéséhez elengedhetetlen, hogy a felmérés során egy szakemberhez maximum 30 lakó felmérése tartozzon, így biztosítható a valódi, egyéni, közvetlen kapcsolat. A felmérés elvégzésére rendelkezésre álló időtől függően kell megtervezni a szakemberek számát. Ideális esetben egy szakemberhez 5-10 lakó felmérése tartozik, egyéb esetben se lépjük túl az ajánlott 30 lakó felmérését szakemberenként. Fontos, hogy a felmérés mindhárom részét ugyanaz, a lakót jól ismerő személy végezze el.

A felmérést elvégző intézményi szakember tehát:

- minden esetben a lakó érdekeit veszi figyelembe;
- ismeri a személyközpontú felmérés és tervezés alapjait;
- képes a szükséges adatok összegyűjtésére, a felmérőlap útmutatónak megfelelő kitöltésére, az interjú kivitelezésére;
- kész arra, hogy ha szükséges, konzultál, információt kér egyéb intézményi szakemberektől;
- kész kapcsolatba lépni a lakó informális kapcsolati hálójába tartozó emberekkel és intézményekkel, más szolgáltató szervezetekkel és közösségekkel;
- képes a dokumentumokból hiányzó információkat a megfelelő személy megkeresésével, kikérdezésével pótolni;

²⁶ Ilyen például: jelnyelv, gesztusnyelv, Bliss nyelv, PECS, stb. Amennyiben az olvasó további információkat szeretne megtudni az AAK eszközökről és rendszerekről javasolom figyelmébe: Erdélyi Andrea (2008). Az augmentatív és alternatív kommunikáció (AAK) mint a kommunikációtudományok egyik legifjabb részdiszciplínája. *Gyógypedagógiai Szemle*, 1., 14-26.

- rendelkezik a kitöltéshez megfelelő felhatalmazással és hozzáféréssel;
- képes prioritások felállítására;
- ismeri a lakó interjúkérdéseire szükséges alternatív-augmentatív kommunikációs eszközöket vagy más segítő technológiákat;
- ismeri a lakót legalább 1 éve, annak érdekében, hogy a személyes szükségletekre irányuló kérdéseket megfelelően meg tudja válaszolni, és az interjúkérdéseket a lakó egyéni kommunikációs és megértési szintjéhez tudja igazítani;
- elkötelezett a teammunka mellett, szorosan együttműködik más szakemberekkel a lakó érdekeiért.

Ezenkívül a kérdések jellegéből és a szükséges információk természetéből adódóan elengedhetetlen, hogy magasabb végzettségű szakember legyen például fejlesztőpedagógus, szociális munkatárs, mentálhigiénés munkatárs, pszichológus vagy pedagógus. Bár a kitöltési útmutató részletesen bemutatja a felmérésben használt fogalmakat, szakkifejezéseket, elengedhetetlen, hogy ezeket a szakember ismerje, gyakorlati tapasztalattal rendelkezzen használatukról.

A felmérés célcsoportja: A felmérés célcsoportja az intézményi férőhely kiváltást tervező intézményben élő felnőtt korú lakó.
A tervezéshez minden lakót fel kell mérni.

A felmérés időtartama: 3 óra/lakó

Kitöltés módja: A kitöltés személyenként történik, közvetlenül az Excel-adatbázisban vagy a Dokumentumtárban található nyomtatható kérdőív kitöltésével és rögzítésével. Az interjúkérdések szintén megtalálhatóak a Dokumentumtárban is. Fontos, hogy az adatokat és az interjúkérdésre adott válaszokat egy személy esetében egyszerre kell rögzíteni, ezért ezeknek már rendelkezésre kell állnia az adatbázis feltöltésekor.

Ütemezés: A lakók felmérése a felmérési-tervezési folyamat egyik legelső lépése, a munkavállalók felmérésével párhuzamosan folyhat, ebben az esetben azonban sok többletkapacitás biztosítására lesz szükség azonos időben.

A felmérés során szenzitív, személyes adatokkal dolgozunk. Az adatkezelés a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról törvényben foglaltak szerint, az adatkezelési szabályzatnak megfelelően történik, és a felmérésben részt vevő lakók vagy gondnokok hozzájáruló nyilatkozata szükséges (lásd Dokumentumtár).

A felmérés eszközei

A lakókra vonatkozó releváns adatokat, információkat az IFKT-módszertan részét képező, speciálisan e feladatra készített, belső használatra szánt Excel-adatbázis kitöltésével lehet rögzíteni. Az adatbázis lakókra vonatkozó részei:

- a) a fent bemutatott három területre vonatkozó adatbeviteli mezők,
- b) az adatokat összegző és eredményeket bemutató táblázatok és diagramok (ezeket az Excel maga generálja),
- c) valamint a rögzített adatokat tartalmazó háttéradatbázis.

Az adatbázisban, illetve az azonos tartalmú nyomtatható kérdőívben szereplő kérdések megadják a fentiekben felsorolt dokumentumok, információk elemzési szempontjait, és tartalmazzák az interjúkérdéseket is.

Az adatfelvétel történhet közvetlenül az Excel-adatbázisba való rögzítéssel, azonban valószínű, hogy az információkat, adatokat csak több forrásból lehet összegyűjteni, és a lakók megkérdezéséhez időre van szükség. Célszerű tehát a Dokumentumtárban található kérdőívet (*Kérdőív a lakók felméréséhez*) kinyomtatni, és a válaszok összegyűjtése nyomán az adatokat személyenként rögzíteni.

Kitöltési és használati útmutató

I. SZOCIODEMOGRÁFIAI ADATOK

Ez a rész elsősorban zárt kérdéseket tartalmaz, a kitöltő számára a legtöbb helyen előre meghatározott válaszlehetőségekkel. **Ezt a részt az intézmény munkatársa tölti ki a rendelkezésre álló adatok, információk alapján.**

I. Szociodemográfiai adatok	
Kérdés	Útmutató
Adatrögzítő neve	Az a személy, aki a lakó felméréséért felelős, és az adatlap kitöltését végzi
Lakó neve	A lakó teljes neve
TAJ szám	Kitöltése nem kötelező. Az adatbázis csak érvényes TAJ számot fogad el.
Neme	A későbbi adatelemzés során, statisztikai célokra felhasználható.
Születési helye	Város neve
Születési ideje	Formátum: év, hónap, nap
Jelenlegi lakcíme	Az intézményi alapadatoknál rögzített székhely vagy telephely közül válassza ki!
Mobiltelefonszáma	Kitöltése nem kötelező. Amennyiben rendelkezik a lakó mobiltelefonnal
E-mail cím	Kitöltése nem kötelező. Amennyiben rendelkezik a lakó e-mail címmel
A lakó gondnokság alatt áll-e?	Amennyiben nem, úgy támogatott döntéshozatalban részesül-e? Amennyiben igen, milyen típusú gondnokság alatt áll? A gondnokságról szóló információk a gondnoki kirendelő határozaton találhatóak. Vegyük figyelembe, hogy a Ptk. módosítása nyomán az új és a régi gondnoksági kategóriákkal is találkozhatunk az intézményben. A listából válassza ki a megfelelő választ! Nevezze meg az ügycsoportokat, amelyekre a korlátozás kiterjed!
Gondnok/támogató adatai	Csak abban az esetben kell kitölteni, ha a lakó gondnokság alatt áll. A név és telefonszám szabad kitöltéses. A listából válassza ki, hogy a gondnok milyen kapcsolatban áll a lakóval (pl. szülő)! Amennyiben a lakó támogatóval rendelkezik (lásd előző kérdés), úgy itt a kijelölt támogató személy adatait tüntesse fel!
Gondnokság következő felülvizsgálatának időpontja	Csak abban az esetben kell kitölteni, ha a lakó gondnokság alatt áll. Mikor esedékes a következő bírósági felülvizsgálat?
Vészhelyzet esetén értesítendő személy	Másolhatja a gondnok/támogató adatait, vagy kitöltheti, ha a vészhelyzet esetén értesítendő személy eltér a gondnoktól. Az értesítendő személy neve, telefonszáma, kapcsolata a lakóval. A név és telefonszám szabad kitöltéses. A listából válassza ki a kapcsolatot!
Lakó családi állapota	A felsorolásból válassza ki a lakó családi állapotát! A Házasság, Élettársi kapcsolatban él, Elvált, Özvegy kategóriákat a lakóra vonatkozó dokumentumokból ismerhetjük meg. A Tartós kapcsolatban él vagy Egyedülálló kategóriákhoz szükséges a személy kapcsolati rendszerének ismerete, mivel a „tartós kapcsolat” nem hivatalos kategória. Amennyiben bizonytalanok vagyunk, kérdezzük meg a lakót ismerő segítő-támogató személyzet egy tagját!
Gyermekek	Jelölje, hogy van-e a lakónak saját, 18 éven aluli gyermeke! Amennyiben igen, töltsse ki a gyermekekre és a kapcsolattartásra vonatkozó adatokat! A 18 éven felüli gyermeket – amennyiben van kapcsolat – a következő kérdésnél, a lakó számára egyéb fontos személlyel kell jelezni.

I. Szociodemográfiai adatok	
Kérdés	Útmutató
A lakó számára egyéb fontos személy	<p>Ennél a résznél jelenítse meg azt a fontos személyt a lakó életében, aki nem a lakó gondnoka, nem a vészhelyzet esetén értesítendő személy, és a lakó számára fontos, kiemelt szerepet tölt be az életében, közeli kapcsolatban állnak, és nem az intézmény dolgozója!</p> <p>Itt kérjük részletezni, ha a lakónak van házas- vagy élettársa, tartós kapcsolata. Itt részletezzük, amennyiben a lakónak van felnőttkorú gyermeke. Lehet ezenkívül szülő, családtag, rokon, akivel a lakó rendszeresen tartja a kapcsolatot valamilyen formában, egy régi barát vagy egyéb támogató személy, aki különösen fontos szerepet tölt be a lakó életében. Lényeges szempont lehet a családtagok, valamint ezen kiemelt személyek lakóhelyének ismerete is.</p>
Mikroközösség	<p>Tagja-e a lakó valamilyen számára fontos mikroközösségnek? Ez lehet az intézményen belüli vagy kívüli szubkulturális csoport, tematikus klub, sportklub, vallási közösség. A közösséghez tartozást a kiváltás tervezésekor szükséges figyelembe venni.</p>
A lakó rendszeres havi jövedelme	<p>Minden olyan jövedelem összegszerű felsorolása, amelyet a lakó saját jogon kap. Jelöljük, amennyiben a lakó nem rendelkezik rendszeres jövedelemmel!</p> <p>A jövedelmekről a KézenFogva Alapítvány Infóbázisából tájékozódhat: http://info.kezenfogva.hu/</p> <p>A leggyakrabban előforduló jövedelmeket, pénzbeli juttatásokat válassza ki a felsorolásból:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fogyatékosági támogatás - Rehabilitációs ellátás - Rokkantsági járadék - Rokkantsági ellátás - Vakok személyi járadéka - Emelt összegű családi pótlék - Árvaeállítás - Munkajövedelem - Aktív korúak ellátása - Egyéb: itt jelölje, amennyiben a lakónak egyéb forrásból származó jövedelme van, például öregségi nyugdíj, vállalkozásból származó jövedelem stb. <p>Az összeget pontok és szünet nélkül kell beírni a cellába! A jövedelmek összesítését az Excel-táblázat automatikusan elvégzi. A jövedelmek összesítése során képet kaphatunk arról, hogy esetleg van-e olyan jövedelem, pénzbeli juttatás, amelyre a lakó jogosult lenne, de jelenleg nem kap.</p>
Rendszeres, nagy összegű kiadások	<p>Ezt a részt csak akkor töltse ki, amennyiben a lakónak rendszeres havi, nagy összegű tartozása, levonása van a jövedelméből. Elsősorban hiteltartozás, tartásdíj, nagy összegű és rendszeres gyógyszerköltségek vagy jövedelem elvonása bármely jogcímen. Jelenítsen meg minden nagy összegű, rendszeresen jelentkező kiadást, mely a lakó havi jövedelmének <i>minimum 20%-át</i> érinti!</p> <p>Nevezze meg a rendszeres kiadást, és írja be a havi összeget! A térítési díjat nem itt kell megjeleníteni!</p>
A lakó legmagasabb iskolai végzettsége	<p>Nem teszünk különbséget a speciális és a többségi iskolák között, tehát nem kell külön jelölni, amennyiben valaki speciális iskolát végzett (pl. speciális szakiskola, speciális készségfejlesztő szakiskola stb.). Válassza ki a felsorolásból a megfelelő választ!</p>
A lakó szakképzettsége	<p>Szakképzettséget igazoló okirat alapján soroljunk fel minden szakképzettséget, amellyel a lakó rendelkezik!</p>

I. Szociodemográfiai adatok	
Kérdés	Útmutató
A lakó diagnózisa	<p>Minden fogyatékoság, tartós betegség felsorolása, orvosi szakvélemények, ORSZI, NRSZH, RSZSZ által kiállított szakvélemény, Szakértői és Rehabilitációs Bizottság által kiállított szakvélemény alapján.</p> <p>Fogyatékos személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja (1998. évi XXVI. Törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról).</p> <p>Ennek értelmében halmozottan fogyatékos személy mindenki, akinek egynél több területen fennáll a funkcióképesség megváltozása, tehát az adatbázisban mindenki, akinek egynél több fogyatékosága van, halmozottan fogyatékosnak minősül.</p> <p>Minden fennálló fogyatékoságot külön jelöljünk!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Értelmi fogyatékoság - Autizmus spektrum zavar - Mozgássérülés - Látássérülés - Hallássérülés - Beszédfogyatékoság - Pszichoszociális fogyatékoság - Szenvedélybetegség <p>A fenti kategóriák részletes magyarázatát megtalálja a Fogalomtárban! Figyelem! Az orvosi dokumentáció sokszor eltérő – a modern fogyatékoságtudomány és szociális szakma által nem használt – nyelvezetet használ, mint például a „mentális retardáció” – ez az értelmi fogyatékoság orvosi megnevezése, ezért értelemszerűen ott kell jelölni. Írjon le minden olyan krónikus betegséget, amelyről a lakónak diagnózisa van, pl. diabetes, hipertónia stb.!</p>

I. Szociodemográfiai adatok	
Kérdés	Útmutató
Segédeszköz-szükséglet	<p>A lakó számára az önálló életvitelhez szükséges segédeszközök, segítő technikák felsorolása (amennyiben releváns).</p> <p>Segédeszköz: a fogyatékos személy fizikai vagy érzékszervi képessége részleges vagy teljes hiányának részleges vagy teljes pótlását szolgáló eszköz.</p> <p>A „segítő technológiák” kifejezés olyan termékekre és szolgáltatásokra utal, amelyek lehetővé teszik vagy megkönnyítik adott feladatok végrehajtását az igénybevevők számára, illetve növelik a személyek biztonságát. Ilyen technológiák többek között a következők: alternatív-augmentatív kommunikációs eszközök, figyelmeztető rendszerek, beszédfelismerő szoftverek és egyéni vészhelyzeti beavatkozási rendszerek. Ezek a technológiák akkor a leghatékonyabbak, ha összhangban vannak a használó preferenciáival, és figyelembe veszik a környezetet is, ahol alkalmazzák vagy üzembe helyezik ezeket. A segítő technológiák és gyógyászati segédeszközök központi szerepet játszanak a fogyatékos személyek közösségi életvitelében. Az elektronikus készülékek és információs rendszerek (intelligens otthonok) terén elért hatalmas előrelépés hatékonyan támogatja a romló egészségi állapotú vagy fokozott gondozási igényű személyek önálló életvitelét, mivel ezek az eszközök megelőzik, hogy kiszolgáltatottá váljanak és elhanyagolják magukat, valamint képessé teszik őket arra, hogy a lehető leginkább önállóan, a legnagyobb biztonságban, méltósággal éljenek, és fenntartsák társadalmi, személyes kapcsolataikat.</p> <p>Az akadályozottság kompenzálására olyan segítő eszközökre, technológiákra van szükségük a fogyatékos személyeknek, amelyek biztosíthatják az önállóbb életvitelt, csökkenthetik a külső segítség igénybevételének mértékét, életminőségük javítását szolgálva.</p> <p>Jelöljünk minden olyan eszközt, technológiát, amelyet az egyén jelenleg használ, illetve azokat is, amelyek jelenleg nem állnak rendelkezésre, de használata indokolt lenne, akár szakvéleményben, szakértői véleményben meghatározottak alapján.</p> <p>A felsorolás célja, hogy megjelenítsük azokat a legfontosabb eszközöket, amelyek elengedhetetlenek a lakók önálló életvitelére szempontjából, és a tervezés során költségigénnyel járhatnak.</p> <p>Értelmi fogyatékos személyek</p> <p>a. vizuális segítségek a hétköznapiak során: a tárgyi és szociális környezet jobb megértését segítő, a hétköznapi tevékenységek kivitelezését támogató vizuális rendszerek. Ilyen például: napirend, hetirend, folyamatábrák, folyamatleírások, vizuális munkaszervezés, tevékenységek és tárgyak jelölését, használatának támogatását segítő egyéb vizuális jelek, piktogramok, képek.</p> <p>b. beszédet helyettesítő, kiegészítő alternatív-augmentatív kommunikációs eszközök: alternatív-augmentatív kommunikáció (AAK) minden, a beszéden kívüli nyelvi forma, amely segít a személynek a szociális-kommunikációs interakció során. Ilyen módszerek vagy eszközök lehetnek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - képek cseréjén alapuló kommunikációs rendszerek, - kommunikációs kulcskártyák, - beszédhang keltésére alkalmas kommunikációs segédeszközök, kommunikátorok, - gesztusok vagy kézjelek felhasználásával kialakított nyelvi rendszer. <p>c. speciális IKT eszköz: különféle mobilalkalmazások és applikációk, adathordozó eszközök, melyek a vizuális segítségek és az AAK</p>

Egyéb: minden egyéb, a felsorolásban nem megjelenített eszköz vagy

I. Szociodemográfiai adatok	
Kérdés	Útmutató
Akadálymentesítési szükséglet	<p>Mozgássérült személyek</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teljes fizikai akadálymentesítés: kerekesszéket használó személyek esetében. - Részleges fizikai akadálymentesítés: egyéb esetben. <p>Látássérült személyek info-kommunikációs akadálymentesítés: Braille-feliratok, tapintható jelzések (vak és aliglátó személyek részére), jelölések és megvilágítás (aliglátó és gyengénlátó személyek részére).</p> <p>Hallássérült személyek info-kommunikációs akadálymentesítés: indukciós hurokerősítő: Az indukciós hurok vagy hangfrekvenciás hurokerősítő-rendszer olyan elektronikus eszköz, mely a hanginformációkat teszi érthetőbbé, lehetővé téve azok problémamentes befogadását és megértését. Lehet fixen telepített vagy mobil, hordozható.</p> <p>Fényjelző készülék: pl. ajtó/kapucsengő-jelző, vészjelző stb.</p>
A lakó olyan fogyatékos, betegsége, állapota, melyről nincs diagnózis, de kivizsgálást igényel	<p>Előfordulhat, hogy a lakó valamilyen problémáról, nehézségről számol be, amely egészségi állapotát érinti. Idősebb életkorban szintén előfordulhat, hogy romlik a látás, hallás, mozgásszervi nehézségek alakulnak ki. Itt jelölendő minden olyan gyanú, panasz, amely a lakó saját beszámolója vagy a személyzet megfigyelése alapján figyelemre tart számot.</p> <p>A fel nem derített fogyatékoságok, tartós egészségkárosodások szakorvosi kivizsgálást tehetnek szükségessé. Az eddig ki nem vizsgált fogyatékoságokat, betegségeket jelöljük, figyelembe véve azt, hogy ezeknek jelentős hatásuk lehet az egyén önálló életvitelére, közösségi lakhatásának körülményeire. Például a rendezetlen, nem esztétikus fogazat megnehezíti a közösségi beilleszkedést. A romló hallás vagy látás plusz veszélyforrást jelenthet a közlekedés során. Ezen szempontokat mérlegelve gondoljuk át, hogy milyen szakorvosi kivizsgálás, kontroll lehet szükséges a probléma feltárása érdekében. Válassza ki a listából az összes szükséges szakorvosi kivizsgálást!</p>
A lakó szed-e gyógyszert?	<p>Nem tartoznak ide az eseti, igény szerint, nem rendszeresen szedett gyógyszerek. Számoljuk össze, hogy <i>hány különböző típusú</i> gyógyszert szed a személy! Ezenkívül jelöljük, hogy a lakó mely napszakokban szed gyógyszert! A gyógyszereszedéshez nyújtott segítséget nem itt, hanem a II. részben kell jelölni.</p> <p>A gyógyszerekről a következő dokumentumokból tájékozódhatunk: intézményi gyógyszer lista, gyógyszer felhasználás nyilvántartása.</p>
Mióta él intézményben?	<p>Az az évszám, amióta a lakó intézményi ellátásban részesül. Amennyiben időközben a lakó más intézménybe, telephelyre, más lakóegységbe költözött, akkor a legelső beköltözés időpontját tüntesse fel! Amennyiben intézményi ellátásában egy évnél hosszabb ideig nem részesült a lakó, az azt követő beköltözés időpontját tüntesse fel! Egy évnél kisebb szünetet nem szükséges feltüntetni. Amennyiben lényeges az az információ, hogy a lakó családból érkezett vagy mely intézményekben élt korábban, azt rögzítse a Megjegyzés rovatba!</p>
Térítési díj	<p>Az intézményi térítési díjat az Excel-adatbázisban az Intézményi alapadatoknál lehet megadni, ebben az esetben itt is megjelenik. A lakó esetében a személyi térítést is lehet itt rögzíteni. Amennyiben megadják az adatot, a lakó havi költőpénzét automatikusan kiszámolja az adatbázis (ld. Havi költőpénz összege).</p>
Havi költőpénz összege	<p>Az Excel-adatbázis automatikusan kiszámolja (a számítás alapja: havi jövedelem – nagy összegű kiadások – személyi térítési díj). Nem egyenlő a törvény szerint biztosítandó havi zsebpénzzel. Figyelem! Negatív összeg is lehet!</p>

II. JELENLEGI SZOLGÁLTATÁSI STRUKTÚRA

Ez a rész elsősorban zárt kérdéseket tartalmaz, a kitöltő számára a legtöbb helyen előre meghatározott válaszlehetőségekkel. Ezt a részt az intézmény munkatársa tölti ki a rendelkezésre álló adatok, információk alapján.

A jelenlegi szolgáltatási struktúra feltárása során főként azt vizsgáljuk, hogy a személy jelenleg milyen támogatásokat, segítségeket kap az intézménytől, illetve természetes támogatóitól.

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
Önellátás	
<p>A kérdések megválaszolása során nagymértékben támaszkodunk a dokumentumelemzés mellett a segítő-támogató személyzet saját tapasztalataira, napi gyakorlatára a lakó támogatásával kapcsolatban.</p> <p>A kérdések megválaszolása során nem törekszünk a szükséglet, támogatási igény eredetének meghatározására, ilyen értelemben nem részletezzük, hogy a személy például mozgásának akadályozottsága, kognitív képességei vagy egyéb tényezők miatt nem végzi az adott tevékenységet önállóan. Itt pusztán a beavatkozás, a nyújtott segítség jellegére vagyunk kíváncsiak.</p> <p>A teljes fizikai támogatás: tevőleges, fizikai beavatkozás a lakó önellátási tevékenységei során, a tevékenység elvégzése a lakóval közösen vagy a lakó helyett.</p>	
Öltözködés	<p>Milyen típusú támogatást igényel a személy jellemzően a ruházat fel- és levételében?</p> <p>0 = Önálló: a lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) figyelmeztetni szükséges a lakót a ruházat megigazítására, esetenként emlékeztetni kell az időjárásnak megfelelő viseletre, de ez a fajta támogatás esetleges, és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából.</p> <p>+ = Támogatást igényel: a lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, de ennek intenzitása gyenge és/vagy nem rendszeres, nem igényel folyamatos jelenlétet. Csak időnként van szüksége minimális szóbeli figyelmeztetésre, utólagos ellenőrzésre, esetleg korrekcióra, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. VAGY segédeszközzel önállóan végzi a tevékenységet, például folyamatábrát használ.</p> <p>++ = Támogatást igényel: a lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, ez rendszeres, intenzívebb támogatás, de nem jelent teljes fizikai beavatkozást. Rendszeresen szüksége van szóbeli irányításra, motiválásra, személyes jelenlétre a tevékenység során, esetleg részleges fizikai támogatást igényel, pl. cipzár felhúzása. Támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása. Öltözés során például a tevékenység szóbeli irányítása, a ruházat előkészítése, a személy számára átadása, a sorrendiség tartásában nyújtott segítség, az öltözködés rendszeres ellenőrzése vagy figyelemmel kísérése szükséges. Az is ide tartozik, amennyiben esetenként be kell avatkoznunk a tevékenységbe, például a fejen átsegítjük a szűkebb pólókat, de alapvetően a személy végzi a tevékenységet.</p> <p>+++ = Teljes fizikai támogatást igényel: a lakónak a tevékenység kivitelezéséhez a segítő szakember aktív, tevőleges, fizikai beavatkozására van szükség, „öltöztetés”.</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>Bizonytalanság esetén inkább a nagyobb mértékű támogatási szükségletet jelöljük, megjegyezve, hogy valószínűleg olyan kérdésről van szó, ahol célzott fejlesztéssel előrelépést érhetünk el a személy önállóságának irányába. A <i>leginkább jellemző</i> támogatási típust jelöljük, tehát azt, amely leginkább jellemzi a személyt (ha például előfordult már néhány alkalommal, hogy aktív fizikai beavatkozásra volt szükség, de mégis általában elég a figyelemmel kísérés, akkor azt vegyük figyelembe, amely leginkább jellemző a személyre).</p> <p>A fenti meghatározás alapján átgondolva, újragondolva a lakó számára nyújtott szükséges támogatást, a teljes fizikai támogatásra fordított időtartamot jelöljük meg. Természetesen amennyiben nem igényel ilyet a lakó a tevékenység kivitelezéséhez, akkor a szükséges óraszám 0.</p> <p>A tevékenység napi szinten végzendő, ezt összesítve egy átlagos heti óraszámot írjunk be, figyelembe véve az elmúlt 1 év gyakorlatát.</p> <p>Figyelem! Az óraszámokat az Excel-táblázatban egész számra kerekítve kell rögzíteni! Szükségszerűen a válasz bizonyos mértékben becslésen alapul, egyfajta átlaga lesz a napi szinten jelentkező, akár napról napra változó mértékű támogatási időtartamnak.</p>
Tisztálkodás, személyi higiénia	<p>A napi rendszerességű tisztálkodási és személyi higiéniaival összefüggő tevékenységekben jellemzően milyen típusú támogatást igényel a személy? Ide tartozik: fürdés, zuhanyozás, mosakodás, kézmosás, WC-használat.</p> <p>0 = Önálló: a lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállóan tisztálkodik és önállóan használja a WC-t. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) figyelmeztetni szükséges a lakót a tisztálkodási feladatok elvégzésére, fel kell hívni a figyelmét az alaposagra, de ez a fajta támogatás nem rendszeres, és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából.</p> <p>+ = Támogatást igényel: a lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, de ennek intenzitása gyenge és/vagy nem rendszeres, nem igényel folyamatos jelenlétet, de elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Csak időnként van szüksége minimális szóbeli figyelmeztetésre, utólagos ellenőrzésre, esetleg korrekcióra, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. VAGY segédeszközzel önállóan végzi a tevékenységet, például folyamatábrát használ.</p> <p>++ = Támogatást igényel: a tisztálkodás és a személyi higiéniai tevékenységek során folyamatos felügyeletet vagy rendszeres szóbeli irányítást, motiválást igényel, de nem igényel teljes fizikai támogatást egy részterület esetében sem. Támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Tisztálkodás során például a tevékenység szóbeli irányítása, a víz hőmérsékletének beállítása, a sorrendiség és alaposág tartásában nyújtott segítség, a tisztálkodási tevékenység eredményének rendszeres ellenőrzése vagy figyelemmel kísérése szükséges. Kísérő támogatás az is, ha esetenként be kell avatkoznunk a tevékenységbe, például segítünk a ki- és beszállásnál a kádba, de alapvetően a személy végzi a tevékenységet.</p> <p>+++ = Teljes fizikai támogatást igényel: a lakónak a tevékenység kivitelezéséhez a segítő szakember aktív, tevőleges, fizikai beavatkozására</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>van szükség, pl. „fürdetés”, pelenkacsere, WC-használat. Amennyiben a területen egy résztvevénység esetében teljes fizikai támogatásra van szükség, akkor is ezt a kategóriát jelöljük.</p> <p>Bizonytalanság esetén inkább a nagyobb mértékű támogatási szükségletet jelöljük, megjegyezve, hogy valószínűleg olyan kérdésről van szó, ahol célzott fejlesztéssel (esetleges környezeti átalakítással, akadálymentesítéssel) előrelépést érhetünk el a személy önállóságának irányába. A <i>leginkább jellemző</i> támogatási típust jelöljük, tehát azt, amely leginkább jellemzi a személyt (ha például előfordult már néhány alkalommal, hogy aktív fizikai beavatkozásra volt szükség, de mégis általában elég a figyelemmel kísérés, akkor azt vegyük figyelembe, amely leginkább jellemző a személyre)!</p> <p>Amennyiben vegyes szükségletei vannak a területen, mert például a WC-használatban részleges fizikai támogatás elegendő, de a tisztálkodás során teljes fizikai támogatásra van szüksége, akkor szintén a nagyobb támogatási szükségletet jelöljük!</p> <p>A fenti meghatározás alapján átgondolva, újragondolva a lakó számára nyújtott szükséges támogatást, a teljes fizikai támogatásra fordított heti időtartamot jelöljük meg! Természetesen amennyiben nem igényel ilyet a tevékenység kivitelezéséhez, akkor a szükséges óraszám 0.</p> <p>A tevékenység egy hétre vetített átlagos óraszámát írjuk be, figyelembe véve az elmúlt 1 év gyakorlatát! Szükségszerűen a válasz bizonyos mértékben becslésen alapul, egyfajta átlaga lesz a teljes fizikai támogatásra fordított időnek.</p>
Étkezés	<p>Az étel és ital elfogyasztásában jellemzően milyen támogatást igényel a személy? Az étel elkészítése, tálalása, az étkezés utáni elpakolás nem tartozik ide!</p> <p>0 = Önálló: a lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. A lakó jelenleg önállóan végzi a tevékenységet, egyedül étkezik. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) figyelmeztetni szükséges a lakót a tiszta étkezésre, fel kell hívni a figyelmét a tempóra, de ez a fajta támogatás nem rendszeres és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából.</p> <p>+ = Támogatást igényel: a lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, de ennek intenzitása gyenge és/vagy nem rendszeres, nem igényel folyamatos jelenlétet, de elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Csak minimális szóbeli figyelmeztetésre, utólagos korrekcióra, figyelemre van szüksége az étkezés során, VAGY segédeszközzel önállóan végzi a tevékenységet, például folyamatábrát használ.</p> <p>++ = Támogatást igényel: az étkezés során folyamatos felügyeletre, figyelemre, szóbeli támogatásra, motiválásra van szüksége, mert például nem fejezi be az étkezést, könnyen eltérül stb. Ilyen támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Étkezés során például a nagyobb húsok felvágása, a rendszeres folyadékbevitelre történő figyelmeztetés, vagy az étkezés figyelemmel kísérése szükséges. Támogatás az is, ha esetenként be kell avatkoznunk a tevékenységbe, például ha le kell turmixolni az ételt, vagy pohárba töltés esetén meg kell</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>támasztanunk a lakó kezét, biztosítva a pontosságot.</p> <p>+++ = Teljes fizikai támogatást igényel: a lakónak a tevékenység kivitelezéséhez a segítő szakember aktív, tevőleges, fizikai beavatkozására van szükség, „etetés”.</p> <p>Bizonytalanság esetén inkább a nagyobb mértékű támogatási szükségletet jelöljük, megjegyezve, hogy valószínűleg olyan kérdésről van szó, ahol célzott fejlesztéssel (esetleges környezeti átalakítással, akadálymentesítéssel) előrelépést érhetünk el a személy önállóságának irányába. A <i>leginkább jellemző</i> támogatási típust jelöljük, tehát azt, amely leginkább jellemzi a személyt (ha például előfordult már néhány alkalommal, hogy aktív fizikai beavatkozásra volt szükség, de mégis általában elég a figyelemmel kísérés, akkor azt vegyük figyelembe, amely leginkább jellemző a személyre)!</p> <p>Amennyiben vegyes szükségletei vannak a területen, mert például az étel elfogyasztásában teljes fizikai támogatást igényel, de az ivás során nem, akkor szintén a nagyobb támogatási szükségletet jelöljük!</p> <p>A fenti meghatározás alapján átgondolva, újragondolva a lakó számára nyújtott szükséges támogatást, a teljes fizikai támogatásra fordított heti időtartamot jelöljük meg! Természetesen amennyiben nem igényel ilyet a tevékenység kivitelezéséhez, akkor a szükséges óraszám 0.</p> <p>A tevékenység egy hétre vetített átlagos óraszámát írjuk be, figyelembe véve az elmúlt 1 év gyakorlatát! Szükségszerűen a válasz bizonyos mértékben becslésen alapul, egyfajta átlaga lesz a teljes fizikai támogatásra fordított időnek.</p>
Segédeszközök használata, tisztán tartása	<p>A személy által használt segédeszközök, segítő technológiák használatában jellemzően milyen típusú támogatásra van szüksége? A személy által használt segédeszközök tisztán tartásában jellemzően milyen típusú támogatásra van szüksége?</p> <p>Csak abban az esetben kell kitölteni, amennyiben a személy használ segédeszközt.</p> <p>0 = Önálló: a lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) figyelmeztetni szükséges a lakót a segédeszköz tisztítására, fel kell hívni a figyelmét az alaposágra, de ez a fajta támogatás nem rendszeres és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából.</p> <p>+ = Támogatást igényel: a lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, de ennek intenzitása gyenge és/vagy nem rendszeres, nem igényel folyamatos jelenlétet, de elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Csak minimális támogatást, például emlékeztetést, szóbeli figyelmeztetést vagy figyelemmel kísérést igényel. A segédeszköz használatában például az eszköz átadása, az eszköz használatára biztatás. A segédeszköz tisztán tartásában a szükséges tevékenység elvégzésére ösztönzés, motiválás, figyelmeztetés.</p> <p>++ = Támogatást igényel: szóbeli utasítások kellenek a használathoz/tisztán tartáshoz rendszeresen. Részleges fizikai segítség kell a használathoz vagy tisztán tartáshoz.</p> <p>+++ = Teljes fizikai támogatást igényel: a lakónak a tevékenység kivitelezéséhez a segítő szakember aktív, tevőleges, fizikai beavatkozására van szükség. Például átülés a kerekesszékekbe, protézisek felhelyezése stb.</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>A segédeszközök használata, pl. testközei eszközök felhelyezésében és/vagy a tisztán tartásban teljes fizikai támogatást igényel.</p> <p>Bizonytalanság esetén inkább a nagyobb mértékű támogatási szükségletet jelöljük, megjegyezve, hogy valószínűleg olyan kérdésről van szó, ahol célzott fejlesztéssel (esetleges környezeti átalakítással, akadálymentesítéssel) előrelépést érhetünk el a személy önállóságának irányába. A <i>leginkább jellemző</i> támogatási típust jelöljük, tehát azt, amely leginkább jellemzi a személyt (ha például előfordult már néhány alkalommal, hogy aktív fizikai beavatkozásra volt szükség, de mégis általában elég a figyelemmel kísérés, akkor azt vegyük figyelembe, amely leginkább jellemző a személyre)!</p> <p>Amennyiben vegyes szükségletei vannak a területen, akkor szintén a nagyobb támogatási szükségletet jelöljük!</p> <p>A fenti meghatározás alapján átgondolva, újragondolva a lakó számára nyújtott szükséges támogatást, a teljes fizikai támogatásra fordított heti időtartamot jelöljük meg! Természetesen amennyiben nem igényel ilyet a tevékenység kivitelezéséhez, akkor a szükséges óraszám 0.</p> <p>A tevékenység egy hétre vetített átlagos óraszámát írjuk be, figyelembe véve az elmúlt 1 év gyakorlatát! Szükségszerűen a válasz bizonyos mértékben becslésen alapul, egyfajta átlaga lesz a teljes fizikai támogatásra fordított időnek.</p>
Háztartási tevékenységek	
<p>A kérdések megválaszolása során nagymértékben támaszkodunk a dokumentumelemzés mellett a segítő-támogató személyzet saját tapasztalataira, napi gyakorlatára a lakó támogatásával kapcsolatban.</p> <p>A kérdések megválaszolása során nem törekszünk a szükséglet, támogatási igény eredetének meghatározására, ilyen értelemben nem jelenítjük meg, hogy a személy például mozgásának akadályozottsága, kognitív képességei vagy egyéb tényezők miatt nem végzi az adott tevékenységet önállóan. Itt pusztán a beavatkozás, a nyújtott segítség jellegére vagyunk kíváncsiak.</p> <p>Szintén csak érintőlegesen reagál arra a kérdőív, hogy az intézmény által biztosított tevékenységeket képes lenne-e a lakó valamilyen mértékben önállóan végezni. Ennek pontos felderítése, megítélése sokkal összetettebb és hosszabb időt igénybe vevő módszertani feladat, a felmérés ezen szakaszában erre nincs mód.</p>	
Étel elkészítése	<p>Az ételek elkészítését, ide értve a hideg ételek elkészítését és a sütést-főzést is, jellemzően milyen típusú támogatással végzi a személy? Csak a jelen helyzetet vegyük figyelembe, az elmúlt 1 évet alapul véve.</p> <p>0 = Önálló: A lakó jelenleg is maga gondoskodik étkezéseiről (azok nagyobb részéről). <i>Az étkezések jellege, tartalma a lakó preferenciáinak megfelelő, azaz nem elvárás, hogy saját készítésű főtt ételek legyenek.</i> A lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) kontroll vagy tanácsadás szükséges, de ez a fajta támogatás nem rendszeres és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. A személy az étkezései nagy részét önállóan elkészített étellel oldja meg. (Az alapanyagok beszerzése nem itt jelölendő!)</p> <p>+ = Támogatást igényel: A lakó jellemzően maga gondoskodik étkezéseiről, az ételek elkészítéséről, de ebben támogatást igényel. A lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, amennyiben teljes fizikai segítséget nem igényel, de szüksége lehet részleges fizikai, szóbeli támogatásra, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>életminősége szempontjából. Támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása. A főzés és ételkészítés során a tanácsadás, ellenőrzés, figyelemmel kísérés, illetve részfeladatok elvégzése esetén is támogatást jelöljünk!</p> <p>++ = Intézmény biztosítja számára: Jelenleg az intézmény biztosítja számára az étkezéseket. A lakó jelenlegi egészségi/mentális/fizikai állapota és életkora nem akadályozza jelentősen, hogy bekapcsolódjon az étel elkészítésének folyamatába (bármilyen szinten), és/vagy van a lakónak releváns előzetes gyakorlati tapasztalata, ismerete.</p> <p>+++ = Intézmény biztosítja számára: A személy nem végzi a tevékenységet, mert azt az intézmény biztosítja számára valamilyen formában, és a lakó egészségi/mentális/fizikai állapota, életkora jelentősen akadályozza a tevékenység elvégzésében.</p>
Takarítás	<p>Milyen típusú támogatást igényel a személy a saját közvetlen lakókörnyezete (szoba, fürdőszoba) tisztán tartása, háztartási eszközök (pl. porszívó) és tisztítószer használata során? Ide tartozik: felmosás, porszívózás, portörlés.</p> <p>0 = Önálló: A lakó jelenleg maga takarítja a saját lakrészét, szobáját, fürdőszobáját, ehhez nem igényel rendszeresen támogatást. A lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállót jelöljünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) kontroll vagy tanácsadás szükséges, de ez a fajta támogatás nem rendszeres és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. A személy a takarítási tevékenységeket jellemzően önállóan végzi.</p> <p>+ = Támogatást igényel: A személy jellemzően maga végzi a takarítást, de ebben támogatásra van szüksége. A lakó maga takarítja a saját lakrészét, szobáját, fürdőszobáját, ehhez azonban rendszeresen támogatást igényel (szóbeli segítség, részleges fizikai támogatás, figyelmeztetés, motiválás, utólagos kontroll). A lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, amennyiben teljes fizikai segítséget nem igényel, de szüksége lehet részleges fizikai, szóbeli támogatásra, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása. A takarítás során támogatást jelölünk, amennyiben a tisztítószer adagolásában vagy a takarítás eredményének ellenőrzésében rendszeresen támogatást kap a személy, illetve akkor is, ha a takarítás kivitelezésében szóbeli irányítást igényel.</p> <p>++ = Intézmény biztosítja számára: Jelenleg az intézmény biztosítja számára a takarítást, a lakó nem végzi a tevékenységet. A lakó jelenlegi egészségi/mentális/fizikai állapota és életkora nem akadályozza jelentősen, hogy bekapcsolódjon a takarítás folyamatába (bármilyen szinten), és/vagy van a lakónak releváns előzetes gyakorlati tapasztalata, ismerete.</p> <p>+++ = Intézmény biztosítja számára: Jelenleg az intézmény biztosítja számára a takarítást valamilyen formában, a lakó nem végzi a tevékenységet, és egészségi/mentális/fizikai állapota, életkora jelentősen akadályozza a tevékenység elvégzésében.</p>
Lakókörnyezet rendben tartása	<p>Jellemzően milyen típusú támogatással végzi a lakókörnyezet rendben tartását a személy? Ide tartozik: ruhák, használati eszközök elpakolása, rend fenntartása.</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>0 = Önálló: A lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) kontroll vagy figyelmeztetés szükséges, de ez a fajta támogatás nem rendszeres és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából! A személy a lakókörnyezet rendben tartását maga végzi.</p> <p>+ = Támogatást igényel: A személy jellemzően maga végzi a lakókörnyezet rendben tartását, de ebben támogatásra van szüksége. A lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, amennyiben teljes fizikai segítséget nem igényel, de szüksége lehet részleges fizikai, szóbeli támogatásra, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása. A lakókörnyezet rendben tartása során a szóbeli figyelmeztetés, rendszeres ellenőrzés esetén is a kísérő támogatást jelöljük!</p> <p>++ = Intézmény biztosítja számára: A személy nem végzi a tevékenységet, mert azt az intézmény biztosítja számára valamilyen formában, vagy akár lakótársa, szobatársa végzi el helyette. A lakó jelenlegi egészségi/mentális/fizikai állapota és életkora nem akadályozza jelentősen, hogy bekapcsolódjon a rendrakás folyamatába (bármilyen szinten), és/vagy van a lakónak releváns előzetes gyakorlati tapasztalata, ismerete.</p> <p>+++ = Intézmény biztosítja számára: A személy nem végzi a tevékenységet, mert azt az intézmény biztosítja számára valamilyen formában, vagy akár lakótársa, szobatársa végzi el helyette, és egészségi/mentális/fizikai állapota, életkora jelentősen akadályozza a tevékenység elvégzésében.</p>
Mosás, ruházat tisztán tartása	<p>Jellemzően milyen típusú támogatással végzi a személy a ruházat mosását? Ide tartozik a mosógéphasználat, a kézi mosás, teregetés.</p> <p>0 = Önálló: A lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) kontroll vagy figyelmeztetés szükséges, de ez a fajta támogatás nem rendszeres és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából! A személy az elszennyeződött ruházat tisztítását önállóan végzi.</p> <p>+ = Támogatást igényel: A személy jellemzően maga végzi az elszennyeződött ruházat tisztítását, de ebben támogatásra van szüksége. A lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, amennyiben teljes fizikai segítséget nem igényel, de szüksége lehet részleges fizikai, szóbeli támogatásra, motiválásra, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása. Az elszennyeződött ruházat tisztítása, mosás esetén a szóbeli figyelmeztetés, rendszeres ellenőrzés, esetleg a mosógép beprogramozásában nyújtott segítség esetén is támogatást jelölünk!</p> <p>++ = Intézmény biztosítja számára: A személy nem végzi a tevékenységet, mert azt az intézmény biztosítja számára valamilyen formában, vagy akár lakótársa, szobatársa végzi el helyette. A lakó jelenlegi egészségi/mentális/fizikai állapota és életkora nem akadályozza</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>jelentősen, hogy bekapcsolódjon a mosás folyamatába (bármilyen szinten), és/vagy van a lakónak releváns előzetes gyakorlati tapasztalata, ismerete.</p> <p>+++ = Intézmény biztosítja számára: A személy nem végzi a tevékenységet, mert azt az intézmény biztosítja számára valamilyen formában, és egészségi/mentális/fizikai állapota, életkora jelentősen akadályozza a tevékenység elvégzésében.</p>
Bevásárlás	<p>Jellemzően milyen típusú támogatással végzi a személy az alapvető élelmiszerek bevásárlását?</p> <p>A személy pénzkezelését külön kérdésben tárgyaljuk, így itt nem jelöljük, hogy hogyan jut hozzá a pénzhez, azzal hogyan gazdálkodik.</p> <p>0 = Önálló: A lakó a tevékenységet önállóan végzi, azaz nem szükséges beavatkozás a segítő személyzet részéről a tevékenység kivitelezéséhez. Önállót jelölünk abban az esetben is, ha esetenként (de nem minden alkalommal) kontroll vagy figyelmeztetés szükséges, de ez a fajta támogatás nem rendszeres és nem is elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából! A személy az élelmiszerek megvásárlását rendszeresen önállóan végzi.</p> <p>+ = Támogatást igényel: A személy jellemzően maga végzi a bevásárlást, de ebben támogatásra van szüksége. A lakó támogatást igényel a tevékenység kivitelezésében, amennyiben szüksége lehet részleges fizikai, szóbeli támogatásra, mely segítség elengedhetetlenül fontos a személy életminősége szempontjából. Támogatás a tevékenység végzésének figyelemmel kísérése és/vagy szóbeli promptok adása és/vagy részleges fizikai támogatása. A bevásárlás esetén a személy elkísérése, a szóbeli figyelmeztetés, rendszeres ellenőrzés szükségessége esetén is támogatást jelölünk!</p> <p>++ = Intézmény biztosítja számára: A személy nem végzi a tevékenységet, mert azt az intézmény biztosítja számára valamilyen formában, de jelenlegi egészségi/mentális/fizikai állapota és életkora nem akadályozza jelentősen, hogy bekapcsolódjon a bevásárlás folyamatába (bármilyen szinten), és/vagy van a lakónak releváns előzetes gyakorlati tapasztalata, ismerete.</p> <p>+++ = Intézmény biztosítja számára: A személy nem végzi a tevékenységet, mert azt az intézmény biztosítja számára valamilyen formában, és egészségi/mentális/fizikai állapota, életkora jelentősen akadályozza a tevékenység elvégzésében.</p>
Szakápolás, egészségügyi tevékenységek	<p>Van-e, és ha igen, akkor milyen típusú szakápolásra, egészségügyi szaktevékenységre van szüksége a lakónak?</p> <p>Az otthoni szakápolás a biztosított otthonában vagy tartózkodási helyén, kezelőorvosának rendelésére, szakképzett ápoló által végzett tevékenység.</p> <p>A leggyakoribb tevékenységek a felsorolásból választhatóak, ezen felül az egyéb kategória kitöltése szükséges.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szondán át történő táplálás és folyadékfelvétel - Tracheális kanül tisztítása, betét cseréje - Állandó katéter cseréje, rendszeres katéterezés, hólyagöblítés - Intravénás folyadék- és elektrolitpótlás - Decubitus kezelése - Intravénás és/vagy intramuszkuláris injekció - Gyógytorna - Fizikoterápia - Logopédia

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>- Egyéb szakápolási tevékenység: Részletezze, hogy milyen egyéb szakápolási tevékenységre van szüksége a lakónak!</p> <p>A szakápolási tevékenységre fordított átlagos heti óraszámot jelölje! Az információgyűjtéshez felhasználható dokumentumok:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ápolási lap - Fizioterápiai dokumentációs lap
Gyógyszerek szedése	<p>A szociodemográfiai adatlapon jelölt gyógyszerek adagolásában és szedésében jellemzően milyen típusú támogatásra van szüksége a személynek? A gyógyszer felírása és kiváltása nem tartozik ide.</p> <p>Csak abban az esetben kell kitölteni, ha a lakó szed gyógyszert!</p> <p>0 = önállóan adagolja és szedi gyógyszereit: A lakó gyógyszereszedése és adagolása során nem igényel támogatást.</p> <p>+ = Támogatást igényel: A gyógyszerek adagolásában vagy szedésében felügyeletre, kontrollra van szüksége, de alapvetően önállóan végzi a tevékenységet. Feltétel, hogy a lakó a gyógyszeres dobozból maga adagolja ki a gyógyszereit, a szükséges időpontban beveszi azokat.</p> <p>++ = Fizikai támogatást igényel: A gyógyszerek adagolását az intézmény szakemberei végzik, a lakó önállóan veszi be a gyógyszereit. A számára kiadagolt gyógyszert megbízható módon önállóan beveszi.</p> <p>+++ = Fizikai támogatást igényel: A gyógyszerek adagolását a szakemberek végzik, a lakó fizikai, mentális állapota miatt nem képes önállóan a gyógyszerek bevitelére, illetve a bevételt is fizikailag támogatni kell, vagy csak teljes figyelem mellett veszi be.</p>
Fejlesztés	<p>A fejlesztőpedagógus / gyógypedagógus / gyógytornász-mozgásterapeuta / mentálhigiénés munkatárs által végzett fejlesztő szaktevékenység gyakorisága és tartalma.</p> <p>Fejlesztés alatt értjük a kognitív készségek, társas készségek, kommunikációs készségek, akadémikus készségek fejlesztését, mozgásfejlesztést, önálló életviteli készségek fejlesztését, mindent, amit a gyógypedagógiai, pedagógiai, fejlesztőpedagógiai, mozgásterápiás tevékenységek körébe sorolunk, egyéni és csoportos formában.</p> <p>Ide tartoznak a különféle terápiás, mentálhigiénés foglalkozások is, például művészetterápiák, zeneterápia, állatasszisztált terápiák, pszichoedukáció stb.</p> <p>Jelölje a fejlesztésre fordított heti időtartamot! Röviden összegezze a fő fejlesztési területeket!</p> <p>Az információgyűjtéshez felhasználható dokumentum: Fejlesztési terv</p>
Mobilitás	<p>A személy mobilitásával, közlekedésével kapcsolatos szükségletek.</p> <p>Intézményen belüli közlekedés:</p> <p>0 = Amennyiben a lakó mozgásállapota nem korlátozza jelentősen a helyzet- és helyváltoztató mozgásban, úgy önállót jelölünk. Amennyiben a személy segédeszközt használ (pl. támbot), és annak segítségével önálló, akkor is önállót jelölünk.</p> <p>+++ = Támogatást igényel: Támogatást igényel a lakóegységen belüli közlekedéshez.</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>Településen belüli közlekedés (gyalogosan, kerékpárral): Azt jelöljük, hogy a személy a településen belüli közlekedéshez milyen támogatást igényel. A településen belüli tömegközlekedés használatát nem itt jelöljük.</p> <p>0 = Önálló: Amennyiben a személy nem igényel kísérést vagy szállítást a közlekedésben, önállót jelölünk.</p> <p>+ = Támogatást igényel: Amennyiben a személy a településen belüli közlekedéshez kísérést igényel, támogatást jelölünk. Akkor is ezt jelöljük, ha a kísérést nem intézményi szakember, hanem egyéb – természetes – támogató biztosítja a személy számára (pl. lakótárs). A lakó egészségügyi/mentális/fizikai állapota nem akadályozza jelentősen az önálló közlekedésben.</p> <p>++ = Támogatást igényel: Amennyiben a személy a településen belüli közlekedéshez kísérést igényel, támogatást jelölünk. A lakó egészségügyi/mentális/fizikai állapota jelentősen és alapvetően akadályozza az önálló közlekedésben. Pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek esetén a mobilitás minden formáját akadályozhatja a tevékenységhez kapcsolódó szorongás és kóros gondolatok, amelyek jó fizikai adottságok esetén is fennállhatnak. Vegye számba, hogy a mobilitás kapcsán milyen benyomásai voltak egy-egy személy esetében, pl. vegetatív tünetek, inadekvát félelem! A felmérésben a problémaelemzés segítséget nyújthat, ezáltal megbízható eredményt kapunk a támogatás intenzitásának meghatározásához.</p> <p>+++ = Szállítást igényel: Amennyiben a személy kísérelve sem tud önállóan közlekedni a településen, szállítást igényel.</p> <p>Településen kívül, tömegközlekedés használata: Azt jelöljük, hogy a személy a településen kívüli közlekedéshez milyen támogatást igényel. Ide tartozik a tömegközlekedés használata is. Itt jelöljük azt is, ha a személy a településen belüli tömegközlekedés igénybevételéhez igényel támogatást.</p> <p>0 = Önálló: Amennyiben a személy nem igényel kísérést vagy szállítást a közlekedésben településen kívül, a tömegközlekedési eszközöket önállóan használja, önállót jelölünk.</p> <p>+ = Támogatást igényel: Amennyiben a személy a településen kívüli közlekedéshez, tömegközlekedés használatához kísérést igényel, támogatást jelölünk. A lakó egészségügyi/mentális/fizikai állapota nem akadályozza jelentősen az önálló közlekedésben.</p> <p>++ = Támogatást igényel: Amennyiben a személy a településen kívüli közlekedéshez, tömegközlekedés használatához kísérést igényel, támogatást jelölünk. A lakó egészségügyi/mentális/fizikai állapota jelentősen és alapvetően akadályozza az önálló közlekedésben.</p> <p>+++ = Szállítást igényel: Amennyiben a személy kísérelve sem tud önállóan közlekedni a településen, szállítást igényel.</p> <p>A leggyakrabban előforduló közlekedési útvonalakat vegyük figyelembe, tehát általában gyakrabban fordul elő, hogy a szomszédos településre vagy a közeli nagyvárosba kell utazni, mint a hosszabb, távolibb útvonalakon. A szállítás átlagos heti óraszámát jelöljük, alapul véve az elmúlt 1 hónapot, elsősorban a támogató szolgálat adatai alapján.</p>
Foglalkoztatás	A lakó jelenlegi foglalkoztatási státuszának feltérképezése, a foglalkoztatási alapadatok összegyűjtése.

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>Jelenlegi foglalkoztatás Foglalkoztatásnak tekintjük a nyílt munkaerőpiaci, védett-akkreditált vagy szociális foglalkoztatási formákban való részvételt, illetve a közfoglalkoztatást.</p> <p>Amennyiben a lakó jelenleg nem vesz részt semmilyen jellegű foglalkoztatásban, jelölje, hogy a lakó aktív korú inaktív vagy nem aktív korú (nyugdíjas)! Amennyiben a lakó nem aktív korú, abban az esetben a további foglalkoztatásra vonatkozó kérdéseket nem kell kitölteni!</p> <p>Amennyiben a lakó jelenleg foglalkoztatva van, jelölje, hogy a lakó jelenleg milyen típusú foglalkoztatásban, milyen munkaviszonyban, mióta, hol, milyen munkakörben és milyen óraszámban dolgozik!</p> <p>1. Nyílt munkaerőpiaci munkáltató: Nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatónak tekinthetjük:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a versenyszférában működő szervezetek; a közszféra intézményei és a nem kifejezetten rehabilitációs célra létrejött nonprofit szervezetek; - azok a szervezetek, amelyek eladható termékeket állítanak elő vagy szolgáltatásokat nyújtanak, és azokkal meg is jelennek a piacon; - azok a szervezetek, amelyeknek nem a hátrányos helyzetű (pl. fogyatékos) emberek foglalkoztatása az elsődleges célja, hanem termékek előállítás, szolgáltatások nyújtása; - illetve ahol a foglalkoztatottak döntő hányada nem hátrányos helyzetű, fogyatékos ember. <p>Ezért a kijelölt célszervezetek, a foglalkoztatási célú nonprofit szervezetek nem tekinthetők nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatónak.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amelyek egyenlő esélyeket biztosítanak a foglalkoztatásban, azaz a bérezésben, előmenetelben, a munkavállalói jogok gyakorlásában, a kötelezettségek teljesítésében. - Speciális eljárás csak abban az esetben fogadható el, ha az a tartósan akadályozott ember foglalkoztatásához (annak elősegítéséhez) szükséges (pl. munkahely, munkaeszköz átalakítása, segédeszközök, speciális szoftverek stb. biztosítása). - Ahol a foglalkoztatás munkaviszonyban, határozott vagy határozatlan idejű munkaszerződés megkötésével történik, és a munkavállaló számára munkajövedelmet biztosít. <p>2. Szociális foglalkoztatás esetén válassza ki a megfelelő típust, és röviden írja le, milyen jellemző feladatokat lát el a lakó munkája során! Például: összeszerelés, precíziós munka, kisgépek kezelése, árupakolás, szőnyegszövés stb. Írjon le minden olyan jellemző tevékenységet, amelyet a lakó általában végez munkája során.</p> <ul style="list-style-type: none"> - munka-rehabilitáció - fejlesztő-felkészítő <p>3. Fejlesztő foglalkoztatás 2017. április 1-től: 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 99/B.§ (1) szerint: 99/B. § (1) „A fejlesztő foglalkoztatás célja a gondozási, fejlesztési, illetve rehabilitációs tervben foglaltak szerint az egyén egészségi állapotának, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelő fejlesztési és foglalkoztatási szolgáltatás biztosítása útján, az egyén felkészítése az önálló munkavégzésre vagy a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre”.</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>4. Akkreditált munkáltató: A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjának szabályairól szóló külön jogszabály szerint lefolytatott akkreditációs eljárás alapján kiadott akkreditációs tanúsítvánnyal (azaz alap vagy rehabilitációs, illetve kiemelt vagy feltételes tanúsítvánnyal) rendelkező munkáltató.</p> <ul style="list-style-type: none"> - tartós - tranzit <p>A 2., 3. és 4. típuson belül jelölje, hogy az intézmény biztosítja-e a foglalkoztatást (intézményen belüli foglalkoztatás)!</p> <p>5. Közfoglalkoztatásban vesz részt</p> <p>6. Egyéb: Az egyéb kategóriába soroljon fel minden olyan foglalkoztatási formát, amelyben a lakó részt vesz, de nincs a felsorolásban (ilyen lehet például családi vállalkozásban betöltött munkakör; alkalmi, idényszerű munka; önkéntes munka, egyéni vállalkozó, őstermelő, távmunka, szociális szövetkezeti tagság, szociális farm stb.).</p> <p>Írja be a munkáltató nevét, címét, a munkakör megnevezését, a heti munkaidőt, a munkaviszony kezdetét! Szociális foglalkoztatás esetében a főbb tevékenységeket is írja be!</p> <p>Jelölje, hogy a lakó rendelkezik-e komplex minősítéssel a 7/2012. (II. 14.) NEFMI-rendelet alapján! Amennyiben igen, írja be, hogy milyen minősítéssel, mely kategóriába sorolták a lakót!</p> <p>Rehabilitáció nélkül foglalkoztatható (60% feletti egészségi állapot).</p> <p>B1: foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható (51–60% közötti egészségi állapot).</p> <p>B2: egészségi állapota alapján rehabilitálható, azonban a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt (51–60% közötti egészségi állapot).</p> <p>C1: tartós foglalkozási rehabilitációt igénylő személy (31–50% közötti egészségi állapot).</p> <p>C2: egészségi állapota alapján tartós rehabilitációt igényel, azonban a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt (31–50% közötti egészségi állapot).</p> <p>D: csak folyamatos támogatással foglalkoztatható megváltozott munkaképességű munkavállaló (1–30% közötti egészségi állapot).</p> <p>E: egészségkárosodása jelentős, önellátásra részben vagy egyáltalán nem képes.</p> <p>Korábbi munkatapasztalatok</p> <p>A korábbi munkatapasztalatoknál jelöljön minden releváns, a jelenlegi foglalkoztatásától eltérő ismert foglalkoztatási formát, és az utolsó betöltött munkakört! A kategóriák tartalma azonos a jelenlegi munkakörre vonatkozó felsorolással.</p> <p>Az egyéb kategóriába soroljon fel minden olyan foglalkoztatási formát, amelyben a lakó részt vett, de nincs a felsorolásban (ilyen lehet például családi vállalkozásban betöltött munkakör; alkalmi, idényszerű munka; önkéntes munka stb.)!</p>
Pénzkezelés	A rendelkezésre álló pénzüsszeg önálló kezelése és beosztása

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>0 = Pénzével maga rendelkezik, és a rendelkezésre álló összeget önállóan osztja be: nincs gondnokság alatt, vagy a részlegesen korlátozó gondnokság nem terjed ki a pénzkezelés ügycsoportra, és a teljes jövedelmét önállóan osztja be, csak neki van hozzáférése a jövedelméhez.</p> <p>+ = Pénzével maga rendelkezik, de a rendelkezésre álló összeg beosztásában támogatást igényel: nincs gondnokság alatt, vagy a részlegesen korlátozó gondnokság nem terjed ki a pénzkezelés ügycsoportra, de a jövedelme beosztásában segítik őt az intézmény dolgozói vagy természetes támogatója. Támogatást kap a pénzkezelésben, amennyiben a teljes havi jövedelmét nem egészben kapja, hanem valaki segít a beosztásban. Vagy amennyiben tanácsadást, rendszeres ellenőrzést, kontrollt igényel a költségei felett.</p> <p>++ = Pénzével maga rendelkezik, de mások osztják be helyette/nem kezeli azt: nincs gondnokság alatt, vagy a részlegesen korlátozó gondnokság nem terjed ki a pénzkezelés ügycsoportra, de nem kezeli a pénzt, vagy csak a pénze egy részét kezeli, kapja készhez, és/vagy nincs beleszólása abba, hogy a jövedelme mire fordítódjon.</p> <p>0 = Pénzével nem rendelkezik önállóan, de a zsebpénzt maga osztja be: korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll, pénzéhez nem férhet hozzá, de a kapott zsebpénzt önállóan, támogatás nélkül osztja be.</p> <p>+ = Pénzével nem rendelkezik önállóan, a zsebpénz beosztásában támogatást igényel: korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll, pénzéhez nem férhet hozzá, és a kapott zsebpénz beosztásában támogatást igényel, például nem egy összegben kapja a havi zsebpénzt, hanem részletekben, vagy a kapott zsebpénz elköltésében tanácsadást, felügyeletet igényel.</p> <p>++ = Pénzével nem rendelkezik önállóan, a pénzt mások osztják be helyette/nem kezeli azt/minimális beleszólása van: korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll, pénzéhez nem férhet hozzá, és nincs zsebpénze, vagy van zsebpénze, de annak eldöntésében, hogy mire költi, más személyekre kell hagyatkoznia, nem kezeli azt.</p>
Szabadidő	
<p>A lakó szabadidős tevékenységeinek feltérképezése, a gyakori tevékenységek megjelölése, jellemző támogatási formák és a közösségi – integrált – tevékenységekben való részvétel megjelenítése.</p> <p>A szabadidőnek alapvetően három funkciója van: a személyes fejlődés biztosítása, a szórakozás és a felüdülés-felépülés.</p>	
Sport, mozgásélmény	<p>Meghatározott szabályok szerint, a szabadidő eltöltéseként vagy hivatásszerűen végzett testedzés, illetve szellemi gyakorlat, alkalmilag vagy szervezett formában, fizikai, illetve szellemi erőnlét fejlesztését szolgálja. A mozgásélmény fontos meghatározója a sportnak ebben az esetben, így ide soroljuk súlyosabban sérült személyek esetében a sétát, a passzívabb tornáztatást, mozgáselemek gyakorlását is.</p> <p>A lakó részvételének gyakorisága, az igényelt támogatás és a sportesemény közösségi vagy intézményen belüli formáinak jelölése. Ide tartozik a rehabilitációs célú, speciális, terápiás jelleggel végzett gyógytorna, terápiás lovaglás vagy gyógyúszás is.</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>Sporttevékenységben, mozgásélményben való részvétel gyakorisága: Jelölje azt a választ, ami leginkább jellemzi a lakó sporttal kapcsolatos aktivitását az elmúlt 1 év során!</p> <p>Sporttevékenységben, mozgásélményben igényelt támogatás: A lakó sporttevékenységben önálló, amennyiben a sporteseményen való részvétel során nem igényel támogatást. Nem számít, hogy hogyan jut el a sportesemény helyszínére, illetve hogy a szervezés hogyan történik, elsősorban a részvétel önállóságát nézzük. Akkor is önállót jelölünk, ha esetenként tanácsadásra, figyelemmel kísérésre van szüksége.</p> <p>Támogatást igényel: A sportolás során az edzői tevékenységet nem számítjuk ide, tehát ha valakit csupán az edző támogat a feladatok, gyakorlatok megfelelő kivitelezésében, az ütemezésben és motiválásban, azt önállónak jelöljük. Támogatást jelölünk, amennyiben az edzésen, sporteseményen történő részvételben nem a sporttevékenységgel és a gyakorlatokkal összefüggő támogatásra van szüksége, hanem például a részvételhez egy személy folyamatos, csak rá irányuló figyelme szükséges, vagy a gyakorlatok elvégzése során a lakó részleges fizikai támogatása szükséges.</p> <p>Sporttevékenység, mozgásélmény helye: Jellemzően az intézmény telephelyén vagy az intézmény által szervezett belső sporteseményen, nem integrált formában történik a részvétel.</p> <p>Vagy az intézményen kívül, esetenként integrált formában, a közösségben, nem fogyatékos emberekkel közösen, önszerveződő vagy professzionális sportegyesületek, sportklubok szervezésében. Ide tartozik az is, ha a lakó egy mindenki számára igénybe vehető közösségi sportklub speciális edzésén vesz részt.</p>
Kultúra	<p>Ide tartozik: könyvtár, filmszínház, színház, koncert, múzeum, kiállítás, szakkör, műhely, alkotó közösségek, ünnepek kultúrájának gondozása stb.</p> <p>Kulturális szolgáltatások igénybevételének gyakorisága: Jelölje azt a választ, ami leginkább jellemzi a lakó kulturális tevékenységgel kapcsolatos aktivitását az elmúlt 1 év során!</p> <p>Kulturális szolgáltatások igénybevételében igényelt támogatás: A lakó kulturális tevékenység végzésében önálló, amennyiben a tevékenységben való részvétel során nem igényel támogatást. Nem számít, hogy hogyan jut el a helyszínre, illetve hogy a szervezés hogyan történik, elsősorban a részvétel önállóságát nézzük. Akkor is önállót jelölünk, ha esetenként tanácsadásra, figyelemmel kísérésre van szüksége, de ez nem rendszeres.</p> <p>Támogatást igényel: Amennyiben a lakó a tevékenységben való részvétel és a hozzáférés során személyes támogatást igényel, például a könyvek kikölcsönzésében, a külső programok látogatásában, figyelemmel kísérést, szóbeli promptok adását, részleges fizikai támogatást (pl. az alkotó tevékenység során kezének vezetése) igényel, a részvétel során nem önálló.</p> <p>Kulturális szolgáltatások igénybevételének helye: Jellemzően az intézmény telephelyén vagy az intézmény által szervezett formában, nem integrált formában történik a részvétel és a szolgáltatások igénybevétele (pl. intézményi könyvtár, intézményi filmklub). Vagy az intézményen kívül, esetenként integrált formában, a közösségben, nem fogyatékos emberekkel közösen, önszerveződő vagy professzionális</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	kulturális egyesületek, közintézmények szervezésében, közszolgáltatások igénybevételével történik.
Vallásgyakorlás	<p>A lelkiismereti és vallásszabadság joga magában foglalja a vallás vagy más meggyőződés szabad megválasztását vagy megváltoztatását és azt a szabadságot, hogy vallását vagy más meggyőződését mindenki vallásos cselekmények, szertartások végzése útján vagy egyéb módon, akár egyénileg, akár másokkal együttesen, nyilvánosan vagy a magánéletben kinyilvánítsa, vagy kinyilvánítását mellőzze, gyakorolja vagy tanítsa.</p> <p>A lakó vallását aktívan gyakorolja, amennyiben az elmúlt 1 évben akár egy alkalommal is részt vett vallásos cselekményen, szertartáson, vagy ilyen irányú meggyőződését kinyilvánította.</p> <p>Amennyiben a lakó a vallását aktívan gyakorolja, jelölje, hogy mely vallási felekezet tagja!</p>
Hobbi, kedvelt szabadidős tevékenység	<p>A hobbitevékenység célja az önmegvalósítás, a vágyak kiélése, a személyes célok megvalósítása, az ismeretek és élmények gyarapítása. Ide sorolhatjuk többek között a tömegkommunikációs eszközök használatát (újságok, DVD, rádió, TV, internet), tárgyak gyűjtését, a barkácsolást, kézművességet stb. Jellemzően nem szervezett keretek között, hanem az egyén öntevékeny aktivitásának következménye a tevékenységben való részvétel. Jegyezzük fel, hogy mik azok a tevékenységek, amelyekkel a lakó szívesen és rendszeresen tölti szabadidejét (kivéve a már fent említett sport- és kulturális tevékenységeket)!</p> <p>Jelölje, hogy jellemzően ezen tevékenységek kivitelezéséhez igényel-e támogatást a személy!</p>
Természetes támogatók	<p>Természetes támogatók azok a személyek, akik kapcsolatban állnak a lakóval, lehetőség szerint önkéntes alapon és valamilyen életterületen segítik, támogatják őt. Természetes támogató lehet családtag, rokon, barát, ismerős, szomszéd, régi osztálytárs vagy munkatárs, önkéntes, a közösség bármely tagja, akinek alapvetően nem fizetett feladata a lakó segítése, támogatása. Támogatás lehet tevételes, fizikai beavatkozás (pl. kimosom a szennyes ruháit); pénzübeli, anyagi támogatás; érzelmi támogatás (pl. fel tudom hívni, ha valamit szeretnék megbeszélni, meghallgat, megért); tanácsadás (pl. nehéz döntési helyzetekben kikérem a véleményét); kísérés (pl. hosszabb utakra elkísér, hogy ne legyek egyedül és ne tévedjek el). Szinte bármilyen emberi tevékenység, ami a személy érdekében, az ő segítsége érdekében történik, támogatás lehet. Elemezze, hogy rendelkezik-e a lakó természetes támogatóval, támogatókkal! Ha igen, akkor a fent részletezett tevékenységek mentén gondolja végig és jelölje a felsorolásból, hogy a lakó jelenleg mely területeken kap támogatást ezektől a személyektől!</p>
Intim-szexuális szükségletek, amelyekkel kapcsolatban láthatóan megjelenik speciális támogatási igény, és amelyek befolyásolják a támogatott lakhatás előkészítését, kialakítását	<p>Jegyezze le, amennyiben a lakónak támogatási szüksége mutatkozik a szexualitás, intimitás megélésében! Például mozgássérült személyek esetében a szexuális aktus kivitelezése fizikai akadályokba ütközhet, melyek leküzdéséhez speciális támogatásra lehet szükség.</p> <p>Nem rögzíthető: a lakó nemi identitása, szexuális orientációja, preferenciája. Csak olyan tényrt rögzítsünk, amelyhez konkrét támogatási szükséglet rendelhető, és valamely módon befolyásolja a támogatott lakhatás kialakítását, a fizikai vagy személyi környezetet.</p>
Kockázatok	
Azokat a viselkedéses és egészségügyi kockázatokat, tényezőket jelöljük, melyek jelenléte a személy általános támogatási szükségleteinek szintjét módosítja, többlételemű támogatást generál.	

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Ütmutató
Bármely kockázat jelenléte jelentősen módosítja az egyén támogatási szükségleteit, ezért az egyéni tervnek és beavatkozásoknak is reagálniuk kell rá.	
Egészségügyi kockázatok, támogatási szükségletek	<p>A lakó egészségével összefüggő, további támogatási szükségletet generáló állapot, tényező megjelenítése.</p> <p>Azokat a kockázatokat jelenítsük meg, amelyek valóban gyakran okoznak problémát a lakó számára, ezért <i>plusz figyelmet, felügyeletet, egészségügyi beavatkozást, kísérést, prevencióos tevékenységet, egyéb rendszeres beavatkozást</i> tesznek szükségessé, legalább havonta, a szolgáltatásszervezést befolyásolva!</p> <p>A pszichoszociális fogyatékossgal élők esetében az egészségügyi dokumentáció pontos tájékoztatást ad a lakó állapotrosszabbodásairól, illetve ezek következményeiről. Jó esetben rögzítésre kerültek azok az életesemények, stresszhelyzetek, amelyek kb. egy hónapon belül visszaesést okozhatnak, valamint hagyatkozhatunk azon megfigyeléseinkre, amelyek a lakó viselkedésére és a napi életritmus változásaira vonatkoznak, ha ezt követően megjelent a pszichotikus állapot. Amennyiben az intézményben töltött évek alatt a visszaesést jelző korai figyelmeztető tünetek felmérésre kerültek, az egészségügyi kockázat is csökkenthető. Kockázatot jelentenek a lakók által nem jelzett szomatikus megbetegedések is, ezért végig kell gondolni, hogy hány esetben fordult elő olyan súlyos megbetegedés, amely intenzív megfigyeléssel elkerülhető lett volna, valamint megfigyelhetők-e komoly gyógyszer mellékhatások, amik életveszélyes állapotokat is okozhatnak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Epilepsziás rohamok: a gyógyszeres beavatkozással sem tünetmentes. • Táplálkozási zavarok: súlyos, egészségi állapotot veszélyeztető zavar, például extrém obesitas, bulimia, anorexia nervosa. • Súlyos allergia: tápláléktól, rovarcsípéstől; anafilaxiát okozó állapot kialakulása lehetséges. • Mozgáskoordinációs zavar miatt fokozott balesetveszély: a lakó mozgáskoordinációja (akár mozgásszervi, akár idegrendszeri eredet miatt) gyenge, ezért gyakran fordulnak elő balesetek, esések. • Ájulással, eszméletvesztéssel járó állapot: a lakó elveszíti eszméletét. • Egészségügyi probléma, rosszullét esetén nem jelez: a lakó nem jelez, amennyiben megsérül vagy rosszul van, ennek következtében fokozott figyelmet igényel. • Krónikus betegségből, egészségi állapotból adódó egyéb támogatási szükséglet, figyelem: írja le, hogy a fenti állapotokon felül milyen egyéb egészségügyi kockázatokkal kell számolni a lakó esetében, mely jelentősen befolyásolja önálló életvezetését, életminőségét! <p>Rendszeres járóbeteg-szakellátásra van szüksége a következő területeken: A fent megjelenített állapotok miatt rendszeres járóbeteg-szakellátás iránti szükséglete van.</p> <p>Járóbeteg-szakellátás: Olyan szakellátás, amely kizárólag járóbetegek részére (azaz a beteget csak az ellátási idejéig hospitalizálóan) nyújtja az ellátást. Az 1997. évi az egészségügyről szóló CLIV törvény alapján az általános járóbeteg-szakellátás a beteg folyamatos ellátását, gondozását végző orvos beutalása vagy a beteg jelentkezése alapján, szakorvos által végzett egyszeri, illetve alkalmyszerű egészségügyi ellátás, továbbá fekvőbeteg-ellátást nem igénylő krónikus betegség esetén a folyamatos szakorvosi gondozás.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pszichiátria - neurológia - kardiológia - endokrinológia - diabetológia

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<ul style="list-style-type: none"> - gastroenterológia - bőrgyógyászat - angiológia - nefrológia - fül-orr-gégészet - nőgyógyászat - sebészet - egyéb
Viselkedési kockázatok	<p>A viselkedési kockázatok felderítésénél arra vagyunk kíváncsiak, hogy van-e valamilyen, a szükségletek kielégítését vagy a szolgáltatás megszervezését, a tervezést alapvetően befolyásoló tényező, viselkedési sajátosság. Törekedünk arra, hogy valóban a befolyással bíró és permanensen megjelenő viselkedéseket rögzítsük! Minden leíró jellegű adatrögzítés esetében fontos, itt pedig kiemelt jelentősége van annak, hogy tényeket, ne pedig véleményeket rögzítsünk!</p> <p>Az objektivitást segíti az alábbi pontok átgondolása, mit minősítünk problémás viselkedésnek. Amennyiben a viselkedés az alábbi felsorolás legalább egy kritériumának megfelel, úgy viselkedésproblémáról beszélhetünk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A viselkedés, vagy annak súlyossága nem felel meg a személy életkorának vagy fejlettségi korának. 2. A viselkedés veszélyt jelent magára a személyre vagy másokra. 3. A viselkedés jelentős hátrányt jelent a személynek, mert lehetetlenné teszi azt, hogy fontos új készségeket sajátítson el, illetve kizárja őt fontos tanulási lehetőségekből. 4. A viselkedés jelentős stresszt okoz a személy környezetében élő/dolgozó embereknek, és elfogadhatatlan mértékben károsítja életminőségét. 5. A viselkedés ellenkezik a szociális normákkal (Janoch Monika, 2009). <p>Jelöljön minden olyan viselkedési kockázatot, mely az elmúlt fél évben legalább egyszer megjelent!</p> <p>Fontos, hogy csak olyan viselkedéses kockázatot jelöljön, amely nem a személy elsődleges problémája, betegsége, tehát például alkoholbeteg személyek esetén nem kell itt ismét jelölni a szerhasználatot, hiszen ez nem többlettámogatási igény, hanem az alapvető indikáció.</p> <p>A viselkedési kockázatot érdemes két szempontból elemezni: az egyik szempont, hogy a lakó a betegsége miatti állapotváltozások következtében tanúsít problémás viselkedést, a másik, amikor a lakónak indulatkezelési nehézségei vannak, amely alapvetően a személyiség alacsony szintű szervezettségéből adódik, ami személyiség- és készségfejlesztéssel módosítható.</p> <p>Lopás: a lakó rendszeresen elvesz más tulajdonában álló tárgyakat. Önbántalmazás: súlyos autoagresszív megnyilvánulások, öncsonkítás, pl. falcolás, hajtépkedés, fejnek falba ütégetése stb. Dührohamok: a lakó nem tudja indulatait megfelelően kezelni, ez dührohamok formájában jelentkezik, mely nem feltétlenül veszélyes mások vagy saját maga számára (ez külön jelölendő), de a környezetéből félelmet, szorongást, averziót vált ki. Destruktív magatartás (tárgy ellen irányuló): heteroagresszió, mely tárgyak rongálásában, tönkretételében nyilvánul meg. Más személyekre irányuló veszélyes viselkedés: más személyek felé</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	<p>irányuló agresszív viselkedés, mely beavatkozás nélkül mások testi épségét veszélyezteti, bántalmazáshoz vezet.</p> <p>Konfliktuskezelés: konfliktusai gyakran elmérgesednek, beavatkozás szükséges. Nem feltétel, hogy mások testi épsége veszélybe kerüljön. Ide tartozik a verbális agresszió, zsarolás, rendszeres áldozattá válás stb.</p> <p>Szerhasználat (alkohol, droghasználat): Kockázatot jelent az alkohollal és a droggal való visszaélés (abúzus): alkalmilag túlzott mennyiség vagy túl gyakori fogyasztás, ami egészségkárosodáshoz vezet, valamint a sóvárgás jelenléte: kényszeres vágy a szer megszerzésére.</p> <p>Dohányzás: csak abban az esetben jelöljük, amennyiben dohányzási szokásai külső kontrollt, támogatást igényelnek, önmaga nem tudja kontrollálni a fogyasztást, vagy a dohánytermékhez való hozzájutás beavatkozást igénylő helyzeteket generál (pl. csikkgyűjtés, csikkkel kereskedés stb.).</p> <p>Szucid kockázat: arra keressük a választ, hogy foglalkozott-e már az öngyilkosság gondolatával, ha igen, van-e kész terve ennek kivitelezésére. Ugyancsak meg kell vizsgálni, hogy követett-e el öngyilkosságot, hányszor és milyen módon, mi volt ennek a kiváltó oka. Ha a felmérő jól ismeri a lakót, és tudja, hogy gyakran fenyegetőzik öngyilkossággal, érdemes azt is végiggondolni, hogy ezt a céljai elérése érdekében teszi-e, vagy problémáira nem tud más megoldást. Szenvedélybetegeknél gyakori önsértő viselkedés a falcolás, a célcsoport vonatkozásában ezt a kérdést kellő gondossággal körbe kell járni. A családjában előforduló öngyilkossági kísérletekre vagy befejezett öngyilkosság esetén a szociális tanulás révén a tényleges szucid veszély nagyobb.</p> <p>Szökés, csavargás: rendszeresen elhagyja vagy igyekszik elhagyni az intézmény területét, önmagára veszélyes, nem talál vissza, vagy nem képes önmagát ellátni.</p> <p>Félelem, szorongás miatt támogatást, személyi jelenlétet igényel: rendszeres, indokolatlan félelmek és szorongások kerítik hatalmába, mely során személyes jelenlétre, megnyugtatóra van szüksége.</p> <p>Inadekvát szexuális viselkedés: nem megfelelő helyen kivitelezett, társadalmilag nem elfogadott szexualitással összefüggő viselkedés, mely jelentősen megnehezíti a közösségi részvételt (pl. nyilvános maszturbáció, magamutogatás stb.).</p> <p>Közösségi részvételt nehezítő aszociális jegyek: higiénia, szabály-, illetve egészségkövetés súlyos hiánya, pl. teljes elzárkózás bizonyos tisztálkodási tevékenységektől.</p> <p>Veszélyérzet hiánya, saját képességeinek túlbecslése: torz énképe és torz képességértékelése folytán rendszeresen veszélyes helyzetekbe kerül.</p> <p>Önnön képességeinek alulbecslése, kezdeményezőkétség hiánya miatt támogatást igényel: extrém visszahúzódó, nem rendelkezik asszertív készségekkel, könnyen válik áldozattá.</p> <p>Társadalmi normák, együttélési szabályok be nem tartása: inadekvát viselkedés közösségben, mely megnehezíti a közösségi beilleszkedést, társas részvételt, alapvető társas normák elutasítása.</p> <p>Krónikus betegség miatti viselkedésproblémák: állapotromlás következtében, átmenetileg jelentkező viselkedésprobléma, amely az alapbetegségből, és nem az alapszemélyiség jegyeiből eredeztethető.</p> <p>Szenzoros túlérzékenység és/vagy ingerkeresés: a szenzoros zavarok olyan mértékűek, hogy megnehezítik a hétköznapi tevékenységekben való részvételt, például órákon keresztül meredt figyelem a szenzoros ingerre, minden egyéb ingert kizárva.</p> <p>Új helyzetekre/emberekre/ismeretlen tárgyakra félelemmel, szorongással vagy elutasítással reagál: jelentős támogatást és előkészítést igényel az új helyzetekben való részvétel, apró dolgok is jelentős frusztrációt, feszültséget okoznak a személy számára.</p> <p>Rögeszmés ragaszkodás tárgyakhoz, szokásokhoz: szertartásos</p>

II. Jelenlegi szolgáltatási struktúra	
Kérdés	Útmutató
	viselkedés, kényszeres viselkedés, mely jelentősen megnehezíti a hétköznapi tevékenységekben való részvételt. Egyéb
Kritikus életesemények	Itt megjeleníthetők (amennyiben releváns) az élettörténetben fellelhető, ismert kockázatok, amelyeket a fenti felsorolás nem tartalmaz. Pl. abúzus, zaklatás, bűncselekmény, baleset, trauma, családi traumák, gazdasági vagy egyéb visszaélés, melyben <i>áldozat vagy elkövető</i> volt, és amely esemény (vagy annak hatása) még jelenleg is befolyásolhatja társas beilleszkedési képességét, kommunikációját, konfliktuskezelését, összességében a kiváltási folyamatot. Itt szükséges megemlíteni, amennyiben krízishelyzet esetén egyéni kezelési mód vagy igény merül fel.
Éjszakai felügyelet	A fent megjelenített egészségügyi és viselkedési kockázatokat figyelembe véve gondolja végig, hogy a személynek van-e olyan támogatási szükséglete, amely indokoltá teszi éjszakai felügyeletét! A jelenleg kapott szolgáltatás (tehát hogy jelenleg van-e éjszakai felügyelete) nem releváns a kérdés szempontjából. Elemezze és rögzítse, hogy mely tényező(k) teszi(k) valóban indokoltá a lakó éjszakai felügyeletét! Elemezze és rögzítse, hogy – amennyiben szükséges – a felügyelet feltétlenül személyes jelenlétet igényel, vagy távfelügyelettel esetleg megoldható lenne!
Vészhelyzetek kezelése	Az önálló életvitel egyik kritikus pontja a veszélyhelyzetek kezelése. Gondolja végig saját tapasztalatait felhasználva, hogy a lakó hogyan viselkedik vészhelyzetek esetén! Vészhelyzet lehet természeti katasztrófa, tüzeset, roszullét, baleset stb. Vészhelyzet esetén: <ul style="list-style-type: none"> - megfelelő személyt értesít – jelzi a jelenlévő segítő személynek, támogatónak a helyzetet; - hatóságot értesít – képes telefonon értesíteni a megfelelő hatóságot; - szükséges óvintézkedéseket önállóan megteszi – menekülés, az épület elhagyása, alapvető elsősegély-nyújtási technikák; - támogatásra van szüksége.

III. JÖVŐBELI TERVEK

Ez a rész egyaránt tartalmaz zárt és nyitott (interjú)kérdéseket. Ez utóbbiak a lakók egyéni interjúja során kerülnek megválaszolásra. **Ezt a részt az intézmény munkatársa tölti ki a lakóval történt beszélgetés alapján.**

A Jövőbeli tervek rész célja, hogy feltérképezze a lakó elképzeléseit, preferenciát a jövőjével kapcsolatban, egyúttal a tervezést segítse néhány életterület átgondolásával.

III. Jövőbeli tervek	
Kérdés	Útmutató
Lakótárs (interjúkérdés)	<p>Van-e preferenciája azzal kapcsolatban, hogy kivel szeretne élni? (Lakó választát rögzítjük.)</p> <p>Azt szeretnénk megtudni, hogy kivel szeretne együttlakni a támogatott lakhatásban.</p> <p>A lakó egyéni kommunikációs szintjének és preferenciájának megfelelően megfogalmazott és szükség szerint módosított kérdést tegyen fel a lakónak, az egyén megértési szintjéhez igazítva – szükség szerint kiegészítve alternatív-augmentatív kommunikációs eszközökkel! Jelöljük, hogy az intézmény egy másik lakóját említi, vagy egyéb személyt!</p> <p>Előfordulhat, hogy ezen a ponton nem kapunk választ, nem tud a lakó megnevezni senkit, mivel kevés információval, tudással rendelkezik a jövőjét illetően. Fontos, hogy ezt a kérdést minden esetben kezeljük prioritásként a lakhatás tervezése során, és időről időre térjünk vissza rá a későbbiekben is.</p>
Lakóhely (interjúkérdés)	<p>Van-e preferenciája azzal kapcsolatban, hogy hol, mely településen szeretne élni? (Lakó választát rögzítjük.)</p> <p>Azt szeretnénk megtudni, hogy van-e olyan település, amelyhez a lakó kötődik, amelyen el tudná képzelni az életét a jövőben.</p> <p>A lakó egyéni kommunikációs szintjének és preferenciájának megfelelően megfogalmazott és szükség szerint módosított kérdést tegye fel a lakónak, az egyéni megértési szintjéhez igazítva – szükség szerint kiegészítve alternatív-augmentatív kommunikációs eszközökkel!</p> <p>Előfordulhat, hogy ezen a ponton nem kapunk választ, nincs elképzelése, vagy nem tudja megfogalmazni a lakó. Ezt a kérdést kezeljük prioritásként, térjünk vissza rá a későbbiekben is!</p> <p>Rögzítsük azokat a körülményeket, háttértényezőket, melyek a válaszhoz tartoznak! Pl. egy település megnevezése esetén írjuk le, hogy az lehet az oka, hogy a lakó ott nőtt fel, saját ingatlannal rendelkezik a településen stb.</p>
Foglalkoztatás (részben interjúkérdés)	<p>A lakó és a segítő személyzet elképzeléseit rögzíti a lakó jövőbeli foglalkoztatásával kapcsolatban. Vegyük figyelembe az I. részben jelölt foglalkoztatási formákat és foglalkoztatási státuszt!</p> <p>Amennyiben a lakó dolgozik:</p> <p>Jelenlegi munkájával elégedett? Miért? Interjúkérdés, a lakó választát rögzítjük. Ezt a kérdést tágabb beszélgetésbe ágyazottan kell feltenni, mely során a lakó válaszadását értelmező, tájékoztató információk, lehetőségek felvázolásával kell támogatnunk. Csak abban az esetben kell kitölteni, ha jelenleg részt vesz foglalkoztatásban (lásd. I. Szociodemográfiai adatok részben).</p> <p>Milyen, a jelenlegitől eltérő munkatevékenységeket tudna elképzelni a lakó számára? Ez jelentősen eltérő lehet a jelenlegi munkakörétől, tevékenységeitől, de lehet ahhoz hasonló is. Gondolja végig, hogy ön milyen jellegű munkát, feladatokat tudna elképzelni a lakó számára, mi illeszkedne saját meglátása szerint a lakó erősségeihez, képességeihez! Elsősorban milyen területen? Fontos, hogy a jelenlegi foglalkoztatási lehetőségektől függetlenül, valóban olyan típusú munkát jelöljön, amely a lakó számára megfelelő lehet. Erre a kérdésre akkor is válaszolni kell, ha a lakó aktív korú, de jelenleg nem vesz részt foglalkoztatásban.</p>

III. Jövőbeli tervek	
Kérdés	Útmutató
	<p>Milyen munkaformát tartana reálisnak a jövőben a lakó számára?</p> <ul style="list-style-type: none"> - nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás - akkreditált foglalkoztatás - fejlesztő foglalkoztatás - közfoglalkoztatás - egyéb (pl. szociális szövetkezet, szociális farm, stb.) <p>A kérdés megválaszolása során figyelembe kell venni számos tényezőt: a lakó képzettségét, preferenciáit, társas és egyéb készségeit, munkatapasztalatait, stb. Javasoljuk egyéb, kiegészítő felmérések alkalmazását, pl. Lantegi módszertan.</p> <p>Milyen jellegű, típusú munkát tudna elképzelni? Interjúkérdés, a lakó válaszát rögzítjük. Amennyiben nem elégedett, vagy szeretne változtatni valamin a lakó, rögzítsük, hogy milyen munkakört, feladatokat tudna elképzelni magának, ha van ilyen!</p> <p>Amennyiben nem vesz részt jelenleg foglalkoztatásban, akkor is kérdezzük meg, hogy milyen típusú munkakörben, milyen feladatokat tudna magának elképzelni a lakó!</p> <p>A munkatársak, intézményi szakemberek véleményének birtokában fontos annak megjelenítése, hogy a jelenlegi munkavégzés megfelelő-e a lakó igényeinek, szükségleteinek, adottságainak (munkatársak megkérdezése, foglalkoztatási terv javaslatai alapján). Az új intézményi és ellátási struktúrában változások történhetnek a foglalkoztatásban, ezért is fontos, hogy akkor is válaszoljanak a kérdésre, ha a lakó jelenleg stabil munkahellyel rendelkezik.</p> <p>A felmérés eredményeként feltételezett képet kell kapniuk arról, hogy a lakó számára a kiköltözés után (tudatos felkészítést, fejlesztést feltételezve) milyen foglalkoztatási típus(ok), illetve munkakör(ök) lennének megfelelőek, milyen foglalkoztatási forma lenne a lakó számára ideális és preferált.</p> <p>Amennyiben a lakó nem dolgozik (csak akkor kell kitölteni, ha aktív korú a lakó, és jelenleg nem vesz részt foglalkoztatásban):</p> <p>Miért nem vesz részt a lakó a foglalkoztatásban? (csak abban az esetben kell kitölteni, ha a II. részben azt jelölte, hogy nem vesz részt foglalkoztatásban, és aktív korú). Jelölje, hogy jelenleg mi az oka annak, hogy a lakó nem vesz részt foglalkoztatásban! Használja az első két kategóriát:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nem rendelkezik a foglalkoztatáshoz szükséges szakvéleménnyel; - nem áll rendelkezésre megfelelő munkakör, munkalehetőség. <p>Csak nagyon indokolt esetben – amennyiben a fenti két kategória egyike sem igaz – használja az „egyéb” kategóriát, de ebben az esetben indokolja döntését!</p> <p>Milyen jellegű, típusú munkát tudna elképzelni? Interjúkérdés, a lakó válaszát rögzítjük.</p> <p>Milyen jellegű munkatevékenységet tudna elképzelni a lakó számára? (Bővebben ld. a fentiekben!)</p> <p>Milyen munkaformát tartana reálisnak a jövőben a lakó számára? (bővebben ld. a fentiekben)</p>
Felkészítési igények	Ebben a kérdésben azt szeretnénk feltárni, hogy a lakónak – egyéni készségeihez, preferenciáihoz illeszkedően – milyen felkészítési, képzési

III. Jövőbeli tervek	
Kérdés	Útmutató
(részben interjúkérdés)	<p>szükségei, igényei jelentkeznek, melyekkel a támogatott lakhatásra történő felkészítés során számolnunk kell.</p> <p>Milyen típusú, milyen témaköröket érintő képzéseken, felkészítésen szeretne részt venni? Interjúkérdés, a lakó választát rögzítjük. Fontos, hogy támogassuk a lakót abban, hogy milyen témakörökben gondolkodhat, amennyiben rögtön nem tud válaszolni. Segítségként használhatjuk a következő kérdések listáját, illetve a II. rész fő területeit.</p> <p>Tervezi-e, hogy a közeljövőben iskolarendszerű képzésben vegyen részt, továbbtanuljon? Interjúkérdés, a lakó választát rögzítjük. Arra számíthatunk, hogy viszonylag kevés lakónak lesz ilyen elképzelése, szüksége, de vegyük számításba, hogy akár egy megkezdett általános iskola befejezése vagy új szakma megszerzése is ide tartozhat.</p> <p>Felkészítés területei: A II. rész területeit végiggondolva, melyek azok a területek, amelyeken mindenképpen szüksége lenne a lakónak felkészítésre, képzésre a támogatott életvitel megvalósításához, a nagyobb fokú önállóság és függetlenség eléréséhez az ön megítélése szerint? Amennyiben valamelyik területen a II. részben azt jelölte, hogy „önálló”, gondolja végig, hogy szükséges lehet-e mégis felkészítés! Minden egyéb válasz esetében valószínűsíthető, hogy szükséges lesz a felkészítés. Jelölje a felsorolásban a felkészítés területeit!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Önellátás, ide tartozik: öltözködés; tisztálkodás és személyi higiénia; étkezés; segédeszközök használata és tisztán tartása. • Háztartás, ide tartozik: étel elkészítése (főzés); takarítás; lakókörnyezet rendben tartása; mosás; bevásárlás. • Közlekedés, ide tartozik: közlekedés a településen belül; közlekedés a településen kívül; tömegközlekedés használata. • Pénzkezelés, pénz értékének felismerése; pénz használata; pénz beosztása, gazdálkodás. • Szabadidő, ide tartozik: sport, kulturális tevékenységek; hobbi; közszolgáltatások igénybevétele. • Társas kapcsolatok, szociális készségek, ide tartozik: interperszonális viszonyok; informális kapcsolatok; partneri viszony; segítség kérése; konfliktuskezelés; társas szabályok; kommunikációs csatornák stb. • Információs-kommunikációs technológiák (IKT) használata, ide tartozik: számítógép-kezelés; IKT használata a személyi támogatásban; egyénre szabott IKT-eszközök; biztonság és IKT. • Természetes támogató háló: Természetes támogató háló felépítése, megerősítése vagy újjáépítése. • Támogatott döntéshozatal, önrendelkezés: A lakó önálló döntéseit, választási képességét segítő, önrendelkezést erősítő, nagyobb felelősségvállalásra felkészítő tréning, képzési program, jellemzően tapasztalati szakértők bevonásával. • Foglalkoztatás: Felkészítés a TL-kiköltözést követő új munkahelyen megvalósuló munkavállalásra.
Személyes támogatás (interjúkérdés)	<p>Azt szeretnénk megtudni, jelenleg van-e olyan professzionális támogatója a lakónak, akivel a jövőben is szívesen dolgozna együtt a támogatott lakhatásban.</p> <p>Van-e preferenciája azzal kapcsolatban, hogy kitől szeretné kapni a személyes támogatást a jövőben? (Lakó választát rögzítjük.)</p> <p>A lakó egyéni kommunikációs szintjének és preferenciájának megfelelően megfogalmazott és szükség szerint módosított kérdést tegye fel a lakónak,</p>

III. Jövőbeli tervek	
Kérdés	Útmutató
	az egyéni megértési szintjéhez igazítva – szükség szerint kiegészítve alternatív-augmentatív kommunikációs eszközökkel! (Lásd részletesen az interjúkérdéseknél!)
Jövő (interjúkérdés)	<p>Azt szeretnénk megtudni, hogy van-e olyan további szempont, amely a lakó számára kiemelten fontos az egyéni tervezés során – akár a jövőbeli lakhatással, akár személyi támogatással, akár szolgáltatásszervezéssel kapcsolatban.</p> <p>Van-e olyan fontos szempont, amit a jövőjével kapcsolatban szeretné, ha rögzítenénk az egyéni tervében? (Lakó választ rögzítjük.)</p> <p>A lakó egyéni kommunikációs szintjének és preferenciájának megfelelően megfogalmazott és szükség szerint módosított kérdést tegye fel a lakónak, az egyéni megértési szintjéhez igazítva – szükség szerint kiegészítve alternatív-augmentatív kommunikációs eszközökkel!</p> <p>Itt van lehetőség arra, hogy a lakó vágyait, kívánságait, esetleges aggodalmait, kétségeit is rögzítsük, melyre a későbbiek során megoldást keresünk. Akkor is rögzítsük a lakó választ, ha úgy érezzük, nincs reális lehetőség a jövőben ennek figyelembevételére!</p>
Megjegyzés	Minden rész végén a megjegyzés rovatba írjon fel minden olyan körülményt, tényt vagy meghatározó szempontot, amely az adatlap kitöltése során felmerült! Jegyezze fel, ha bizonyos kérdésekre nem tudott válaszolni, ezt röviden indokolja!

Szemponatok az interjú készítéséhez

Vegyük figyelembe, hogy a felmérés elkészítésekor – az előzetes tájékoztatás ellenére is – a lakók **minimális információkkal rendelkeznek** a folyamatról, a közösségi életvitelről és a támogatott lakhatásról, támogatott életvitelről. Ezért könnyen előfordulhat, hogy nem lesz preferenciájuk sok kérdésben, **nem tudják még elképzelni az új életformát**, sőt ez sok esetben félelmetes is lehet számukra, az első reakció akár az ellenállás is lehet. Ennek következtében a válaszok inkonzisztensek, következetlenek lehetnek a felmérés során, az is előfordulhat, hogy nem kapunk választ egy-egy kérdésre. Mivel ismeretlen, sok esetben számukra elképzelhetetlen életforma kialakításáról kérdezzük őket, a válaszok megbízhatóságánál ezt mindenképpen szem előtt kell tartanunk. A kiváltási folyamat előrehaladtával a lakók egyre több információval rendelkeznek majd, több gyakorlati tapasztalatuk és elképzelésük lesz az új modellről. Ennek következtében preferenciáik akár jelentősen meg is változhatnak, szükségleteik pedig szükségszerűen változni fognak. Tartsuk szem előtt, hogy ez egy első felmérés, a lakó válaszai, preferenciái a kiváltási folyamat során változni fognak, így a mostani válaszokat nem tekinthetjük véglegesnek, ezen kérdéseknek a teljes folyamat során újra és újra elő kell majd kerülniük. Ennek megfelelően a szolgáltatásainkat a kereteken belül kellő rugalmasság mellett szükséges alakítanunk.

A felmérés interjú részének elkészítése során figyelembe kell venni néhány olyan tényezőt, amely a lakók **hosszú intézményi életének** következménye lehet: a válaszadás során a megfelelési vágy, a „tekintélyszemély” vélt vagy valós elvárásaihoz való igazodás erős lehet. A hosszas hospitalizáció és az intézményi életforma során tapasztalható tanult tehetetlenség abban erősítheti meg a lakókat, hogy nincs valódi ráhatásuk az életükre, döntéseik nem relevánsak életük alakulása szempontjából. Mindez a valódi válasz megadását megakadályozhatja, a válaszokat torzíthatja.

Az alapprobléma (a fogyatékoság, a pszichiátriai probléma vagy a szenvedélybetegség jellege) szintén befolyásolhatja, szegényessé vagy túlzóvá, torzzá teheti a választ. Ezzel együtt nem szabad túlhangsúlyozni az ebből fakadó torzítást vagy interjúzási nehézségeket. A lakók **hatalommal való felruházása** épp azt jelenti, hogy döntési lehetőséget adunk a kezükbe, és támogatjuk őket abban, hogy a döntéseikkel és választásaikkal, azok következményeivel, máskor azok meghozatalához szükséges információk megadásával támogatjuk **önállóságuk és önrendelkezésük kibontakozását**.

Az interjúhelyzet új lehet a lakók és a munkatársak számára is. Az interjú ebben az adatgyűjtési rendszerben azt jelenti, hogy kb. fél óra időtartamban a munkatárs figyelmet szentel a lakónak. Számos felmérés és vizsgálat készül a lakókról az intézményekben időről időre. Amire a mostani interjú elkészítése során mindenképp fel szeretnénk hívni a figyelmet, az az **elmélyült, személyes figyelem biztosítása**. Legyen ez az interjú egy közös tanulás és a felkészülési folyamat első lépése a jövőbeni új lakhatási forma kialakítása érdekében.

A kiváltási folyamat **tanulási folyamat** is egyben. Az interjúhelyzet beszélgetésre, informálódásra, döntések meghozatalára, kérdések feltevésére, közös válaszok keresésére és együttműködésre ad lehetőséget. Meggyőződésünk, hogy a jól és lelkiismeretesen lefolytatott interjú garanciális eleme a lakókat középpontba helyező tervezési folyamatnak.

A személyes interjú körülményei

A beszélgetési helyzet legyen kötetlen, informális, ne okozzon felesleges feszültséget vagy aggodalmat a lakó számára. Valamennyi lakó számos felmérésben és vizsgálaton vett már részt korábban, ezek közül több komoly következményekkel járt (pénzbeli ellátást vagy járadékot, valamilyen intézményi bekerülést határoztak meg), és elsősorban az elvesztett vagy hiányzó képességekre, deficitekre fókuszált. Szeretnénk, ha ez a felmérés nem a hiányokkal foglalkozna elsődlegesen, a hiányzó képességeket a felmérőnek úgy kell kezelnie, mint a szükséges beavatkozások megtervezéséhez szükséges neutrális információkat. Olyan helyzetet és miliőt kell kialakítani, amelyben a lakó bátran kifejezheti igényeit és szükségleteit, kérdéseket tehet fel, és megkaphatja a döntéséhez szükséges valamennyi információt.

Készítsük fel előzetesen a lakót, hogy kérdezni fogunk, és tájékoztassuk a felmérés céljáról! Biztosítsuk a lakót, hogy sem az értékelés, sem a minősítés nem célunk, nincsenek jó és rossz válaszok, az ő **elképzeléseire, gondolataira, vágyaira, terveire vagyunk kíváncsiak**. Szükség esetén adjunk lehetőséget arra, hogy több alkalommal ülünk le. Alkalmazzuk a lakó általános napirendjéhez az interjú időpontjának megtervezése során, bizonyosodjunk meg róla, hogy alapvető szükségletei kielégítettek (nem éhes vagy nem fáradt), nem vonjuk el őt kedvenc időtöltésétől!

Biztosítsuk a lakó és a felmérő számára is a nyugodt környezetet, amelyben koncentrált és felszabadult beszélgetés folytatható!

Az interjút egyfajta beszélgetésként kezelve kötetlen helyzetet biztosíthatunk, melyben könnyebben meg tud nyílni a lakó, így háttér-információkat is könnyebben kaphatunk. Feltétlenül kerüljük az előkészítetlen, váratlan helyzeteket, a „semmiből nekiszegezett” kérdések könnyen ellenállást és az együttműködés hiányát válthatják ki a lakóból. A kérdéseket helyezzük kontextusba – például amennyiben tudjuk, hogy az intézményi élet előtt otthon, családban élt, segítsünk neki feleleveníteni ezeket az emlékeket, megtámogatva a válaszadást!

Mielőtt elkezdjük az interjút, mindenképp gondoskodjunk az alábbi feltételek meglétéről:

Ismerjük meg előzetesen a kitöltendő kérdőívet, ne akkor olvassuk először a kérdéseket! Tanulmányozzuk át az útmutatót, minden kétséget kizáróan értsük meg, hogy mire irányul az adott kérdés!

Az interjúhelyzet egy rövid beszélgetéssel kezdődik, fontos, hogy a lakó komfortosan érezze magát a helyzetben.

Először érdemes kitölteni azokat a kérdéseket, amelyekre a választ egyéb forrásból szerezzük be, csak ezután ülünk le a lakóval az interjúhoz! Segítséget jelenthet, ha az interjú idejére már több információt, adatot összegyűjtöttünk a lakóról, ezeket felhasználhatjuk a kérdezés során.

Az interjúkérdéseket érdemes magunknak kinyomtatni, előzetesen tanulmányozni, abba jegyzeteket készíteni.

Gondoljuk át előre, hogy konkrétan mit fogunk kérdezni a lakótól! Semmiképpen ne csak a kérdést olvassuk fel neki! A kitöltő személy jól ismeri a lakó kommunikációs stílusát, kommunikációs módját, egyéni megértési szintjét. Legyünk nagyon rugalmasak a kérdezés során, használjunk bátran segítő, támogató eszközöket, technológiákat, alternatív módszereket (például a kérdéseket – amennyiben a lakó számára ilyen módon érthetőbb – mutassuk neki írásban; bizonyos lakóktól kérhetjük a választ is írásban; használjunk könnyen érthető formában készült leírásokat; képeket és piktogramokat a megértés támogatása érdekében).

Az interjúkérdések sorrendjén módosíthatunk, de a válaszok adatbázisba rögzítésekor ügyeljünk arra, hogy a megfelelő helyre rögzítsük a választ!

A hozzátartozók, a lakó számára fontos személyeket a kommunikációs tervben megjelölt szempontok mentén előzetesen tájékoztassuk, és adjunk nekik lehetőséget a bekapcsolódásra az interjú során!

Pszichoszociális fogyatékossgal küzdők esetében is, csakúgy, mint más célcsoportnál, kiemelten fontos, hogy a felmérést végző személy olyan munkatárs legyen, akivel a lakó bizalmi kapcsolatban van, vagy képes a bizalmi légkör kialakítására, és minden esetben empátikusan viszonyul az érintett személyhez. A beszélgetés megindítását segítheti, ha semleges dolgokról váltunk néhány mondatot, és így közelítünk a személyes tartalmak felé. Kerülni kell a direkt kérdésfeltevést,

közvetett módon a különböző tématerületekhez fűzött megjegyzésekkel érjük el, hogy a beszélgetés a szükséges irányba haladjon! Kérdéseinket érdemes úgy megfogalmazni, hogy a lakó utolsó mondatainak kifejezéseit használjuk. Inkohereus, töredezett gondolkodás és beszéd esetén ne próbáljunk kérdéseinkkel értelmet vinni az összefüggéstelen mondatokba, inkább figyeljünk, hogy az elszórt foszlányokban megtaláljuk a számunkra szükséges információit! A lakó saját életével kapcsolatos nézeteit, patológiás tartalmait, a belső valóságát sosem szabad megkérdőjelezni, az ebből adódó „szenvedéseit” komolyan kell venni, és együttérzően szükséges reagálni rá. Törekedni kell a barátságos légkör fenntartására, soha ne vitatkozzunk!

Szenvedélybeteg emberek esetében gyakori, hogy az önmagukról alkotott kép jelentősen eltér a külső személy által észlelt személyiségjegyeitől, amely szükségessé teszi, hogy a felmérést olyan munkatárs végezze, aki jól ismeri a lakót, és képes tapintatosan a realitások felé terelni. A józan szerhasználók gyakran élnek meg szégyent a korábbi viselkedésük miatt, ezért ügyelni kell arra, hogy az erre utaló megjegyzéseit ne kommentáljuk, az esetleges játszmákat mindenképp kerüljük el! A jelenlegi életvitelét, esetleges botlásait ne minősítsük, de ne is bagatellizáljuk, ne feledkezzünk meg arról, hogy a szerhasználat betegség!

Nehézségek, akadályok az interjú során

A célcsoport tagjainak egyéni funkcionális akadályozottsága miatt a megértés, az egyéni élettapasztalatok köre korlátozott lehet. A felmérést végző szakember feladata, hogy a rendelkezésre álló segítő technikák alkalmazásával biztosítsa a lakó saját gondolatainak, minél teljesebb önálló megjelenésének a lehetőségét a felmérésben. A támogatott döntéshozatal érvényesítése a folyamat során elengedhetetlen a lakó hatékony bevonása, bevonódása érdekében.

A kérdéseket egyénre kell szabni. A felmérést végző szakember feladata, hogy szakmai kompetenciái birtokában, a lakó kommunikációs preferenciáit és egyéni megértési szintjét ismerve a kérdéseket érthetővé, értelmezhetővé tegye a lakó számára.

Példaként az autizmus spektrum zavarban érintett személyek esetén tapasztalható egyéni különbségeket hozhatjuk, mely szemlélteti, hogy mennyire változatos és egyéni lehet a kommunikációs megértési és kifejezési szint. Van olyan személy, aki írásban szereti kapni a kérdéseket, melyekre szóban válaszol; van olyan személy, aki írásban szereti kapni a kérdéseket, melyekre írásban válaszol; van, aki a saját kommunikátorát használja; van, aki a NikiTalk-ot, van, aki a PictoVerb-et; van, aki szóban tud kommunikálni; van olyan, aki gesztusokkal, van, aki tárgyakkal; van, aki képes-szóképes kártyacserével. Aki szóban kommunikál, az is lehet, hogy echolál, ez lehet funkcionális vagy nem funkcionális és így tovább. Ebből a példából is látszik, hogy semmilyen előzetesen meghatározott célcsoport-specifikus szabály nem érvényesül a kommunikáció csatornáit, módját illetően, azt mindig az **egyéni preferenciákat figyelembe véve** kell megtervezni. Az leszögezhető, hogy ha használ a lakó AAK-t, akkor a felmérés során is használjuk, és igazodjunk az egyén stílusához, szükségleteihez, preferenciáihoz! Abból az előfeltevésből indulunk ki, hogy a lakót a felmérést elvégző személy ismeri a legjobban.

A célcsoportba súlyosan akadályozott személyek is tartoznak, akik esetében a személyes reflexiók is súlyosan akadályozottak. Ebben az esetben is törekedni kell arra, hogy a lehető legnagyobb mértékben bevonjuk a felmérésbe, személyessé tegyük számára is a tervezést, ugyanakkor az ő esetükben nagyobb hangsúly helyeződik a dokumentumelemzésre, adatgyűjtésre és a környezet beszámolójára.

Ismeretlen és új élethelyzetek kerülhetnek elő a felmérés során, amelyekkel kapcsolatban hiányos tapasztalatokkal rendelkeznek a lakók. Az ezekre való válaszadás nagyobb nehézséget jelenthet, bizonytalanságot és frusztrációt is okozhat. Biztosítsunk annyi információt a jövőbeni lehetőségekről, amelyek befogadhatóak, reálisak, nem terhelik túl a lakót, azonban elégségesek ahhoz, hogy kompetens döntést hozzon!

Fontos, hogy a teljes felmérés során a releváns életterületen jelentkező szükségletekhez igazítható támogatásokról, szolgáltatásokról beszélünk. Valós és meglévő szükségleteket, illetve jelenlegi szolgáltatásokat lehet megjelölni, azzal a fontos megjegyzéssel, hogy a **szükségletek természetesen változnak** az élethelyzet, állapotok, életkor vagy bármely más befolyásoló

tényező változásának függvényében. Az eszköz **egy pillanatnyi támogatási igényt, szolgáltatási kört és a rendelkezésre álló erőforrások körét rögzíti**. A támogatási és beavatkozási szükségletet érdemes „felültervezni” egyes esetekben, és a lakó fejlődésével párhuzamosan folyamatosan, rugalmasan változtatni a támogatási körön.

Előfordulhat, hogy egy lakó nem szeretne az adott kérdésre válaszolni. Ezt minden esetben tartsuk tiszteletben, és rögzítsük az adatlapon!

Vegyük figyelembe, hogy még a körültekintő tájékoztatás ellenére is előfordulhat, hogy a lakó a felmérés során nem tud válaszolni az egyes kérdésekre, vagy válaszai nem tűnnek relevánsnak, esetleges félelmeit, aggodalmait tükrözi. Fontos, hogy rögzítsünk minden választ, és a lakó részéről felmerülő minden további kérdésre igyekezzünk válaszolni, aggodalmait eloszlatni.

Kapcsolódási pontok

Az lakók felmérésének eredményei, a dokumentumelemzésből és adatgyűjtésből származó információk alapvetően három szinten jelentkeznek, három különböző módon tudja az intézmény felhasználni azokat:

- A lakók egyéni felméréséből származó, területenként összesített eredményeket és adatokat az Excel-adatbázis lakókra vonatkozó összesítő táblázatai (eredmények munkalap) tartalmazzák (pl. hány fő autizmus spektrum zavarral érintett lakó van az intézményben; hány lakó szed rendszeresen gyógyszert stb.). Ezek elsősorban a kiváltási folyamat tervezéséhez, az Intézményi *Férőhely Kiváltási Terv* elkészítéséhez, valamint egy esetleges pályázati megvalósíthatósági tanulmány megírásához használhatóak fel. Az összesített egyéni eredmények értelmezését, felhasználásának lehetőségeit *A lakók egyéni kiváltási terve c. modul Tervezési segédletek* fejezetben található 11. sz. táblázat utolsó oszlopa tartalmazza.
- A felmérési adatok a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési tervhez, valamint az ingatlanok kiválasztásához adnak bemeneti információt. A felmért támogatási szükségleteket és a szükségletekre reagáló, a TL által nyújtott vagy a környezetből igénybe vett szolgáltatásokat a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv mutatja be, az összesített eredmények ebben a dokumentumban is megjelenítésre kerülnek.
- **Minden egyes lakó egyéni felméréséből, adatainak elemzéséből minden lakóra lebontott egyéni kiváltási terv készül.**

A lakók felméréséből származó adatok a következő módon kapcsolódnak az IFKT-módszertan további moduljaihoz:

HR-terv:

- Teljes fizikai támogatás heti óraszámával megadva
- Egyéb támogatás szükségessége: szóbeli prompt, részleges fizikai támogatás stb. (tevékenységpushoz rendelve, pl. önellátás, háztartási tevékenységek stb.)
- Szakápolási szükségletek, egészségügyi szaktevékenységek óraszámával
- Éjszakai felügyelet szükségessége, fejlesztés szükségessége, heti óraszámával
- Szállítási (társadalmi részvételt biztosító szolgáltatások)
- Lakó preferenciája, hogy kitől kapja a támogatást (jövőbeli esetfelelős személyére ajánlás)
- Áttételesen foglalkoztatáshoz szükséges létszámra irányadó
- Egészségügyi és viselkedéses kockázatok (speciális kompetenciák)

Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv:

- Foglalkoztatási státusz (dolgozik-e, és milyen típusú foglalkoztatásban vesz részt)
- Foglalkoztatási preferenciák (mit szeretne, milyen területen, milyen tevékenységeket végezni, milyen végzettsége/szakképesítése van)
- Rendszeres szakorvosi kivizsgálás, kontroll szükségessége, járóbeteg-szakellátás iránti szükséglet
- A lakó természetes támogatói
- Szakápolási szükséglet
- Képzési, felkészítési szükséglet
- Közlekedés, szállítási igény
- Szabadidős szükséglet (sport, kultúra és vallásgyakorlás)

Ingyenportfólió:

- akadálymentesítési szükségletek
- településpreferencia
- lakótárs-preferencia
- viselkedési kockázatok
- felügyelet és távfelügyelet (távolság miatt)

Költségterv:

- felmérést végző személyek költségei
- segédeszköz-szükséglet
- akadálymentesítési szükséglet
- támogatott lakhatás által nem kötelezően nyújtott szolgáltatások iránti szükséglet
- képzési, felkészítési szükségletek
- szakápolási igény

A modul célja	Biztosítja, hogy az érintett személy támogatása megfeleljen a szükségleteinek, kívánt életmódjának, elősegítse és támogassa a nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérést. Iránymutatást (inputokat) ad, hogy az egyénnek milyen támogatásra, felkészítésre, szolgáltatásokra van szüksége, hogy felkészüljön a támogatott lakhatásra (TL). Információkat nyújt a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv kialakításához.
A modul eszközei	A lakók adatait tartalmazó és összegző Excel-adatbázis Tervsablon Kitöltési útmutató
Személyi feltételek	A lakó egyéni kiváltási tervét ugyanaz a személy készíti el, aki az egyéni kiváltási felmérést is elkészítette – „egyéni kiváltási esetfelelős”
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, szövegszerkesztő program
A terv elkészítésének időigénye	3 óra/lakó

Bevezető

Az egyéni (kiváltási) terv célja annak biztosítása, hogy az érintett személy által kapott támogatás megfeleljen az ő szükségleteinek, kívánt életmódjának, elősegítse és támogassa az intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére történő sikeres átmenetet (Közös Európai Útmutató, 2012).

A tervezés során fontos döntéseket kell hozni az igénybevevők életével kapcsolatban. Létfontosságú, hogy ezeket a döntéseket a lakók, és adott esetben támogatóik aktív bevonásával hozzák meg, lehetővé téve számukra az életük és ezáltal a kapott támogatás feletti irányítást.

A lakókkal nem csupán konzultálni kell a tervezés, végrehajtás és monitoring során, hanem lehetővé kell tenni számukra, hogy döntéseket hozhassanak saját életükről, az általuk igényelt támogatásról és e támogatás nyújtásának módjáról. Az ENSZ Egyezmény alapelveként rögzíti a veleszületett méltóságot, az egyéni autonómia tiszteletét, beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét.

A megfelelő (sorstársaiktól, illetve szakmai konzultációval együtt kapott) támogatás biztosítása, a tájékoztatás és a segítségnyújtás kulcsfontosságú feltétel a lakók érdemi részvételének megvalósításához. Így a beszédben akadályozott személy részvételét például alternatív-augmentatív kommunikációs eszközök bevonásával biztosíthatjuk. A támogatott döntéshozatali megoldások bevezetésével az értelmi fogyatékos személyek számára is lehetővé tehető, hogy saját döntéseket hozzanak. Amennyiben az érintett nem képes közvetlenül részt venni a döntéshozatali folyamatban, egy, a bizalmát élvező személy képviselheti őt.

Az egyéni kiváltási terv célja **alapvetően kettős**: (1) iránymutatást, inputokat ad arra vonatkozóan, hogy az egyénnek milyen támogatásra, felkészítésre, szolgáltatásokra van szüksége, hogy felkészüljön a támogatott lakhatásra, (2) illetve célja, hogy meghatározza, hogy előreláthatóan milyen szolgáltatásokra és tevékenységekre lesz szükség a TL tervezése és megvalósítása során. Egyszerre **segíti az egyéni felkészülést a támogatott lakhatásra és támogatja a szolgáltatási portfólió kialakítását**.

Az egyéni kiváltási terv egy egyénileg, minden lakóról elkészülő dokumentum.

A tervekészítés alapelvei

Az életminőség javításának eszköze az **egyéni támogatás, a közösség pedig a minőségi élet kontextusa**. A szervezeteknek úgy kell magukra tekinteni, mint egy összekötő kapocs, híd a közösség felé. A szolgáltatások nyújtásának gyakorlata magában foglalja a személyközpontú tervezést, az individualizált támogatások nyújtását és a fogyasztó (szociális szolgáltatást igénybe vevő) bevonását a szolgáltatások tervezésébe és értékelésébe (Schalock, et.al., 2008). A rendszergondolkodás biztosítja az alapot ahhoz, hogy átlássuk a kölcsönös kapcsolatokat az individuum szükségletei, céljai, a szervezet és a nagyobb ellátórendszer között.

A felmérések és a tervezés során minden esetben figyelembe kell venni az alábbi elveket:

- A lakók és adott esetben családjaik, gondozóik vagy érdekképviselőik bevonása a jövőjükkel és támogatási szolgáltatásaikkal kapcsolatos döntéshozatalba. A szükségletfelmérés és tervezés nem végezhető el pusztán egy dokumentum áttanulmányozása és a gondozókkal vagy szakemberekkel folytatott beszélgetés alapján.
- A családok vagy (adott esetben) az érdekképviselők érdemi részvétele a teljes folyamatban, ideértve a megfelelő támogatáshoz való hozzáférés biztosítását számukra is. Fontos, hogy lehetőség szerint vonjuk be a terv készítésének folyamatába az érintett lakó mellett a Belső Szakmai Teamből a lakók képviselőjét is. Ő hitelesen támogathatja, segítheti a tervezési folyamatot, és az adott lakó esetleges kérdéseire, kétségeire választ adhat. Biztosítja, hogy a teljes folyamat során a lakók érdekei folyamatosan előtérben maradjanak, hogy a fókusz a lakók egyéni életminőségének javítása legyen.
- **Holisztikus megközelítés**, amely az egész személyt, és nem csupán fogyatékoságát veszi figyelembe. A fogyatékoságon vagy csökkent funkcióképességen felül az egyén számtalan vonással, tudással, tulajdonsággal és aspirációval rendelkezik, senki sem jellemezhető pusztán a fogyatékosága mentén. A fogyatékoság ténye önmagában szinte semmit nem árul el az egyénről, csupán egy része a teljes képnek.
- Az **egyén erősségeinek és erőforrásainak figyelembevétele** szükségletei és nehézségei mellett. A korábbi deficitorientált fogyatékoságkép helyett az embert mint egyént, mint személyiséget szükséges a középpontba állítani, és az ő egyéni szükségleteiből, céljaiból és vágyaiból kiindulni a tervezés során. A beavatkozások tervezése során az egyén azon képességeire és kapacitásaira szükséges építeni, amelyek mint erősségek ragadhatóak meg.

Tervezés módja

Jelen terv legfőképpen abban különbözik a hagyományos, személyközpontú tervtől, hogy alapvető célja és a terv fókusza egyrészt a **felkészülés a támogatott életvitelre, másrészt a támogatott lakhatás szolgáltatásainak megtervezése**. A szolgáltatások, támogatások rendszerének megtervezése során ezen fő célt szem előtt tartva, az egyén saját céljait, kívánságait és vágyait beépítve, az egyéni szükségletekre reagálva kell a szükséges támogatások, szolgáltatások körét és a stratégiákat meghatározni. Az emberek a fogyatékos személyek mindennapi életét gyakran – leegyszerűsítő módon – pusztán a személyes higiénia, az öltözködés és az étkezés összességéként szemlélik. Szeretnénk bemutatni, érzékeltetni, hogy az ember élete ennél sokkal több, nem redukálható egyszerű fizikai szükségletek kielégítésére. Kiemelkedő szerepe van az értelmes és értékteremtő munkavégzésnek, a szabadidőnek, rekreációnak és a társas kapcsolatoknak, melyekre az egyéni tervnek mind reagálnia kell.

A terv egy aktuális, pillanatnyi állapotra reflektál, mely a kiváltási folyamat során szükségszerűen változni fog. A változások főbb területei:

- az egyén vágyai, elképzelései, tervei (csakúgy, mint mindannyiunknak) folyamatosan változhatnak;
- az egyén szükségletei változnak: változnak készségei, képességei, és a környezet, amelyben tevékenykedik;
- a fentiek nyomán változik a szükséges beavatkozás és támogatás jellege, intenzitása is.

Az egyéni kiváltási terv **egy bemeneti terv**, egy többlépcsős folyamat első lépése, melyet több mérési és felmérési ciklus követ egészen a támogatott lakhatásba történő kiköltözésig. Elsődleges feladata a kiváltás folyamatában a lakók egyéni szükségleteinek figyelembevételével történő individuális tervezés megalapozása és a kiváltási projekt elkészítéséhez szükséges alapvető célok és feladatok rögzítése.

Számolnunk kell azzal, hogy a támogatott lakhatás megvalósításáig hosszú idő fog eltelni, ez alatt szükségszerűen változni fognak a fenti körülmények, ennek értelmében **jelen terv hatóköre elsősorban a kiváltási projekt megvalósításának első néhány hónapja**. Ez után szükségszerű a tervezést újragondolni, a változásokat rögzíteni, és ennek megfelelően módosítani a tervet.

A terv elkészítéséért felelős:

Az egyéni kiváltási tervet az adott lakó egyéni kiváltási szükségletfelmérését elvégző személy készíti. Ez a személy a lakó „egyéni kiváltási esetfelelőse”, aki ideális esetben a teljes folyamaton végigkíséri a lakót, az első felméréstől kezdődően a kiköltözésig. Ennek érdekében a személy kijelölése során ugyanazon szempontok érvényesek, amelyeket a lakók egyéni felmérésénél is jeleztünk (a kiválasztás részletes szempontjait és a szükséges kompetenciákat lásd: *Az intézmény munkatársainak felmérése* c. modulban).

A tervhez szükséges információforrások:

Az egyéni kiváltási terv alapvetően az egyéni kiváltási szükségletmérésre épül. Ezenfelül szükséges, hogy a tervet készítő szakember tisztában legyen az egyén általános képességeivel, erősségeivel, preferenciáival, azaz jól ismerje őt, így erősen támaszkodhat előzetes tapasztalataira a lakóval. A terv elkészítése során a felmérésből nyert adatokat feltáró, elemző munka során, a szakember előzetes ismeretei és tudása alapján szintetizálni szükséges. Elengedhetetlen az együttműködés és a megfelelő információáramlás a Belső Szakmai Team tagjai között, ezen a ponton elsősorban a települések és a releváns szolgáltatások szempontjából szükséges a megfelelő információkkal rendelkeznie a tervet készítő személynek.

A terv elkészítéséhez szükséges idő:

3 óra/lakó

A tervkészítés ütemezése:

Az egyéni kiváltási terv elkészítéséhez már rendelkezésre kell állnia a következőknek: környezeti felmérés; szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv; ingatlanportfólió.

A terv elkészítésének időpontjában már kiválasztásra kerültek azok a települések, amelyeken támogatott lakhatás kerül kialakításra, és döntés született az intézmény szolgáltatási portfóliójáról, ezen belül a biztosított foglalkoztatási lehetőségekről. Rendelkezésre állnak a leendő ingatlanok típusának, nagyságának, elosztásának részletei is, mivel az egyéni terv elkészítéséhez már konkrétan meg kell határozni, hogy a lakó kivel, hol, milyen lakóformában fog lakni (az egyéni kiváltási terv helyét az IFKT elkészítésének folyamatában részletesen bemutatja a 2. ábra).

A terv egyénenként készül, kitölthető papíralapon, nyomtatott formában, vagy Word formátumban, számítógépen, a mellékletben található tervsablon alapján. Az egyéni tervet ideális esetben a lakóval közösen, vele együtt készítjük el. Ez alól kivételt képeznek azok a területek, amelyek a jogszabályban meghatározott, és a kitöltő számára kevés mozgásteret hagyó szolgáltatási elemeket azonosítják a szükséges támogatások mentén. Fontos, hogy szánjunk bőségesen időt az egyéni terv elkészítésére,

ha szükséges, térjünk vissza rá később. Az elkészült tervet a terv készítéséért felelős szakember mellett a lakó is minden esetben aláírásával hitelesíti.

Az egyéni kiváltási terv kitöltési útmutatója

Az egyéni kiváltási terv hat nagyobb részből áll:

- I. Szociodemográfiai adatok
- II. Választott település
- III. Lakóforma
- IV. Kommunikációs szükségletek
- V. Társas kapcsolatok rendszere
- VI. Tervezett szolgáltatások és felkészülés

Az első öt területet a tervekészítés során szöveges formában kell elkészíteni, a hatodik terület kidolgozásához a tervsablon egy táblázatot tartalmaz. Az egyéni kiváltási terv korábban meghatározott célja kettős: egyrészt a támogatott lakhatás megtervezésére szolgál, másrészt a kiváltási folyamat során az egyéni felkészülés időszakára ad támpontokat a szakmai feladatokra vonatkozóan. Ennek értelmében az alapvető életterületekhez kapcsolódóan két fő tervezési cél mentén dolgozik.

Az egyéni kiváltási terv elkészítéséhez:

1. Vegye elő az adott lakó egyéni kiváltási szükségletmérési adatlapját (továbbiakban röviden felmérés) vagy az adatokkal feltöltött Excel-adatbázist!
2. Tanulmányozza, szükség esetén nyomtassa ki a Dokumentumtárban szereplő egyéni kiváltási tervsablon!
3. A kitöltéshez használja segítségül a modul *Tervezési segédletek* fejezetében található táblázatokat!
4. Készítse el a tervet papíralapon vagy elektronikus változatban az alábbi útmutatások alapján!

I. Szociodemográfiai adatok

Az I. terület kitöltése a felmérés I. részének válaszai alapján történik.

Alapadatok

- Név
- TAJ szám
- Születési dátum

Diagnózisok felsorolása

Ahol releváns, írja be a súlyosságot is, illetve az alkategóriát!

További szakorvosi kivizsgálás szükségessége

Jelölje, hogy milyen további kivizsgálás javasolt a személy számára, és ez milyen határidővel teljesíthető!

Segédeszközök

Sorolja fel az összes segédeszközt, amelyet a felmérésben jelölt! Külön jelölje:

- **Jelenleg rendelkezésre álló segédeszközök:** Azokat a felmérésben megnevezett eszközöket írja fel, amelyekkel a személy rendelkezik **és** cseréje nem aktuális!
- **Jelenleg rendelkezésre nem álló segédeszközök:** Azokat a felmérésben megnevezett eszközöket írja fel, amelyekkel a személy nem rendelkezik, **vagy** cseréje aktuális! Minden segédeszköz esetén válasszon a következő lehetséges akciók közül: fel kell írni; el kell készíteni; további szakembert kell bevonni; anyagi fedezetet kell keresni; kölcsönözni szükséges; használtan beszerezni szükséges stb.
- **Tervezett tevékenységek:** Soroljon fel minden olyan teendőt, amely a lakó segédeszközhöz jutásához vagy annak használatához fontos a tervezés során! Ilyen szempont lehet például, hogy a segédeszközök tárolására – elsősorban mozgássérült személyek esetén – tervezzünk megfelelő méretű helyiséget. A segédeszközök felírását szigorúan szabályozzák az ortopéd orvosok számára, ezért a hozzájutás ilyen módon – saját eszköz – gyakran akadályokba ütközik. Ugyanakkor ma már rendelkezésre állnak kölcsönzési lehetőségek (pl. Guruló –

Mozgáskorlátozott emberek foglalkoztatását, önálló életvitelét segítő eszköze fejlesztő műhely és szolgáltatási hálózat), illetve használt eszközök vásárlásának a lehetősége is fennáll.

Akadálymentesítési szükségletek

Írja le a lakó akadálymentesítési szükségleteit a felmérésben megjelölt kategóriák alapján, a lehető legrészletesebb módon!

A lakó jövedelme – költőpénz

A rendszeres levonások és a személyi térítési díj után maradó jövedelmet tüntesse fel! (Az Excel-adatbázis az adatbevitelt követően automatikusan kiszámolja.)

II. Választott település

Nevezze meg azt a települést, amelyen a lakó támogatott lakhatását tervezik! Ennek kiválasztásához alapvetően az egyén választása, a szociogram és az ingatlanportfólió adnak útmutatást.

III. Lakóforma

Az egyéni kiváltási szükségletmérés III. részének 1. kérdésére adott válasz, illetve az ingatlanportfólió alapján. Írja le, hogy milyen lakóformában (családi ház, apartman stb.), kivel, kikkel, milyen nagyságú szobában fog élni a lakó!

IV. Kommunikációs jellemzők és szükségletek

Jellemezze **átfogóan** a lakó általános kommunikációját! Segítségként használja a lakóval történő interakciók során szerzett tapasztalatait! A következő szempontokat kérjük feltüntetni:

- beszélt nyelvet nem használ;
- beszélt nyelvet használ;
- egyéb nyelvet, pl. jelnyelv, gesztusnyelv, Bliss-nyelv, használ;
- alternatív-augmentatív kommunikációs eszközt használ, ha igen, írja le, pontosan mit (például képcserés kommunikáció, tárgyas kommunikáció, kommunikátor);
- expresszív – kifejező kommunikáció szintje, jellemzői;
- receptív – megértő kommunikáció szintje, jellemzői;
- megfigyelhető-e eltérés a személy kommunikációjában a társas helyzet függvényében: kétszemélyes helyzetben, csoportban, ismert személyek között, ismeretlen személyek között, lakótársakkal, szakemberekkel, családtagokkal stb.;
- beszélt nyelv esetén a beszéd érthetősége, relevanciája, kölcsönösség az interakcióban, echoláliák, ismétlések jelenléte;
- minden egyéb, a lakó kommunikációja szempontjából fontos információ.

Pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek esetén további szempontok:

Gyakori lehet az inkoherencia, az összefüggéstelen beszéd, amely – miután a fogyatékossgot mentális betegség okozza – a betegség folyamatának megfelelően változik. Szintén a célcsoport kommunikációjában figyelhető meg a szokatlan, bizarr kifejezések, téves és megdönthetetlen állítások.

Szenvedélybeteg emberek esetén további szempontok:

Gyakran jellemző a konfabuláció, a „meseszömvő” kommunikáció, amikor a lakó a hiányos emlékeit nem valós élményekkel, eseményekkel egészíti ki. Alkoholbetegek kommunikációjában a korai demencia következtében megfigyelhető a meglasztult beszéd, amelyhez gyakran társulnak szókihagyások, ami a közléseket érthetlenné teszi.

V. Társas kapcsolatok rendszere – intézményen belüli és kívüli kapcsolatok

Részletezze a lakó szociális kapcsolatrendszerét, a kapcsolatok típusát, jellemzőit! Információt talál az egyéni felmérés I. és II. részében a lakó számára fontos személyekről, a lakó természetes

támogatóiról. Jellemezze a lakó kapcsolatát a többi lakóval, segítő személyzettel, családtagjaival, egyéb emberekkel! Írja le a lakó pozitív és negatív kapcsolatait egyaránt! Térjen ki a következő kérdésekre: Van-e a lakó életében olyan személy, aki negatív hatással van rá? Van-e a lakó életében olyan személy, aki pozitív hatással van rá? Kik a lakó legfőbb támogatói? Kivel van kitüntetett kapcsolata a lakónak? Inkább egyedül, magányosan szeret tevékenykedni, vagy jobban szereti, ha van vele valaki? Hogyan reagál a lakó ismeretlen személyekre? Ezenkívül jegyezzen fel minden fontos, releváns információt a lakó társas kapcsolati rendszeréről!

VI. Tervezett szolgáltatások és felkészülés

1. Életterületek

Ebben az oszlopban a fő életterületeket találja felsorolva, és az ezeken belül meghatározható releváns tevékenységeket. Ezek megegyeznek az egyéni kiváltási szükségletmérés II. részében vizsgált életterületekkel. Ezeken a területeken belül kell majd meghatározni a támogatott lakhatás és a közösségi életvitel tervezett szolgáltatásait, illetve a támogatott lakhatásra történő felkészülés tartalmait, alapul véve a felmérés III. részében meghatározott jövőbeli terveket, egyéni preferenciákat.

- Otthoni élet: A támogatott lakhatás, a személy otthonában történő támogatások, szolgáltatások megjelenítése. Ide tartozik: önellátás; háztartási tevékenységek; lakóhelyen belüli mobilitás; pénzkezelés.
- Munka: A foglalkoztatásban fontos szempont, hogy a kiváltás nyomán lehetőség szerint egy foglalkoztatási formával feljebb lépjen az egyén – képességei és szükségletei alapján. Tehát amennyiben valaki intézményen kívüli, védett foglalkoztatásban dolgozik, úgy cél lenne a nyílt munkaerőpiacra kilépés. Ugyanakkor cél lehet például a jelenlegi foglalkoztatási forma megtartása is. A cél meghatározása minden esetben egyéni mérlegelésen alapul. A tervben az ehhez szükséges beavatkozásokat, lépéseket kell megjeleníteni. A tervezés során kiindulópontként az egyén által az egyéni felmérés III. részében kitöltött interjúkérdések az irányadóak (mennyire elégedett jelenlegi munkájával, milyen területen tudná magát elképzelni stb.). Ide tartozik a releváns, elérni kívánt foglalkoztatási forma; településen belüli, illetve településen kívüli mobilitás. A foglalkoztatási formáknál azt a sort kell kitölteni, amelyet a lakó TL-be költözését követően előreláthatólag célként kívánunk elérni. (Tehát ha például jelenleg akkreditált foglalkoztatásban vesz részt, és marad is ebben a foglalkoztatási formában a lakó, akkor ehhez szükséges eszközöket és célokat kell rendelni. Amennyiben jelenleg nem dolgozik, de célként jelöljük, hogy a jövőben részt vegyen szociális foglalkoztatásban, akkor ebben a sorban kell jelölni a releváns felkészítési, felkészülési területeket és szolgáltatásokat.)
- Szabadidő: A kikapcsolódás, a pihenés, a feltöltődés, a személyes fejlődés, a rekreáció területei. Ide tartoznak: sport, kultúra, vallásgyakorlás; településen belüli közlekedés; településen kívüli közlekedés.
- Egészség és biztonság: A teljes támogatási rendszert, a teljes tervet nagymértékben befolyásolja, illetve módosítja az ezeken a területeken jelentkező támogatási igény. Ide tartozik: egészségügyi kockázatok, viselkedési kockázatok, éjszakai felügyelet.

2. Tervezett szolgáltatások a támogatott lakhatásban

Ez a szekció jeleníti meg, hogy a támogatott lakhatásban a lakó jelenleg feltárt szükségleteit és az aktuálisan nyújtott szolgáltatásokat figyelembe véve milyen intenzitású, milyen típusú szolgáltatásokra lesz prognosztizálható igénye. Fontos figyelembe venni, hogy a jelenleg feltárt szolgáltatási struktúra és szükségletek egy bemeneti, kiindulópont, mely szükségszerűen változni fog az elkövetkezendő időszakban. Mivel kiindulópontként a jelenlegi szolgáltatásokat, támogatásokat vesszük, ez alapján inkább felültervezésre lehet számítani. Az egyén szükségletei a felkészítés következtében jelentősen változni fognak – ezt egy későbbi felmérés részletesen fel tudja majd tární. Arra is számítani kell, hogy a kiköltözés után közvetlenül megemelkedik a lakó támogatási szükséglete a legtöbb életterületen, hiszen egy teljesen új környezetben kell majd élnie, tevékenykednie. Ez a támogatási szükséglet a későbbiekben – ahogy a mindennapi élet rutinná válik, a tevékenységek begyakorolódnak – várhatóan fokozatosan csökkenni fog, amennyiben valóban az önállóságot és függetlenséget támogató, funkcionális készségekre építő (lásd erről szóló fejezet) támogatást kap a lakó.

Az egyéni terv készítése során célszerű először ezt a 2. szekciót (Tervezett szolgáltatások a támogatott lakhatásban) elkészíteni minden életterületre, majd ezután elkészíteni a 3. szekciót (Felkészülés a támogatott lakhatásra).

2.a. Jelenlegi támogatások intenzitása

A jelenlegi támogatások intenzitását az egyszerűbb és áttekinthetőbb terv érdekében a következő módon jelöljük:

- 0 – a személy önálló a tevékenység végzésében
- + – a személy minimális támogatást igényel a tevékenység végzésében
- ++ – a személy részleges fizikai, intenzívebb támogatást igényel a tevékenység végzésében
- +++ – a személy teljes (fizikai) támogatást igényel a tevékenység végzésében

Az egyes tevékenységekhez szükséges támogatások intenzitásának megítéléséhez, az oszlop kitöltéséhez részletes, területenkénti leírást talál a *Tervezési segédlet* fejezetben található, 11. számú táblázatban.

2.b. Támogatott lakhatás szolgáltatási elem

Ebben az oszlopban tüntesse fel az adott életterületen releváns és az adott támogatási szükségletnek megfelelő szolgáltatási elemet, mely lehet:

- felügyelet,
- étkeztetés,
- gondozás,
- készségfejlesztés,
- tanácsadás,
- pedagógiai segítségnyújtás,
- gyógypedagógiai segítségnyújtás,
- szállítás,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás.

A támogatott lakhatáson belül a „lakhatás” szolgáltatást nem szükséges külön megjeleníteni, hiszen értelemszerűen erre minden lakónak szüksége lesz.

2.c. Természetes támogatók

Jelölje x-szel, hogy az adott életterületen az adott tevékenység elvégzése során van-e a lakónak természetes támogatója! Ebben segítséget nyújt az egyéni kiváltási szükségletmérés II. részének természetes támogatókra vonatkozó kérdése.

2.d. Szolgáltatási gyűrű

Írja le, hogy mely, a környezetben megtalálható szolgáltatás igénybevétele válik szükségessé a lakó szükségleteinek kielégítéséhez, a lakó támogatásához az adott életterületen. Jelen modul *Tervezési segédlet* című fejezetében található 12. sz. táblázatban a támogatási szükséglethez kapcsolható releváns szolgáltatásokat találja felsorolva. Ezek alapján válassza ki, hogy a lakó számára szükséges-e, és ha igen, milyen külső szolgáltatás bevonása (pl. foglalkoztatással kapcsolatos szolgáltatások, egészségügyi alap- és szakellátás, szabadidős szolgáltatások stb.)!

Természetesen amennyiben az adott életterületen jelentkező támogatási igény a TL keretében nyújtott szolgáltatással kielégíthető, úgy az adott életterületnél nem szükséges kitölteni az adott sort. Például: amennyiben a lakónak a tisztálkodás, személyi higiénia területén szüksége van támogatásra, és ezt a TL keretén belül gondozás tevékenységgel lefedjük, ebben az esetben nincs szükség további szolgáltatási elem bevonására a szolgáltatási gyűrűből. Ugyanakkor, ha a lakó nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedéséhez munkaerő-kölcsönzési szolgáltatás igénybevételére van szükség, akkor ezt a szolgáltatási gyűrű oszlopban kell megjeleníteni.

3. Felkészülés a támogatott lakhatásra

Valószínűsíthető, hogy mivel az életterületek és a színhelyek minden személy esetében gyökeresen átalakulnak, illetve alapvetően megváltozik az élet szervezése a támogatott lakhatásban (intézményi ellátásból közösségi részvétel), minden lakónak minden életterületen szüksége lesz – valamilyen mértékű – felkészítésre a sikeres átmenethez és a közösségi beilleszkedéshez. Jelen terv csak egy elsődleges tájékoztató pont az átmeneti időszakokra tervezendő beavatkozásokhoz, felkészítésekhez. Ezek részletes feltárása egy következő felmérési és tervezési szakasz feladata.

Fontos szem előtt tartanunk a felkészülés és tervezés során az élethosszig tartó tanulás, fejlődés szükségességét mint alapértéket és eszmét.

3.a. Személyes célok

Ahogy korábban említettük, igen nehéz elképzelni, hogy valamely lakónak egyáltalán ne lennének vágyai, közeli s távoli tervei, melyeket meg szeretne valósítani, illetve ne lenne szüksége felkészítésre, támogatásra a költözést megelőzően valamely életterületen. Arra is utaltunk, hogy jelen terv sajátosságát az adja, hogy fő fókusz a támogatott életterület kialakítása és az arra történő felkészülés. Ugyanakkor fontosnak tartjuk, hogy a szinte végtelen számú lehetőség közül ezen a ponton a tervet készítő személy prioritásokat állítson fel, és válasszon, melynek kiindulópontját elsősorban a lakó preferenciái jelentik. A prioritások felállításához a szakember tapasztalatai mellett az egyéni kiváltási szükségletmérés III. részének felkészülésre, képzésre vonatkozó kérdése ad támpontot.

Jelölje x-szel, hogy mely életterületeken, és ezeken belül mely tevékenységekben van jelentős szerepe a felkészítésnek, illetve jelölje azokat a területeket, amelyek jelenleg prioritást élveznek (például a lakó személyi higiéniája terén történő fejlődés előnyt élvez a vasalás megtanulásával szemben). Tehát minden cél fontos, különösen a lakó személyes céljai, de a szakembernek döntéseket kell hoznia, hiszen az idő korlátozott, és fontossági sorrendet kell felállítania a területek között. Itt azokat a területeket jelölje, amelyek elengedhetetlenek a sikeres költözés, társadalmi részvétel érdekében (előző példával élve: a vasalást a későbbiekben, már a támogatott lakhatásban is meg lehet tanulni, ugyanakkor, ha a személyi higiénia hiányosságai nem teszik lehetővé a személy közösségi részvételét, az végleges, visszafordíthatatlan következményekkel járhat).

3.b. Beavatkozások, tevékenységek belső erőforrások bevonásával

Részletezze, hogy a megjelölt, a felkészítés szempontjából prioritást élvező életterületeken és tevékenységeken belül milyen konkrét beavatkozásokat, stratégiákat, módszereket, eljárásokat tervez a személy számára a sikeres felkészülés érdekében, melyeket az intézmény belső erőforrásból, jelenleg rendelkezésre álló humán erőforrás és eszközrendszer bevonásával reálisan meg tud valósítani! Jelen felsorolás nem teljes körű, tovább bővíthető:

- segédeszköz beszerzése, használat megtanítása;
- segítő technológia beszerzése, használat megtanítása;
- személyes támogatás: tanácsadás, információnyújtás;
- készségfejlesztés: egyéni fejlesztés, csoportos fejlesztés;
- tanítás – pl. önálló közlekedés tanítása;
- képzés, felkészítés: elméleti, gyakorlati, vagy a kettő ötvözet;
- speciális terápia (pl. viselkedésterápia, étkezésterápia, zeneterápia, logopédiai terápia stb.);
- pszichoedukáció.

A szükséges beavatkozások tervezéséhez szempontokat talál a *Tervezési segédletek* fejezetben található, 11. sz. táblázatban.

3.c. Beavatkozások, tevékenységek (módszerek, stratégiák, eljárások) külső erőforrások bevonásával

Részletezze, hogy a megjelölt, a felkészítés szempontjából prioritást élvező életterületeken és tevékenységeken belül milyen konkrét beavatkozásokat, módszereket, eljárásokat tervez a személy számára a sikeres felkészülés érdekében, melyek külső erőforrások igénybevételét teszik szükségessé a felkészülés ideje alatt! Külső erőforrás alatt értünk hiányzó kompetenciákat, hiányzó

humánerőforrást, hiányzó szaktudást, eszközöket. Jellemzően ilyenek lehetnek a tervezett képzések megvalósítása, speciális terápiák, speciális segédeszközök és ezek használatának megtanítása, munkaerőpiaci szolgáltatásokban való részvétel (pl. munkahelyi gyakorlat program, munkahelyi mentorálás stb.).

A szükséges beavatkozások tervezéséhez szempontokat talál *A lakók egyéni kiváltási terve* c. modul *Tervezési segédletek* fejezetben található, 11. sz. táblázatban.

Tervezési segédletek

A következő táblázat összefoglalja az egyéni szükségletfelmérés kérdéseit – fő területeit –, válaszlehetőségeit, és szempontokat ad a felmérési eredmények értékeléséhez egyéni szinten, illetve támpontokat ad az erre alapozó tervezéshez, a lakók egyéni tervének elkészítéséhez. A táblázat utolsó oszlopa az összesített eredmények felhasználását segíti intézményi szinten, támpontokat adva az IFKT elkészítéséhez.

A tervezési segédlet felhasználási lehetőségei tehát:

1. A lakók egyéni kiváltási tervének elkészítése során, az egyéni felmérés eredményeit és azok tartalmát alapul véve
2. Az IFKT elkészítése során az összesített eredményeket és válaszokat alapul véve

11. táblázat – Szempontok az egyéni kiváltási szükségletfelmérés eredményeinek felhasználásához

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
Lakók neme				A lakók nemek szerinti megoszlását az IFKT-ban, illetve egy pályázatban be kell mutatni. A támogatott lakhatás tervezése során nem javasolt teljesen különválasztani a nőket a férfiaktól, a természetes nemi megoszlás és életvitel figyelembevétele mellett érdemes tervezni több „vegyes” lakóegységet is.
Lakók gondnoksági státusza			A közösségi szolgáltatások és az önálló életvitel alapelvei között is szerepel, és a módszertani útmutatóban többször utalunk rá, hogy az önrendelkezés mentén igyekeznünk kell minden lakó esetében a számára legkevésbé korlátozó gondnoksági státuszt elérni. Ennek érdekében sok esetben az intézmény aktivitására, együttműködésre is szükség van. Természetesen nem lehet minden lakó esetében célkitűzés a gondnokság megszüntetése, de feltétlenül szükséges a jelenlegi gyakorlattal ellentétben a korlátozó gondnoksági státuszokat felülvizsgálni és az egyén önrendelkezését támogatni, akár támogató kijelölésével.	Az összesített adatok a lakók gondnoksági státuszára vonatkozóan segíthetnek átfogó tervet készíteni a gondnoksági státuszok felülvizsgálatához, támogatások megtervezéséhez.
Lakók leg-magasabb				Az iskolai végzettségek a kiváltás megvalósítási szakaszában a képzések tervezésénél lehetnek

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
iskolai végzettsége				fontos támpontok. Mindenképpen cél a fejlődés, tanulás, ennek érdekében a jelenlegi végzettségek és egyéni szükségletek határozzák majd meg az egyéni és csoportos oktatási programok tartalmát.
Lakók diagnózisa				A diagnózis önmagában keveset árul el a személyről, ugyanakkor, amennyiben egy intézményben jelentős túlsúlyban vannak bizonyos fogyatékossgal rendelkező személyek, úgy a tervezés és a lakóingatlanok kialakítása során is fontos szempontokat jelent (pl. akadálymentesítés). Ezenkívül fontos, hogy a dolgozók rendelkezzenek a szükséges célcsoport-specifikus ismeretekkel a hatékony támogatás érdekében. Az eredményeket érdemes összevetni a HR-felmérés eredményeivel.
Akadálymentesítési szükségletek				Elsősorban a lakóépületek tervezésénél, a költségvetés tervezésénél lesz jelentős szerepe annak, hogy jellemzően milyen jellegű akadálymentesítési szükségletek fordulnak elő az intézmény lakói esetében.
Segédeszköz-szükségletek				A költségvetés tervezése során, illetve a munkakörök kialakítása során lesz fontos az intézmény számára. A jellemző segédeszközök használatához belső képzéseket, továbbképzéseket tervezhet, konkrét költségeket rendelhet hozzá. Nagyobb segédeszközök esetén fontos az épületek tervezésekor a tárolásra alkalmas helyiség kialakítására is gondolni.
Gyógyszer-szedés				Egy esetleges későbbi felmérést jól megalapozhat a gyógyszer-szedés jelenlegi mértéke, összehasonlítva (évekkel később) a közösségi életvitelben szükséges mennyiségű gyógyszer-szedésével.
Önellátás – Öltözködés	Önálló	0	Gondoljuk végig, hogy képes-e az évszaknak, időjárásnak, alkalomnak megfelelő ruházatot	Az önellátás, öltözködés területén látható támogatási szükségletek konkrét munkaerő-

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			<p>kiválasztani, megfelelő időközönként cseréli-e!</p> <p>A közösségi életben különös jelentősége lesz a különféle tevékenységekhez igazított öltözet kiválasztásának, pl. munkaruha, szabadidőruha, közösségi programon, kulturális tevékenységek során viselt alkalmi ruházat. Szintén fontos szempont, hogy a lakó életkorának megfelelő ruhadarabokat visel-e. Az ettől eltérő, szokatlan viselet könnyen a környezet rosszallását, megbélyegzést vonhat maga után, mely kirekesztéshez vezethet.</p>	<p>szükségletben is megmutatkoznak.</p> <p>Az önálló, illetve kisebb támogatási szükséglettel rendelkező lakók támogatását az adott életterületen megfelelő szervezéssel könnyen elláthatja akár egy munkatárs is több lakó esetében.</p>
	Támogatást igényel	+ / ++	<p>Gondoljuk végig a környezeti támpontok, személyek szerepét a folyamatban! A támogatott lakhatásban gyökeresen megváltozik a tárgyi-személyi környezet, nem ugyanazok a környezeti támpontok lesznek, valószínűleg a körülötte lévő személyek is megváltoznak. Gondolja végig, hogy a költözés után a változó körülmények között milyen támogatás mellett fogja tudni a lakó elvégezni önállóan a tevékenységet, illetve hogy milyen felkészítésre lesz szüksége a lakónak!</p> <p>Gondolja végig, hogy lehet-e csökkenteni a személyes támogatást, a személyi jelenlétet, például azáltal, hogy a ruházatot odakészítjük, az öltözködést tanítással megtámogatjuk, majd sokkal több időt hagyunk az egyénnek, hogy önállóbban fel tudjon öltözni! Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmaz-e felkészítést, fejlesztést az önellátás területén!</p> <p>Pszichoszociális fogyatékkal élők esetében leginkább a patológiás tartalmak akadályozhatják a tevékenység kivitelezésében. Ha valamely ruhadarabhoz olyan élmények társulnak, amik hamis</p>	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			<p>ítéleten alapulnak (téveszmék, mint a kóros jelentőségadás vagy a kóros vonatkoztatás), pl. nem veszi fel ősszel a pulóverét, ami zöld színű, és másik nem áll rendelkezésre, nincs értelme vitatkozni, inkább meg kell kérdezni, hogy mióta van rossz érzése a zöld színnel kapcsolatban, és ekkor mi történt, vagy meggyőződése szerint mi történhet. Ezekre a kérdésekre gyakran kapunk téveszmés választ (pl. mert ha zöld színt veszek fel, kórházba kerülök, vagy amikor legutóbb ilyen színűben voltam, akkor is hívták a mentőt, hogy rosszul vagyok). Ebben az esetben téveszmével állunk szemben, így a határozottság vagy a meggyőzés nem lesz eredményes, viszont hatékony, ha körbejárjuk, hogy mi is vezetett ehhez a hamis ítélethez, és más eszközt alkalmazunk, pl. pszichoedukáción hallottakra utalunk vissza.</p>	
	Teljes fizikai támogatást igényel	+++	<p>Amennyiben a lakó mutat motivációt az aktívabb részvételre az öltözködésben, gondolja végig, hogy elérhető-e egy magasabb szintű önállóság, akár apró lépésekkel is! Van-e olyan segédeszköz, segítő technológia, amit jelenleg nem használnak, de növelné a lakó önállóságát, önálló életvitelét ezen a területen? Elemezze a fejlesztési terv területeit, abból a szempontból, hogy tartalmaz-e felkészítést, fejlesztést az önellátás területén!</p>	A teljes fizikai támogatáshoz rendelt óraszámok azt mutatják, hogy az adott személy adott tevékenységének elvégzéséhez a megadott óraszámokon belül egy teljes ember munkájára van szükség.
Önellátás – Tisztálkodás, személyi higiénia	Önálló	0	<p>A személyi higiénia a közösségi életvitelben kiemelten fontos szerepet fog kapni. A megfelelő, ápoltság megjelenés az alapfeltétele annak, hogy sikeresen támogassuk a lakó közösségi részvételét, integrációját. Gondolja végig, hogy van-e olyan terület a személyi higiénia, tisztálkodás terén, mely esetleg megnehezíti a beilleszkedést, együttélést és beavatkozást igényel!</p>	Az önellátás, tisztálkodás területén látható támogatási szükségletek konkrét munkaerő-szükségletben is megmutatkoznak. Az önálló, illetve kisebb támogatási szükséglettel rendelkező lakók támogatását az adott életterületen megfelelő szervezéssel könnyen elláthatja akár egy munkatárs is több lakó esetében.

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	Támogatást igényel	+ / ++	<p>Gondolja végig a környezeti támpontok, személyek szerepét a folyamatban! A támogatott lakhatásban gyökeresen megváltozik a tárgyi-személyi környezet, nem ugyanazok a környezeti támpontok lesznek, valószínűleg a körülötte lévő személyek is megváltoznak. Gondolja végig, hogy a költözés után a változó körülmények között milyen támogatás mellett fogja tudni a lakó elvégezni önállóan a tevékenységet, illetve hogy milyen felkészítésre lesz szüksége a lakónak!</p> <p>Elemezze a fejlesztési terv területeit, abból a szempontból, hogy tartalmaz-e felkészítést, fejlesztést az önellátás területén!</p> <p>A motiváció kérdése szintén nagyon fontos tényező lehet, mivel előfordulhat, hogy a lakó önállóan végzi a tevékenységet, de nem motivált annak elvégzésére, a rendszeres kontroll hiánya esetleg a higiénia elhanyagolásához vezethet.</p> <p>A pszichoszociális célcsoport esetében is igazak lehetnek a fent leírtak, illetve támogatást generálhat a negatív tünetek megléte, amely eredményezheti az elhanyagoltságot. Ebben a helyzetben támaszkodjunk a pszichiáter véleményére is!</p> <p>Amennyiben a lakó támogatást igényel az öltözködés terén, gondolja végig a fenti támpontok mentén, hogy a támogatott lakhatásba költözve milyen felkészítésre, támogatásra lehet szüksége, mennyiben várható változás az önellátásban!</p>	
	Teljes fizikai támogatást igényel	+++	Amennyiben a lakó mutat motivációt az aktívabb részvételre a tisztálkodásban, a személyi higiénia területén, gondolja végig, hogy elérhető-e egy magasabb szintű önállóság, akár apró lépésekkel is! Van-e olyan segédeszköz, segítő technológia, amit	A teljes fizikai támogatáshoz rendelt óraszámok azt mutatják, hogy az adott személy adott tevékenységének elvégzéséhez a megadott óraszámokon belül egy teljes ember munkájára van szükség.

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			jelenleg nem használnak, de növelné a lakó önállóságát, önálló életvitelét ezen a területen? Elemezze a fejlesztési terv területeit, abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést az önellátás területén!	
Önellátás – Étkezés	Önálló	0	<p>A támogatott életvitel során, a közösségi életben több lehetősége lesz a lakónak nyilvános helyeken étkezni (pl. étterem, büfé stb.). Gondolja végig, hogy készen áll-e a lakó az ilyen jellegű helyzetekre, az étkezés jellegét (pl. tempó és tisztaság) figyelembe véve! Van-e szükség beavatkozásra ezen a területen?</p> <p>Gondolja végig az ételek adagjait! Milyen mértékben képes a lakó kontrollálni fogyasztását, különösen amennyiben jelenleg előre meghatározott adagban kapja az ételt? Képes lesz-e önállóan meghatározni a szükséges mennyiséget?</p>	<p>Az önellátás, étkezés területén látható támogatási szükségletek konkrét munkaerő-szükségletben is megmutatkoznak.</p> <p>Az önálló, illetve kisebb támogatási szükséglettel rendelkező lakók támogatását az adott életterületen megfelelő szervezéssel könnyen elláthatja akár egy munkatárs is több lakó esetében.</p>
	Támogatást igényel	+ / ++	<p>Gondoljuk végig a környezeti támpontok, személyek szerepét a folyamatban! A támogatott lakhatásban gyökeresen megváltozik a tárgyi-személyi környezet, nem ugyanazok a környezeti támpontok lesznek, valószínűleg a körülötte lévő személyek is megváltoznak. Gondolja végig, hogy a költözés után a változó körülmények között milyen támogatás mellett fogja tudni a lakó elvégezni önállóan a tevékenységet, illetve hogy milyen felkészítésre lesz szüksége a lakónak!</p> <p>Az étkezések helye, formája gyökeresen meg fog változni, valószínűleg kevésbé kötött idejű, nagyobb önrendelkezést és szabadságot, választást biztosító helyzet lesz (saját konyha, hűtőszekrény stb.).</p> <p>Gondolja végig, hogy milyen felkészítésre, támogatásra lehet szüksége az új életvitel során!</p> <p>Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést,</p>	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			fejlesztést az önellátás területén! Amennyiben a lakó támogatást igényel az étkezés terén, gondolja végig a fenti támpontok mentén, hogy a támogatott lakhatás esetén milyen felkészítésre, támogatásra lehet szüksége, mennyiben várható változás az önellátásban!	
	Teljes fizikai támogatást igényel	+++	Gondolja végig, hogy akár segédeszköz bekapcsolásával, akár a környezet átalakításával növelhető-e a személy önállósága ezen a területen (például speciálisan kialakított, kézre erősíthető evőeszközök)! Elemesse a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazzak-e felkészítést, fejlesztést az önellátás területén!	A teljes fizikai támogatáshoz rendelt óraszámok azt mutatják, hogy az adott személy adott tevékenységének elvégzéséhez a megadott óraszámokon belül egy teljes ember munkájára van szükség.
Önellátás – Segédeszközök használata, tisztán tartása	Önálló	0	Amennyiben a lakó használ segédeszközt, akkor is gondolja végig, hogy nincs-e olyan technológia, eszköz, amelyet jelenleg nem használ, de esetleg a lakó önállóságát növelné! Segítségként használja a felmérésben található táblázatot (fogyatékosági csoportonként vannak feltüntetve a segédeszközök, segítve a választást)!	Az önellátás, segédeszközök használata területén látható támogatási szükségletek konkrét munkaerő-szükségletben is megmutatkoznak. Az önálló, illetve kisebb támogatási szükséglettel rendelkező lakók támogatását az adott életterületen megfelelő szervezéssel könnyen elláthatja akár egy munkatárs is több lakó esetében
	Támogatást igényel	+ / ++	A támogatott életvitel során, a minél nagyobb fokú önállóság elérése érdekében a segédeszközök, segítő technológiák fontos támogatást jelentenek. Gondolja végig, hogy van-e olyan beavatkozás, amellyel ezt a folyamatot önállóbban végezheti a lakó! Például figyelmeztető kártyák, emlékeztetők, folyamatábrák stb. Elemesse a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazzak-e felkészítést, fejlesztést az önellátás területén!	
	Teljes fizikai	+++	Amennyiben teljes fizikai támogatást igényel, gondolja végig, hogy milyen módon lehetne	A teljes fizikai támogatáshoz rendelt óraszámok azt mutatják, hogy az adott személy adott

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	támogatást igényel		elősegíteni a lakó önállóságát ezen a területen! Elemesse a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést az önellátás területén!	tevékenységének elvégzéséhez a megadott óraszámokon belül egy teljes ember munkájára van szükség.
Háztartási tevékenységek – Étel elkészítése	Önálló	0	A háztartási tevékenységek egy jelentős része jellemzően intézményi feladat, ugyanakkor a háztartási tevékenységek alapvető részét képezik hétköznapi feladatainknak (lásd funkcionális készségek), így a támogatott életvitel során kiemelt feladat lesz ezek elsajátítása. A támogatott életvitel egyik alappillére a háztartás, ezen belül is az ételek önálló elkészítése. Az új környezetben, az új lakásban, új eszközökkel mindenképpen szükséges lesz a felkészítés azok számára is, akik most önállóak, vagy saját maguk aktívan részt vesznek a főzésben. A balesetvédelem szintén olyan átfogó szempont, melyre minden esetben szükség lesz külön felkészíteni a lakót. Az étkezési, ételkészítési repertoár bővítése folyamatos, állandó szempont és cél lehet, csakúgy, mint az egészséges étkezés.	A háztartási tevékenységek végzése során nagyon fontos látni, hogy hány lakó végzi már jelenleg is a tevékenységet (0 vagy +), illetve hány lakó helyett végzi el jelenleg az intézmény. Ennek fontos anyagi és szakmai következményei lesznek a felkészítések, képzések során. A háztartási tevékenységek jelentős részét eddig az intézmény biztosította számukra, a támogatott lakhatásban azonban szükséges a lakók aktív bevonása, bekapcsolódása a folyamatba.
	Támogatást igényel	+	Amennyiben most lehetősége van az önálló ételkészítésre, a megváltozott környezetben, új eszközökkel szükség lesz felkészítésre, a meglévő tudás és ismeretek adaptálására a kiköltözés során. Elemesse a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a háztartási tevékenységek területén!	
	Intézmény biztosítja számára	++	Itt fontos megkülönböztetnünk azt, aki helyett elvégzik a tevékenységet, de a szakember megítélése szerint egészségi/mentális/fizikai állapota lehetővé tenné, hogy nagyobb mértékben bekapcsolódjon. Az élettörténetet elemezve tárja fel, hogy a lakó vezetett-e háztartást, vagy részt vett-e valaha háztartási tevékenységekben, főzésben. A	Az étkeztetés szolgáltatást meg kell jeleníteni a szolgáltatási gyűrű tervben, azaz be kell mutatni, hogy előreláthatólag a jelenlegi lakók közül hány lakónak lesz szüksége az étkeztetésre. Már ebben a fázisban érdemes az étkezésre alternatív megoldási lehetőségeket keresni a szociális étkezésen felül, hiszen a közösségi

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
		+++	<p>régi élmények, tapasztalatok könnyen újra előhívhatóak, míg amennyiben sosem volt lehetősége a tevékenység gyakorlására, sokkal mélyebb, az alapoktól kezdődő felkészítésre lesz szüksége.</p> <p>Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a háztartási tevékenységek területén!</p> <p>Amennyiben a lakó egészségi/mentális/fizikai állapota nem teszi lehetővé, hogy bekapcsolódjon az ételek elkészítésébe, úgy mindenképpen az étkeztetés szolgáltatást kell majd igénybe vennie a támogatott lakhatásban.</p>	szemlélet alapján csak abban az esetben szabad szociális szolgáltatással beavatkozni, amennyiben más megoldás nem áll rendelkezésre. Ez az étkezés terén hatványozottan igaz, keressünk a lakókörnyezetben megfelelő közösségi étkezési lehetőségeket (étterem, kifőzde, büfé stb.)!
Háztartási tevékenységek – Takarítás	Önálló	0	<p>Gondolja végig, hogy az új lakhatási formában, teljesen új eszközökkel és helyen végzett tevékenység során milyen mélységben és milyen területeken lesz szüksége a lakónak előzetes felkészítésre! A balesetvédelem különösen fontos szempont (minden háztartási tevékenység esetén).</p> <p>Amennyiben a lakó teljesen önálló a tevékenység végzésében, előfordulhat, hogy az új életterületen már elméleti felkészítésre nem, csak gyakorlati oktatásra, felkészítésre lesz szüksége.</p>	A háztartási tevékenységek végzése során nagyon fontos látni, hogy hány lakó végzi már jelenleg is a tevékenységet (0 vagy +), illetve hány lakó helyett végzi el jelenleg az intézmény. Ennek fontos anyagi és szakmai következményei lesznek a felkészítések, képzések során.
	Támogatást igényel	+	<p>Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a háztartási tevékenységek területén!</p> <p>Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen?</p>	
	Intézmény biztosítja számára	++	<p>Itt fontos megkülönböztetnünk azt, aki helyett elvégzik a tevékenységet, de a szakember megítélése szerint egészségi/mentális/fizikai állapota lehetővé tenné, hogy nagyobb mértékben bekapcsolódjon.</p> <p>Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a</p>	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
		+++	<p>szempontból, hogy tartalmaznak-e felkészítést, fejlesztést a háztartási tevékenységek területén!</p> <p>Természetes támogatók szerepe a folyamatban – Elemezze, hogy jelenleg van-e a lakónak természetes támogatója, aki a tevékenység kivitelezésében segíti!</p> <p>Gondolja végig, hogyan lehetne a lakót aktívan bekapcsolni a tevékenységbe, milyen segítség vagy támogatás szükséges ahhoz, hogy részese legyen a háztartási munkáknak, segítő technológia, segédeszköz bevonásával növelhető-e a személy önállósága!</p> <p>Amennyiben a lakó egészségi/mentális/fizikai állapota nem teszi lehetővé, hogy bekapcsolódjon a takarításba, úgy mindenképpen intenzív és rendszeres támogatásra lesz szüksége a támogatott lakhatásban.</p>	
Háztartási tevékenységek – Lakó-környezet rendben tartása	Önálló	0	<p>A lakókörnyezet alatt a lakó által használt közvetlen helyiségeket értjük. A támogatott lakhatásban jellemzően változni fog azoknak a helyiségeknek a köre, amelyek a lakó közvetlen életterét jelentik. Így valószínűleg lesz saját, vagy csak 1-2 másik személlyel megosztott fürdőszobája, konyha és nappali is tartozik a „normál” lakáshoz. Amennyiben ezen helyiségek jelenleg nem tartoznak a lakó közvetlen környezetébe (mert pl. üzemi konyha van), akkor ezek rendben és tisztán tartása új, ismeretlen feladat lehet a lakónak. Amennyiben a lakó teljesen önálló a tevékenység végzésében, előfordulhat, hogy az új életterületen már elméleti felkészítésre nem, csak gyakorlati oktatásra, felkészítésre lesz szüksége.</p>	<p>A háztartási tevékenységek végzése során nagyon fontos látni, hogy hány lakó végzi már jelenleg is a tevékenységet (0 vagy +), illetve hány lakó helyett végzi el jelenleg az intézmény. Ennek fontos anyagi és szakmai következményei lesznek a felkészítések, képzések során.</p>
	Támogatást igényel	+	<p>Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmaznak-e felkészítést, fejlesztést a háztartási tevékenységek területén!</p>	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			<p>Gondolja végig, hogy a lakót a tevékenység elvégzésében segíti-e természetes támogató (például szobatárs)! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen?</p>	
	Intézmény biztosítja számára	<p>++</p> <p>+++</p>	<p>Itt fontos megkülönböztetnünk azt, aki helyett elvégzik a tevékenységet, de a szakember megítélése szerint egészségi/mentális/fizikai állapota lehetővé tenné, hogy nagyobb mértékben bekapcsolódjon, és azt a helyzetet, amikor a lakó mentális/egészségi/fizikai állapota alapvetően nem teszi lehetővé a tevékenység elvégzését.</p> <p>Gondolja végig, van-e olyan segítő technológia, eszköz (például napirend), amit a folyamatba bekapcsolva növelhető a személy önállósága! Elemezze, hogy van-e a lakónak tapasztalata a tevékenységben, volt-e korábban olyan életszakasz, amikor önállóbb volt benne!</p> <p>A pszichoszociális fogyatékkal élők gyakran hivatkoznak arra, hogy számukra nincs jelentősége a lakókörnyezet rendjének vagy rendetlenségének. Az új helyzetben azonban érdemes hivatkozni a környezeti elvárásokhoz és az ehhez való alkalmazkodáshoz, ami támogatja az integrációt. Fontos, hogy a munkatársak vegyék számításba, hogy a betegség a korai életszakaszban alakult ki. Talán lehetősége sem volt ebben jártasságot szerezni, így az ismételt készségfejlesztés és pozitív megerősítés eredményes lehet.</p> <p>Amennyiben a lakó egészségi/mentális/fizikai állapota nem teszi lehetővé, hogy bekapcsolódjon a lakókörnyezet rendben tartásába, úgy mindenképpen intenzív és rendszeres támogatásra lesz szüksége a támogatott lakhatásban.</p>	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
Háztartási tevékenységek – Mosás, ruházat tisztán tartása	Önálló	0	Amennyiben maga végzi a ruházat tisztán tartását, ebbe beleértjük a mosógép kezelését is, szennyes ruhák szétválogatását, teregetést is. Az új lakóformában valószínűleg új eszközöket kell majd használnia – Gondolja végig, hogy milyen típusú felkészítésre lesz szüksége az önállóság megőrzéséhez ezen a területen!	A háztartási tevékenységek végzése során nagyon fontos látni, hogy hány lakó végzi már jelenleg is a tevékenységet (0 vagy +), illetve hány lakó helyett végzi el jelenleg az intézmény. Ennek fontos anyagi és szakmai következményei lesznek a felkészítések, képzések során.
	Támogatást igényel	+	Elemesse a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a háztartási tevékenységek területén! Gondolja végig, hogy a lakót a tevékenység elvégzésében segíti-e természetes támogató (például szobatárs)! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen?	
	Intézmény biztosítja számára	++ +++	A mosás jellemzően intézményi feladat, azonban ez alapvetően része a mindennapi életünknek. A támogatott lakhatásban minden esetben fel kell készíteni a lakókat saját ruházatuk tisztán tartására. Gondolja végig, hogy milyen felkészítés, támogatás szükséges a lakónak ahhoz, hogy minél nagyobb kompetenciát érjen el ezen a területen! Gondolja végig, van-e olyan segítő technológia, eszköz (például folyamatábra, beszélő eszközök, vizuális támpontok), amit a folyamatba bekapcsolva növelhető a személy önállósága! Elemesse, hogy van-e a lakónak tapasztalata a tevékenységben, volt-e korábban olyan életszakasz, amikor önállóbb volt benne! Pszichoszociális fogyatékossggal élő személyek esetén a háztartási gépek használatához (ez tehát a takarítás, főzés területén is releváns) gyakran társulnak félelmek, amik lehetnek az ismeretlen eszközhöz társuló reális aggodalmak, valamint	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			<p>patológiás tartalmak is. Ennek eldöntésében segíthet a problémaelemzés. Szükséges végiggondolni, hogy a háztartási eszközök használatának kitartó oktatása hoz-e érdemi változást, vagy a kóros és indokolatlan félelmet speciális beavatkozással (deszenzitizálással) lehet megszüntetni. Ez befolyásolja a támogatás intenzitását.</p> <p>Amennyiben a lakó egészségi/mentális/fizikai állapota nem teszi lehetővé, hogy bekapcsolódjon a mosásba, úgy mindenképpen intenzív és rendszeres támogatásra lesz szüksége a támogatott lakhatásban.</p>	
Háztartási tevékenységek – Bevásárlás	Önálló	0	Amennyiben a lakó jelenleg is önállóan végzi a tevékenységet, gondolja végig, hogy a költözés után lesz-e lehetősége ugyanabba a boltba járni, mint jelenleg! Lehet, hogy az önállóságot befolyásolja az ismert helyszín is, mely változhat, ez esetben felkészítésre lehet szüksége a személynek.	A szolgáltatási gyűrű terv bemutatja a helyi bevásárlási lehetőségeket. Gondoljuk végig, hogy milyen bevásárlási lehetőségekre lesz szükség a környezetben, és oda hogyan jutnak el a lakók!
	Támogatást igényel	+	Elemesse a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a bevásárlás területén! Gondolja végig, hogy a lakót a tevékenység elvégzésében segíti-e természetes támogató (pl. szobatárs)! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen? Jelenleg mely résztvékenységekben kell támogatni, mely résztvékenységekben szükséges fejlesztés (pl. lista készítése, fizetés, kommunikáció az eladóval stb.)?	
	Intézmény biztosítja számára	++	Előfordulhat, hogy a napi bevásárlást nem, de kisebb vásárlásokat végez a személy jelenleg is. Ez mindenképpen egy erős kiindulópont lehet a további tervezéshez, felkészítéshez.	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
		+++	<p>Amennyiben a lakó egyáltalán nem jár vásárolni, de egészségi/mentális/fizikai állapota nem akadályozza ebben jelentősen, gondolja végig, hogy mely területen van nehézsége, amely beavatkozást, támogatást igényel! Például lehet, hogy nem tud önállóan közlekedni, vagy a közeli bolt nem akadálymentes. Az is lehet, hogy a pénzkezeléssel vagy pénzbeosztással van nehézsége, esetleg a számolás területén van elakadása. A beavatkozás tervezésénél vegyünk figyelembe minden tényezőt, akadályt, amely jelenleg megakadályozza a lakó önállóságát ezen a területen! Gondolja végig, van-e olyan segítő technológia, eszköz (például folyamatábra, beszélő eszközök, vizuális támpontok), amit a folyamatba bekapcsolva növelhető a személy önállósága! Elemezze, hogy van-e a lakónak tapasztalata a tevékenységben, volt-e korábban olyan életszakasz, amikor önállóbb volt benne!</p> <p>Amennyiben a lakót egészségi/mentális/fizikai állapota jelentősen akadályozza a tevékenység elvégzésében, úgy mindenképp intenzív és rendszeres támogatásra lesz szüksége a területen. Érdemes számba venni az esetleges természetes támogatókat, a lakókörnyezet által nyújtott segítség lehetőségét is.</p>	
Szak-ápolási, egészségügyi tevékenységek	A szak-ápolási, egészségügyi tevékenységek felsorolása	Nem releváns		A szolgáltatási gyűri tervhez fontos szempont lesz a szükséglet. Meg kell vizsgálni, hogy az intézmény milyen tevékenységeket tud nyújtani saját ellátásai keretében, mely tevékenységeket tud elvégezni saját ellátásban, melyet kell kiszerezni. A szakápolási, egészségügyi szükségletek kielégítése a település kiválasztását is jelentősen befolyásolhatja. Fontos, hogy az intézmény lássa, pontosan hány lakójának milyen területen van

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
				<p>szüksége szakápolásra, illetve egészségügyi tevékenységre. Ennek jelentős költségvetési vonzatai lesznek.</p> <p>Az egészségügyi végzettségű szakszemélyzet szükséges létszáma ad jelentős inputokat az összesített óraszám.</p> <p>A szolgáltatási gyűrű tervben fel kell tüntetni a szükséges szakápolási tevékenység biztosításának lehetőségeit a településen, és az egészségügyi szolgáltatókat is.</p>
Gyógyszerek szedése	Önállóan adagolja és szedi gyógyszereit	0	<p>A gyógyszerek kiadagolása összetett feladat, befolyásolják a kognitív/mentális képességeket és a fizikai (mozgásállapot) is, illetve itt is jelentős szerepet játszik a motiváció, a betegségbelátás.</p> <p>A pszichiátriai gyógyszerek esetében (hangulatjavítók, antipszichotikumok) a támogatott életvitelre való áttérés után jelentős csökkenést figyelhetünk meg általában.</p>	<p>Az egészségügyi végzettségű szakszemélyzet szükséges létszáma, a fejlesztések és beavatkozások irányvonalára ad jelentős inputot.</p>
	Támogatást igényel	+	<p>Amennyiben a lakó maga végzi a gyógyszerek adagolását és beszedését, abban csak támogatást kap (utólagos kontroll, ellenőrzés, szóbeli figyelmeztetés), gondolja végig, hogy milyen további beavatkozás lehet szükséges ahhoz, hogy minél nagyobb fokú önállóságot érjen el a személy! Ilyen lehet például naptár, figyelmeztető beállítása stb.</p> <p>A gyógyszereszedés időpontja információval szolgál, hogy a támogatásra mely napszakokban lesz szüksége a lakónak.</p> <p>A pszichoszociális fogyatékosokkal élők esetében, az ápoló-gondozó otthonokban a gyógyszerek szedése minden esetben ellenőrzött körülmények között történik, ami nem azt jelenti, hogy fizikai és/vagy mentális állapota nem tenné lehetővé a gyógyszereszedést. A gyógyszereszedéssel való együttműködésről reális képet csak akkor kaphatunk,</p>	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			<p>ha felmérjük a lakó gyógyszereszedéssel kapcsolatos ismereteit, mit gondol a gyógyszerek alkalmazásának előnyeiről, milyen hátrányokat tapasztalt ezzel összefüggésben, mit gondol, miért szükséges a gyógyszereszedés. A pszichiátriai otthonokban a lakó akár több évtizedet is eltölthetett már, ennek ellenére nem tudja, miért itt kell élnie, betegségbelátása hiányos, vagy akár egyáltalán nincs. Ezekben az esetekben a gyógyszerek megbízható szedését segítheti a pszichoedukáció, ami a lakó betegségismeretét szolgálja, és lényegében lehetőséget teremt arra, hogy az így megszerzett ismereteknek köszönhetően képes legyen saját betegségét menedzselni, ami a felépülés egyik eleme.</p> <p>Az önálló gyógyszereszedést segítő tevékenység a gyógyszercomplaense tréning.</p> <p>A szenvedélybetegek esetén a gyógyszerek bevétele többnyire nem okoz problémát. A célcsoporthoz tartozók függő személyiségszerkezettel bírnak, így arra lehet számítani, hogy ha erős a sóvárgás, esetleg egymás között „kereskednek a gyógyszerekkel”, ennek okán kell intenzívebb támogatást nyújtani a lakóknak.</p>	
	<p>Fizikai támogatást igényel</p>	<p>++</p> <p>+++</p>	<p>Amennyiben a kiadagolt gyógyszert önállóan beveszi, gondolja végig, hogy a gyógyszerek adagolásában milyen segítséget, támogatást kaphat a lakó a minél nagyobb fokú önállóság elérése érdekében! Különböző eszközök, pl. gyógyszer-adagoló használatának tanításával, figyelmeztető eszközök beiktatásával növelhető a személy önállósága.</p> <p>Amennyiben a lakó nem tudja megbízhatóan önállóan bevenni gyógyszereit, az e mögött</p>	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			meghúzóó ok feltárásával segíthető a nagyobb fokú önállóság (például terápiával a betegségbelátás javítható, ezáltal a motiváció növelhető). Gyakori, hogy ebben a tevékenységben a későbbiekben sem lesz megbízhatóan önálló a lakó, továbbra is támogatni kell őt.	
Mobilitás – Intézményen belüli közlekedés	Önálló Támogatást igényel	0 +++	Gondolja végig, hogy a lakó új lakásba költözése során lesz-e szüksége felkészítésre az új lakókörnyezetben való tájékozódáshoz, közlekedéshez! Gondolja végig, hogy van-e olyan segédeszköz, amellyel növelhető a lakó önállósága, mobilitása az épületen belül!	A teljes fizikai támogatás a lakóegységen belüli mobilitáshoz speciális dolgozói kompetenciákat és eszközöket kíván.
Mobilitás – Településen belüli közlekedés (gyalogosan, kerékpárral)	Önálló Támogatást igényel (kísérés) Szállítást	0 +/ +++	Amennyiben a településen belüli közlekedésben jelenleg önálló, gondolja végig, hogy egy esetleges településváltás milyen következményekkel járhat a személy mobilitására, milyen felkészítésre lenne szüksége! Amennyiben gyalogosan közlekedik, szeretné-e esetleg valamilyen egyszerű közlekedési eszköz (pl. kerékpár) használatát elsajátítani? Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a közlekedés területén! Gondolja végig, hogy a lakót a tevékenység elvégzésében segíti-e természetes támogató (például szobatárs, lakótárs)! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen, milyen segítő technológiák vagy eszközök kapcsolhatóak be a folyamatba (pl. térképhasználat, interaktív eszközök stb.)? A szállítási szolgáltatások tervezése során vegyük figyelembe, hogy a társadalmi inklúzió, a közösségi	Ha a lakók a közlekedésben kísérést igényelnek (++) , annak fontos következményei lesznek a munkaerő tervezésében. A felkészítések, fejlesztések során szintén fontos kiindulópont a lakók közlekedési szükségleteinek ismerete. Fontos, hogy a jelenlegi szállítási szükségletnél mindenképpen többre lehet majd számítani a közösségi életvitel során, ezt a tervezéskor mindenképpen szükséges figyelembe venni. A szolgáltatási gyűri tervben be kell mutatni a szállítás szolgáltatást (társadalmi részvételt biztosító szolgáltatás).

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	igényel		részvétel és az elszórt szolgáltatások miatt valószínűleg sokkal nagyobb mértékben, több óraszámban lesz szükség szállításra, mint jelenleg!	
Mobilitás – Településen kívül, tömegközlekedés használata	Önálló	0	Gondolja végig, hogy egy esetleges településváltás esetén milyen felkészítési, támogatási szükséglete lenne a személynek önállósága megőrzéséhez!	A szolgáltatási gyűrű tervben be kell mutatni a szállítás szolgáltatást.
	Támogatást igényel (kísérés)	+ / ++	Elemesse a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a közlekedés, tömegközlekedés használata területén (pl. útvonaltanítás)! Gondolja végig, hogy a lakót a tevékenység elvégzésében segíti-e természetes támogató (például szobatárs, lakótárs)! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen, milyen segítő technológiák vagy eszközök kapcsolhatóak be a folyamatba (pl. térképhasználat, interaktív eszközök stb.)?	
	Szállítást igényel	+++	A szállítási szolgáltatások tervezése során vegyük figyelembe, hogy a társadalmi inklúzió, a közösségi részvétel és az elszórt szolgáltatások miatt valószínűleg sokkal nagyobb mértékben, több óraszámban lesz szükség szállításra, mint jelenleg!	
Fejlesztés			A jelenlegi fejlesztési területek egyrészt kiindulópontot adnak a további fejlesztések irányvonalához, másrészt valószínűleg várható egy hangsúlyeltolódás a támogatott életvitel során szükséges funkcionális készségek elsajátítása és gyakorlása irányába.	A jelenlegi fejlesztési óraszámokat a jelenlegi munkaerővel összefüggésben feltárhatja az intézmény (hány óra fejlesztést hány fejlesztőpedagógus, gyógypedagógus stb. végez). Ez a későbbi szolgáltatási elemek szempontjából fontos lesz.
Foglalkoztatás	Nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás	Nem releváns	Elsődleges cél a munkahely megőrzése, amennyiben a lakó elégedett jelenlegi munkakörülményeivel és foglalkoztatásával. Ugyanakkor elsődlegesen a lakó elképzeléseit és vágyait figyelembe véve tervezhető támogatás, szolgáltatás ebben az esetben is (pl.	Fontos szempont az IFKT, illetve egy pályázat elkészítéséhez, különösen az intézmény által jelenleg foglalkoztatott személyek száma, mivel részükre valószínűleg a továbbiakban is biztosítani kell a foglalkoztatást.

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			munkahelyváltás).	
	Akkreditált foglalkoztatás (tartós vagy tranzit)	Nem releváns	A nyílt foglalkoztatással megegyező szempontok érvényesek itt is. Különös figyelmet kell fordítani a tranzit foglalkoztatottakra a jövő tervezése során. Gondolja végig, hogy milyen munkaerőpiaci szolgáltatásokra lehet szükség!	
	Szociális foglalkoztatás (munkarehabilitáció vagy fejlesztő-felkészítő)	Nem releváns	A szociális foglalkoztatás, különösen amennyiben az intézményen belül történik, egy állomás. Lesznek olyan lakók, akiknek képességeik és szükségleteik nem teszik lehetővé a továbblépést, de alapvetően célként fogalmazható meg a továbblépés a foglalkoztatásban egy magasabb szintre.	
	Köz-foglalkoztatás	Nem releváns	A közfoglalkoztatás csak egy átmeneti megoldás, minden esetben szükséges tervezni a továbblépésre, a tartós foglalkoztatásba való bekapcsolódásra. Gondolja végig, hogy milyen tevékenységekre, munkaerőpiaci szolgáltatásokra lehet szükség a sikeres elhelyezkedéshez!	
	Nem vesz részt foglalkoztatásban jelenleg	Nem releváns	Fontos cél és prioritás, egyben az életminőség jelentős mutatója a produktivitás, a kompetenciaérzés, a foglalkoztatottság. Néhány esetben természetesen nem jelentkezik szükségletként a foglalkoztatásban való részvétel, például idősödés, súlyos fogyatékoság egyes eseteiben. Ezekről eltekintve azonban minden lakó életének teljességéhez jelentősen hozzájárul a munka, mint az egyik fő életterület. Gondolja végig, hogy milyen tevékenységekre (pl. készségfejlesztés, iskolarendszerű képzések, informális képzések és felkészítések stb.), munkaerőpiaci szolgáltatásokra lehet szükség a sikeres elhelyezkedéshez!	Fontos megvizsgálni, hogy hány olyan lakó van, aki jelenleg nem vesz részt semmilyen foglalkoztatásban (és aktív korú). Az ő részükre feltétlenül szükséges szociális foglalkoztatási létszámot tervezni. Ez alól kivételt képez, aki életkora vagy állapota (komplex vélemény) alapján nem vehet részt foglalkoztatásban.
Pénzkezelés	Pénzével maga	0	Amennyiben önállóan osztja be a pénzét, gondolja végig, hogy a gazdálkodás egy magasabb szintjére	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	rendelkezik, és a rendelkezésre álló összeget önállóan osztja be		lesz szükség a támogatott lakhatásban! Az önállóság megőrzése és a hatékony gazdálkodás szempontjából milyen felkészítésre lesz szüksége a személynek?	
	Pénzével maga rendelkezik, de a rendelkezésre álló összeg beosztásában támogatást igényel	+	Elemezze a fejlesztési terv területeit, abból a szempontból, hogy tartalmazzak-e felkészítést, fejlesztést a pénzkezelés, gazdálkodás területén! Gondolja végig, hogy a lakót a tevékenység elvégzésében segíti-e természetes támogató (például családtag)! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen (pl. tervezési eszközök használatának tanítása)? Mely jövedelem, pénzmennyiség az, amit biztonságosan kezel, hogyan lehet ezt esetleg növelni?	
	Pénzével maga rendelkezik, de mások osztják be helyette / nem kezeli azt	++	Elemezze a fejlesztési terv területeit, abból a szempontból, hogy tartalmazzak-e felkészítést, fejlesztést a pénzkezelés, gazdálkodás területén! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen (pl. tervezési eszközök használatának tanítása)?	
	Pénzével nem rendelkezik önállóan, de a zsebpénzt maga osztja be	0	Amennyiben önállóan osztja be a zsebpénzét, gondolja végig, hogy a gazdálkodás egy magasabb szintjére lesz szükség a támogatott lakhatásban! Az önállóság megőrzése és a hatékony gazdálkodás szempontjából milyen felkészítésre lehet szüksége a személynek?	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	Pénzével nem rendelkezik önállóan, a zsebpénz beosztásában támogatást igényel	+	Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a pénzkezelés, gazdálkodás területén! Gondolja végig, hogy a lakót a tevékenység elvégzésében segíti-e természetes támogató (például családtag)! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen (pl. tervezési eszközök használatának tanítása)?	
	Pénzével nem rendelkezik önállóan, a pénzt mások osztják be helyette / nem kezeli azt / minimális beleszólása van	++	Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a pénzkezelés, gazdálkodás területén! Milyen támogatással vagy felkészítéssel lehetne biztosítani a lakó nagyobb fokú önállóságát ezen a területen (pl. tervezési eszközök használatának tanítása)?	
Szabadidő – sport	Jellemzően külső helyszínen sportol, támogatást nem igényel	0	A sporttevékenységben való részvétel gyakoriságát erősen befolyásolja a lehetőségek száma. A közösségi életvitel során több új lehetőség nyílnak a személy számára a sportra, melyek felkutatásában és a bekapcsolódásban azonban támogatásra lehet szüksége.	A szolgáltatási gyűrű tervben be kell mutatni a sportolási lehetőségeket.
	Jellemzően külső helyszínen sportol, támogatást igényel	+	Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazznak-e felkészítést, fejlesztést a sporttevékenységekkel kapcsolatban! Gondolja végig, hogy milyen beavatkozásokkal, felkészítéssel lehet növelni a személy önállóságát ezen a területen!	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	Jellemzően intézményen belül sportol, támogatást nem igényel	++	<p>A támogatott lakhatás során a fő törekvés a közösségi részvétel elősegítése, az intézményben, „kapun belül” végzett tevékenységek és programok kiváltása közösségi, integrált lehetőségekkel. A sportprogramok terén is érvényes, hogy fel kell kutatni és támogatni kell a lakókat a közösségi részvételben, inklúzióban, közszolgáltatások igénybevételében. A sportolás különösen jó eszköze lehet a társadalmi integrációnak, remek lehetőség a bekapcsolódásra a helyi közösség életébe. Gondolja végig, hogy milyen konkrét beavatkozások, tevékenységek tudják elősegíteni az inkluzív, közösségi sportolást a lakó esetében, hogyan tudja a hozzáférést segíteni, támogatni az intézmény!</p> <p>Az új lakókörnyezetben a közösségi programok látogatását nehezítheti a mentális problémák miatt fellépő szorongás és önstigmatizáció, ami magas intenzitású támogatást eredményezhet, de készségfejlesztéssel ez csökkenthető!</p>	
	Jellemzően intézményen belül sportol, támogatást igényel	+++	<p>Elemezze a fejlesztési terv területeit abból a szempontból, hogy tartalmazzak-e felkészítést, fejlesztést a sporttevékenységekkel kapcsolatban! Gondolja végig, hogy milyen beavatkozásokkal, felkészítéssel lehet növelni a személy önállóságát ezen a területen! Gondolja végig, hogy milyen konkrét beavatkozások, tevékenységek tudják elősegíteni az inkluzív, közösségi sportolást a lakó esetében, hogyan tudja a hozzáférést segíteni, támogatni az intézmény!</p>	
Szabadidő – kultúra	Jellemzően intézményen kívüli kulturális tevékenységekben	0	<p>A kulturális programokon való részvétel gyakoriságát erősen befolyásolja a lehetőségek száma. A közösségi életvitel során több új lehetőség nyílhat a személy számára a kulturális életre, melyek felkutatásában és a bekapcsolódásban azonban támogatásra lehet szüksége.</p>	A szolgáltatási gyűrű tervben be kell mutatni a kulturális intézményeket, közintézményeket.

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	vesz részt, támogatást nem igényel			
	Jellemzően intézményen kívüli kulturális tevékenységekben vesz részt, támogatást igényel	+	Gondolja végig, hogy milyen beavatkozásokkal, felkészítéssel lehet növelni a személy önállóságát ezen a területen!	
	Jellemzően intézmény által szervezett, intézményen belüli kulturális tevékenységekben vesz rész, nem igényel támogatást	++	A TL során a fő törekvés a közösségi részvétel elősegítése, az intézményben, „kapun belül” végzett tevékenységek és programok kiváltása közösségi, integrált lehetőségekkel. A kulturális programok terén is érvényes, hogy fel kell kutatni és támogatni kell a lakókat a közösségi részvételben, inklúzióban, közszolgáltatások igénybevételében. Gondolja végig, hogy milyen konkrét beavatkozások, tevékenységek tudják elősegíteni az inkluzív, közösségi kulturális programokon való részvételt a lakó esetében, hogyan tudja a hozzáférést segíteni, támogatni az intézmény!	
	Jellemzően intézmény által szervezett, intézményen belüli kulturális tevékenységekben	+++	Gondolja végig, hogy milyen beavatkozásokkal, felkészítéssel lehet növelni a személy önállóságát ezen a területen! Gondolja végig, hogy milyen konkrét beavatkozások, tevékenységek tudják elősegíteni az inkluzív, közösségi részvételt a lakó esetében, hogyan tudja a hozzáférést segíteni, támogatni az intézmény!	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	vesz rész, nem igényel támogatást			
Szabadidő – vallásgyakorlás	Vallását aktívan gyakorolja	Nem releváns	Amennyiben a lakó vallási felekezet tagja, vallását aktívan gyakorolja, szükséges ennek biztosítása a továbbiakban is. A település kiválasztása során fontos szempont lesz, hogy a lakó tudja vallását gyakorolni, azaz legyenek a helyi közösségben erre szolgáló helyszínek. Amennyiben a lakó eddig az intézményen belüli helyszínen tudta vallását gyakorolni, ennek kiváltása szükséges lesz a településen.	A szolgáltatási gyűrű tervben be kell mutatni a vallásgyakorláshoz kapcsolódó közösségek, felekezetek, istentisztelet helyszíneit, lehetőségeit.
Szabadidő – hobbi	Hobbi, kedvelt szabadidős tevékenység végzésében önálló	0	A hobbi, kedvelt szabadidős tevékenység gyakorlásához szükséges helyszín meglétéről meg kell győződni a település kiválasztása során. Fontos szempont a tervezés során, hogy van-e a tevékenységnek konkrét helyiséghez kötött helyigénye (pl. ilyen lehet a varrás, barkácsolás). Gondolja végig, hogy amennyiben új, közösségi helyszínen, más társas környezetben gyakorolja hobbiját a lakó, milyen jellegű felkészítésre lesz szüksége az önállóság megtartása érdekében! Esetleg milyen új hobbi, szabadidős tevékenység végzésére lesz lehetőség, amelyre eddig nem volt, ehhez milyen felkészítés kapcsolható? Van-e a lakó hobbijához köthető egyéb képzés, továbbképzés (pl. informatikai képzés).	A szolgáltatási gyűrű tervben be kell mutatni az egyéb szabadidős lehetőségeket.
	Hobbi, kedvelt szabadidős tevékenység végzésében	+	A hobbi, kedvelt szabadidős tevékenység gyakorlásához szükséges helyszín meglétéről meg kell győződni a település kiválasztása során. Gondolja végig, hogy amennyiben új, közösségi helyszínen, más társas környezetben gyakorolja hobbiját a lakó, milyen jellegű támogatásra lesz szüksége! Esetleg milyen új hobbi, szabadidős	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	támogatást igényel		tevékenység végzésére lesz lehetőség, amelyre eddig nem volt, ehhez milyen felkészítés kapcsolható?	
Természetes támogatók	Amennyiben van a lakónak természetes támogatója	Naponta, hetente többször, heti egyszer, havonta, ritkábban, alkalm-szerűen	A közösségi, támogatott életvitel egyik fő eleme a lakó természetes támogató kapcsolatainak megerősítése, vagy – amennyiben ezzel nem rendelkezik – ennek újjáépítése, kialakítása. Ehhez kapcsolható tevékenységek a kapcsolatok megerősítése, kapcsolattartás támogatása, hálózatépítés, önkéntestoborzás, de gondolhatunk akár egyénileg info-kommunikációs kompetenciák fejlesztésére, kommunikációs készségek fejlesztésére vagy szociális készségek fejlesztésére is az elérendő cél érdekében. A természetes támogatók jelentős szerepet játszanak a lakó életében a TL-ben, adott esetben a professzionális támogatást is kiválthatják. Ez az intézményi férőhely-kiváltási folyamat kívánt és deklarált célja.	A természetes támogatói háló kiépítése, megerősítése vagy újjáépítése a felkészülés időszakának fontos feladata lesz, ehhez nyújt információkat a lakók jelenlegi természetes támogatóinak rendelkezésre állása.
Egészség-ügyi kockázatok	Egészség-ügyi kockázatok felsorolása	Nem releváns	Egy egészségügyi kockázat jelenléte minden esetben növeli a támogatási szükségleteket. Minden esetben gondos egyéni mérlegelés kérdése, hogy milyen módon történik a beavatkozás, reagálás a kockázatra. Az egészségügyi szakellátás iránti szükséglet a támogatott lakhatás során jelentősen növelheti például a szállítás időtartamát, szükségességét is.	Hány lakónak lesz szüksége egészségügyi járóbeteg-szakellátásra? A szolgáltatási gyűrű tervben be kell mutatni a rendelkezésre álló egészségügyi szakellátásokat.
Viselkedési kockázatok		Nem releváns	A viselkedési kockázat jelenléte minden esetben növeli a támogatási szükségleteket. Minden esetben gondos egyéni mérlegelés kérdése, hogy milyen módon történik a beavatkozás, reagálás a kockázatra. Adott esetben jelentősen megnövelheti a személyes jelenlét, felügyelet szükségességét, illetve sok esetben speciális, terápiás beavatkozásokat vagy különleges környezeti tervezést tesz szükségessé.	A viselkedési kockázatok plusz támogatási igényt, ezáltal plusz munkaerőigényt is jelenthetnek. A viselkedési kockázatok kezelése esetenként speciális kompetenciákat is feltételezhet, így jelentős szerepe lehet a humánerőforrás-tervezésben.

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
			<p>Javasolt kockázatkezelési terv készítése a személy részére.</p> <p>A pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek a legtöbb esetben nem agresszívak, illetve a kockázatos viselkedést leginkább nem a betegségük okozza. Veszélyt jelenthetnek az erőteljes hanghallások, amik pl. negatívan kommentálják a lakó pillanatnyi viselkedését, vagy a parancsoló hangok, amelyek autó- és heteroagressziót egyaránt eredményezhetnek.</p> <p>Gondolja végig, hogy a lakónál a betegség (mentális állapot) okozta-e a viselkedési kockázatot, vagy konfliktusok mentén alakult ki! Tanulmányozza át a dokumentációt, hogy történt-e erre vonatkozólag konfliktuskezelési készségek fejlesztése, asszertív tréning vagy pszichoeducáció, mert a fentiek hatékonyan tudják befolyásolni a viselkedést.</p> <p>Szenvedélybeteg célcsoport esetében a sóvárgás, illetve annak intenzitása nagyban hozzájárul a kockázatos viselkedéshez. Tekintse át, hogy a kritikus viselkedést megelőzően a dokumentációban rögzítésre kerültek-e sóvárgásra utaló viselkedési problémák, valamint a lakó jelezte-e az állapotváltozást, mielőtt a kritikus helyzet kialakult! Tájékozódjon a gondozási tervből, hogy vett-e részt a személy pszichoeducáción, relapsus-prevenációs tréningen, vagy alkalmazták-e a motiváció fokozás technikáját, ezek hatékony beavatkozási módszerek lehetnek.</p>	
Kritikus élet-helyzetek	Szabad kitöltés, lehet például: abúzus áldozata		A lakó biztonsága szempontjából elemezzük és mérlegeljük azokat a kritikus múltbéli eseményeket, amelyek hatása akár a jelenben is fellelhető, illetve a környezeti faktorok szerepét a folyamatban! Gondolja végig, hogy van-e olyan körülmény, helyzet, esetleg személy, amit kerülni szükséges a jövőben, illetve	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szemponatok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	volt; börtönben volt; bűncselekmény áldozata volt		amely kiválthat bizonyos negatív reakciókat a lakóból (ilyen lehet például akár kriminális sodródás veszélye, mely esetben az informális kapcsolatoknak nagy szerepe lehet, és fennállhat veszélyeztetettség)!	
Éjszakai felügyelet	A lakó éjszakai felügyelete nem indokolt	0	Nem tekinthető indokoltnak az olyan reálisan mindenki számára fennálló kockázat, mint például a baleset.	
	A lakó éjszakai felügyelete indokolt	+	Az éjszakai felügyelet biztosítható személyes jelenléttel (épületen belül) vagy távfelügyeleti rendszerrel. A távfelügyeleti rendszernek lehetnek infrastrukturális következményei (jelzőrendszer kiépítése), használatát mindenképpen tanítani kell.	A lakóházak, épületek kialakításakor fontos szempont, hogy a szükséges számban legyen lehetőség az éjszakai felügyeletet ellátó személyzet tartózkodására – plusz helyiségigény. A szolgáltatási gyűrű tervben be kell mutatni a jelzőrendszeres és távfelügyeleti lehetőségeket.
		+++	A személyes jelenlétnek a humán erőforrás-tervezés és az ingatlan megtervezése során van jelentősége, hiszen a segítőnek szükséges helyiséget biztosítani az éjszakai tartózkodáshoz.	HR-tervezés, ingatlan kialakítása szempontjából releváns információ a lakók éjszakai felügyelete.
Vészhelyzetek kezelése	Megfelelő személyt értesít Hatóságot értesít Szükséges óvintézkedéseket önállóan megteszi		Az az alapvetés, hogy balesetvédelmi oktatásra mindenkinek szüksége lesz. Szintén szükség lesz az új lakás eszközeinek, berendezései kezelésének megtanulására is, azoknak is, akik most jól képesek a vészhelyzeteket kezelni.	

Kérdés-terület	Válasz-lehetőség	Támogatás-intenzitás jelölése	Szempontok az egyéni beavatkozások és felkészítések tervezéséhez, a közösségi, támogatott életvitel szempontjából fontos lehetséges tervezési feladatok	IFKT-kapcsolódás – lakók felméréséből származó összesített adatok felhasználása
	Támogatás ra van szüksége			
Jövőbeli tervek foglalkoztatás				Az összesített tevékenységekből kirajzolódhat, hogy ha az intézmény foglalkoztatást tervez a lakók számára, akkor milyen jellegű tevékenységekre érdemes gondolnia, milyen munkaköröket szükséges terveznie.

12. táblázat – Egyes szolgáltatási elemek nyújtására jogosult szolgáltatások, szolgáltatók

Szolgáltatás	Releváns szolgáltató típusa
felügyelet	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
	támogató szolgáltatás
	nappali ellátás
étkeztetés	étkeztetés
	nappali ellátás
gondozás	házi segítségnyújtás
	közösségi alapellátás
	támogató szolgáltatás
	nappali ellátás
képzésfejlesztés	közösségi alapellátás
	támogató szolgáltatás
	nappali ellátás
tanácsadás	közösségi alapellátás
	támogató szolgáltatás
	nappali ellátás
	család- és gyermekjóléti szolgáltatás
pedagógiai segítségnyújtás	támogató szolgáltatás
	nappali ellátás
	család- és gyermekjóléti szolgáltatás
	gyermek napközbeni ellátása
gyógypedagógiai segítségnyújtás	támogató szolgáltatás
	nappali ellátás
	család- és gyermekjóléti szolgáltatás
szállítás	támogató szolgáltatás
	falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás
háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	házi segítségnyújtás
	nappali ellátás
	támogató szolgáltatás
egészségügyi alapellátás	házi orvosi ellátás
	fogorvosi alapellátás
	az alapellátáshoz kapcsolódó házi orvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi ügyeleti ellátás
	gyógyszertár
egészségügyi szakellátás	járóbeteg-szakellátás
	fekvőbeteg-szakellátás
ápolás-szakápolás	szakápolás
	gyógytorna
	fizioterápia
	logopédia
foglalkoztatás	fejlesztő foglalkoztatás (munkaviszony)
	fejlesztő foglalkoztatás (fejlesztési jogviszony)
	megváltozott munkaképességű személyek akkreditált foglalkoztatása, tranzitfoglalkoztatás
	megváltozott munkaképességű személyek akkreditált foglalkoztatása, tartós foglalkoztatás
	védett foglalkoztatók
	nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatás
	munkaerőpiaci szolgáltatást nyújtó természetes személyek és szervezetek
	rehabilitációs szolgáltató
	munkaerő-közvetítés megváltozott munkaképességű emberek számára
	munkaerő-közvetítés általános ügyfélkörnek
munkaerő-kölcsönzés általános ügyfélkörnek	

Szolgáltatás	Releváns szolgáltató típusa
	munkaerő-kölcsönzés megváltozott munkaképességű emberek számára
iskolarendszerű oktatás	általános iskolai oktatás (nem sajátos nevelési igényű tanulók számára)
	sajátos nevelési igényű tanulók általános iskolai oktatása
	sajátos nevelési igényű tanulók gimnáziumi oktatása
	gimnáziumi oktatás (nem sajátos nevelési igényű tanulók számára)
	speciális szakiskola
	készségfejlesztő szakiskola
	pedagógiai szakszolgáltatás – fejlesztő nevelés-oktatás
	pedagógiai szakszolgáltatás – logopédiai ellátás
	pedagógiai szakszolgáltatás – konduktív pedagógiai ellátás
	pedagógiai szakszolgáltatás – gyógytestnevelés
	pedagógiai szakszolgáltatás – iskolapszichológiai, óvodapszichológiai ellátás
	pedagógiai szakszolgáltatás – tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság
szabadidő, sport, kultúra	nyilvános könyvtári ellátás
	filmszínház (mozi)
	múzeum
	előadó-művészeti szervezet (pl. színjátszó csoport, néptáncscsoport stb.)
	helyi közművelődési tevékenység, közművelődési intézmény
	helyi civil szervezetek
	helyi sportszervezetek
	helyi sportlétesítmények
	területen működő sportszövetségek
	rendszeres települési programok, rendezvények
	bolt
	posta
	bank, készpénzfelvételi lehetőség
	étterem
	vallásgyakorlás lehetősége
érdekvédelem	Egyenlő Bánásmód Hatóság megyei referens
	megyei (fővárosi) igazságügyi szolgálat
	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
	Siketvakok Országos Egyesülete
	Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
	Autisták Országos Szövetsége
	Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum
	Afázia Egyesület
	Démoszthenész Beszédhibások és Segítőik Országos Érdekvédelmi Egyesülete
	egyéb érdekvédelmi szervezet

2. MODUL

AZ INTÉZMÉNY MUNKATÁRSAI

A modul célja	Az intézmény meglévő, belső humánerőforrásainak feltérképezése, az intézményi dolgozók képzettségének, tapasztalatainak, ismereteinek, speciális tudásainak felmérése, és az egyéni karriertervezés megalapozása.
A modul eszközei	Elemzendő dokumentumok, egyéb adatforrások megnevezése Szempontsor a dokumentumelemzéshez és adatgyűjtéshez (adminisztratív adatok: Excel-adatbázis, munkatársak kompetenciái és preferenciái: kérdőív) Adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis Kitöltési és használati útmutatók Adatvédelmi szabályzat és hozzájárulás az adatkezeléshez
Személyi feltételek	A felmérésért felelős: <ul style="list-style-type: none"> intézményvezető/személyzeti vezető A felmérés elkészítésében részt vesz: <ul style="list-style-type: none"> szakmai vezető intézményvezető ápoló/ápoló-gondozói feladatokat ellátó csoport vezetője projektmegvalósításért felelős munkatárs belső szakmai
Tárgyi feltételek	Nyomtató a kérdőívek kinyomtatásához, Excel-kompatibilis számítógép.
A felmérés elkészítésének időigénye	3 óra/munkatárs

Bevezető

Az intézményi munkatársak felmérése modul az átalakuló szervezeti működéshez szükséges humánerőforrás-felmérési és -tervezési feladatokat segíti. Elsősorban az *Intézményi humánerőforrás-terv* elkészítéséhez ad információkat, már meglévő papíralapú és jogszabályi adatok gyűjtésén, összesítésén és elemzésén alapul, illetve felméri a dolgozók kompetenciáit és a szervezeti átalakulással kapcsolatos attitűdjét is.

Az intézményi munkatársak felmérésének célja az intézmény meglévő, belső humánerőforrásainak feltérképezése, az intézményi dolgozók képzettségének, tapasztalatainak, ismereteinek, speciális tudásainak felmérése, és az egyéni karriertervezés megalapozása. Az intézményi férőhely kiváltás további szakaszaiban, a tervezés és megvalósítás időszakában a felmérés során összegyűjtött információkra és tervekre támaszkodva lehet új munkaköröket, feladatokat meghatározni, humánerőforrás-gazdálkodást megvalósítani, képzéseket tervezni. Természetesen az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítését követő időszakban további eszközök és információk használata lehet indokolt. **A módszertan az IFKT elkészítéséhez ad segítséget, de fontos, hogy ezekre az információkra a későbbi időszakokban is támaszkodjon az intézmény és a fenntartó.**

A felmérési eljárás a következő tevékenységeket és eszközöket foglalja magába:

- Meghatározott szempontsor szerint az intézményvezető vagy az általa a feladatra kijelölt munkatárs(ak) összegyűjti(k) a munkatársakra vonatkozó információkat.
- A munkatársak egyéni írásos szempontsorok mentén információt biztosítanak.

- Intézményi belső használatra létrehozott Excel-adatbázisba²⁷ a dolgozókra vonatkozó releváns adatokat az intézményvezető vagy az általa a feladatra kijelölt munkatárs(ak) feltölti(k).

Kimenet:

- Az új munkatársak kiválasztásához, illetve a meglévő munkatársak és a TL szolgáltatás munkaköreihez való illesztéséhez és az új feladatokra való felkészítéshez, az IFKT megtervezéséhez, a kiváltási folyamat során megvalósuló képzési igények megfogalmazásához, a kiváltás során kialakítandó új munkakörök betöltéséhez, az esetleges létszámbővítéshez szükséges információk (végzettségek, képzettségek, kompetenciák) teljes körű feltérképezése az intézmény egészére vonatkozóan.
- Kereshető, bővíthető, belső használatra alkalmas adatbázis a dolgozókra vonatkozó releváns adatokkal.

A felmérés alapelvei

A kiváltási folyamat során szem előtt tartandó alapelveket tartalmazza a módszertan *Alapelvek* című fejezete. A munkatársak felmérése során ezek közül az alapelvek közül az alábbiakat nem csak a fogyatékos emberek, de az intézmény munkatársaival kapcsolatban is szükséges figyelembe venni.

Semmit rólunk nélkülünk

A fogyatékos embereket ellátó személyek azok, akiket az intézményekben élő emberek mellett a legerőteljesebben érint majd az átalakulási folyamat. Fontos, hogy a döntésekbe a dolgozók is bevonódjanak, megfelelő tájékoztatásban részesülhessenek, és véleményüket figyelembe vegyék a folyamat során. Nem vitatható, hogy az átalakulási folyamat legfontosabb és elsődleges kedvezményezettjei a lakók, azonban életminőségük és mindennapi életük pozitív alakulása érdekében elengedhetetlen, hogy jó színvonalon szolgáltató és elégedett segítők vegyék őket körül. Ezeknek az alapelveknek az érvényesülése érdekében a Belső Szakmai Team tagjai között a lakók és a dolgozók képviselőjének egyaránt ott kell lennie.

Szubszidiaritás

A kiváltási folyamatban érintettekkel kapcsolatos döntéseket lehetőség szerint az érintettekhez szervezeten belül is a legközelebb kell meghozni. Lehetőséget kell teremteni arra, hogy a dolgozók kifejezhessék véleményüket, és a döntéshozatali folyamatokba bekapcsolódhassanak.

Adatvédelem

A felmérések során a lakók mellett a dolgozókról gyűjti be az intézmény a legtöbb személyes adatot. Ezek jogszabály szerinti védelme a dolgozók adatai esetében is kiemelt jelentőségű.

Belső Szakmai Team felállítása

A férőhely kiváltási folyamat kulcsszereplői az intézmény munkatársai. Felkészítésük, folyamatba kapcsolásuk, attitűdjük formálása kiemelt jelentőségű a folyamat sikeres megvalósítása érdekében. Az intézményi férőhely kiváltási program sikerességének egyik zálogát abban látjuk, hogy az intézmény minden szervezeti szintjén egyre erőteljesebben elköteleződik a folyamat irányába, amelynek segítségével képes lesz elsősorban a lakók és dolgozók, másodsorban minden más érintett számára pozitív, reális és hiteles képet festeni az előttük álló folyamatokról és kihívásokról. Ennek érdekében azt javasoljuk, hogy az intézmény még a felmérési-tervezési szakasz elején válassza vagy jelölje ki azokat a munkatársakat, akik alkalmasak arra, hogy a tervezési folyamatokban releváns pontokon egyénileg felmérésekben részt vegyenek, illetve csapatként együttműködve részt vegyenek a tervezésben és a megvalósítás folyamatában.

²⁷ Adatbázis alatt a módszertani fejlesztés során előre megtervezett és előkészített Excel-adatgyűjtő táblázatot értünk, amelynek célja, hogy az egyes felmérésekben kapott eredményeket rögzítse és összesítse, illetve a tervezés egészét tekintve egységes és/vagy egymással összevethető, összekapcsolható tervezési adatokat tároljon.

Ahhoz, hogy a munkatársakkal megfelelő munka alakuljon ki, fontos, hogy egy elkötelezett Belső Szakmai Team dolgozzon a felmérési-tervezési szakasztól kezdve a megvalósításon keresztül a lezárásig minden egyes feladaton. Cél, hogy az intézmény különböző szakmai csoportokba tartozó munkatársaiból kialakuljon egy olyan Belső Szakmai Team, amely kompetens és elkötelezett a férőhely kiváltási folyamat mellett, valamint korszerű szemléleti alapokkal és megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkezik. A vezetőségnek meg kell találnia azt a 8–18 fős, sokrétű szaktudású intézményi szakembert, akik képesek az IFKT összeállításának folyamatát koordinálni, a folyamat belső motorjai tudnak lenni, az egyes lépésekben és felmérésekben tevékenyen részt vesznek, és az ellátottak számára információt nyújtanak, döntéseikben támogatják őket.

Olyan, a kiváltás mellett elkötelezett személyek kiválasztása a cél, akik képesek munkatársaikat motiválni, szükség esetén mentorálni, a folyamat további részében kompetenciakörüknek megfelelő tervezési feladatokat ellátni. A Belső Szakmai Team tagjai képzések, továbbképzések során elsajátított ismereteiket képesek továbbadni munkatársaiknak, hiteles, a helyi viszonyokat jól ismerő szakemberek, akik képesek belső képzési, attitűdformálási, érzékenyítési feladatokat is ellátni. Ez a szakmai team belső koordináló és katalizáló szerepet tud betölteni. Tagjai nem kizárólagosan az intézmény jelenlegi vezető tisztségviselőiből vagy a projektmenedzserment és szakmai feladatokat ellátó szakemberekből állnak. Kiválasztásuk elsődleges szempontja korszerű szakmai ismereteik, elköteleződésük és attitűdjük megléte kell hogy legyen.

A Belső Szakmai Team kiválasztása és működtetése kétségtelen előnyei mellett mindenképpen plusz terhet jelent az intézmény számára. Jelentősége miatt azonban mindenképpen szeretnénk felhívni arra a figyelmet, hogy ennek a teamnek a kialakítását garanciális jellegűnek tartjuk, ráadásul egy ilyen belső team alkalmas lehet arra is, hogy a korábbi férőhely-kiváltási pályázati programok számos hibáját a jelenlegi folyamat során kiküszöbölje. Ez a munkacsoport kapcsolatot tud tartani a projektet megvalósító menedzsermenttel, a vezetőséggel és külső tanácsadókkal (pl. a 2014–2020-as uniós tervezési időszakban megvalósuló kiváltási folyamat szakmai támogatását biztosító TÁRS projekttel, a projekt által biztosított tanácsadókkal). Ezzel a szereppel számos terhet tud levenni más munkacsoportokról, az információk áramlása koordináltabb és szervezettebb tud lenni.

Fontos, hogy a Belső Szakmai Team rendelkezzen megfelelő felhatalmazással a fenntartó részéről, és szorosan működjön együtt a fenntartó képviselőjével a folyamat sikeres lebonyolítása érdekében. Fontos továbbá, hogy ismerjen már működő jó gyakorlatokat, és támaszkodjon korábbi intézményi férőhely-kiváltási tapasztalatokra. Legyen kész és alkalmas arra, hogy más hazai és nemzetközi gyakorlatokat elemezzen, munkájába szükség szerint beépítsen!

A teljes Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítésének kezdő lépéseként a Belső Szakmai Team kijelölését tartjuk indokoltnak. A Belső Szakmai Team kiválasztása megelőzi a kiváltási projekt menedzsermentjének és szakmai megvalósító teamjének kiválasztását, ez a csoport bővebb körű, mint az intézmény vezetősége, illetve a projektteam. **Tekintettel arra, hogy ez egy önálló, szakmai támogató munkacsoport a folyamat mellett, kialakítása kötelező, az IFKT-módszertanban lefektetett felmérési és tervezési protokoll megvalósíthatósága érdekében garanciális jellegű, ezért a tervezés során az előkészítési költségek terhére, illetve a megvalósítás során a szakmai megvalósítás terhére költségeket kell tervezni hozzá.**

A Belső Szakmai Team összetétele és kompetenciái

Kompetenciák, amelyeket a team tagjainak le kell fedniük:

- 1. Lakók felmérője és támogatója:** A lakókat, a célcsoportot és a korszerű terápiás, fejlesztési eljárásokat elméletben és részben gyakorlatban is jól ismerő szakemberek (különösen: gyógypedagógus, fejlesztő pedagógus, addiktológiai konzulens, közösségi koordinátor, szociális munkás, mentálhigiénés munkatárs, pszichiáter, pszichológus, tanácsadó), akik esetkezeléshez (interjútechnikák ismerete, adatgyűjtési ismeretek, felmérő eljárások ismerete, tervezési és értékelési ismeretek) kapcsolódó magas szintű ismeretekkel is rendelkeznek. Ismerik a segédeszközök és speciális segítő technológiák, egyenlő esélyű hozzáférést biztosító eljárások

alkalmazási lehetőségeit. Létszámuk a lakók létszámától függ, 1 felmérőhöz maximum 30 lakó tartozzon!

- 2. Munkatársak felmérője és támogatója:** Képes a munkatársak motiválására, velük közvetlenül dolgozik, a szemléletváltás és az attitűdformálás belső motorja, gyakorlati kivitelezője. Ideális esetben rendelkezik oktatási-képzési gyakorlattal vagy tapasztalattal, illetve szívesen vállalja munkatársai támogatását, mentorálását is. A felmérési folyamatban feladata a *Munkatársak önértékelő kérdőívének* egyéni kitöltésének segítése, a munkatársak tájékoztatása az egyes felmérési területek céljáról és tartalmáról az útmutató alapján. Munkatársak létszámától függően 1–3 fő.
- 3. HR terület:** Olyan belső személyzeti ügyekben jártas vagy ezekért felelős szakember, aki ismeri a munkatársi csoport összetételét, személyzeti ügyeit. Ideális esetben ismeretekkel rendelkezik a képzési és tréninglehetőségekre, illetve a felnőttképzési intézményekre vonatkozóan. 1-2 fő a felmérésbe bevont munkatársi csoport nagyságától függően. A Munkatársak felmérője és támogatója, illetve a HR területért felelős személy(ek) lehetnek ugyanazok a munkatársak.
- 4. Pénzügyi tervezés:** 1-2 fő, aki a pénzügyi tervezést és a szolgáltatástervezési feladatokat látja el, az intézmény belső munkatársa. Rendelkezik közgazdasági és szociális igazgatási, illetve mélyreható tervezési és szolgáltatásfejlesztési ismeretekkel. Szoros együttműködésben dolgozik a HR és a lakók felmérésével foglalkozó szakemberekkel, illetve erőteljesen támaszkodik az ott összegyűjtött adatokra, képes adekvát visszajelzések adására és további feltárandó területek, elemek jelzésére.
- 5. Foglalkoztatási terület:** A lakók foglalkoztatásával foglalkozó belső szakember, aki ismeri az aktuális szabályozási dokumentumoknak megfelelő foglalkoztatási és munkaerőpiaci lehetőségeket, illetve ismeri a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztathatóságának és a munkakörnyezet adaptálásának kritériumait. Ideális esetben rendelkezik üzleti tervezési ismeretekkel is, és ismeri a helyi piaci és üzleti környezetet. Fontos, hogy kreatív és rugalmas gondolkodású, innovatív szemléletű szakember legyen, aki törekszik az integrált és közösségi alapú foglalkoztatási lehetőségek feltárására és kialakítására. Képes a lakók képességeihez, az egyéni erősségeihez igazított munkaköröket és foglalkoztatási lehetőségeket kitalálni. A kialakítandó foglalkoztatási portfólió méretétől függően 1–3 fő belső szakember.
- 6. Lakók képviselője:** A lakók saját maguk által választott delegált tagja vagy tagjai. Ideális esetben olyan képviselő, aki rendelkezik önérdék-érvényesítési tapasztalattal, részt vett ilyen képzésen, vagy részt vett érdekvédelmi fórum működtetésében. Az intézmény segítse és támogassa azt, hogy olyan delegált kerülhessen a teambe, aki valóban képes a lakók érdekében felszólalni és a team tagjai számára a lakók érdekeit megjeleníteni! A minél hatékonyabb képviselet megteremtése érdekében a team működését olyan módon kell alakítani, hogy a célcsoport tagjai számára hozzáférhető és érthető legyen. A támogatott döntéshozatal mint eszköz kiemelt jelentőségű ebben az esetben is. A Lakók képviselőjének feladatai: az IFKT elkészítésének folyamatában való részvétel; az elkészülő anyagok véleményezése és döntésekben való aktív közreműködés; részvétel a teamegbeszéléseken; a lakók érdekeinek és visszajelzéseinek képviselete a team tagjai számára. A Lakók képviselőjének munkáját segíteni tudja, hogy ha az országos érdekképviseleti szervezetek helyi képviselőit bevonja, és együttműködnek a folyamatok nyomon követése és a visszajelzések megtetele, illetve a lakók érdekeinek képviselete során.
- 7. Munkavállalók képviselője:** A dolgozók által delegált tag vagy már működő munkavállalói fórum tagja, szakszervezeti képviselő vagy vezető, illetve a kollektív szerződés értelmében a munkavállalók képviseletével foglalkozó munkatárs.
- 8. Adatbázis kezelője:** Adatbázis alatt a módszertani fejlesztés során előre megtervezett és előkészített adatgyűjtő űrlapok segítségével feltölthető Excel-táblázatokat értünk, melyek célja, hogy az egyes felmérésekben kapott eredményeket rögzítse, összesítse, illetve a tervezés egészét tekintve egységes és/vagy egymással összevethető, összekapcsolható tervezési adatokat tároljon. Valamennyi tématerület felmérési eredményeit az Excel-adatbázisban kell rögzíteni. Fontos, hogy ezért a feladatért egy ember legyen felelős, aki magabiztosan használja és kezeli az Excel programot. Előreláthatólag folyamatos lesz a leterheltsége, ezért érdemes végiggondolni, hogy időszakosan erre a feladatra felvesz az intézmény egy munkatársat.

Munkakör szerint a belső teamhez tartozik:

- fenntartó által kijelölt képviselő
- intézményvezető
- gazdasági vezető
- ápoló-gondozó munkacsoport 1–3 tagja
- foglalkoztatási munkacsoport 1–3 tagja
- mentálhigiénés munkacsoport 1–3 tagja
- fejlesztési munkacsoport 1–3 tagja
- szociális ügyintéző

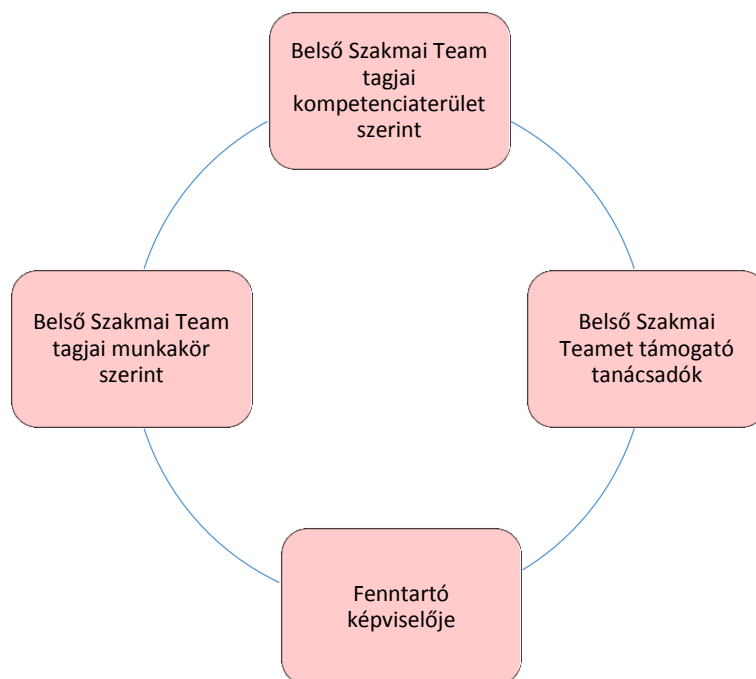
Kimenet:

A munkakörök és a kompetencia szerint összeállított Belső Szakmai Team 8–18 fős munkacsoport, melynek munkáját speciális ismeretekkel rendelkező tanácsadók segítik.

A Belső Szakmai Team tagjai szükség szerint kiegészülhetnek olyan külső szakemberekkel, akik időszakosan, speciális szaktudásukkal vesznek részt a munkában. Ennek a szakértői körnek a kijelölése az intézményi igények szerint történik. Az alábbi felsorolásban található fő területek mentén kell meghatározni a szakemberigényt. Olyan külső erőforrások, tudások bevonása lehet indokolt, amelyek az intézményben nem vagy nem kellő mértékben (kapacitás, tudás) állnak rendelkezésre. **Mind az előkészítés, mind a megvalósítás időszakára költséget kell tervezni hozzá.**

- HR-szakember, személyzeti területek felmérése és HR-tervek készítése
- Pénzügyi tervezés, közgazdasági ismeretek, szociális igazgatási ismeretek
- Szervezetfejlesztés, változásmenedzsment
- Foglalkoztatási, általános, illetve alternatív munkaerőpiaci ismeretek
- Üzleti tervezés, piackutatás, termékfejlesztés
- Munkajogász
- Önkéntes menedzser

3. ábra – Belső Szakmai Team felépítése



A Belső Szakmai Team tagjainak kiválasztása

Folyamat

- Intézményvezető tájékoztatja a dolgozókat a lehetőségről, a dolgozói állomány, illetve a szervezeti egységek nagyságától függően pályázatot ír ki a feladatra. A jelentkezés, illetve a pályázat vizsgálja a jelentkező szakmai kompetenciáit, attitűdjét és motivációját.
- Jelentkezés, illetve pályázatok beadása.
- Jelentkezések, illetve pályázatok értékelése.
- Szükség szerint személyes interjú a jelentkezőkkel.
- Az intézményvezető az eredmények alapján döntést hoz a Belső Szakmai Team tagjairól.
- Belső Szakmai Team felállítása.
- A hiányzó kompetenciák megjelölése és a szükség szerinti tanácsadói kapacitások kiválasztási módjának, illetve mértékének meghatározása.
- Belső Szakmai Team működési rendjének meghatározása.

A Belső Szakmai Team működési rendjének tartalmaznia kell a következőket:

- A Belső Szakmai Team működésének célját.
- Működésének időtartamát, illetve azt, hogy milyen időszakra vagy felmérési-tervezési szakaszokra jön létre (kiváltási folyamat, pályázat előkészítése, megvalósítás, utánkötés).
- A Team tevékenységének hatókörét. (Mire terjed ki? Miben hoz önállóan döntést? Miben nem hozhat önállóan döntést? Döntések meghozatala előtt kivel egyeztet, kit von be és kit tájékoztat?)
- A Team kapcsolatait a szervezeten belül, illetve a fenntartóval. (Milyen belső és külső kapcsolatai vannak?)
- A Team működési területeit és felelős szakembereit területenként.
- A Belső Szakmai Team kapcsolatait a tanácsadókkal; a team tanácsadói körének felsorolását, kompetenciák és feladataik megjelölésével.
- A Belső Szakmai Team feladatköreinek és kompetenciáinak meghatározását.
- A Belső Szakmai Team találkozásainak rendjét, munkavégzésének ütemezését.
- A teamtagok rendes munkahelyi feladatainak ellátásához kapcsolódó intézkedéseket. (Milyen módon oldja meg az intézmény a kieső rendes kapacitás pótlását? Milyen időtartamban foglalkozik a teamtag a Belső Szakmai Teamhez kapcsolódó feladatokkal és milyen időtartamban a rendes munkahelyi feladataival?)
- A Belső Szakmai Team által vezetett dokumentációt és annak vezetésének rendjét.

Kimenet: A kiváltást támogató, az IFKT folyamatot átlátó és abban tevékenyen részt venni képes Belső Szakmai Team megalakulása. Ez a szakmai team alkalmas lehet arra, hogy részben más szakemberekkel kiegészülve projektmegvalósító teamként működjön a projektmegvalósítás során is. A folyamat egyes lépései során mindig mérlegelni kell, hogy a teamet szükséges-e, illetve amennyiben igen, akkor milyen módon szükséges átalakítani, kiegészíteni. Folyamatosan mérlegelni kell azt is, hogy szükséges-e és milyen kompetenciával szükséges külső tanácsadó bevonása. A Belső Szakmai Team egy organikus egység a szervezeten belül, amely állandósága mellett képes folyamatosan megújulni és szükség szerinti erőforrásokat rugalmasan mozgósítani.

A Belső Szakmai Team számára szükséges a megfelelő időkeretetet és erőforrásokat biztosítani a teljes folyamat támogatásához, ezért javasoljuk a költségvetés tervezésénél a többletfeladatok figyelembevételét. A folyamat komplexitását, a feladatok összetettségét figyelembe véve javasoljuk a Belső Szakmai Team tagjainak munkakörét módosítani, munkaidejüket elsősorban a kiváltási folyamat megvalósítására fordítani. Ennek biztosításához a kieső munkaerő pótlásáról gondoskodni kell, és erre vonatkozóan a HR-tervben intézkedéseket kell megjelölni.

Adatgyűjtés köre

A munkatársak felmérésébe olyan dokumentumokat vontunk be, amelyek a munkatársak személyzeti anyagában megtalálhatóak. Ezenkívül a munkatársak egy önköltés kérdőív segítségével tudnak információkat szolgáltatni referenciájukról, karrierelképzeléseikről, attitűdjükről, ismereteikről.

A munkatársak felméréséhez szükséges adatok a következő dokumentumok alapján gyűjthetők össze:

- Végzettséget, képzettséget igazoló okirat
- Munkaköri leírás
- Kinevezés/munkaszerződés
- Továbbképzési terv
- Szervezeti Működési Szabályzat
- Szakmai Program
- Házi rend
- HR-szabályzatok, pl. helyettesítés, munkakörökhöz kapcsolódó bérezés és egyéb juttatások
- Szervezeti diagram/organogram
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről vonatkozó melléklete a képesítési és létszámnormákról
- Személyes gondoskodást végző szakemberek törzslapja
- Fizetési lista

Adatgyűjtés módja

A felmérés elvégzéséért felelős: Intézményvezető/személyzeti vezető

A felmérésben részt vesz: Szakmai vezető
Intézményvezető ápoló/ápoló-gondozói feladatokat ellátó csoport vezetője
Belső Szakmai Team
Projektmegvalósításért felelős munkatárs(ak)

Ütemezés: A munkatársak felmérése a felmérési-tervezési folyamat egyik legelső lépése, a lakók egyéni felméréssel párhuzamosan folyhat, ebben az esetben azonban sok többletkapacitás biztosítására lesz szükség azonos időben.

A felmérés során szenzitív, személyes adatokkal dolgozunk, az adatkezelés a 2011. évi CXII. törvény *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* törvényben foglaltak szerint, az adatkezelési szabályzatnak megfelelően történik, és a felmérésben részt vevő munkatársak hozzájáruló nyilatkozata szükséges (ld. Dokumentumtár).

Munkatársakra vonatkozó adminisztratív adatok

Cél: A dolgozók adminisztratív adatairól és a foglalkoztatásukat befolyásoló tényezőkről adatok gyűjtése. Az egyéni és intézményi HR-terv elkészítéséhez, a költségvetés tervezéséhez a legfontosabb adminisztratív adatok és információk összegyűjtése.

A felmérés célcsoportja: A dolgozók személyzeti anyagának, illetve a képzési terv felhasználásával **minden egyes szakdolgozóra ki kell tölteni** az Excel-adatbázis HR-adatbevitel munkalapjának megfelelő részét.²⁸

Az adatok összegyűjtéséért és az adatok rögzítéséért a Belső Szakmai Team erre kijelölt munkatársa(i) felelős(ek).

²⁸ A munkatársakra vonatkozó adatok is kitölthetők papíralapon. Az intézmény mérlegelje, hogy egy adatrögzítő személy közvetlenül az Excel-adatbázisban rögzíti az adatokat, vagy először összegyűjtik azokat a kinyomtatható kérdőív segítségével (Ld. Dokumentumtár).

A felmérés időtartama:	Munkatársanként egy óra
Kitöltés módja	A kitöltés központilag történik, kitöltője a személyzeti ügyekért felelős személy a Belső Szakmai Teamben. Fontos feltétel, hogy a kitöltő hozzáférjen személyes adatokhoz.
Kitöltéshez szükséges kompetencia:	A kitöltéshez nem szükséges speciális kompetencia, azonban fontos feltétel, hogy a kitöltő hozzáférjen személyes adatokhoz.

Kért adatok:

- Munkavállaló intézményének profilja
- Munkavállaló neve
- TAJ szám (kitöltése nem kötelező)
- Neme
- Születési ideje
- Lakcíme
- Munkaköre
- Iskolai végzettség, szakképzettség (több válaszlehetőség van)
- Foglalkoztatási státusz
- Jelen munkakörben eltöltött idő
- Alapbér
- Pótlékok, kiegészítések, juttatások, cafeteria
- Munkavégzés helye
- Közvetlen felettese
- Személyes gondoskodást végző, továbbképzésre kötelezett-e
- Továbbképzési pontok száma
- Továbbképzési pontok gyűjtésének határideje

Munkatársak önértékelő kérdőíve

Cél:	A dolgozók ismereteinek, attitűdjének, képzési igényének, illetve a munkakörülményekre vonatkozó igények felmérése, az egyéni és az intézményi HR-tervhez adatok nyújtása. A kérdőívből származó adatok összegzésével megállapítható az intézmény dolgozóinak attitűdje, ismereteinek szintje, ezzel a szükséges beavatkozási pontok felvázolhatóak intézményi és egyéni szinten is.
-------------	--

A felmérés célcsoportja:	Ideális esetben az intézmény minden munkatársa kitölti, ez alól kivételt képeznek azok a dolgozók, akik előreláthatólag 2 éven belül nyugdíjazásra kerülnek, így nem fognak az új szolgáltatási struktúrában dolgozni. Ugyanakkor figyelembe kell venni az intézmény erőforrásait és kapacitásait, dolgozóinak számát, illetve a tervezési fázis időtartamát. Szükség szerint többletkapacitás biztosítása szükséges a kieső munkakapacitás pótlására. Elvárás, hogy a szakdolgozói munkakörben dolgozó munkavállalók töltsék ki, a technikai dolgozók esetében a kitöltés opcionális.
---------------------------------	--

A felmérés időtartama:	Munkatársanként egy óra. Amennyiben a dolgozóknak segítségre van szükségük a kitöltéshez, ez az időtartam megnövekedhet. Ha a munkatársak tájékoztatást kapnak a kitöltés előtt, valószínűleg nem lesz szükség a kérdések és válaszok közös megvitatására, ez optimalizálhatja a kitöltésre szánt időt. (Lásd alább A felmérés területei részt.)
-------------------------------	--

Kitöltés módja:

A felmérés önkitöltős, azaz nem igényel személyes interjút vagy beszélgetést, a munkavállaló saját maga tölti ki. Ehhez előzetesen a Dokumentumtárból annyi példányban szükséges kinyomtatni a *Munkatársak önértékelő kérdőívét*, ahány munkatársat a felmérésbe bevonnak.

A kérdőív nyomtatott formában, papíralapon kitölthető. Az adatok rögzítését azonban az intézményben kijelölt munkatárs végzi az Excel-adatbázisban.

Felhívjuk a figyelmet, hogy egy személy adminisztratív adatai és a kérdőívre adott válaszai csak egyszerre rögzíthetők, ezért mindkettőnek rendelkezésre kell állnia az adatbázis használata előtt.

Kitöltéshez szükséges kompetencia: A kitöltéshez nem szükséges speciális kompetencia, az intézmény bármely dolgozója kitöltheti. Elsősorban a szakmai munkatársak felmérése szükséges, a technikai dolgozók felmérése nem. Az egyéni kitöltést a Belső Szakmai Teamből a Munkatársak felmérője és támogatója vagy a HR területért felelős munkatárs segíti.

A felmérés területei:

Az alábbi magyarázatot meg kell osztani a munkatársakkal, és az egyes területek értelmezését és felmérésének célját be kell mutatni számukra. Az értelmezést és megértést a Belső Szakmai Teamből a Munkatársak felmérője és támogatója vagy a HR területért felelős munkatárs támogatja.

A *Munkatársak önértékelő kérdőíve* a pontos felmérést és a tervezést segíti, azzal, hogy a munkatársak erősségeiket és hiányosságait őszintén feltárják, segítik a tervezésért felelős munkatársakat abban, hogy olyan terv szülessen, amely az igényekre és a hiányosságokra reagálva a fejlődést segíti.

- Az **alapfogalmakra, módszertani ismeretekre és célcsoportismeretekre** vonatkozó kérdések a közösségi alapú szolgáltatások, támogatott életvitel és az új szolgáltatási struktúra gyakorlati kivitelezéséhez elengedhetetlen területeket tárják fel. Ideális esetben a támogatott lakhatásban minden munkavállaló (munkakörétől függetlenül) ismeri a felsorolt fogalmakat, és ezeket képes munkája során a gyakorlatban is alkalmazni. Továbbá szükséges, hogy az intézményben élő lakók célcsoport-összetételének megfelelő speciális ismeretekkel, tudással is rendelkezzenek a munkavállalók.
- **Az egyéni és csoportos munkaformák** kérdései arra mutatnak rá, hogy a csapatmunka az új szolgáltatásszervezési struktúrában, a támogatott lakhatási környezetben az alapvető munkamódszer, munkakörtől függetlenül. Minden munkavállalónak képesnek kell lennie teamben dolgozni és tervezni. Ennek érdekében szükséges meghatározni azt a kezdő szintet, amellyel jelenleg a dolgozók rendelkeznek, amelyre a beavatkozásokat (szervezetfejlesztés, kompetenciafejlesztés stb.) tervezni lehet.
- Az **egyéb kompetenciák** feltérképezése a közösségi alapú szolgáltatások tervezésében, az új munkakörök kialakításában nyújt segítséget, különös tekintettel az igénybevevők foglalkoztatásának megszervezésére, új munkahelyek kialakítására.
- A **szemléletmód** terület a fogyatékos személyek közösségi életviteléhez kapcsolódó viszonyulást, attitűdöt tárja fel. A kérdésre adott válaszokat fenntartással kell kezelnünk, figyelembe véve, hogy sok esetben nem a valódi hozzáállást tükrözik, hanem az elvárásokhoz igazodó eredményeket kapjuk.
- A **jelenlegi munkakör értékelése** során választ kapunk a munkavállaló saját elvárásai és a jelenlegi munkakör elvárásai közötti összhangról. Amennyiben a munkavállaló úgy érzi, kompetenciái és tudása több, magasabb szintű, összetettebb feladatok ellátására is képessé tennék, gondolkodhatunk magasabb, nagyobb felelősséggel járó pozíció, esetleg a kiváltáshoz, illetve a pályázathoz kapcsolódó többletfeladat kijelölésében számára.
- A **képzési igények/szükségletek** terület explicit módon ad választ arra, hogy a munkavállaló saját megítélése szerint mely területeken szeretne fejlődni, képezni magát. A célcsoport-specifikus ismeretek körét meghatározza természetesen az intézmény célcsoport-összetétele is. Itt szükséges megjegyezni, hogy az egyén szubjektív megítélése saját munkájáról,

tudásáról eltérhet attól, amit a külső megfigyelő észlel. Fontos, hogy figyelembe vegyük a kitöltő válaszát a képzések tervezése során, különösen abban az esetben, ha a megfigyeléseink szerint a dolgozó rendelkezik a szükséges kompetenciákkal, az önbevallás azonban ennek ellenkezőjét állítja. A témakörök a támogatott életvitellel, közösségi szolgáltatásokkal kapcsolatos legfőbb tudásterületeket foglalják magukban, melyek az új munkakörök mindegyikében elengedhetetlenek. Ennél a kérdéscsomagnál elsősorban az lehet számunka fontos információ, hogy a munkavállaló mely képzés elvégzésére, mely tudásterület elsajátítására motivált. Elkötelezett, fejlődni vágyó munkatársakkal sokkal zökkenőmentesebb lehet az átmenet, és az új munkakörök kialakítása is. Ezenkívül információt kapunk arra vonatkozóan, hogy milyen egyéb támogatásokat, segítségeket építhetünk be a dolgozók képzési, átképzési programjába, az intézményi HR-tervbe. A felsőoktatással, felsőfokú szakképesítéssel kapcsolatos kérdések szintén támpontot adnak a magasabb képesítési előírású munkakörök betöltéséhez (pl. esetfelelős). Amennyiben nem rendelkezik az intézmény jelenleg megfelelő számú felsőfokú képesítésű szakemberrel, az összesítő Excel-táblázatból látható, hogy hányan szándékoznak továbbképezni magukat.

- Az **esetleges munkakörváltásra** vonatkozó kérdés szintén a személyes motivációt tárja fel, ezzel segítve az emberierőforrás-gazdálkodást és -tervezést.
- A **munkaszervezéssel** kapcsolatos válaszok a munkaerő időbeli és területi elosztását segítik.

A részletesebb tájékozódást segíti a kompetenciákat és viselkedési jegyeket illetően az Európai Gondozási Tanúsítvány tudáskimeneti tára, az *Alapvető európai szociális gondozói tudáskimenetek* (<http://www.eccertificate.eu/hungary/menu-left/besclo.html>)

Szervezeti információk

Az adatrögzítés során a szervezetre vonatkozó összesített adatokat szükséges megadni az alábbiak szerint:

- Technikai munkatársak létszáma (férfi, nő)
- Fluktuáció mértéke az elmúlt 3 évben (Adott évben távozott munkatársak pótlására felvett munkatársak száma, átlagos állományi létszám az adott évben)

A felmérés eszközei

A munkatársakra vonatkozó releváns adatokat, információkat az IFKT-módszertan részét képező, speciálisan e feladatra készített, belső használatra szánt Excel-adatbázis kitöltésével lehet rögzíteni.

Az Excel-adatbázis a munkatársak felmérési adatainak rögzítése céljából a HR-adatbeviteli munkalapon három részt tartalmaz:

- egy a dolgozókra vonatkozó adminisztratív adatokat tartalmazó kitöltési mezőt;
- egy a dolgozók által egyénileg kitöltendő önértékelő lapok rögzítésére szolgáló adatbeviteli mezőt;
- egy a szervezet adatait összesítve tartalmazó, részben a felmérési eredményeket összegző, részben a szükséges kiegészítő adatok rögzítésére alkalmas adatbeviteli mezőt.

A rögzített adatokat a háttéradatbázis tartalmazza. A munkavállalók adminisztratív adatai és a munkavállalói válaszok összesítését az adatbázis elvégzi, eredményeket bemutató táblázatok és diagramok formájában. A következtetések levonását, az intézményi HR-terv elkészítését az intézményben erre a feladatra kijelölt személy (Belső Szakmai Team tagja) végzi el.

Kitöltési útmutató a Munkatársak önértékelő kérdőívéhez

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
1. Alapfogalmak ismerete	Támogatott lakhatás	Magabiztos ismereteim vannak, gyakorlatban használok és alkalmazni tudom tudásomat. (4) Vannak ismereteim, a gyakorlatban való alkalmazáshoz támogatásra és irányításra van szükségem. (3) Számomra kevésbé ismert fogalom, képzésre és felkészítésre van szükségem. (2) Ismeretlen fogalom számomra, nem tudom tevékenységhez vagy feladatkörhöz kapcsolni. (1)	<i>Jelölje meg 1–4-ig terjedő skálán, hogy az egyes fogalmakkal kapcsolatosan milyen szintű ismeretekkel, tudással rendelkezik! A felsorolt fogalmak a támogatott lakhatásban a lakók támogatott életvitelének biztosításához lesznek szükségesek.</i>
	Életminőség		
	Szükséglet		
	Természetes támogatók		
	Támogatói háló		
	Közösség szerepe a fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg személyeknek nyújtott szolgáltatásokban		
2. Gyakorlati módszertani eszköztár használata	Személyközpontú tervezés	Magabiztos ismereteim vannak, gyakorlatban használok és alkalmazni tudom tudásomat. (4) Vannak ismereteim, a gyakorlatban való alkalmazáshoz támogatásra és irányításra van szükségem. (3) Számomra kevésbé ismert fogalom, képzésre és felkészítésre van szükségem. (2) Ismeretlen fogalom számomra, nem tudom tevékenységhez vagy feladatkörhöz kapcsolni. (1)	<i>Jelölje meg 1–4-ig terjedő skálán, hogy az egyes fogalmakkal kapcsolatosan milyen szintű ismeretekkel, tudással rendelkezik! A felsorolt fogalmak a támogatott lakhatás, a lakók támogatott életvitelének biztosításához lesznek szükségesek.</i>
	Támogatott döntéshozatal		
	Esetkezelés		
3. Célcsoportok ismerete	Értelmi fogyatékos	Magabiztos ismereteim vannak, gyakorlatban használok és alkalmazni tudom tudásomat. (4) Vannak ismereteim, a gyakorlatban való alkalmazáshoz támogatásra és irányításra van szükségem. (3) Számomra kevésbé ismert célcsoport, képzésre és felkészítésre van szükségem. (2)	<i>Jelölje meg 1–4-ig terjedő skálán, hogy mely célcsoporttal kapcsolatosan milyen mélységű elméleti és gyakorlati tapasztalattal, ismeretekkel rendelkezik! Fő szempont, hogy saját meglátása szerint a célcsoport támogatásához, hatékony és sikeres ellátásához elegendő tudással, ismerettel rendelkezik-e.</i>
	Autizmus spektrum zavar		
	Mozgásszervi fogyatékos		
	Látássérülés		
	Hallássérülés		
	Beszéd-fogyatékos		

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
	Pszichoszociális fogyatékoság (pszichiátriai betegek)	A célcsoport ismeretlen számomra, nincs tapasztalatom a területen. (1)	
	Szenvedélybetegség		
4. Egyéni és csoportos munkaformák	Teammunka	Rendszeresen tartunk közös teammegbeszéléseket más munkacsoportokkal, és a saját munkacsoportunk is teamben dolgozik. (4) Alkalmanként egyeztetünk más munkacsoportokkal vagy csoportosan a saját munkacsoportomban, de ez esetleges. (3) Csak a saját munkacsoportom tagjaival dolgozom együtt, más munkacsoportokkal érintőleges vagy egyéni a kapcsolatom. (2) Nem dolgozom más csoportokkal együtt, egyedül dolgozom. (1)	<i>Jelölje meg 1–4-ig terjedő skálán, hogy jellemzően milyen munkaformában dolgozik!</i>

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
	Esetmegbeszélés	<p>Rendszeresen tartunk esetmegbeszéléseket más munkacsoportokkal, és a saját munkacsoportunkon belül is egy-egy lakóval kapcsolatban. (4)</p> <p>Alkalmanként tartunk esetmegbeszéléseket, amennyiben szükségessé válik. (3)</p> <p>Ritkán tartunk esetmegbeszéléseket, csak nagyon különleges, kirívó esetben. (2)</p> <p>Nem tartunk – esetmegbeszéléseket / nem veszek részt rajta. (1)</p>	<p><i>Jelölje meg 1–4-ig terjedő skálán, hogy milyen gyakran tartanak esetmegbeszélést, illetve milyen gyakran vesz részt estemegbeszélésen, melynek célja a segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése, illetve hogy a team segítséget adjon az esethozó személyes érzelmeinek a megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához! A segítő és kliense közötti kapcsolat, a személyes problémák, az érzelmi-indulati tényezők megbeszélése nagyon fontos, mivel a segítő „kiadhatja” magából a felgyülemlett indulatokat, illetve a „több szem többet lát” elv alapján ugyanazon problémát más-más szemszögből megközelítve láthatja át az esetet. A probléma megoldásához új ötletekkel gazdagodhat. Az esetmegbeszélés során a segítő ismerteti az esetet, majd a team új alternatívákat adhat a továbblépésre. Az esetvitel folyamán rendszeresen értékelni kell a problémamegoldó folyamatot, megbeszélni a sikeresség/sikertelenség okait, a nehézségeket, kudarccokat, eredményeket.</i></p>
	<p>Kivel milyen gyakran dolgozik együtt?</p> <p>Lakókkal</p> <p>Családtagokkal</p> <p>Munkatársakkal</p> <p>Lakókörnyezetben található szolgáltatókkal</p> <p>Foglalkoztatókkal</p>	<p>Naponta (4)</p> <p>Hetente (3)</p> <p>Ritkábban (2)</p> <p>Nincs kapcsolatomban (1)</p>	<p><i>Jelölje meg 1–4-ig terjedő skálán, hogy milyen gyakran dolgozik együtt a felsorolt személyekkel, szereplőkkel!</i></p>

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
5. Egyéb ismeretek, kompetenciák	Informatika/ számítástechnika	<p>Professzionális ismereteim mellett egy speciális szoftvert is magabiztosan használok. (5)</p> <p>Professzionális ismereteim vannak. (4)</p> <p>Felhasználói szint: MS Office programcsomag, a Word és az Excel programok, illetve valamilyen levelező programot ismerek és biztosan használok. (3)</p> <p>Alapszintű ismereteim vannak: szövegek gépelése Wordben, alpműveletek Excelben. (2)</p> <p>Nincs ismeretem, nem tudok informatikai/számítástechnikai eszközöket használni. (1)</p>	<p><i>Jelölje 1–5-ig, hogy milyen informatikai/számítástechnikai tudással rendelkezik!</i></p>
	Milyen speciális ismeretekkel, kompetenciákkal rendelkezik?	Szabadszöveges bevétel	<p><i>Sorolja fel, hogy milyen ismeretekkel, kompetenciákkal rendelkezik munkakörétől függetlenül! Ide tartozhat minden ismeret, képzettség, jártasság, amelyet jelenleg nem használ munkája során. Például: jogosítvány, kézművesség, hangszeren való játék, varrás, festészet, kertészeti ismeretek stb. Bármilyen egyéb tudást, ismeretet és jártasságot megjelölhet. (Szabadszöveges bevétel) Itt jelölheti korábbi munkatapasztalatait is. Jelölje itt azt is, hogy van-e tapasztalata hátrányos helyzetű emberek foglalkoztatásával kapcsolatosan (amennyiben nem ez az elsődleges feladata jelenleg)!</i></p> <p>A válaszok felhasználhatóak a tervezés során. Gondolja végig, hogy a speciális ismeretet, kompetenciákat hogyan lehet hasznosítani a</p>

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
			közösségi szolgáltatások során!
	Milyen speciális ismereteket, kompetenciákat szeretne fejleszteni?	Szabadszöveges bevétel	<i>Sorolja fel, hogy mely speciális ismereteit, kompetenciáit szeretné fejleszteni! Ide tartozhat minden ismeret, képzettség, amelyet jelenleg nem használ munkája során. Például: kézművesség, hangszeren való játék, varrás, festészet, kertészeti ismeretek stb. Bármilyen egyéb tudást, ismeretet és jártasságot megjelölhet. (Szabadszöveges bevétel)</i>
6. Szemléletmód	Mit gondol a következő állításokról? Véleményem szerint: A fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg emberek a társadalom egyenrangú tagjai. A fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg emberek képesek döntéseket hozni életük minden területén. Minden fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg személy képes a közösségben élni, nincs szükségük intézményi ellátásra.	Teljes mértékben egyetértek, minden személy esetében igaznak tartom. (4) A jobb képességgel rendelkezők igen, de komplexebb problémával élők nem. (3) Kizárólag támogatással, önállóan ezt elképzelhetetlennek tartom. (2) Jelenlegi ellátórendszer megfelelő, veszélyes ezt megváltoztatni és a közösségben önállóan élni támogatásra szoruló embereknek. (1)	<i>Jelölje 1–4-ig, hogy milyen mértékben ért egyet az állítással!</i>
7. Jelenlegi munkaköröm értékelése	Hogyan értékeli jelenlegi munkakörét és az ahhoz kapcsolódó elvárásokat?	Elégedett vagyok, kompetenciámnak, igényeimnek és elképzeléseimnek megfelel. (4) Kompetenciámhoz képest jóval alatta maradnak a munkahelyi elvárások. Képes lennék	<i>Jelölje 1–4-ig terjedő skálán, hogyan értékeli jelenlegi munkakörét és az ahhoz kapcsolódó munkahelyi elvárásokat, feladatait!</i>

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
		<p>több/összetettebb feladatok ellátására is. (3) Kompetenciámhoz képest jóval többet követel munkaköröm. (2) Nem tudom megítélni. (1)</p>	
<p>8. Képzési igények, szükségletek</p>	<p>Jelölje, hogy mely területeken lenne szüksége továbbképzésre saját meglátása szerint!</p>	<p>Célcsoport-specifikus ismeretek: Értelmi fogyatékos személyek támogatása Autizmus spektrum zavarban érintett személyek támogatása Mozgássérült emberek támogatása Látássérült emberek támogatása Hallássérült emberek támogatása Beszéd fogyatékos emberek támogatása Pszichoszociális fogyatékoságban érintett (pszichiátriai beteg) személyek támogatása Szenvedélybeteg emberek támogatása</p> <p>A közösségi szolgáltatásokkal és a támogatott életvitellel kapcsolatos ismeretek Támogatott lakhatás Életminőség Szükségletek Természetes támogatók és támogatói háló Közösség szerepe a fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg személyeknek nyújtott szolgáltatásokban Támogatott döntéshozatal Személyközpontú tervezés Esetkezelés Fogyatékos személyek foglalkoztatásával kapcsolatos ismeretek</p>	<p><i>Jelölje meg, hogy mely területeken, milyen témakörökben venne részt szívesen továbbképzésen, mely témák érdekelnék egy képzés során! Több válasz is megjelölhető!</i></p>

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
	Milyen támogatásokat, segítséget venne igénybe munkája során, amennyiben lenne rá lehetőség? (Több válasz is jelölhető!)	Rendszeres esetmegbeszélés Szupervízió Mentorálás Informatikai ismeretek, Tanácsadás Egyéb, éspedig:	<i>Milyen támogatásokat, segítséget venne igénybe munkája során, amennyiben lenne rá lehetőség? (Több válasz is jelölhető!)</i>
	Gondolkodik-e (további) felsőfokú szakképesítés, felsőoktatási diploma megszerzésében?	Nem Igen, szociális tématerületen Igen, pedagógiai vagy gyógypedagógiai területen Igen, egészségügyi területen Igen, pszichológiai területen Egyéb	<i>Válasszon a megadott válaszlehetőségek közül, vagy adja meg, hogy milyen egyéb területen tervez szakképesítést, diplomát szerezni! (Egyéb válaszlehetőség melletti szabadszöveges mező)</i>
	Képzések, amelyeket szívesen elvégezne, de nem feltétlenül szükséges jelenlegi munkájához, és nem tartalmazza a fenti felsorolás:	Szabadszöveges bevétel	<i>Kérem, soroljon fel minden olyan képzést vagy tématerületet, amely iránt érdeklődik, de eddig nem került szóba! Olyan képzéseket is felsorolhat, amelyek nem kapcsolódnak szorosan jelenlegi munkájához. (Szabadszöveges bevétel)</i>
9. Esetleges munkakör-váltás	El tudja-e képzelni, hogy a jelenlegi munkaköre megváltozik?	Nem kívánok jelenlegi munkakörömön változtatni. Igen, a jövőben kifejezetten a kliensmunka érdekel. Igen, a jövőben szívesen dolgoznék adminisztratív munkakörben. Igen, a jövőben inkább szervezni és koordinálni szeretnék. Igen, új munkakör betöltése érdekében képzésen is részt vennék.	<i>Jelölje, hogy esetleges munkakörváltás esetén milyen terület érdekelné!</i>

Tématerület/ Kérdés- csoport	Kérdések	Értékelés	Útmutató
10. Munka- szervezés	Milyen munkaszervezési forma lenne ideális Önnek?	Rugalmas, akár osztott munkakörben is el tudom magam képzelni a jövőben. Csak teljes állásban tudok dolgozni, fix beosztás mellett. Részmunkaidős foglalkoztatás is megfelel számomra. Részben távmunkát is szívesen vállalok.	<i>Jelölje, hogy milyen foglalkoztatási forma ideális az Ön számára!</i>
	Milyen elvárásai vannak a munkavégzés helyével kapcsolatban?	Szívesen utazok nagyobb távolságba is. Szívesen utazok kisebb távolságba. Fontos az állandóság, fontos, hogy egy helyhez kötődjek, ahova minden nap bemehetek. Fontos, hogy munkahelyem a lakóhelyemen legyen. Nem szeretnék telephelyek/szolgáltatási helyek/lakások között ingázni.	<i>Jelölje, hogy a munkavégzés helyével kapcsolatban milyen elvárásai vannak!</i>

Kapcsolódási pontok

A felmérés során összegyűjtött adatokat alapvetően a következő célokra tudjuk felhasználni:

Szervezeti szinten:

- Az összdolgozói adatokat az Excel-tábla összesíti, és az *Intézményi humán erőforrás-terv* modulban megadott szempontok szerint a terv elkészítéséhez kell felhasználni.

Egyéni szinten:

- Minden egyes munkavállaló esetében elkészül az *Egyéni munkavállalói terv*. Ez tartalmazza az adminisztratív adatokat és az egyes felmérés eredményeit is, egy komplex képet adva a munkavállalóról. Az *Egyéni munkavállalói terv* alkalmas arra, hogy az egyéni karriertervezésben nagyobb tudatossághoz segítse a dolgozókat. Ez az elem nem kötelező az IFKT elkészítése során, opcionális, ajánlott tervezési eszköz.

A lakók felmérésének adataiból, illetve a munkatársak felmérésének eredményeiből a következő kapcsolódási pontok határozhatóak meg:

- Kiváltás célcsoportjai, fogyatékosokra vonatkozó információk – ehhez szükséges a munkatársak célcsoport-specifikus ismereteinek illesztése, szükség esetén a munkatársak továbbképzése.
- Feladatok a lakók támogatási szükségleteiből, szolgáltatási igényeiből kiindulva – ehhez kapcsolható munkakör vagy feladatlista az új munkakörök kialakítása és meghatározása során.

Mind a Belső Szakmai Team felállítása, működése, mind a munkatársak felmérése költséggeneráló tényező, melyet a kiváltási folyamat tervezése során figyelembe kell venni. A sikeres felmérés-tervezés és megvalósítás alapja, hogy a feladatok elvégzéséhez biztosítottak legyenek a személyi, tárgyi feltételek.

A támogatott lakhatás szolgáltatásaihoz kapcsolódó feladatok

A támogatott lakhatás munkatársai munkájának jellemzője, hogy tevékenységüknek a korábnál sokkal több eleme és komponense lesz, munkakörük kevésbé lehatárolt és világos, a feladataik sokkal összetettebbek lesznek. Képesnek kell lenniük multidiszciplináris teamben dolgozni, és maguknak is képesnek kell lenniük több szakterület tudását behívniuk és ötvözniük munkájuk során. Ezért esetükben a képesítési és végzettségbeli háttér sokkal kevésbé meghatározó, mint azok a kompetenciák, amelyek a feladat ellátásához elengedhetetlenek.

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről ezzel összhangban a támogatott lakhatás személyi feltételeit a rugalmas feladatellátásnak megfelelően alakította ki. A támogatott lakhatás munkatársainak létszámát az esetvitel esetében a lakók száma határozza meg. Az esetvitelért felelős munkatárshoz 12 lakó tartozhat, a munkakört az intézményvezető is elláthatja. Az intézményvezető esetében a minimális létszámkövetelmény az 1 fő. További munkatársak létszámát a lakók komplex támogatási szükségletmérése által alátámasztott támogatáshoz/feladathoz kell igazítani, illetve igazodni kell a munkatársak létszámának meghatározásakor az adott szolgáltatási elem esetében releváns szociális alapszolgáltatás létszám szabályaihoz. Az alábbiakban példaként néhány szolgáltatási elemhez kapcsolódóan felsoroljuk a feladatokat és szükséges kompetenciákat a teljesség igénye nélkül.

Esetvitel

Feladatok:

- a komplex támogatási szükségletmérés elkészítésében való közreműködés, annak eredményeinek ismerete;
- részvétel a szolgáltatási terv elkészítésében, felülvizsgálatában, a szükséges módosítások jelzése;
- a szolgáltatási terv megvalósításában megjelölt szereplők munkájának koordinálása (összehangolja az egyes dolgozók munkáját; szervezi a heti feladatokat; delegál);
- a támogatott döntéshozatal elvét és gyakorlatát szem előtt tartva az igénybevevő képviselője (pl. ügyek intézéséhez szempontokat összegyűjt az igénybevevő számára, és támogatja az önálló döntés meghozását; szükség szerint hivatali és egyéb ügyek intézése során képviseli a az igénybevevőt, részt vesz az ügyintézésben stb.);
- információforrások feltárása és az igénybevevő számára érthető formában való bemutatása;
- kapcsolattartás az egyéb közszolgáltatások munkatársaival, különös tekintettel az intézmény szolgáltatási gyűjteményébe tartozó szolgáltatókkal és személyekkel (pl. háziorvost felhív; munkáltatóval kapcsolatot tart stb.);
- részvétel az igénybevevők közösségi integrációjának kialakításában és fenntartásában (segíti a helyi közösség tagjaival való kapcsolat kialakítását; ismeri a helyi közösség tagjait; esetleges konfliktusok esetén beavatkozik stb.);
- a lakók mindennapi életvezetésének segítése és támogatása (figyelemmel kíséri a lakók mindennapi szükségleteit, tevékenységeit, és szükség szerint beavatkozik vagy beavatkozást koordinál; az igénybevevők jelzéseit gyűjti, és a jelzésekre beavatkozással reagál stb.);
- állapotváltozás követése, szükséges intézkedések meghozatala (fizikai, mentális és pszichés állapot nyomon követése, változások megfelelő helyre történő jelzése, és szükséges beavatkozások koordinálása);
- lakók pszichés és mentális támogatása;
- a kockázatok felmérése és kockázatkezelési protokoll készítése, felülvizsgálata;
- konfliktuskezelésben támogatás nyújtása;
- az életminőség faktorain alapuló elégedettségmérés végzése.

A feladatok ellátásához szükséges szakmai és személyes kompetenciák

Szakmai kompetenciák:

- képes az igénybevevők nehézségeit közösségi szemlélettel feltárni;
- képes a támogatott személy tájékoztatására a folyamatban lévő és az őt érintő ügyekről a támogatott döntéshozatal eszköztárával használva;
- képes több szakterület munkatársainak munkáját koordinálni;
- képes szükségletre fókuszáló tervet készíteni és terv alapján koordinálni;
- képes az elérhető és mozgósítható környezeti és egyéb erőforrásokat feltárni és behívni;
- képes partneri együttműködések és egyenrangú viszonyok kialakítására és fenntartására;
- képes az igénybevevő köré épülő támogatói hálózattal kapcsolatot tartani és együtt dolgozni;
- ismeri az aktuális jóléti szolgáltatások rendszerét;
- képes titoktartási kötelezettségének megtartására;
- ismeri az életminőség koncepcióját, és képes ennek megfelelő eszközöket választani;
- ismeri a személyközpontú tervezés módszerét;
- ismeri a támogatott lakhatáshoz kapcsolódó korszerű szabályozó dokumentumokat;
- képes az egyetemes tervezés szempontjait figyelembe vevő és használó terv készítésére;
- ismeri a célcsoport-specifikus kommunikációs eszközöket;
- ismeri a célcsoport-specifikus támogató technológiákat és segédeszközöket.

Személyes kompetenciák:

- asszertív kommunikációs készség;
- probléma- és megoldásorientált személyiség;
- hatékony problémamegoldás;
- magas fokú stressztűrő képesség;
- empátia;
- megbízhatóság;
- kreativitás;
- kezdeményezőkézség, önérvényesítő képesség, rugalmasság;
- öntudatos fellépés, bizalom sugárzása;
- tolerancia;
- érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság;
- felelősségtudat, elhivatottság, elkötelezettség;
- tisztelt, elismeri és támogatja az emberek közötti különbségek fontosságát;
- tisztában van saját személyiségének alapvonásaival, saját motivációival és határaival;
- tud a kiegészítő veszélyről, annak mibenlétéről, képes annak jeleit önmagán felismerni, és tudja, honnan várhat segítséget (szupervízió);
- tisztában van saját konfliktuskezelési stílusával;
- tisztában van saját kommunikációs stílusával;
- nyitott és befogadó az új ismeretek, eljárások megtanulására, képes magát folyamatosan képezni.

Szolgáltatási elemek

Röviden áttekintjük néhány szolgáltatási elemhez kapcsolódóan, hogy milyen fő feladatok fordulnak elő, illetve ezekhez milyen szakmai és személyes kompetencia biztosítása szükséges. Ezek a feladatok az egyes munkakörökben egymásba fonódnak, és a munkakörök tartalmát/számát az igénybevevők szükségletei, a szolgáltatási elemek biztosításának struktúrája és a releváns szociális alapszolgáltatások aktuális előírásai fogják együttesen meghatározni.

Gondozás

Az önkiszolgálásban nyújtott közvetlen fizikai segítség. Területei: öltözködés, étkezés, tisztálkodás, személyi higiénia fenntartása. Ápolás: egészségügyi, egészségmegőrzési szaksegítség. A gondozás célja a lakó szükségletének megfelelő típusú és mértékű támogatás biztosítása, az igénybevevő közvetlen személyi szükségleteinek kielégítése, a lehető legnagyobb mértékű önállóságának és

önrendelkezésének figyelembevétele mellett. A gondozás célja a személy meglévő képességeire építő, az életkort, az életkörülményeket és a szükségleteket figyelembe vevő személyes támogatás az önkiszolgálásban. A szükségleteknek megfelelő gondozás, közvetlenül az igénybevevő személyére és az ő közvetlen személyi szükségleteire és közvetlen személyes terére irányul.

Feladatok:

- önellátás, önkiszolgálás terén biztosított teljes fizikai támogatás: étkezés, személyi higiéné, öltözés, helyzet- és helyváltoztató mozgás teljes fizikai támogatása;
- viselkedési kockázatok követése és kezelése terv és megfigyelés alapján.

Szakmai kompetenciák:

- ismeri az életminőség fogalmát, annak normáit és az életminőség javításának eszközeit;
- tájékozott a szolgáltatási környezetről, ismeri a jogszabályi környezetet és az ellátórendszert, amelyben dolgozik, illetve tudja, hol tud azoknak utánanézni;
- ismeri a korszerű szociális szolgáltatásnyújtás alapértékeit;
- ismeri a bizalmasan kezelendő információk körét, tudja, hogy mikor és mely esetekben kell vagy lehet a bizalmas információt átadni harmadik félnek;
- ismeri és a gyakorlatban is tudja alkalmazni a személyközpontú megközelítést, tervezést;
- ismeri a támogatott döntéshozatalt mint eszközt, és alkalmazza is a mindennapi munkájában;
- tudja és érti a jelentőségét annak, hogy a támogatott személynek is joga van kockázatot vállalni;
- ismeri, érti és alkalmazza a kockázatkezelés szabályait és módszereit. Ismeri a határait, képes különbséget tenni a kockázatvállalás és a szolgáltatásnyújtó felelősségi köre között. Csak olyan esetekben avatkozik be, amikor az szükséges;
- felismeri az abúzus és elhanyagolás jeleit, és képes ezekre adekváтан reagálni, megfelelő módon, és személynek jelzést adni;
- ismeri a felelősségi körét, feladatait, kompetenciahatárait;
- rendelkezik a célcsoportra vonatkozó naprakész szakmai ismeretekkel;
- tudja, hogy hogyan, milyen formában és módon rögzítsen és továbbítsa információkat;
- ismeri és alkalmazza a munkabiztonságra vonatkozó előírásokat.

Személyes kompetenciák:

- jó problémamegoldó képességgel rendelkezik;
- képes felismerni, értelmezni, megérteni a fogyatékos személy támogatási szükségleteit, jelzéseit;
- jó szervezőkészséggel rendelkezik;
- kész feszültségek és konfliktusok kezelésére, felvállalására;
- jó áttekintő és szervezőkészséggel rendelkezik;
- magas fokú stressztűrő képesség;
- empátia;
- megbízhatóság;
- kreativitás;
- kezdeményezőkézség, önérvényesítő képesség, rugalmasság;
- öntudatos fellépés, bizalom sugárzása;
- tolerancia;
- érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság;
- felelősségtudat, elhivatottság, elkötelezettség;
- tiszteli, elismeri és támogatja az emberek közötti különbségek fontosságát;
- tisztában van saját személyiségének alapvonásaival, saját motivációival és határaival;
- tud a kiégés veszélyéről, annak mibenlétéről, képes annak jeleit önmagán felismerni, és tudja, honnan várhat segítséget (szupervízió);
- tisztában van saját konfliktuskezelési stílusával;
- tisztában van saját kommunikációs stílusával;
- nyitott és befogadó az új ismeretek, eljárások megtanulására, képes magát folyamatosan képezni.

Készségfejlesztés, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás

Az igénybevevő „társadalmi beilleszkedését segítő” magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására. A (gyógy)pedagógiai szaksegítség a lakók képességeinek legteljesebb kibontakoztatását, autonómiájuk megerősítését szolgálja. Szocializációs, (gyógy)pedagógiai, andragógiai, terápiás eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybevevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére, nagyobb fokú autonómia kialakítására. Célja a társas készségek, társadalmi alkalmazkodást lehetővé tevő viselkedésformák kialakulását, fejlődését szolgáló helyzetek biztosítása, gyakorlása, készségek fejlesztése.

Feladatként a készségfejlesztésre irányuló tevékenységek, tartalmak tartozhatnak ide.

Feladatok (nem teljes lista, célcsoport szerint bővíthet és eltérhet):

- a kognitív részképességek fejlesztése;
- kommunikáció fejlesztése;
- szociális készségek fejlesztése;
- segédeszközzel való közlekedés, valamint segédeszköz-használat elsajátításában, utcai közlekedés gyakorlásában való támogatás;
- életvitelhez kapcsolódó készségfejlesztés;
- látássérültek elemi rehabilitációja;
- önellátási, önkiszolgálási készségek fejlesztése, terápiás beavatkozások.

Szakmai kompetenciák (nem teljes lista, célcsoport szerint bővíthet és eltérhet):

- birtokában van a legújabb szakmai ismereteknek, így széleskörű ismeretekkel rendelkezik fejlesztő tevékenységével kapcsolatban a legújabb rehabilitációs eljárásokról, terápiás módszerekről;
- megfelelő mennyiségű és minőségű (fejlődés) diagnosztikai ismerettel rendelkezik, és azokat alkalmazni is tudja. Az ebből származó konklúziókat képes átadni, illetve beépíteni a további fejlesztésbe;
- ismeri az aktuális információkat a tevékenységével kapcsolatos rendeletekről, szabályozásról;
- helyi szinten folyamatosan informálódik a fejlesztéssel kapcsolatos lehetőségekről, ezeket felhasználja munkája során;
- tudását képes átadni, az elért eredményeket értékelni és megbeszélni a segítőkkel és a támogatói háló más tagjaival;
- szervezőkészsége és kreativitása a munkája elvégzéséhez szükséges szintnek megfelelő;
- képes a teammunkára, mások véleményének meghallgatására, elfogadására vagy indokolt elutasítására;
- értékrendjében kimagasló szereppel bír a másság elfogadása, a tolerancia, a pozitív gondolkodás;
- ismeri konfliktuskezelési stratégiáit, azokkal tudatosan dolgozik;
- kellő asszertivitással rendelkezik, amit foglalkozásában megfelelő helyen és időben kamatoztat.

Személyes kompetenciák:

- igényli a kiegészítő prevencióját szolgáló eljárásokat, részt vesz saját mentálhigiéniáját karbantartó tréningeken;
- jó problémamegoldó képességgel rendelkezik;
- képes felismerni, értelmezni, megérteni a fogyatékos személy támogatási szükségleteit, jelzéseit;
- jó szervezőkészséggel rendelkezik;
- kész feszültségek és konfliktusok kezelésére, felvállalására;
- jó áttekintő és szervezőkészséggel rendelkezik;
- magas fokú stressztűrő képesség;
- empátia;
- megbízhatóság;
- kreativitás;

- kezdeményezőkézség, önérvényesítő képesség, rugalmasság;
- öntudatos fellépés, bizalom sugárzása;
- tolerancia;
- érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság;
- felelősségtudat, elhivatottság, elkötelezettség;
- tiszteli, elismeri és támogatja az emberek közötti különbségek fontosságát;
- tisztában van saját személyiségének alapvonásaival, saját motivációival és határaival;
- tud a kiégés veszélyéről, annak mibenlétéről, képes annak jeleit önmagán felismerni, és tudja, honnan várhat segítséget (szupervízió);
- tisztában van saját konfliktuskezelési stílusával;
- tisztában van saját kommunikációs stílusával;
- nyitott és befogadó az új ismeretek, eljárások megtanulására, képes magát folyamatosan képezni.

Egyéb feladatkörök

Önkéntesek, önkéntesség

Az önkéntesek bevonása elősegíti a lakók közösségi integrációját, kapcsolati hálójuk színesítését, illetve komoly munkaterheket tud levenni a szolgáltató szervezet válláról. Az önkéntesek bekapcsolódhatnak minden munkafolyamatba:

- Lakók közvetlen támogatása, kísérése, szabadidős és egyéb programok szervezése és a részvétel segítése. Jó példa lehet egy vallási közösség, aminek tagjai a közösség alkalmaira, összejöveteleire kísérik az azonos vallást gyakorló lakókat. Önkéntes alapon szervezhetnek egy közeli iskola diákjai szakköröket a lakók számára. Jó gyakorlatnak tartjuk azt is, amikor a külső, többségi munkahelyen az ott dolgozó speciális szükséglettel élő ember számára „önkéntes támogatót” választanak, akihez személyes kapcsolat kötheti őt, ugyanakkor a foglalkoztató és a lakhatást biztosító szolgáltató számára is ismert és elérhető személy. Javasoljuk, hogy a lakók biztonsága és személyes jóléte érdekében gondoskodjunk a lakókhoz közvetlenül kapcsolódó önkéntes tevékenység folyamatosságáról. Kicsi óraszámok és kicsi vállalkozások is elegendőek lehetnek, a kiszámíthatóság és a rendszeresség azonban fontos, hogy a biztonságos kapcsolódás és kapcsolat a lakók részéről kialakuljon.
- Adminisztratív feladatok, tanácsadók bevonása: folyamatos, képzéshez vagy speciális szaktudást nem igénylő adminisztratív feladatok (számlák vagy dokumentumok rögzítése, fénymásolás, egyéb irodai tevékenységek) ellátásába szintén bekapcsolódhatnak önkéntesen, de kereshet a szervezet önkéntest nagyon speciális, drága szaktudást igénylő feladatokhoz is átmeneti jelleggel. Ezek az önkéntesek a szervezetháttér működését segítik.
- Technikai kisegítő feladatok: önkéntesek bevonhatóak a kertek, udvarok, lakóterek rendben tartásába, felújításába.

Az önkéntesek szervezéséhez szükség van önkéntes menedzser bevonására, illetve gondolni kell arra, hogy az önkéntesek foglalkoztatásához az intézménynek be kell jelentenie az önkéntes fogadását az EMMI-nek, illetve önkéntes szerződés megkötése szükséges, amely adatkezelési szabályzatot is tartalmaz.

Kiválasztásuk esetében főleg személyes kompetencijellemzők segíthetnek, illetve annak a speciális szaktudásnak a meghatározása szükséges, amelyre önkéntest kívánnak bevonni.

Személyes kompetenciák:

- asszertív kommunikációs készség;
- hatékony problémamegoldás;
- magas fokú stressztűrő képesség;
- empátia;
- kreativitás
- tiszteli, elismeri és támogatja az emberek közötti különbségek fontosságát;
- öntudatos fellépés, bizalom sugárzása;

- tolerancia;
- érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság;
- felelősségtudat, elhivatottság, elkötelezettség.

Ajánlás

Két olyan módszert ajánlunk a munkaerőforrás tervezéséhez, amely segíteni tudja a munkát, illetve segíti azt, hogy a szervezet tudatosabban és előre megadott szempontok mentén gondolja végig szervezeti HR-stratégiáját és tevékenységeit. A HR-menedzsment minőségi indikátorok táblázat azt a célt szolgálja, hogy az intézmény tudatosan, előre meghatározott szempontok önértékelése segítségével gondolja végig átfogóan HR-tevékenységeit. Ezekhez az egyes szempontokhoz és indikátorokhoz akciókat tud tervezni és határidőket meghatározni. Javasoljuk, hogy ideális esetben évente vizsgálják felül és értékeljék újra a tevékenységeket. A *Kockázatok felmérése a tervezéshez* használandó eszköz, és azt a célt szolgálja, hogy a szervezeti szintű HR-tervezés során az egyes feladat- vagy munkakörökhöz kapcsolódó kockázatokat felmérje az intézmény. A magasabb kockázattal járó területekhez mindenképpen szükséges akciókat tervezni és a folyamatba ezeket beépíteni.

HR-menedzsment minőségi indikátorok²⁹

A munkatársak menedzselése szerteágazó feladat, és jó eredményeket akkor érhet el egy szervezet, ha folyamatosan fejleszti ennek a területnek a minőségét. Ehhez biztosítunk az alábbi kérdőívvel indikátorokat. A kérdőív alkalmas arra, hogy a szervezet a saját működésére ránézzon, és azt értékelje, illetve fejlődési célokat tűzzön ki maga elé. Azt javasoljuk, soha ne tűzze ki célul, hogy egy adott működési évben 3–5 (a feladat nagyságától függően) szempontnál több területen ér el előrelépést. Egyrészt ennél intenzívebb munka megterhelő a szervezet számára, másrészt kérdéses, hogy több fejlesztés egy időben valóban bevezethető-e egy szervezet mindennapjaiba. A túl sok újításhoz vagy új elemhez való alkalmazkodás akadályozhatja a mindennapi gyakorlati munkát.

A jelenlegi állapot felmérése és fejlesztési célok meghatározása az IFKT-terv része lehet, meggyőző alapot ad ahhoz, hogy a szervezet egy átlátható, belső erőforrásaira erőteljesen támaszkodó és dolgozóival együttműködő szervezeti kultúrát alakíthasson ki.

Mivel ez egy önértékelő kérdőív, amely az önreflexiót és a fejlődést segíti, a kitöltés során törekedjenek az őszinteségre! A kérdőívet évente érdemes kitölteni. A kitöltők a szervezet vezetői legyenek, hisz a fejlődésre nekik van hatásuk, azonban önellenőrzés és a munkatársi visszajelzés miatt érdemes az egyes munkacsoportokkal is anonim módon kitöltetni.

²⁹ <http://managementhelp.org/organizationalperformance/nonprofits/human-resources.htm>

Munkatársak

Érték	Indikátor	Osztályozás		
		Rendben van	Dolgozni kell még rajta	Nincs adat / Nem teljesült
E	A szervezet rendelkezik írott HR-protokollal és dokumentációval, amely tartalmazza az egyes munkakörök részletes tevékenység tartalmát, szervezeti kapcsolódásait, betöltéséhez szükséges személyes és szakmai kompetenciákat, a munkatársak alkalmazásának szabályait és folyamatát, a munkatársakra közvetlenül vonatkozó munkahelyi szabályokat. Ez a protokoll megfelel a hatályos jogi szabályozóknak, rendszeresen felülvizsgálják, és a felülvizsgálathoz felelőst rendelnek.			
A	A szervezet a munkatársak kiválasztása és alkalmazása során követi és érvényesíti a diszkriminációmentesség alapelvét.			
J	A szervezet dolgozói, vezetői és fenntartója számára a szervezet személyzeti protokollja és/vagy szabályzatai másolatban elérhetőek vagy más módon szabadon hozzáférhetőek. A dokumentumok tartalmának megismerését a dolgozók aláírásukkal igazolják.			
E	A szervezet valamennyi munkakörére kialakított munkaköri leírással rendelkezik, amely tartalmazza a munkakör betöltéséhez szükséges kompetenciákat, feladatokat, a felelteseket és a teljesítményértékelés szempontjait.			
J	A szervezet fenntartója és a szervezet vezetése évente értékeli az előző évi célok teljesülését.			
J	A munkatársak teljesítményének értékelésére szóban és írásban évente sor kerül. A teljesítményértékelés szempontjai a munkaköri leírásokban, illetve a személyzeti protokollban elérhetőek.			
E	A szervezet rendelkezik helyettesítési tervvel a szolgáltatásnyújtás zavartalan biztosítása érdekében.			
J	A szervezet rendelkezik elképzeléssel arra vonatkozóan, hogy a munkatársaktól érkező ötleteket, javaslatokat, megjegyzéseket, fejlesztési elképzeléseket milyen módon kezeli, és milyen módon reagál azokra nyomon követhető módon.			
E	A szervezet valós idejű és a valóságot tükröző egyéni jelenléti ívet vezet, követi az egyes feladatokra, programokra, projektekre fordított idő alakulását, és a HR-erőforrás tervezését igazítja ezekhez az			

Érték	Indikátor	Osztályozás		
		Rendben van	Dolgozni kell még rajta	Nincs adat / Nem teljesült
	eredményekhez.			
A	A szervezet tudatos tudásmenedzsment-tevékenységet folytat, amelynek része a munkatársak egyéni fejlődési terve; a szervezeti képzési továbbképzési terve; belső és külső képzések, tréningek. A szervezet gondoskodik arról, hogy az egyes munkatársak által megszerzett ismeret vagy egy továbbképzés rövid tartalma más munkatársak számára is elérhető legyen.			

Önkéntesek

Érték	Indikátor	Osztályozás		
		Rendben van	Dolgozni kell még rajta	Nincs adat / Nem teljesült
E	A szervezet rendelkezik világosan definiált protokollal az önkéntesek fogadására és bevonására vonatkozóan.			
E	A szervezet rendelkezik minden olyan feladatkörre vonatkozóan világosan meghatározott feladatléírással, amelyre önkénteseket fogad.			
A	A szervezet rendelkezik az önkéntesek fogadására és irányítására vonatkozó eljárásrenddel, emellett széles körben kommunikálja az önkéntesek fogadásának lehetőségét.			
A	A szervezet elismeri és megbecsüli önkéntesei munkáját.			
A	A szervezet lehetőséget biztosít arra, hogy programjaiba önkéntesek bekapcsolódjanak.			

Az értékek osztályozása

E = elengedhetetlen. A megfelelő HR-menedzsment biztosítása érdekében mindenképpen teljesítenie kell ezt a mutatót.

A = ajánlott. Ahhoz, hogy szervezet magas szinten biztosítsa a munkatársi erőforrás szervezését és kezelését, ajánlott, hogy ezeket a kritériumokat teljesítse.

J = javasolt a további fejlődés érdekében. Olyan indikátorokat jelenítünk itt meg, amelyek a magas szintű HR-menedzsment megvalósítása érdekében fontosak, teljesítésük hozzásegíti a szervezetet ahhoz, hogy HR-menedzsment tekintetében magasabb szintre lépjen.

Jelölések

Az indikátorok osztályozásánál a következő kategóriákat tudja jelölni:

Rendben van = *Ezzel az osztályozással jelölt indikátor azt jelenti, hogy a szervezet eleget tett a feltételeknek. A szervezetnek ebben az esetben is rendszeresen felül kell vizsgálnia ezeket a mutatókat a jövőben, és meg kell győződnie arról, hogy továbbra is teljesíti a feltételeket.*

Dolgozni kell még rajta = *Ezzel az osztályozással azokat a területeket jelölje, ahol további feladatokat kell elvégeznie ahhoz, hogy ennek az indikátornak teljes mértékben megfeleljen! Tudja, hogy ezzel még foglalkoznia kell, és ezt a munkát már valamilyen szinten el is kezdték.*

Nincs adat / Nem teljesült = *Ez az osztályozás több dolgot jelenthet:*

nincs információja a kitöltő szervezetnek erről a területről (pl. a fenntartó feladata vagy felelőssége, a szervezetnek nincs rálátása az előrehaladásra);

nem világos a kitöltő számára, hogy ez az indikátor teljesül-e a szervezet esetében;
a szervezet ezt az indikátort nem teljesítette, és nem is foglalkozik ezzel jelenleg.

Kockázatok értékelése

A tervezés során fontos, hogy a lehetséges kockázati tényezőket körültekintően értékelje, és szükség esetén beavatkozásokat tervezzen azok elkerülése érdekében. Az alábbiakban egy olyan sablont adunk meg, amely kifejezetten a dolgozókhoz és a munkavégzéshez kapcsolódóan tartalmaz szempontokat, azonban ez a keret más területekre (lakók, lakókörnyezet stb.) is alkalmazható. A kockázatértékelés munkakörönként is elkészíthető, erre a sablont követően mutatunk példát.

A sablon kitöltésének menete:

1. Határozza meg, mely területre, munkacsoportra, munkakörre vonatkozik a kockázatértékelés!
2. Határozza meg azokat a szempontokat, amelyek a kiválasztott téma esetében relevánsak! (Pl. a környezet felmérése esetében szempontok lehetnek: közvetlen szomszédok, szolgáltatók a lakókörnyezetben, lakók magatartása, lakók támogatása stb.)
3. A meghatározott szempontok mentén gondolja végig a lehetséges kockázati tényezőket! (Az előző példánál maradva tényezők lehetnek: a szomszédok elutasítóak, túlzottan bevonódnak; a szolgáltatók elutasítóak, nem rendelkeznek ismeretekkel stb.)
4. Ezt követően minden egyes kockázati tényező bekövetkeztének valószínűségét értékelje 1–4-ig terjedő skálán, majd értékelje csakisugyan 1–4-ig terjedő pontszámmal annak hatását. A két számérték szorzata a kockázat mértéke.
5. Amennyiben a kockázat mértéke magasabb, mint 6, akkor érdemes beavatkozást tervezni hozzá. Ha ez az érték magasabb, mint 9, akkor mindenképp tervezzen beavatkozásokat, amelyekkel a kockázat mértéke csökkenthető!

Terület/ Munkakör <i>Adja meg azt a munkakört vagy munkacsoportot, amelyre a kockázatértékelést kitölti!</i>	Kockázati tényezők	Valószínűség	Hatás	Kockázat mértéke	Beavatkozások
<i>Itt adja meg azokat a szempontokat, amelyeket a kockázatértékelés során figyelembe vesz!</i>	<i>Lehetséges tényezők, amelyeket szabadon bővíthet.</i>	<i>Mi a valószínűsége a tényező bekövetkezésének? (1–4 közötti értéket adjon meg!)</i>	<i>Milyen hatással lesz ez a működésre? (1–4 közötti értéket adjon meg!)</i>	<i>A kettő korábbi érték szorzata.</i>	<i>Milyen beavatkozásokkal tudja ezt elkerülni?</i>
Munkaköri feladatok	Túlgondozásból adódó korlátozás				

Terület/ Munkakör <i>Adja meg azt a munkakört vagy munkacsoportot, amelyre a kockázatértékelést kitölti!</i>	Kockázati tényezők	Valószínűség	Hatás	Kockázat mértéke	Beavatkozások
	Hiányos felkészítés az új munkakörökre				
	Szemléletváltás nem kellő mértékű				
	Munkaerőhiány				
	Nem történik meg az elköteleződés az új struktúra mellett				
	Kiégés, túlterheltség				
	A rendelkezésre állási ideje a magánéletében is belenyúl.				
	Túlzott bevonódás a lakók mindennapi életébe				
Munkavégzés helye	Bántalmazás esetén kisebb a nyilvánosság, kisebb a külső kontroll				
	Jelentősen megnehezül a munkavégzés a távolság miatt				
	A munkaidején belül sokat kell utaznia, pazarló beosztás				
	Elmagányosodik, sok egyedüli munkavégzés				
Munkaidő	Rossz vagy nem az igényekhez igazított a munka időbeosztása				
	Helyettesítés, szabadság nem megoldható				
Felelősség, hatáskör, önállóság	Nincs felkészülve arra, hogy vészjelzéseket, bizonyos				

Terület/ Munkakör <i>Adja meg azt a munkakört vagy munkacsoportot, amelyre a kockázatértékelést kitölti!</i>	Kockázati tényezők	Valószínűség	Hatás	Kockázat mértéke	Beavatkozások
	tüneteket felismerjen				
	Túllép a hatásvagy kompetencia-körén				
	A protokoll hiányzik vagy nem jó				
	Nem tartja be a protokollt				
	Az adminisztráció nehézkes, nincs megfelelő eszköz hozzá				
	Nincs ellenőrzés, hiányzik a kontroll és a támogatás				
	Nem jut hozzá a képzésekhez				
Munkahelyi team	Nem kapja meg azt a támogatást a teamtagoktól, amire szüksége lenne				

Példa

Terület/ Munkakör	Kockázati tényezők	Valószínűség	Hatás	Kockázat mértéke	Beavatkozások
Kísérő munkatárs					
Munkaköri feladatok	Túlgondozásból adódó korlátozás	4	4	16	Képzés, szemléletmódosítás
	Hiányos felkészítés az új munkakörökre	3	4	12	Képzés, szemléletmódosítás
	Szemléletváltás nem kellő mértékű	4	4	16	Képzés, szemléletmódosítás
	Munkaerőhiány	4	4	16	Jogszabályváltoztatás, forrásteremtés
	Nem történik meg az elköteleződés az új struktúra mellett	2	4	8	
	Kiegészés, túlterheltség	2	2	4	
	Túlzott bevonódás a lakók mindennapi	3	3	9	

Terület/ Munkakör	Kockázati tényezők	Valószínűség	Hatás	Kockázat mértéke	Beavatkozások
	életébe				
Munkavégzés helye	Bántalmazás esetén kisebb a nyilvánosság, kisebb a külső kontroll	4	4	16	Protokoll és küldő kontroll, képzés (lakók és gondozók)
	Jelentősen megnehezül a munkavégzés a távolság miatt	2	3	6	
	A munkaidején belül sokat kell utaznia, pazarló beosztás	3	3	9	
	Elmagányosodik, sok egyedüli munkavégzés	2	3	6	
Munkaidő	Rossz vagy nem az igényekhez igazított a munkaidő-beosztás	3	3	9	
	Helyettesítés, szabadság nem megoldható	3	3	9	
Felelősség, hatáskör, önállóság	Nincs felkészülve arra, hogy vészjelzéseket, bizonyos tüneteket felismerjen	2	4	8	Képzés, mentorálás
	Túllép a hatáskörén	3	4	12	Képzés, mentorálás
	A protokoll hiányzik vagy nem jó	4	4	16	Protokollok megalkotása – minta
	Nem tartja be a protokollt	3	4	12	Képzés, ellenőrzés
	Az adminisztráció nehézkes, nincs megfelelő eszköz hozzá	3	4	12	IT-fejlesztés, adminisztrációs formanyomtatványok és minták, dokumentumtár fejlesztése, központi fejlesztésű szoftvert használ, képzés
	Nincs ellenőrizve, nincs külső kontroll és támogatás	2	3	6	
	Nem jut hozzá a képzésekhez	3	3	9	
Munkahelyi team	Nem kapja meg azt a támogatást, amire szüksége lenne	3	3	9	
Esetfelelős					
Munkaköri feladatok	Nem partnerként kezeli a gondozót, hanem hierarchikus viszonyban van	3	3	9	
	Nem ismeri az	2	3	6	

Terület/ Munkakör	Kockázati tényezők	Valószí- nőség	Hatás	Kockázat mértéke	Beavatkozások
	ellátottakat				
	Nem tudja kialakítani a megfelelő arányt a kétféle feladat között	3	3	9	
	Kevés számú fejlesztő munkatárs van	4	4	16	Jogszabályi változás, forrás
	Nem eléggé felkészült az irányítói, támogatói szerepre	3	3	9	
	Nincs lehetősége továbbképzéseken részt venni	3	3	9	
Munkavégzés helye	Túl sokat kell utaznia	4	3	12	Munkaszervezés – kiváltás során, pályázatban tervezni
Munkaidő	Helyettesítés, szabadság nem megoldható	4	3	12	Jogszabályi változás, forrás
	Rossz munkaidő-beosztás	3	3	9	
	Megváltozik a munkabeosztása, délutáni, esti munka	3	3	9	
	A rendelkezésre állási ideje a magánszférájába is belenyúlik	4	2	8	
Felelősség, hatáskör, önállóság	Kiegészítés	3	4	12	Szupervízió, teammunka, tréning
Munkahelyi team	Nem kap megfelelő támogatást a csapatától.	3	3	9	

A modul célja	Lehetővé teszi az intézményi férőhely kiváltási folyamat tevékenységeihez, feladataihoz, valamint az újonnan létrejövő szolgáltatási struktúra működtetéséhez szükséges humánerőforrás-tervezést. Három időszakot ölel fel: (1) jelenlegi intézményi működés, (2) átmeneti időszak, (3) támogatott lakhatás szolgáltatói szervezeti profil. A terv során szükséges meghatározni, hogy mely intézkedések szükségesek a TL-működéshez szükséges humánerőforrás biztosításához (pl. továbbképzés, átképzés, munkaerő-felvétel stb.)
A modul eszközei	A munkatársak adatait tartalmazó és összegző Excel-adatbázis Tervsablonok (Intézményi HR-terv, Egyéni munkavállalói terv) Kitöltési útmutató
Személyi feltételek	A terv készítéséért felelős: <ul style="list-style-type: none"> • intézményvezető/ személyzeti vezető, • Belső Szakmai Team. A terv elkészítésében részt vesz: <ul style="list-style-type: none"> • Belső Szakmai Team felelős munkatársa(i); • szakmai vezető; • intézményvezető ápoló/ápoló-gondozói feladatokat ellátó csoport vezetője; • projektmegvalósításért felelős munkatársak/ projektteam; • fenntartó által kijelölt képviselő.
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, szövegszerkesztő program.
A terv elkészítésének időigénye	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét.

Bevezető

Az *Intézményi humánerőforrás-terv* (továbbiakban: HR-terv) az IFKT része, és az intézményi munkatársak felmérésének eredményeire alapozva készíthető el. A HRterv átfogó célja, hogy az intézményi férőhely kiváltási folyamat tevékenységeinek, feladatainak biztonságos megvalósítását, valamint az újonnan létrejövő szolgáltatási struktúra működtetéséhez szükséges humánerőforrás-tervezést lehetővé tegye és segítse.

A terv leírást ad a jelenlegi nagyintézményi struktúra, illetve az ahhoz kapcsolódó szociális bentlakásos intézmény HR-kötelezettségeiről és -lehetőségeiről, illetve a kiváltási folyamat eredményeként létrejövő támogatott lakhatás (TL) szolgáltatás HR-igényeiről. Emellett alkalmas arra, hogy a két működési forma közötti átmeneti időszak feladatait és HR-tervezési igényeit szolgálja. Ebben a megközelítésben 3 időszakot ölel fel: (1) jelenlegi intézményi működési állapot, (2) átmeneti állapot, (3) támogatott lakhatás szolgáltatói szervezeti profil.

A HR-terv alkalmas az intézményi férőhely kiváltási projekt tervezéséhez szükséges adatok kinyerésére, illetve lehetővé teszi a kiírás elvárásaitól függően költségtényezőik azonosítását. Az HR-terv az *Intézményi munkatársak felmérése* modul eredményeire épül elsősorban, azonban szorosan kell hogy kapcsolódjon a lakók felméréséhez is. A költségtervezés és a fenntarthatósági számításokhoz számos költségelemével ad bemenetet, szervezeti szinten pedig a TL megvalósítása során majd a szakmai programban, a szervezeti és működési szabályzatban jelennek meg eredményei.

A HR-terv részletesen bemutatja a támogatott lakhatás szervezeti egységeit, az új szervezeti struktúrát, a működéshez szükséges jogszabályon alapuló, egyéni szolgáltatási igényekhez igazodó humánerőforrás-igényt, a munkaköröket, azok HR-struktúráján belüli helyét és a betöltésükhöz

szükséges végzettségeket, képzettségeket, kompetenciákat. Az *Intézményi munkatársak felmérése* modul szintén szolgál útmutatással ezekre vonatkozóan. A két dokumentum együtt kezelendő.

A HR-terv tartalmazza a munkatársak felvételére, illetve karrierlehetőségeire vonatkozó információkat, intézkedéseket. Rendelkezik a helyettesítés szabályairól. A HR-terv meghatározza az új struktúrában való működéshez kapcsolódó információs és kommunikációs utakat, felelősségi köröket.

Ahogy az *Intézményi munkatársak felmérése* modul tartalmaz opcionális elemeket, a HR-tervet is kiegészítjük az egyes munkatársakra vonatkozó, a lehetőségekhez és szükségletekhez igazodóan elkészíthető *Egyéni munkavállalói tervek* sablonnal. Az *Egyéni munkavállalói tervek* célja az *Intézményi munkatársak felmérése* modul eredményeinek összegzése, a kiváltási folyamat során tervezett lépések meghatározása, valamint az új struktúrára vonatkozó tervek, elképzelések lefektetése. Az *Egyéni munkavállalói tervek* segítheti a munkatársak félelmeinek legyőzését, és átláthatóvá teszi a dolgozók számára a folyamatot, illetve karrierjüknek alakulását.

A tervek bemutatják a munkatárs feladatát a kiváltás során, tartalmazza a tervezett karrierútját (hol, milyen munkakörben fog [tovább]dolgozni), meghatározza a munkatársak szolgáltatástervezésbe történő bevonásának módját és területeit, az eddigiekben nem megvalósult át-/továbbképzési igényt, a támogató szakemberek/szolgáltatások iránti igényt. Az *Egyéni munkavállalói tervek* bemutatja továbbá a munkatársak támogatására, motivációjára szolgáló eszközöket (pl. továbbképzés, tréning, juttatások, teljesítményértékelés, jutalom stb.).

A HR-terv és az *Egyéni munkavállalói tervek* rendszeres felülvizsgálata, valamint értékelése elengedhetetlen a megfelelő és biztonságos szolgáltatástervezéshez, illetve szolgáltatásnyújtáshoz. A felülvizsgálatok rendszerét az IFKT módszertani útmutatóban (IFKT-protokoll) rögzíteni kell. A kiváltási projekt előkészítési szakaszán túl ki kell terjednie a megvalósítás és a későbbi működtetés időszakára is. **Az IFKT számos terve nem kizárólagosan a szervezeti átalakulási lépésekhez kapcsolódik, hanem némi módosítással használható a működés során is. Ilyen dokumentum az *Egyéni munkavállalói tervek*, amely a karriertervezés eszköze lehet a későbbiekben is; vagy a Belső Szakmai Team tagjai és a munkatársai kompetenciáinak leírása, amely a kiválasztási és a felvételi eljárások során használható. A fejezetben ismertetett szempontok beépíthetők az éves munkatársi értékelésekbe, ahogy használható rendszeres önértékelésként a Munkatársak önértékelési kérdőívének egyes elemei is.**

Az intézményi dolgozók felmérése és a HR-terv keretei és korlátai

A tudatos HR-tervezés egy átgondolt szervezetfejlesztés keretében valósulhat meg. Az IFKT-módszertan ezen moduljai adnak a szervezeti és működési jellegre, a változás menedzselésére információkat, támpontokat, de ez nem elegendő ahhoz, hogy az intézmény külső segítség nélkül komplex stratégiai dokumentumokat hozzon létre. A feladat jellegéből fakadóan külső erőforrás, tanácsadás bevonása mindenképpen szükséges.

Szervezeti átalakítás

Az intézményi férőhely kiváltás folyamata egy átgondolt, szervezetfejlesztési munka kíséretében lehet sikeres. Ennek érdekében elengedhetetlen, hogy az intézmény külső szervezetfejlesztési tanácsadót vegyen igénybe. Különösen igaz ez abban az esetben, amikor egy nagy szervezet bontja le és alakítja át működési módját, de igaz abban az esetben is, amikor új szervezet hoz létre támogatott lakhatást mint új szolgáltatást. **A szervezetfejlesztési munka keretében létrejön egy végiggondolt és széles körben egyeztetett szervezeti stratégia, megfogalmazásra kerül a mindenki által elfogadott szervezeti misszió és szervezeti értékek.** A dolgozók és a lakók is részesek lesznek a folyamatnak, így az elköteleződésük és részesedésük is garantálható. **A közösen megfogalmazott célok, értékek, működési rendszer és szervezeti/szolgáltatói struktúra garantálja azt, hogy mindenki sajátjának érezze a folyamatot.** A szervezetfejlesztés keretében a kimeneti minőségi jegyek és az értékelési, visszajelzési rendszer is kidolgozásra kerül. Ezekkel az eszközökkel a folyamatos visszacsatolás is biztosítható, amely a fejlődés alapja.

A kiváltás során megvalósuló szervezeti átalakulás folyamatát stratégiai döntések sora előzi meg. Ezek között el kell döntenie a szervezetnek azt is, hogy milyen szervezeti stratégiát követ.

A szervezet az átalakulás során 3 fő időszakon megy keresztül, amikor időszaktól függően más-más stratégiát alkalmazhat.

13. táblázat – A szervezeti átalakítás szakaszai

Időszak	Jellemző	Stratégia	Feladatok
Jelenlegi intézményi működési állapot	A kiváltási projekt megvalósítása zajlik párhuzamosan, ekkor a meglévő működést stabilan biztosítani kell, és gondoskodni szükséges arról is, hogy a kiváltás megvalósításához szükséges többletkapacitások rendelkezésre álljanak.	Stabilitásra törekvő és növekedést célzó együttesen. Erre az időszakra jellemző stratégia lehet, hogy a szervezet törekszik a stabilitásra, de szüksége lesz arra is, hogy a növekedés felé induljon el, és a többlet munkaerőigényt az új munkaerő felvételével, esetleges belső átszervezéssel oldja meg. Többletkapacitás-igény a dolgozók át- és továbbképzési kötelezettségéből adódó időszakos munkaerőkiesés pótlása miatt is jelentkezik.	Működtetés; toborzás; át- és továbbképzés; betanítás; egyéni és szervezeti fejlesztés.
Átmeneti állapot	A meglévő struktúra működtetése mellett a kiváltási projekt időszakában az elinduló támogatott lakhatási szolgáltatások működtetése is feladattá válik.	Stabilitásra törekvő és növekedést célzó együttesen, azonban a növekedésre törekvés hangsúlyosabbá válik. Új munkakörök jelennek meg, amelyekre a felkészítés és képzés folyamatos. Új dolgozók felvétele szükségessé válhat, illetve rugalmas foglalkoztatási formák kialakítása is feladat lehet.	Működtetés; toborzás; át- és továbbképzés; betanítás; munkahelyi betanítás és mentorálás az új munkakörökben; rugalmas foglalkoztatási formák bevezetése; egyéni és szervezeti fejlesztés.
Támogatott lakhatás szolgáltatói szervezeti profil	A támogatott lakhatás működtetése, emellett még a kiváltási projekt zárása is feladat lehet.	Stabilitásra törekvő stratégia.	Működtetés; mentorálás; hatékony erőforrás-gazdálkodás; rugalmas alkalmazkodás a stabilitás biztosítása mellett.

Egészleges stratégiaként valószínűleg nem lesz szükség a visszafejlesztést célzó szervezeti stratégia alkalmazására, azonban egyes munkacsoportokat érinthet az átalakulás olyan módon, hogy a munkatársak elbocsátása válik szükségessé. Az elbocsátással érintett munkacsoportok lehetnek a technikai dolgozók csoportjai és nagy intézmény működtetését biztosító adminisztratív-operatív csoportok. Az egészségügyi feladatokat ellátó munkacsoportok nagy száma is szükségtelemmé válhat, hisz a lakók a közösségben, a közösség más tagjaihoz hasonló helyen (körzeti orvos, fogorvos) veszik

igénybe ezeket az ellátásokat. Végig kell gondolni, hogy elbocsátás nélkül hogyan tudnak más munkakörökben továbbdolgozni ezek a munkatársak. Ehhez ad segítséget a dolgozók más szaktudásainak, érdeklődési köreinek feltárása. A közösen kitalált és felajánlott új feladatokat a munkavállalók nem mindegyike fogadja majd el, ebben az esetben gondoskodni kell arról, hogy a munkavállaló biztonságosan hagyhassa el a szervezetet. Ideális esetben az intézmény támogatást ad ahhoz, hogy új munkahelyet találjanak ezek a dolgozók. Ez megvalósítható karrier-tanácsadó bevonásával.

Az átalakítás folyamata kihatással van a dolgozók munkajogi státuszára, összdolgozói szinten a kollektív szerződésben megfogalmazottakra is. A szervezeti átalakítás során szükség van munkajogász tanácsadó igénybevételére, aki a Belső Szakmai Team tanácsadó tagja.

Az átalakulás számos kihívással jár, és amint azt már leszögeztük, a lakók mellett a dolgozók számára jelenti majd a legnagyobb kihívást, és tőlük követeli meg a legnagyobb rugalmasságot. Emellett nagyon lényeges, hogy tisztában legyünk azzal, hogy a dolgozók lesznek azok, akik az átalakulás folyamatát, lényegét és célját a legközvetlenebbül és mindennap közvetíteni fogják a felhasználók, a végső kedvezményezettek, a lakók felé.

A tervekészítés célja, hogy a meglévő erőforrások és a jövőbeni fejlesztési célok közötti összhangot megteremtse, és segítsen felkészülni az átalakulásra. Mitől függ, hogy a terv valóban eléri a kívánt célt?

A humánerőforrás-terv jellemzői:

- Tükrözi a szervezet munkatársak iránti elkötelezettségét, és tevékenységeiben fejezi ki, hogy a dolgozók azok, akik az átalakulás kulcsszereplői, így ők azok, akik a szervezeti célokat napi tevékenységükkel elerik.
- Stratégiailag kapcsolódik a HR-terv az intézmény missziójához és célkitűzéseire.
- A tervnek **felelőse van a vezetésben és a fenntartónál is**, aki képviseli a tervben megfogalmazottakat, és figyel arra, hogy a felülvizsgálatok időben megtörténjenek.

Tervkészítés módja

A terv készítéséért felelős:	Intézményvezető / személyzeti vezető Belső Szakmai Team
A terv elkészítésében részt vesz	Belső Szakmai Team felelős munkatársa(i) Szakmai vezető Intézményvezető ápoló/ápoló-gondozói feladatokat ellátó csoport vezetője Projektmegvalósításért felelős munkatársak/projektteam

A belső tervezési munkát a projektmegvalósításért felelős munkatársak, projektteam és/vagy a Belső Szakmai Team tagjai készítik, a fontos döntési pontokon érdemes a vezetők behívása.

A tervhez szükséges információs források: Az Intézményi HR-terv elsődlegesen az intézményben élők felmérése (egyéni kiváltási szükségletfelmérés) és az Intézményi munkatársak felmérése modulok eredményein alapszik.

A tervezés időigénye: Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét.

A tervekészítés ütemezése A HR-tervnek illeszkednie kell az intézmény lakóinak egyéni kiváltási terveihez, a szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési tervhez, valamint az ingatlanportfólióhoz. Ezek között a tervek között és a humánerőforrás-tervezés között meg kell teremteni az együttműködés lehetőségét, a tervezési elemek

közötti párbeszédet. A belső tervezési munkát a projektmegvalósításért felelős munkatársak, projektteam és/vagy a Belső Szakmai Team tagjai készítik, a fontos döntési pontokon érdemes a vezetők behívása.

A tervezés folyamata

Az alábbi táblázatban összefoglaltuk a HR-tervezés ideális folyamatát, illetve megjelöltük azokat a kapcsolódási pontokat, ahol a tervezést más tevékenységekhez illesztve kell megvalósítani.

14. táblázat – A változásmenedzsment és a HR-tervezés folyamata

Folyamat	HR-tervezés lépései	Kapcsolódási pontok	Kimenet
1. lépés: a változás halaszthatatlanságának érzékeltetése		Kommunikáció	SWOT analízis eredményei PEST elemzés eredményei Stakeholder elemzés eredményei
2. lépés: a változást irányító csapat létrehozása	Belső Szakmai Team tagjainak kiválasztása (pályáztatás, delegálás)	Kommunikáció HR-felmérés	Belső Szakmai Team megalakulása és működési rendjének megalkotása
3. lépés: jövőkép megalkotása	A szervezet meghatározza jövőbeni céljait, megfogalmazza misszióját és alapvető értékeit	Szervezetfejlesztés Kommunikáció HR-felmérés Lakók felmérése	Szervezeti stratégia Szakmai program Szervezeti és működési szabályzat Belső Szakmai Team működési módja, mint példa a jövőbeni működésre
4. lépés: a változtatás jövőképeinek kommunikálása	Belső Szakmai Team tagjai kommunikációs és/vagy könnyen érthető kommunikációban jártas szakember segítségét veszik igénybe	Kommunikáció: erőteljes külső és belső kommunikáció	Külső és belső kommunikációs anyagok
5. lépés: a változást akadályozó tényezők azonosítása és eltávolítása	Stratégiai tervek felülvizsgálata Stratégiai kihívások meghatározása, amelyekre reagálni szükséges Stratégiai HR szempontok és szükségletek meghatározása	Igénybevevők jellemzői Tervezett TL-szolgáltatások Tervezett ingatlanok és azok környezete Jelenlegi humánerőforrás-kapacitás	HR-terv és HR-programok Intézkedések
MŰKÖDTETÉS időszaka az alábbi lépések már a működés időszakában valósulnak meg, az IFKT-módszertan tervezési moduljaira kell építeni ebben az időszakban.			
6. lépés: rövid távú sikerek megtervezése és megvalósítása	Ütemezett kiköltözés esetén a HR-kapacitás tervezésénél	Kommunikációs Teljesítményértékelés Kiváltási	HR-programok Intézkedések

Folyamat	HR-tervezés lépései	Kapcsolódási pontok	Kimenet
	körültekintően kell eljárni, plusz kapacitás bevonása időszakosan szükséges A tervezésre párhuzamosan a folyamatban lévő HR ügyek működtetése	folyamat/pályázat eredményei, megvalósuló TL-ek	
7. lépés: a fejlesztések megszilárdítása, további fejlesztések előkészítése		Értékelések: Egyéni kiváltási terv, Egyéni munkavállalói terv, IFKT, Visszacsatolások	Módosított folyamatok, korrigált célok és újragondolt eszközök
8. lépés: az új megoldások meggyökereztetése a szervezeti kultúrában			Tanulószervezet létrejötte

A stratégiai alapú humánerőforrás-tervezés alapfeltétele, hogy a szervezet stratégiai céljai világosak legyenek, illetve stratégiai dokumentumai rendelkezésre álljanak. Ideális esetben a szervezet a stratégiai célokra építve alakítja ki a szolgáltatásokat, és ehhez rendel humánerőforrás-kapacitást, figyelembe véve a belső és külső környezetet.

Fel kell hívnunk a figyelmet arra, hogy a HR-terv elkészítése során támaszkodni kell az IFKT egyéb moduljaira, a humánerőforrás-kapacitás csak a lakók Egyéni kiváltási tervei, a Szolgáltatásfejlesztési és szolgáltatási gyűrű terv és az Ingatlanportfólió ismeretében tervezhető, ugyanakkor a felmérések is adhatnak inputokat a tervekészítéshez, melyet a kiegészítő útmutatóban is jelzünk.

A tervezés kezdő lépéseként gondolják végig a következő kérdéseket!

Az értékelendő kérdések az *Intézményi munkatársak felmérése* modul adatai és a Kockázatértékelésben feltárt akciók alapján válaszolhatók meg. A tervsablon kitöltéséhez szükséges a kérdések végiggondolása. A válaszok rendszerezése a tervsablon kitöltése során történik meg.

Értékelendő kérdések:

- A jelenlegi működés, stratégia, vízió és értékek hogyan viszonyulnak az elérendő működéshez, stratégiához, vízióhoz és értékekhez?
- Hol vannak a lényegi eltérések? Mit kell tenni annak érdekében, hogy az eltérés csökkenjen vagy az új működési rendszer teljes egészében alkalmazható legyen?
- A jelenlegi munkaerő kompetenciája megfelel-e a stratégiai célok eléréséhez? Milyen új kompetenciák szükségesek?
- A jelenlegi munkaerő felkészült a stratégiai célok megvalósítására? Milyen fejlesztésekre, képzésekre, munkahelyi tréningekre van szükség?
- Kellően motiváltak-e a munkatársak a célok elérésében együttműködni? Milyen motivációs eszközöket alkalmazhatunk? Milyen szinten (szervezeti, munkatársi, munkacsoport) kell bevezetni ezeket a motivációs eszközöket?
- Összességében elegendő ismereteit, tudását, attitűdjét és munkamódszereit tekintve a jelenlegi munkaerőforrás a TL korszerű működtetéséhez?
- Hol vannak a fő hiányok? Milyen szintű képzési és felkészítési igény látható?
- Hol vannak a legkockázatosabb elemek? Milyen jellegűek ezek? Rendelkezésre állnak-e azok a beavatkozások, amelyekkel ezek a kockázatok hatékonyan csökkenthetők?

A működtetéssel, azaz a támogatott lakhatás munka- és feladatkörével az *Intézményi dolgozók felmérése* modulban részletesen foglalkoztunk. A működtetés és a HR-terv ennek az elérésére irányul, összhangban a többi területen talált eredményekkel és elkészült dokumentumokkal.

Elemzési és tervezési módszerek

A humán erőforrás-tervezés során több olyan módszer is alkalmazható, amely segíti a munkakörök tisztázását, a jelenlegi és a jövőbeni kompetenciák és feladatok pontos illesztését. Az Ajánlások között pontos hivatkozások és további segítség található a tervezési módszerekről és eszközökről.

Munkaelemzés

Objektív információszerzés a munka jellegéről, a munkával kapcsolatos lényeges információk összegyűjtése, integrálása. Ide tartozik a munkatevékenységek pontos és részletes lebontása altevékenységekig, allépéseikig. Ideális esetben időtartamot is hozzá lehet, illetve kell rendelni, ezáltal a tervezésben is segítséget nyújt. Le kell írni a fizikai környezetet (zajos munkakörnyezet, folyamatos interakció más emberekkel, elszigetelt munkakörnyezet stb.), a munkakörnyezet pszichés jellemzőit (monotóniatűrést kíván, nagyfokú stresszterheléssel jár, változó ingerek és kihívások stb.). A munkaelemzés speciális szaktudást igényel, azonban egy-egy munkatevékenység részletes végiglistázása és a jellemzőinek feltárása hasznos támpont lehet a tervezés, illetve sokkal inkább a későbbi újratervezések során.

Azt javasoljuk, hogy egyes munkatevékenységeket elemezzenek végig a következő módon:

Ápoló-gondozó

- Fizikai munkajellemzők felsorolása:
- Pszichés munkajellemzők felsorolása:
- Tevékenységek:
 - 6–10 óráig (illetve illesszék a munkahely jellemző műszakbeosztásához az időintervallumot)
 - o elvégzett tevékenységek sorban
 - o mennyi ideig tartott az adott tevékenység (nem probléma, ha itt egészen apró időegységeket kapunk)
 - o hány főre irányult a tevékenység (egyéni vagy csoportos)
 - o kivel kapcsolódott a tevékenység során (munkatárs saját munkacsoportból, más munkacsoport munkatársa, külső szolgáltató stb.)

A szempontok munkakörönként vagy feladatkörönként változhatnak. Illesszék a szempontrendszert minden esetben a munkatevékenység jellegéhez!

Az *intézmény munkatársainak felmérése* modulban bemutatjuk a támogatott lakhatás egyes szolgáltatási elemeihez kapcsolódó feladatokat és kompetenciákat. A fenti módszert alkalmazva jó áttekintő képet kapnak arról, hogy a jelenlegi tevékenységelemek hogyan illeszkednek a TL tevékenységeihez és feladataihoz, így a párosítás és áttekintés során könnyebbé válik a régi és az új munkák és feladatkörök összeillesztése. Egy ilyen típusú összevetésből kirajzolódnak azok a feladatok, amelyeket a TL-ben meglévő jelenlegi belső erőforrásaival le tud fedni, illetve azok, amelyek új feladatok, és bevezetésükhöz a munkatársak felkészülése szükséges.

Munkakörelemzés

Információszerző és rendező eljárás, amelyben a munkakörhöz tartozó felelősségi köröket, feladatokat és mindazokat a követelményeket határozhatjuk meg, amelyekkel a munkakör betöltőjének rendelkeznie kell. Célja a munkaköri feladatoknak, felelőségeknek, a munkavégzés környezeti feltételeinek és a feladatok teljesítéséhez szükséges kompetenciáknak a vizsgálata.

Ehhez az elemzéshez számos támpont található az *Intézményi dolgozók felmérése* dokumentumban, illetve a munkaköri checklist is tartalmazza ezeket a szempontokat. Fontos, hogy itt a feladatokra, a szükséges személyes és szakmai kompetenciákra található összefoglalás, azonban a felelősségi köröket, a környezeti feltételeket (változó munkahely, állandó munkahely, foglalkoztatás formája stb.) az intézménynek a sajátosságaihoz igazítva kell megalkotnia. Ehhez a következő alapkérdéseket követheti:

1. **Mit tesz a munkavállaló?**
 - a. Feladatok meghatározása
 - b. Felelősségi körök meghatározása
 - c. Betölthetőek egyes feladatelemek önkéntesekkel?

2. **Hogyan végzi?**
 - a. Módszerek
 - b. Eszközök
 - c. Technikák
3. **Milyen céllal végzi?**
 - a. Szolgáltatások
4. **Kompetenciák**
 - a. Készségek, képességek
 - b. Tudás, ismeret
 - c. Fizikai, mentális, pszichés adottságok

Egy-egy munkakör szisztematikus elemzése nemcsak a tervezési folyamatot segíti ebben a fázisban, hanem a későbbi visszaellenőrzéseket és korrekciókat is megkönnyíti. Számítani kell arra, hogy a most kialakított munkakörök a szabályozási dokumentumok jövőbeni esetleges váltoásaival módosulni fognak. Ebben az esetben sokkal egyszerűbb a módosítás munkavállalókra és munka-, illetve feladatkörökre vetített értékelése, ha részletes lebontással rendelkezünk. A szükséges korrekciók iránya, a hiánykompetenciák, az átszervezések meghatározása sokkal könnyebb lesz.

Interjú a munkavállalókkal

Az interjú személyesen és mélyebben tárja fel az egyes munkakörökhöz szükséges kompetenciákat, igényeket, elvárásokat és karrierterveket. Időigényes, hiszen személyes találkozást igényel, azonban éppen ez az előnye is. Sokkal alaposabb és mélyebb feltárást ad lehetőséget a személyes beszélgetés. Az interjút lehetőség szerint egy jó szemléletű közvetlen felettes vagy a belső szakmai tag egy alkalmas tagja végezze!

A HR-terv kitöltési útmutatója

A. Az intézményi férőhely kiváltási projekt rövid leírása

Kérjük, mutassa be az intézményi férőhely kiváltási projektet összefoglaló módon a megadott szempontok szerint!

- Mi a projekt fő célja?
- Hol valósul meg a projekt?
- Milyen tervezett új lakhatási formák jönnek létre és milyen létszámokkal?
- Milyen más szociális vagy egyéb szolgáltatást (különös tekintettel foglalkoztatás létrehozására) terveznek megvalósítani a projektben?

B. Az intézmény stratégiai céljai

Kérjük, mutassa be az intézménykiváltással összefüggő szervezeti céljait a megadott szempontok szerint!

A vízió (jövőkép) megfogalmazásának jellemzői:

- a hosszú távú jövőbe mutat,
- nagyon rövid,
- mindenki számára érthető,
- statikus, *jövőbeli állapotot ír le.*

A misszió (küldetés=az intézmény átfogó célja) megfogalmazásának jellemzői:

- arra ad választ, hogy kik vagyunk, kiért vagy miért dolgozunk,
- az intézmény átfogó célját összegzi,
- az intézmény értékrendjét sugallja,
- rövid (2-3 mondat) és dinamikus,
- csak egy intézményre jellemző,
- minden esetben a környezetre reagál,

- újraértékelhető és módosítható (akár évenként),
- a célcsoporton van a hangsúly,
- a kimenetre (*outcome*) *koncentrál, és nem az operatív tevékenységekre (output)*.

Értékek:

- A szervezeti kultúrából kiindulva mindazon alapértékek, amelyeket a szervezetben dolgozók közösen vallanak.
- Fontos, hogy a kimondott értékek egybeessenek a gyakorolt értékekkel, ezért érdemes a szervezeti értékek meghatározása során az egyéni (személyes) értékekből kiindulni, és közösen definiálni az értékeket, majd kiválasztani a szervezeti értékrendbe tartozókat.
- Szervezeti érték lehet például a másság tisztelete, a hatékonyság, a részvételi elven történő döntéshozás *stb.*

PI.

Vízió: a közösségben működő lakhatási egységek személyre szabott szolgáltatási rendszerrel.

Misszió: elkötelezettek vagyunk amellett, hogy az igénybevevők életminőségét maximalizálva egyénre szabott támogatott lakhatási szolgáltatásokat biztosítsunk.

Értékek:

- Participáció
- Egyenlő esélyű hozzáférés
- Személyre szabottság

C. A szervezet bemutatása

Kérjük, mutassa be az intézmény jelenlegi struktúráját szervezeti diagram segítségével. Célja, hogy láttassa a jelenlegi szervezeti felépítést, mivel ehhez képest kell elmozdulást terveznie, illetve az új struktúrához humánerőforrást rendelnie.

D. A létrejövő támogatott lakhatás szolgáltatásai

Kérjük, mutassa be az intézmény átalakítása során létrejövő új struktúrát szervezeti diagram segítségével. Célja, hogy láttassa a tervezett szervezeti felépítést, mivel ehhez képest kell elmozdulást terveznie, illetve az új struktúrához humánerőforrást rendelnie. Ha szükséges, röviden ismertesse a tervezett változásokat és az új struktúra alapvető jellemzőit.

E. A létrejövő támogatott lakhatás munkaerőigénye

Kérjük, mutassa be az intézmény átalakítása során létrejövő új struktúra munkaerőigényét a megadott szempontok szerint. A foglalkoztatás piaci környezetéhez használja a Környezet felmérése modul eredményeit, az Excel-adatbázisában található összesítő adatokat, grafikonokat!

F. Jelenlegi humánerőforrás

Kérjük, mutassa be a megadott szempontok alapján, hogy milyen humánerőforrás jellemzi az intézményt! Használja az Intézményi munkatársak felmérése modul Excel-adatbázisában található összesítő adatokat, grafikonokat!

Ez az áttekintés a jelenlegi gyakorlatra néz rá, csak röviden értékelje ezt! Célja, hogy lássa a jelenlegi működést, mivel ehhez képest kell elmozdulást terveznie.

G. A jelenlegi humánerőforrás összevetése a létrejövő támogatott lakhatás munkaerőigényével

Kérjük, mutassa be a megadott szempontok alapján, hogy a jelenlegi humánerőforrás-kapacitás milyen mértékben képes megvalósítani a tervezett támogatott lakhatást és egyéb szolgáltatásokat.

Ehhez segítséget ad:

- A munkatársak egyéni jellemzőinek értékelése: a készségek, a gyakorlat, az érdekek, az igények elemzése (Intézményi munkatársak felmérése – önértékelő kérdőív eredményei)
- Tevékenységek/munkák elemzése: az elvégzendő feladatok, az igényelt szakképzettség, a feladatok (Intézményi munkatársak felméréseben munkakörönként)

További szempontok:

- Külső környezet értékelése: a törvények, rendeletek, a munkaerőpiac és a munkaerőpiacot befolyásoló tényezők elemzése és értékelése

H. Tervezett beavatkozások

A beavatkozások tervezése során mindig értékelje és vegye figyelembe a következő szempontokat is:

- Költségek
- Megvalósíthatóság
- Lehetséges pozitív és negatív következmények értékelése

Fenti szempontok csak a Környezet felmérése, a Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv modulokkal és a pénzügyi tervezéssel összhangban, közös munkában képzelhető el.

I. Lehetséges beavatkozások

Hiányzó munkaerő

- Munkaerő-felvétel: Amennyiben szükség van új munkaerőre, akkor a felvételi eljárás meghatározása munkakörönként
- Túlóra
- Előléptetés, képzés-fejlesztés, átirányítás
- Részmunkaidősök munkaidejének növelése
- Helyettesítés végiggondolása

Hiányzó kompetencia

- Szükséges képzések és tréningek tartalmi meghatározása
- Intézményi *képzési terv elkészítése*

J. Akcióterv

A terv tartalmazza a tervezett beavatkozások mentén annak felelőseit, ütemezését, elvárt hatásait, számszerűsíthető eredményeit! Az akcióterv a szervezeti átalakítás idejére vonatkozzon!

A tervezett beavatkozásokhoz illeszkedően mutassa be az átmeneti időszakra vonatkozóan (csak azt a területet fejtse ki, amelyik területen beavatkozást tervez):

- A munkatársak felvételére vonatkozó információkat, eljárásrendet
- A munkatársak plusz díjazására vonatkozó szabályokat
- A munkatársak karrierlehetőségeit, előléptetés, átképzés stb. szabályait
- A rugalmas foglalkoztatási formák lehetőségeit
- A helyettesítés rendjét

Az Egyéni munkavállalói terv kitöltési útmutatója

Az Egyéni munkavállalói terv az IFKT-módszertan opcionális eleme. A tervekészítés célja, hogy a munkavállaló tudatosan tervezze és értékelje szakmai előrehaladását, emellett a karriertervezés eszközeként is használható. Az *Egyéni munkavállalói tervet* egyénileg töltik ki a dolgozók, a kitöltésben a Belső Szakmai Team tagjai és a közvetlen felettese nyújt segítséget. A fejlődés szempontjainál a jövőbeni TL humánerőforrásához szükséges személyes és szakmai kompetenciák elérése ad támpontot. A terv hasznos lehet munkahelyváltás esetén is. Az itt összegyűjtött információkat sok esetben nem gyűjtik a munkavállalók kellő tudatossággal, ami a karrieresélyeiket rontja.

A terv elkészítése során vegyék figyelembe, hogy a jó terv:

- reális (elérhető célokat fogalmazzon meg!);
- nyomon követhető;
- értékelhető.

A. Alapadatok

Munkavállaló neve
Munkaköre
Közvetlen felettese
Munkába állás dátuma

B. Jelenlegi munkakör és feladatok

Munkakörének, feladatainak rövid összefoglalása

Fogalmazza meg röviden, hogy jelenlegi munkakörében milyen feladatai vannak! Használja ehhez jelenlegi munkaköri leírását, ugyanakkor igyekezzen saját szavaival feltölteni feladatokkal ezt a leírást! Értelmezze feladatait saját maga számára!

A munkakörhöz szükséges tréningek, képzések és ezek elvégzésének dátuma

Gondolja végig és időrendben szedje össze, hogy milyen végzettségei, képesítései vannak, amelyek jelenlegi munkakörének betöltéséhez szükségesek! Egyes képzések során megszerezhető ismeretek a szakma fejlődésével elavulttá válnak, az ismeretek felfrissítése szükséges lehet. Ezt jelölje meg a C pontban!

Egyéb tréningek és képzések, valamint ezek elvégzésének dátuma

Soroljon fel minden olyan tréninget és képzést, amelyet elvégzett, de nem feltétlenül kapcsolódik jelenlegi munkaköréhez! Ezekon a területeken kompetenciával, ismeretekkel, esetleg szakmai gyakorlattal is rendelkezhet, amely a TL rugalmas rendszerében hasznosítható lesz, illetve munkahelyváltás esetén támaszkodhat ezekre a képesítésekre, képzésekre.

C. Fejlődés és előrelépés

A további fejlődéshez szükséges területek/kompetenciák/ismeretek

Felettese segítségével gyűjtse össze azokat a képzéseket és tréningeket is, amelyeket nem végzett el, de szükségesek munkaköréhez!

Elérendő célok, teljesítendő képzések és ezek elérésének céldátuma

Sorolja fel az új munkakörhöz vagy a további fejlődéséhez és szakmai előrelépéséhez szükséges képzéseket, tréningeket!

Egyéb fejlesztendő területek, képességek

Karrierjét, szakmai előrehaladását segítő nem szakmai tréningek és képzések felsorolása (pl. nyelvismeret, számítástechnikai ismeretek stb.). Amennyiben reális, itt is határozzon meg elérési dátumot vagy lépéseket, amelyekkel céljához közelebb juthat!

Dátum

Elkészítés dátuma

Munkavállaló aláírása

Munkáltató aláírása

A felülvizsgálat dátuma

A tervet rendszeresen 1 éven belül érdemes felülvizsgálni. Mindig frissítse Egyéni tervét, ha az abban foglaltakban változás áll be! A tervet készítő felelőssége és egyéni karriertervének megvalósulásának záloga, hogy ezt a feladatot komolyan veszi-e.

Ajánlások

A humánerőforrás-gazdálkodás teljessége a módszertanban nem jelenhet meg, ezért javasoljuk a következő dokumentum áttekintését és tanulmányozását:

Fodor Valéria – Nickl Gabriella – Szatmáriné dr. Balogh Mária – Viktorné Erdős Eszter (2007) *HEM: Humánerőforrás-menedzsment*. Szociális és gyermekvédelmi szabályozók, Budapest, 2007.
<http://www.feherkereszt.hu/2012/data/userfiles/file/tudastar/HEM.pdf>

A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások sztenderdizációs folyamatában készült standard a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások *általános* szakmai követelményei mentén bemutatja a teljes humánerőforrás-menedzsmentet, ezért jól használható a vezetők számára a későbbi működtetés során is. Felhívjuk a figyelmet, hogy a tervezés és megvalósítás során mindig a hatályos jogszabályokat kell figyelembe venni.

Ajánljuk továbbá a következő kézikönyv tanulmányozását is:

Kőnig Éva (szerk.) (2011). *Stratégiai tervezés a szociális munkában*. Szociotéka, Debrecen
<http://docplayer.hu/415490-Strategiai-tervezes-a-szocialis-munkaban.html>

Ebben a munkában a stratégiatervezés lépései és eszközei mellett számos gyakorlati példa jelenik meg a szociális területen releváns tervezési környezetre vonatkozóan.

3. MODUL

SZOLGÁLTATÁSI KÖRNYEZET

A SZOLGÁLTATÁSI KÖRNYEZET FELMÉRÉSE

A modul célja	A releváns helyi és térségi szociális-társadalmi, gazdasági, munkaerőpiaci helyzet, valamint az elérhető szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási, kulturális és szabadidős, valamint közlekedési szolgáltatások felmérésével, illetve a helyi közösség informális erőforrásainak és lehetőségeinek feltérképezésével megfelelő alapot nyújt a lakók támogatási szükségleteire és szolgáltatási igényeire reflektáló támogatott lakhatás szolgáltatástervezéséhez, a szolgáltatási gyűrű kiépítéséhez és a szolgáltatásfejlesztés tervezéséhez.
A modul eszközei	Elemzendő dokumentumok, egyéb adatforrások megnevezése Szempontsor a dokumentumelemzéshez és adatgyűjtéshez (Excel-adatbázis, települési alapadatok és szolgáltatásokra vonatkozó adatok) Az adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis Kitöltési és használati útmutatók
Személyi feltételek	A felmérésért felelős: <ul style="list-style-type: none"> intézményvezető A felmérés elkészítésében részt vesz: <ul style="list-style-type: none"> szakmai vezető Belső Szakmai Team projektteam
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, internetes hozzáféréssel, fénymásoló gép, telefon
A felmérés elkészítésének időigénye	Települések alapadatai: 30 perc/település Szolgáltatások településmérettől függően egy településen fél/egy nap

Bevezető

A szolgáltatási környezet felmérésének célja, hogy a releváns helyi és térségi szociális-társadalmi, gazdasági, munkaerőpiaci helyzet, valamint az elérhető szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási, kulturális és szabadidős, valamint a közlekedési szolgáltatások felmérésével, illetve a helyi közösség informális erőforrásainak és lehetőségeinek feltérképezésével **megfelelő alapot adjon a lakók felméréséből adódó igényekre és szükségletekre reflektáló támogatott lakhatás szolgáltatástervezéséhez és a szolgáltatási gyűrű kiépítéséhez.**

A környezet felmérésének alapvetően kettős a funkciója. Egyrészt az, hogy felmérésre kerüljön, hogy az adott település a támogatott lakhatás szolgáltatás telepítésére alkalmas-e, másrészt hogy azonosítsa azon potenciális szolgáltatókat, amelyekre a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény a támogatott lakhatás szolgáltatástervezésében a szolgáltatási gyűrű kialakítása során támaszkodhat.

A későbbiekben a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv fogja meghatározni a TL által nyújtott szolgáltatásokat és az abban együttműködő szolgáltatókkal az együttműködések formáját, módját, azaz hogy az adott szolgáltatóval az intézmény/szolgáltató a támogatott lakhatás létrehozását követően:

- **szorosabb együttműködést tervez** (pl. foglalkoztatási rehabilitációs szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása érdekében),
- **vagy megállapodást köt** valamely szolgáltatás nyújtására (pl. fogyatékos személyek számára nappali ellátást biztosító szolgáltatóval a készségfejlesztés és a gondozás szolgáltatások biztosítására) – ezért méri fel a szolgáltató szolgáltatásait, kapacitásait, az együttműködés lehetőségét.

A felmérés azonosítja azon szervezeteket is, melyekkel a szolgáltató nem a potenciális szolgáltatásnyújtásban működik együtt, hanem amelyeknek kulcsszerepe lesz a szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben, továbbá amelyekkel

szakmai együttműködés nélkülözhetetlen a **szolgáltatást igénybevevők szempontjából** (gyámhivatal, családsegítő szolgálat, érdekvédelmi szervezetek, kormányhivatalok stb.).

A környezeti felmérés **azonosíthatja azon hiányterületeket**, amelyekre a fenntartó egyértelmű szolgáltatástervezéssel, szolgáltatások létrehozásával, biztosításával kell hogy reagáljon.

A környezeti felmérés módszertana arra irányul, hogy a TL-t létrehozó intézmény/szolgáltató **azonosítani tudja** a támogatott lakhatás szempontjából **releváns szolgáltatásokat**, azok kapacitásait, mert a szolgáltatásfejlesztésben **elsődleges szerepet kell kapnia a TL létesítésének helyén már meglévő közösségi szolgáltatásoknak vagy az együttműködésen alapuló külső szolgáltatásfejlesztések generálásának.**

Releváns szolgáltatás alatt a támogatott lakhatás jogszabály által meghatározott, lakók szükségletein alapuló szociális, egészségügyi, foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatásokat értjük.

A módszertan különös hangsúlyt fektet ezekre a szolgáltatókra a támogatott lakhatásban, melyet az *Adatgyűjtés köre* fejezet tartalmaz.

A környezeti felmérés eredménye alapján azonosított szolgáltatások vonatkozásában az intézménynek további feladata lesz a szolgáltatások pontos paramétereinek vizsgálata a lakók felmérésének eredménye szerint. (Pl. a környezeti felmérés során az intézmény azonosítja, hogy az adott területen van-e járóbeteg-szakellátás, a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési tervben már azt is fogja vizsgálni, hogy a lakók szükségleteinek megfelelő járóbeteg-szakellátás elérhető-e a településen, milyenek a rendelkezésre álló kapacitásai, és milyenek az adottságai az egyenlő esélyű hozzáférés szempontjából.)

A támogatott lakhatás szolgáltatás kialakítására kiválasztott települések, valamint a települési közszolgáltatások, illetve a támogatott lakhatás szolgáltatási környezete szempontjából releváns szolgáltatók, intézmények, szervezetek azonosítását/felmérését a modulban meghatározott szempontok és struktúra szerint végzi el a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény.

Az Excel-adatbázisban megadott szempontok és struktúra szerint elkészített környezeti felmérés eredménye a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv alapját képezi a lakók egyéni felméréseivel és az egyéni kiváltási tervekkel, valamint a tervezett ingatlanportfólióval együttesen.

A szolgáltatási környezet elemzése (szolgáltatási gyűrű) az összes olyan szolgáltatásból indul ki, amely a lakók szüksége szerint releváns lehet. A szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana biztosít olyan szempontokat, eszközöket, amelyek alapján meg lehet határozni, hogy az azonosított szolgáltatások köréből melyek azok, amelyekre a szükségletfelmérés összegzése alapján szükséglet mutatkozik.

Ezek figyelembevételével, a környezeti felmérés eredményére támaszkodva fogja elemezni a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/fenntartó a településen a releváns (szükséges) szolgáltatások meglétét, azok kapacitását, azt, hogy tömegközlekedéssel megközelíthetőek-e, és azt, hogy az akadálymentességük és az egyenlő esélyű hozzáférésük biztosított-e. A szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv részeként fogja az intézmény a módszertan szerint megadott szempontok alapján meghatározni azokat a szolgáltatásokat, amelyek szolgáltatásnyújtásba potenciálisan bevonhatóak megállapodással vagy együttműködés keretében.

Az IFKT-módszertan a tervezési lépések logikai rendjét figyelembe véve a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv tartalmát az alábbiak szerint határozza meg:

Az **IFKT szolgáltatási gyűrű** a lakók és munkatársak, valamint a környezet és a potenciális ingatlanok felmérése alapján meghatározza a kiváltás után (támogatott lakhatásban való működés során) folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi, foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatásokat, melyekhez hozzárendeli az azok nyújtásához szükséges szolgáltatástípusokat (szolgáltatókat), figyelembe véve a szolgáltatás lakhatás céljával szolgáló ingatlanból történő elérhetőségét. A terv a támogatott lakhatás szolgáltatási környezete szempontjából releváns és a településen meglévő szolgáltatók mindegyike vonatkozásában tartalmazza a fenntartás

formáját (saját vagy más külső fenntartó fenntartásában), továbbá a hozzáférés rendelkezésre álló jellemzőit (meglévő kapacitás, közösségi közlekedéssel való elérhetőség, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítottasága, akadálymentesség). A terv azonosítja a szolgáltatási hiányterületeket. A hiányterületek azonosítása esetén felméri, hogy a településen van-e az adott szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat megvalósítása folyamatban vagy tervezés alatt.

Az **IFKT szolgáltatásfejlesztési terv** tartalmazza a támogatott lakhatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó szolgáltatási gyűrű minden egyes eleme esetében, hogy azt a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény saját fenntartásban a szolgáltatás részeként, vagy saját fenntartású szolgáltató útján, vagy külső partner (önkormányzat, egyház, egyéb civil) bevonásával tervezi nyújtani. A terv minden, a támogatott lakhatásban tervezett szolgáltatás esetében részletesen tartalmazza a szolgáltatások személyi-tárgyi feltételeit, a hozzáférés módját, továbbá a szükséges fejlesztési igényeket, azok megvalósíthatóságának feltételeit, ütemezését, forrását, módját.

A környezeti felmérés jelentősége a támogatott lakhatás szolgáltatástervezésében

A támogatott lakhatás szemléletében, **alapelveiben**³⁰ különbözik a hagyományos bentlakásos ellátási formáktól, amit a jogi szabályozásban meghatározott, gyökeresen **új szolgáltatási struktúrája** is visszatükröz. A támogatott lakhatásban az eddigi, bentlakásos intézmény által nyújtott komplex szolgáltatás lakhatási szolgáltatásra, valamint az önálló életvitelt segítő szolgáltatásokra válik szét. Ezen szolgáltatásokat a támogatott lakhatás az igénybevevő önálló döntése, szükséglete, képességei, készségei maximális figyelembevételével az életkorának, egészségi állapotának és önellátási képességének megfelelően biztosítja.

A Kormány 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozata elfogadta a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióját (továbbiakban Koncepció), és elrendeli, hogy a 2017–2036. közötti években megvalósuló férőhelykiváltási folyamatot az abban foglaltak szerint kell végrehajtani.

A támogatott lakhatás alapelvei az **1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről** alapján (a továbbiakban: Szakmai rendelet):

A támogatott lakhatás

- az egyén szükségleteihez illeszkedő módon, **természetes és professzionális támogatói hálózat létrehozásával és működtetésével** támogatja a lehetőség szerinti önálló életvitel kialakítását és fenntartását a szociális ellátórendszer kapacitásain belül,
- személyközpontú, egyénre szabott szolgáltatások, támogatások, programok nyújtásával, illetve a csoportos és a képviselési megoldások mellőzésével biztosítja a döntés szabadságát az egyén elvárásaihoz és igényeihez igazodó lakhatási és támogatási forma megválasztásában,
- az egyén meglévő képességeire építve, a **lakhatás és a mindennapi életvitel támogatásának különválasztása** révén lehetőséget biztosít az önálló életvitelhez szükséges új készségek elsajátítására. (Szakmai rendelet 110/A. § (1) bekezdés)

A közösségi életvitel a gyakorlatban akkor tud valóra válni, ha minden érintett szereplő bevonásával megteremtjük hozzá a feltételeket, így szükséges a települési infrastruktúra, a közösségi szolgáltatások – egészségügyi, foglalkoztatási, kulturális, sport- és vásárlási lehetőségek stb. –, különösképpen a szociális alapszolgáltatások elérhetőségének biztosítása (Koncepció).

Az átalakítással minden szociális szolgáltatás épít az alapszolgáltatásokra. Kiemelt szerepet kap ebben a fejlesztési irányban a környezet felmérésén alapuló **szolgáltatásszervezés.**

³⁰ A módszertani útmutató *Alapelvek* című fejezetében azonosított alapelvek mindegyikét figyelembe kell venni a tervezés során.

A jelenlegi intézmények a kiváltást követően biztosítják a lakhatási szolgáltatást – tulajdon vagy bérlemény formájában –, valamint vagy **saját fenntartásban**, vagy **szerződéses úton** vásárolt szolgáltatásként nyújtják a szociális szolgáltatásokat. Az egészségügyi, foglalkoztatási, munkaerőpiaci szolgáltatásokat vagy saját fenntartásban (arra irányuló külön engedély alapján), vagy az igénybevevők számára előmozdítják a hozzáférést a megfelelő foglalkoztatási formához. A Stratégia e téren azt is rögzíti, hogy az eddig intézményi ellátás keretében élő fogyatékos személy és a saját családjában élő fogyatékos személy részére nyújtott szociális szolgáltatások egységessé válnak, ezzel biztosítva minden fogyatékos személy számára a társadalmi integrációt. Az átalakítás során az is előfordulhat, hogy az eddigi igénybevevők a felmért szükségletintenzitási igényük alapján és a napközbeni szolgáltatások elérhetősége miatt saját családjukhoz tudnak visszaköltözni.

A Koncepció hangsúlyozza, hogy a korábbi bentlakásosintézmény-központú ellátással szemben a kiváltás után ideális esetben **ne az intézmény legyen az egyedüli szolgáltató**, amely a létrejövő támogatott lakhatás lakójának minden szükségletét kielégíti (pl. egészségügyi, szabadidős).

Ezen alapvetések egyértelműen feltételezik a szolgáltatási környezet mélyreható vizsgálatát és elemzését a férőhelykiváltással érintett településeken.

A környezeti felmérés módszertana a környezeti adottságok felméréséhez nyújt részletes segítséget, míg a felmérés eredményeire is támaszkodó konkrét szolgáltatási gyűrű megtervezéséhez a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana fejezet ad útmutatást.

Adatgyűjtés köre

A környezeti felmérés során adatokat és információkat szükséges összegyűjteni közvetlenül – az adott szereplővel történő egyeztetés során – felmélendő és közvetetten – adatok, információk elemzésével – felmérhető területeken, az alábbiak szerint:

- települések, célterületek;
- releváns szolgáltatók, intézmények, szervezetek;
- a felmérésben együttműködő partnerek köre (például önkormányzatok, kormányhivatalok, munkaerőpiaci szolgáltatók, jogi, érdekvédelmi szervezetek stb.);
- a szolgáltatásfejlesztési folyamatba bevonandó szakemberek, döntéshozók köre.

Az adatgyűjtés kiterjed az adott településen releváns szociodemográfiai adatok, statisztikai adatok, illetve szolgáltatói (szociális, egészségügyi, foglalkoztatási stb.) adatok elemzésére.

Az alábbiakban részletesen bemutatjuk az adatgyűjtés szempontjából releváns fogalmakat, illetve területeket.

Települések

A környezeti felmérés szempontjából releváns települések: Mindazon települések, ahová a támogatott lakhatást létrehozó intézmény/szervezet lakhatási szolgáltatást telepít, illetve ahol egyéb támogatott lakhatási szolgáltatást nyújt/igénybe vesz. **Fontos, hogy a környezeti felmérés elkészüljön minden olyan településre, ahová a szolgáltató támogatott lakhatási szolgáltatást tervez!**

Az adott településen vizsgálandó területek

A kiváltási folyamat csak akkor lehet sikeres az érintett fogyatékos egyén szempontjából, ha a lakhatás és a mindennapi életvitel támogatásai (szociális, foglalkoztatási stb.) különválasztódnak, a fizikai térben is elkülönülnek.

A különválasztás azonban nem okozhat ellátatlanságot, hozzáférési problémát. Ez utóbbi veszély csak úgy hárítható el, ha az adott település (rész), ahol az önálló lakhatás történik, részben a

szükséges szociális (alap- és nappali) szolgáltatásokkal, részben egészségügyi (házi orvos, célcsoporttól függően járóbeteg-ellátás) szolgáltatásokkal, továbbá foglalkozási – képzési – szolgáltatásokkal megfelelő mértékben (stabilan, jó minőségben, elegendő kapacitással) rendelkezésre áll. (Koncepció)

Ideális esetben **nem az intézmény válik egyedüli szolgáltatóvá, amely a létrejövő támogatott lakhatás lakójának minden szükségletét kielégíti.** A Javaslat (2016) is rámutat arra, hogy a kiváltási folyamat első pályázati körében azt láthatjuk, hogy bizonyos esetekben párhuzamos rendszerek jönnek létre, azaz a településen létező alapszolgáltatások mellett a kiváltási pályázat keretében új alapszolgáltatási kapacitások jönnek létre a meglévő szolgáltatási rendszerrel való kooperáció nélkül. Ez nagyon sajnálatos, mert az esetleges együttműködés lehetőséget adna a tapasztalatcserére a szolgáltatók között, és a település szolgáltatói hálózatának átgondolt fejlesztését eredményezhetné. Ezek a célcsoport-specifikus szolgáltatások, melyek sajnos sok esetben a nagy bentlakásos intézményekhez hasonlóan szegregálhatják a közösségi társadalomtól az érintetteket, ha nem a helyi közösségre nyitottan működnek. Ezzel szemben a TL helyszínén a közösségi társadalom számára elérhető szolgáltatások igénybevételeinek ösztönzése és támogatása segítheti az érintettek társadalmi részvételét egyéni igényeik, szükségleteik mentén, és a természetes támaszrendszerük is erősödhet. (Javaslat, 2016) Ezért **indokolt a környezet felmérése,** hogy a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény meggyőződjön arról, hogy az adott település **környezete megfelelő-e a szolgáltatás telepítésére,** vannak-e potenciális szolgáltatók, melyek bevonhatóak a szolgáltatásnyújtásba.

Ugyanakkor fontos felhívni a figyelmet arra, hogy a legalaposabb környezeti felmérés mellett sem valószínű, hogy széles körű alapszolgáltatási kapacitások kerülnek feltárára, tekintettel arra, hogy **az alapszolgáltatási rendszerek országos lefedettsége igen alacsony.** Az egyik legaktuálisabbnak tekinthető, 2012-ben végzett KSH-kutatás a fogyatékossgal élők intézményi elhelyezésének megyei megoszlását vizsgálta, mely szerint az országban 277, fogyatékossgal élőket (is) ellátó nappali intézmény működött. 7,7 ezer férőhelyen 7,1 ezer személyt láttak el, így országos szinten a kihasználtság 93%-os volt.³¹ A kutatási összefoglaló rögzíti azon alapvetést, hogy a szolgáltatások területi lefedettsége esetenként nagyon egyenlőtlen. **A szociális, valamint családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatások jelentős részét csak meghatározott településnagyság felett kötelező biztosítani,** így ezek elérése sok esetben a leghátrányosabb térségek számára jelent nehézséget. Helyenként a jogszabályi kötelezettség ellenére sem érhető el a szolgáltatás.³²

Megállapítható, hogy az alapszolgáltatások fejlesztésének mind az újonnan létrejövő szolgáltatások, mind a férőhelykiváltási folyamat lévén létrejövő struktúrák szempontjából meghatározó jelentősége van. Az alapszolgáltatások fejlesztését a 2015–2025 évekre szóló Országos Fogyatékossgügyi Program (a továbbiakban: OFP) kiemelt feladatként kezeli: fontos szakpolitikai feladat a családban élő fogyatékos emberek segítése közösségi alapú szolgáltatásokkal, szociális alapszolgáltatásokkal és magas minőségű lakhatási szolgáltatásokkal, hogy lakóhelyükön – kényszerű költözések nélkül – élhessék az életüket. A támogató szolgálatok rendkívül fontos kapcsolatot biztosítanak a fogyatékos személyek lakhelye, illetve a munkahely, iskola, intézmények és közszolgáltatások között, ezért a szolgáltatáshoz való – területileg és az ellátottak köre szempontjából is egyenletes – hozzáférés folyamatos fejlesztése kiemelt feladat.³³ Kiemelten fontos volna, hogy **bármilyen fejlesztés, ami a kiváltás kapcsán létrejön a helyi települési, megyei, régiós fejlesztésekkel összhangban, egymást erősítve történjen meg, valamint illeszkedjen a helyi szükségletekhez és adottságokhoz, ne egy elkülönült rendszerként működjön.** (Javaslat, 2016.)

A közösségi alapú szolgáltatás alapesetben a lakhatást és a támogatott életvitelt – aminek a facilitálása az esetfelelős és a kísérő támogatók feladata – foglalja magába. **A többi szolgáltatást – legyen az foglalkoztatás, bevásárlás, szabadidős program, gyógyszerkiváltás, ügyintézés – ugyanúgy és ugyanott veszik igénybe a fogyatékossgal élő emberek, mint bárki más.** Emiatt fontos, hogy milyen infrastruktúrájú településre költöznek ki a lakók, van-e az adott településen tömegközlekedés,

³¹ Lásd: KSH Szociális ellátások, szociális védelmi helyzetkép a megyékben 2014. április <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/debrecenmiskolcsozialis.pdf> (letöltés: 2015.07.14)

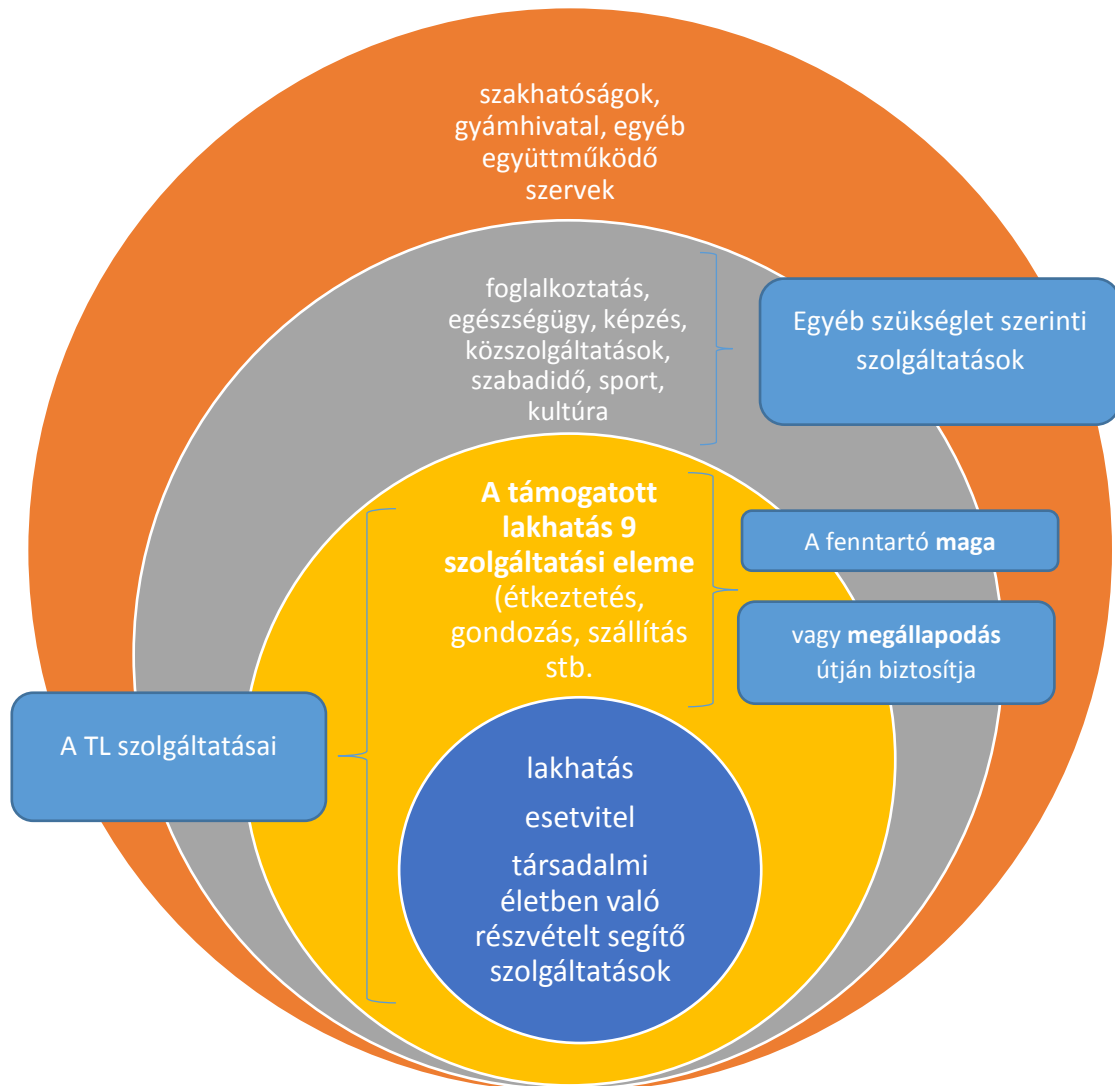
³² Lásd: KSH Szociális ellátások, szociális védelmi helyzetkép a megyékben 2014. április <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/debrecenmiskolcsozialis.pdf> (letöltés: 2015.07.14)

³³ 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Fogyatékossgügyi Programról (2015–2025.)

bolthálózat, egészségügyi ellátás, foglalkoztatási lehetőség. Ha területileg koncentrálnak az elhelyezés, akkor nagyobb a veszélye, hogy továbbra is zártabb életvitel alakul ki, mintha térben is távolabb kerülnek a fogyatékosokkal élő személyek.

Az alábbi ábra jól szemlélteti a támogatott lakhatás szolgáltatási környezetét, a felmérendő célterületek relevanciáját:

4. ábra – A támogatott lakhatás szolgáltatási környezete



A támogatott lakhatás környezete

- A támogatott lakhatás kötelező szolgáltatásai: lakhatás, esetvitel, a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevételeiben való segítségnyújtás (Szociális Tv. 75.§)
- A támogatott lakhatás szükségletfelmérés és igény szerint nyújtott szolgáltatásai (pl. gondozás, étkezés stb.) (Szociális Tv. 75.§)
- Támogatott lakhatás szolgáltatási körébe nem tartozó, de *szükségletfelmérés szerint releváns szolgáltatások* (pl. egészségügyi szakellátás)
- Azon szervezetek, amelyekkel a szolgáltató nem a potenciális szolgáltatásnyújtásban működik együtt, hanem amelyeknek kulcsszerepe lesz a szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben stb.

A támogatott lakhatás szolgáltatási körébe tartozó szolgáltatásokra vonatkozó jogszabály rögzíti, hogy mely szolgáltatások esetében van lehetőség arra, hogy az adott szolgáltatást a fenntartó más

szolgáltatóval kötött megállapodás útján biztosítsa. A 15. számú táblázat foglalja össze, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában a fenntartónak milyen lehetőségei vannak más szolgáltató, szociális szolgáltatáson kívüli szervezet bevonására a szolgáltatásnyújtásba (mely lehet állami önkormányzati, civil fenntartó vagy gazdasági társaság, vállalkozás.)³⁴

FONTOS!

- **2017. január 1-től jelentős változás** a támogatott lakhatás keretében, hogy a lakhatási szolgáltatás, az esetvitel és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások mellett biztosítandó szolgáltatási elemek meghatározásra kerülnek.
- Az igénybevevő számára nyújtandó egyes szolgáltatási elemek a komplex szükségletfelmérés eredménye alapján kerülnek kiválasztásra.
- **Az új szabály szerint kilenc szolgáltatási elem – felügyelet, étkeztetés, gondozás, készségfejlesztés, tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás, szállítás és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás – került felsorolásra**, melyek lefedik a lehetséges tevékenységek átfogó csoportjait. A biztosítandó szolgáltatási elemeket az igénybevevővel kötött megállapodásnak is tartalmaznia kell.
- A szociális törvényben meghatározásra kerül, hogy **az egyes szolgáltatási elemeket mely alapszolgáltatások útján lehet biztosítani.** (E módosítás azonban nem jelenti a támogatott lakhatás és az egyes alapszolgáltatások után járó költségvetési támogatás egyidejű igénybevételét, mivel a költségvetési törvény szabályai a támogatott lakhatás esetében – a 2017. évtől a támogató szolgáltatás és a közösségi alapellátások kivételével – kizárják ezt a lehetőséget.)

Fontos változás továbbá, hogy **a szociális foglalkoztatást 2017. április 1-jei hatállyal felváltja a fejlesztő foglalkoztatás**, amely a szociális szolgáltatórendszerben szociális szolgáltatásként kerül szabályozásra. A fejlesztő foglalkoztatás szabályait a foglalkoztatási lehetőségek bemutatása alatt ismertetjük.

A támogatott lakhatás szolgáltatási környezete szempontjából releváns helyi és térségi szociális, egészségügyi, munkaerőpiaci helyzet felmérése

Személyes gondoskodást nyújtó szociális alap- és szakosított ellátások

A támogatott lakhatás a fogyatékos személyek, a pszichiátriai, illetve szenvedélybetegek, személyek részére biztosított ellátás, amely az életkornak, egészségi állapotnak és önellátási képességnek megfelelően az ellátott önálló életvitelének fenntartása, illetve elősegítése érdekében **biztosított**:

A támogatott lakhatás a fogyatékos személyek, a pszichiátriai betegek – ide nem értve a demens személyeket – és a szenvedélybetegek részére biztosított ellátás, amely az életkornak, egészségi állapotnak és önellátási képességnek megfelelően, az ellátott önálló életvitelének fenntartása, illetve elősegítése érdekében biztosítja

- a lakhatási szolgáltatást,
- az önálló életvitel fenntartása, segítése érdekében a mentálhigiénés, szociális munka körébe tartozó és egyéb támogató technikák alkalmazásával végzett esetvitelt,
- a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevételében való segítségnyújtást,
- az ellátott komplex szükségletfelmérése alapján, erre vonatkozó igény esetén
 - a felügyeletet,
 - az étkeztetést,
 - a gondozást,
 - a készségfejlesztést,
 - a tanácsadást,

³⁴ Egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló kormány-előterjesztés tervezet Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2016. július 27. szerinti alapfeladatokat a mellékletben foglaljuk össze. A jogszabály hatályba lépése esetén a melléklet tartalma itt irányadó.

- df) a pedagógiai segítségnyújtást,
- dg) a gyógypedagógiai segítségnyújtást,
- dh) a szállítást,
- di) a háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást.

A támogatott lakhatás szolgáltatási tartalma **alapszolgáltatásokra** épít. Így a környezet felmérése során a releváns alapszolgáltatások azonosítása prioritás, de ez nem jelenti azt, hogy az adott támogatott lakhatási szolgáltatást a fenntartó csak alapszolgáltatást nyújtó szervezettel szerződheti ki.

A támogatott lakhatás **újszerű eleme**, hogy a **fenntartónak több, jogszabály által biztosított lehetősége van arra**, hogy a kilenc szükséglet szerinti szolgáltatási elemet (mindegyikét vagy valamelyikét) **megválassza, hogy a kilenc szolgáltatási elemet „kiszerezés útján” vagy saját fenntartásban biztosítsa.** (Szociális tv. 75. §)

15. táblázat – A támogatott lakhatás szolgáltatásai és az irányadó alapszolgáltatások kapcsolata

Szolgáltatás biztosításának esetei	TL szolgáltatás	Alapszolgáltatások „kiszerezés” esetén	Szolgáltatás biztosításának formái
TL KERETÉBEN BIZTOSÍTANI KELL MINDEN ESETBEN	LAKHATÁSI SZOLGÁLTATÁS	NINCS, a FENNTARTÓ CSAK MAGA biztosíthatja	FENNTARTÓ MAGA
	ESETVITEL		
SZÜKSÉGLETFELMÉRÉS ALAPJÁN, IGÉNY ESETÉN KELL BIZTOSÍTANI	KÖZSZOLGÁLTATÁSOK ÉS A TÁRSADALMI ÉLETBEN VALÓ RÉSZVÉTELT SEGÍTŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELEBEN VALÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS		
	FELÜGYELET	<ul style="list-style-type: none"> - jelzőrendszeres házi segítségnyújtás - támogató szolgáltatás - nappali ellátás 	FENNTARTÓ MAGA: TÁMOGATOTT LAKHATÁS RÉSZEKÉNT
	ÉTKEZTETÉS	<ul style="list-style-type: none"> - étkeztetés - nappali ellátás 	FENNTARTÓ MAGA: SAJÁT FENNTARTÁSÁBAN ÁLLÓ szociális szolgáltatások útján
	GONDOZÁS	<ul style="list-style-type: none"> - házi segítségnyújtás - közösségi alapellátás - támogató szolgáltatás - nappali ellátás 	KISZERZŐDÉS: szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel kötött MEGÁLLAPODÁS útján
	KÉSZSÉGFEJLESZTÉS	<ul style="list-style-type: none"> - közösségi alapellátás - támogató szolgáltatás - nappali ellátás 	KISZERZŐDÉS: támogatott lakhatást nyújtó fenntartóval
	TANÁCSADÁS	<ul style="list-style-type: none"> - közösségi alapellátás - támogató szolgáltatás - nappali ellátás - család- és gyermekjóléti szolgáltatás 	HÁLÓZATBAN
	PEDAGÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS	<ul style="list-style-type: none"> - támogató szolgáltatás - nappali ellátás - család- és gyermekjóléti szolgáltatás - gyermekek napközbeni ellátása 	INTÉZMÉNYEN KÍVÜLI SZERVEZET: MEGÁLLAPODÁS
	GYÓGYPEDAGÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS	<ul style="list-style-type: none"> - támogató szolgáltatás - nappali ellátás - család- és gyermekjóléti 	

Szolgáltatás biztosításának esetei	TL szolgáltatás	Alapszolgáltatások „kiszéződés” esetén	Szolgáltatás biztosításának formái
		szolgáltatás	
	SZÁLLÍTÁS	<ul style="list-style-type: none"> - támogató szolgáltatás - falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás 	
	HÁZTARTÁSI VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS	<ul style="list-style-type: none"> - házi segítségnyújtás - nappali ellátás - támogató szolgáltatás nyújtására 	

A környezet feltérképezésének nemcsak az alapszolgáltatásokra, hanem minden egyéb olyan szolgáltatásra is ki kell terjednie, amely a TL szolgáltatási szempontjából releváns lehet.

A szolgáltatások „kiszérodése” esetében a megállapodások megkötésének lehetőségét és előfeltételeit részletesen az IFKT szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana tartalmazza. Az IFKT szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény számára szempontokat ad, hogy a szolgáltató dönteni tudjon arról, hogy a szolgáltatási gyűriben azonosított szolgáltatásokat saját erőforrásból vagy külső kapacitás bevonása révén fogja biztosítani. Az IFKT szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana azonosítja a jogi szabályozás talaján, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltatónak van-e lehetősége arra, hogy az adott szolgáltatásnyújtásba külső szereplőt vonjon be (kiszérodható-e az adott szolgáltatás). Amennyiben igen, annak milyen formái, lehetőségei biztosítottak? Az IFKT szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana mérlegelési szempontokat ad a döntéshez, továbbá lefekteti, hogy melyek azok az alapfeltételek, amelyek a szolgáltatás kiszérodéséhez (adott esetben létrehozásához) szükségesek, és milyen további szempontokat kell figyelembe vennie a szolgáltatónak a szükséges fejlesztésekhez.)

A környezeti felmérés arra irányul, hogy van-e a támogatott lakhatás „kiszérodható” szolgáltatásai vonatkozásában olyan szolgáltatás, amely a településen rendelkezésre áll, illetve azon szolgáltatások, amelyekhez hozzáférést kell biztosítani (pl. egészségügyi, rehabilitációs szolgáltatások, foglalkoztatás, oktatás stb.), adottak-e a településen. Itt első körben a támogatott lakhatás kilenc szolgáltatási eleme szempontjából releváns alapszolgáltatásokat kell azonosítani. Az igénybevevői szükségletek szempontjából meghatározó további szolgáltatások (egészségügy, foglalkoztatás stb.) felmérése egy későbbi pont alatt kerül részletes ismertetésre.

Ezen szolgáltatások vonatkozásában nélkülözhetetlen azon alapszolgáltatások azonosítása, amelyekkel potenciális együttműködés jöhet létre a szolgáltatásnyújtásban:

Azaz olyan szolgáltatókat kell feltérképezni, amelyek **kilenc szolgáltatási elem – felügyelet, étkeztetés, gondozás, készségfejlesztés, tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás, szállítás és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás** (Szt. 75.§ (1) bekezdés d) pontja szerinti szolgáltatások) – vonatkozásában **releváns szolgáltatást tudnak biztosítani:**

➤ **alapszolgáltatások:**

- támogató szolgáltatás
- nappali ellátás
- étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- közösségi alapellátás
- család- és gyermekjóléti szolgáltatás
- gyermekek napközbeni ellátása
- falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás

➤ **Támogatott lakhatás szolgáltatást nyújtók (esetleges hálózati együttműködés lehetősége okán)**

- **Tevékenységi köre szerinti működési engedéllyel rendelkező szervezetek, szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett szervezetek**
- **Intézményen kívüli szervezetek (jogsabály által meghatározott szolgáltatási körben)**

A szociális szolgáltatások feltérképezése esetében meghatározó jelentősége van az azokat fenntartó jogi személy típusának (**fenntartótípus**), illetve az adott szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályok által meghatározott **feladatellátási kötelezettségnek**. A környezeti felmérés során azonosításra kerülnek a szolgáltatások és azok fenntartói is, tekintve, hogy **a fenntartótípusnak nemcsak a feladatellátási kötelezettség, hanem az adott szolgáltatás finanszírozása szempontjából is jelentősége van.**

Fenntartótípusok:

- az **állam** fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv (Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, továbbiakban: SZGYF);
- a **helyi önkormányzat** (illetve a **helyi önkormányzatok társulása**);
- nem állami szociális fenntartók:
 - **egyházi jogi személy,**
 - **civil szervezet (alapítvány, egyesület),**
 - **közalapítvány, nemzetiségi önkormányzat,**
 - **gazdasági társaság, és a humánszolgáltatást alaptevékenységként végző egyéni vállalkozó.**

Az ellátási kötelezettség

A települési önkormányzatok ellátási kötelezettsége a település lakosságára, valamint a településen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalanokra terjed ki, kivéve, ha az intézményt társulás keretében más önkormányzattal közösen tartják fenn, vagy az intézménnyel nem rendelkező önkormányzattal kötött szerződésben a fenntartó az ellátást más önkormányzat lakosaira kiterjedően is vállalta. Ha az intézmény ellátási területe a fenntartó önkormányzat illetékességi területét meghaladja, az intézmény keretében nyújtott szolgáltatásokat eltérő megállapodás hiányában valamennyi beutalt részére azonos feltételekkel kell biztosítani. A megyei fenntartó, illetve a fővárosi önkormányzat által fenntartott szakosított ellátást nyújtó intézmények ellátási területe az egész megyére, illetve a fővárosra kiterjed.

Szociális alapellátások

Az alapszolgáltatások segítséget nyújtanak a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában. Ahogyan az a fentiekben részletes kifejtésre került, a szociális **alapszolgáltatásoknak meghatározó jelentőségük van a támogatott lakhatás szolgáltatási környezetében szempontjából**. A szolgáltatások egyrészt irányadóak azok szakmai tartalmára (ha a fenntartó maga biztosítja), így e szolgáltatások, azok, amelyek ha megfelelő kapacitással léteznek az adott településen, a szolgáltatásnyújtásban megállapodás alapján a fenntartó partnerévé válhatnak.

Az **önkormányzat** (Szociális tv. 57. § (1) bekezdés) biztosítja szociális alapszolgáltatásként:

- a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatást,
- az étkeztetést,
- a házi segítségnyújtást,
- a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást,
- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást,
- a közösségi ellátásokat,
- a támogató szolgáltatást,
- az utcai szociális munkát és
- a nappali ellátást.

5. ábra – A települési önkormányzat kötelező feladatai az alapszolgáltatások biztosításában

MINDEN települési önkormányzatnak lakosságszámtól függetlenül gondoskodnia kell:	3000 főnél több állandó lakos	10.000 főnél több állandó lakos	30.000 főnél több állandó
<ul style="list-style-type: none"> – családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás, étkeztetés, – házi segítségnyújtás, – állandó lakosainak számától függő ellátások vagy azokhoz való hozzájutás 	+idős személyek nappali ellátását	+ nappali ellátás minden ellátotti csoportnak (fogyatékos személyeknek is)	+ átmeneti elhelyezés

A fenti összefoglaló alapján látható, hogy a nappali ellátás (fogyatékos, pszichoszociális fogyatékossgal élő, illetve szenvedélybeteg személyek számára) 10.000 lakosságszám felett kötelező. Így a legideálisabb a támogatott lakhatás olyan településre történő telepítése, ahol ezen szolgáltatások kötelező feladatként biztosítandóak.

Nagyon fontos kiemelni a családsegítés szerepét, tekintve, hogy a nagylétszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybe vevők utánkövetését biztosító eseményezszi feladatok a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás keretében kerülnek ellátásra (Szt. 64. § (4) i) pont). A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás 2016. január 1-jétől kizárólag egy szolgáltató keretében működtethető.

Gyermekjóléti szolgáltatások

A támogatott lakhatás kilenc szolgáltatási eleme közül a tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás szolgáltatási elemek esetében a jogszabály értelmében nemcsak a szociális, hanem bizonyos gyermekjóléti szolgáltatások is relevánsak:

- **család- és gyermekjóléti szolgáltatás:** tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás;
- **gyermekek napközbeni ellátása:** pedagógiai segítségnyújtás.

Ezért a környezeti felmérés során a szolgáltatók azonosítása is nélkülözhetetlen.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátások

A környezeti felmérés szempontjából a szakosított ellátások feltérképezésének is jelentősége van, hiszen a jogszabály lehetőséget biztosít arra, hogy a fenntartó, **más támogatott lakhatást nyújtó fenntartóval együttesen, a közös működtetésre vonatkozó megállapodás (hálózat) alapján nyújtsa** a támogatott lakhatás szolgáltatást.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátást

- a) az ápolást, gondozást nyújtó intézmény,
- b) a rehabilitációs intézmény,
- c) a lakóotthon (a)–c) pont együtt: *tartós bentlakásos intézmény*),
- d) az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény (a)–d) pont együtt: *bentlakásos intézmény*),
- e) a támogatott lakhatás,
- f) az egyéb speciális szociális intézmény nyújtja.

Az igénybevevői szükségletek szempontjából meghatározó további szolgáltatások

A támogatott lakhatás **kötelező szolgáltatásain** túlmutató igények kielégítése érdekében a felmérések során azonosított, illetve a minden esetben elengedhetetlenül szükséges támogatásokat, szolgáltatásokat biztosító szervezetek kerülnek felmérésre ebben a körben. Amennyiben egy szolgáltatás kereteit meghaladó igény vagy szükséglet mutatkozik, úgy az IFKT tervezése során döntést kell hozzon a szolgáltató:

- A. **az adott településen nem hoz létre támogatott lakhatás szolgáltatást;**
- B. vagy ha igen, akkor miképpen tudja az adott szolgáltatási és egyéb körülmények hiánya ellenére biztosítani a szükséges feltételeket a lakók számára.

Egészségügyi szolgáltatást nyújtó szervezetek

A férőhelykiváltás során javasolt különös figyelemmel lenni a lakókörnyezetben elérhető egészségügyi szolgáltatásokra. Alapvető követelményként kerül megfogalmazásra, hogy a **házi orvos legyen elérhető** az adott településen, s az elkövetkező 10-15 évben ne szűnjön meg a praxis. **Emellett a pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek esetében a járóbeteg-szakellátás keretei közt biztosított pszichiátriai gondozó, addiktológiai gondozó elérhetősége döntő jelentőségű.** Általában véve is az kívánatos, hogy az adott lakóhelyen vagy attól elérhető, maximum 20 km-es körzeten belül legyen **járóbeteg-szakrendelés**, mely a fogyatékossgal élő emberek számára legalapvetőbb **szakorvosi rendelést biztosítja.** (Javaslatétel, 2016.) A hagyományos egészségügyi szakellátáson túl szükséges olyan egészségmegőrzés, egészségfejlesztés szempontjából fontos szerveződések azonosítása, mint az önségítő csoportok (pl. Anonim Alkoholisták).

A támogatott lakhatásban **biztosított egészségügyi ellátás keretében** a szakorvosi, illetve sürgősségi ellátáshoz, a kórházi kezeléshez való hozzájutásról, valamint a gyógyászati segédeszközök biztosításáról kell gondoskodni a komplex szükségletfelmérés eredménye alapján. (Szakmai rendelet 110/I. § (1) bekezdés)

A környezet felmérése szempontjából releváns szolgáltatások:

A támogatott lakhatás **kötelező szolgáltatásain** túlmutató igények kielégítése érdekében a szükséges támogatást biztosító szervezetek kerülnek felmérésre ebben a körben. Amennyiben egy szolgáltatás kereteit meghaladó igény vagy szükséglet merül fel, elvárható a szolgáltatótól, hogy rendelkezésre álló eszközeivel segítse a megfelelő támogatás elérését. Nincs akadálya annak, hogy a fenntartó hiányterületre reagálva, a jogszabályi követelményeknek eleget téve maga hozzon létre valamely szolgáltatást.

A támogatott lakhatásban **biztosított egészségügyi ellátás keretében** a szakorvosi, illetve sürgősségi ellátáshoz, a kórházi kezeléshez való hozzájutásról, valamint a gyógyászati segédeszközök biztosításáról kell gondoskodni a komplex szükségletfelmérés eredménye alapján. (Szakmai rendelet 110/I. § (1) bekezdés)

A környezet felmérése szempontjából releváns szolgáltatások:

- **Egészségügyi alapellátás**

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) szerint a beteg **lakóhelyén, illetve annak közelében biztosítani kell**, hogy választása alapján igénybe vehető, hosszú távú, személyes kapcsolaton alapuló, nemétől, korától és betegsége természetétől függetlenül **folyamatos egészségügyi alapellátásban részesüljön** (Eütv.88. § (1) és (2) bekezdése). Az Eütv. 152. § (1) bekezdése *előírja*, hogy a települési önkormányzat az egészségügyi alapellátás körében köteles gondoskodni a **házi orvosi, házi gyermekorvosi ellátásról; a fogorvosi alapellátásról; az alapellátáshoz kapcsolódó ügyeleti ellátásról; a védőnői ellátásról; az iskola-egészségügyi ellátásról.**

A képviselő-testület **egészségügyi ellátással kapcsolatos feladat- és hatáskörei**

Egészségügyi alapellátás körében gondoskodik:

- a) a házi orvosi, házi gyermekorvosi ellátásról,
- b) a fogorvosi alapellátásról,

- c) az alapellátáshoz kapcsolódó háziiorvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi ügyeleti ellátásról,
- d) a védőnői ellátásról, és
- e) az iskola-egészségügyi ellátásról (2015. évi CXXIII. tv. 5. § (1) bekezdés).

Az önkormányzat rendeletben megállapítja és kialakítja az **egészségügyi alapellátások körzeteit** a Kormány által kijelölt praxiskezelő által megadott szempontokat figyelembe véve. Több településre is kiterjedő ellátás esetén a körzet székhelyét megállapításban határozzák meg. (2015. évi CXXIII. tv. 6. § (1) bekezdés) Az alapellátási körzetek megállapítása és kialakítása során ki kell kérni az **alapellátásért felelős országos módszertani intézet** véleményét is. (2015. évi CXXIII. tv. 6. § (2))

Nyilvántartás vezetése az alapellátási körzetekről: Az egészségügyi államigazgatási szerv az **alapellátási körzetekről** – a települési önkormányzatnak az adatokban bekövetkezett változást követő 15 napon belüli tájékoztatása alapján – **nyilvántartást vezet**.

A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a) az érintett szakma megnevezése, szakmakódja,
- b) a körzet székhelye,
- c) a körzetnek a település érintett részének közterületek általi lehatárolása helyrajzi szám, utcanevek, házszámok szerint,
- d) a körzetet létrehozó települési önkormányzat, illetve települési önkormányzatok megnevezése, székhelye,
- e) a körzet határát kijelölő önkormányzati rendelet száma.

Háziiorvosi, házi gyermekorvosi, alapellátást nyújtó fogorvosi ellátás egységes színvonalú ellátása érdekében **járásokhoz igazítottan, megyéknként, valamint országos szinten** kollegiális szakmai vezető háziiorvos, házi gyermekorvos, fogorvos működik. (2015. évi CXXIII. tv. 12. § (1) hatályba lép: 2016. január 1.)

- **Járóbeteg-szakellátás**

Az általános járóbeteg-szakellátás a beteg folyamatos ellátását, gondozását végző orvos beutalása vagy a beteg jelentkezése alapján, szakorvos által végzett egyszeri, illetve alkalmoszerű egészségügyi ellátás, továbbá fekvőbeteg-ellátást nem igénylő krónikus betegség esetén a folyamatos szakorvosi gondozás. **Az általános járóbeteg-szakellátást a beteg lakóhelyének közelében kell biztosítani.** A speciális járóbeteg-szakellátás olyan betegségek ellátására szervezett egészségügyi ellátás, amely különleges szaktudást, illetve speciális anyagi, tárgyi és szakmai felkészültséget igényel. A járóbeteg-szakellátást nyújtó intézmények tevékenységüket önállóan vagy más intézményekkel együtt, működési engedély alapján végzik. Az egészségügyi ellátórendszer fejlesztéséről szóló 2006. évi CXXXII. törvény alapján az érvényes finanszírozási szerződéssel rendelkező járóbeteg-ellátást nyújtó **egészségügyi szolgáltatók területi ellátási kötelezettségéről** (járóbeteg TEK) az **egészségügyi államigazgatási szerv nyilvántartást vezet**, amelybe honlapjáról biztosítja a betekintést: <http://appserver.antsz.hu/jtek/ellatas>

A képviselő-testület egészségügyi **szakellátási intézményműködtetési kötelezettségének** részeként gondoskodik

- a) a tulajdonában, illetve fenntartásában lévő, közfinanszírozott **egészségügyi szakellátást nyújtó egészségügyi szolgáltató működtetéséről;**
- b) a közfinanszírozott **szakellátási feladatok ellátásáról;**
- c) a szakellátási feladat ellátását szolgáló vagyonhoz kapcsolódó közfinanszírozott egészségügyi szakellátási feladatok ellátásáról. (1997. évi CLIV. tv. 152. § (3))

A képviselő-testületnek egészségügyi **szakellátási feladatát a kapacitás-nyilvántartásban meghatározott kapacitások mértékének és szakmai összetételének megfelelően kell teljesítenie** (2006. évi CXXXII. tv. 1/A. § (1) bekezdés).

Egészségügyi szakellátási kötelezettségének teljesítése érdekében

- a) más egészségügyi közszolgáltatásért felelős szervvel vagy más fenntartóval az ellátási kötelezettség teljesítéséről megállapodást, vagy
- b) egészségügyi ellátási szerződést köthet. (2006. évi CXXXII. tv. 2. § (1) bekezdés)

Együttműködik a lakosságra, közösségekre, családi, munkahelyi, iskolai színterekre irányuló **egészségfejlesztési tevékenységekben** az ezeket végző szervekkel és személyekkel, valamint támogatja és aktívan kezdeményezi ezen tevékenységeket. (1997. évi CLIV. tv. 152/A. §)

Egészségtervet dolgoz ki, ha járásszékhely város a járásra, illetve a fővárosban a fővárosi kerületre vonatkozóan – azon járásokban, ahol egészségfejlesztési iroda működik, annak bevonásával –, illetve gondoskodik az abban foglaltak megvalósításáról a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalával, az alapellátást és a szakellátást nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, valamint az egyéb érintett ágazatok szereplőivel együttműködve. (1997. évi CLIV. tv. 152/B. § megállapította: 2015. évi CCXXIV. tv. 25. § hatályba lép: 2016. január 1.)

- **Egészségfejlesztési Irodák**

A Társadalmi Megújulás Operatív Program *Egészségre nevelő és szemléletformáló életmódprogramok a kistérségekben* című pályázat (TÁMOP-6.1.2/11/3) keretében egészségfejlesztő irodák jöttek létre a kistérségekben. Az egészségfejlesztési irodák, illetve az általuk szervezett programok, klubok kiváló közösségi szolgáltatások – részvételi lehetőségek a támogatott lakhatásban élő fogyatékos személyek számára. Ezért ajánlott, hogy a környezeti felmérés érintse azt is, hogy a kistérségben (településen) jött-e létre a hivatkozott projekt keretében egészségfejlesztési iroda.

- **Fekvőbeteg-szakellátás**

A betegek fekvőbeteg-gyógyintézeti keretek között végzett ellátása, amelyet a betegek betegségük esetén lakóhelyük közelében, a beteg folyamatos ellátását nyújtó orvosa, kezelőorvosa vagy más, arra feljogosított személy beutalása alapján jogosultak igénybe venni. A fekvőbeteg-szakellátás célja és jellege szerint lehet aktív, krónikus, rehabilitációs, illetve ápolási célú, amely igénybevételére klinikán, (szak) **kórházban, szakápolási intézményben**, valamint **országos intézetben van lehetőség**. Az egészségügyi ellátórendszer fejlesztéséről szóló 2006. évi CXXXII. törvény alapján az érvényes finanszírozási szerződéssel rendelkező fekvőbeteg-ellátást nyújtó egészségügyi szolgáltatók területi ellátási kötelezettségéről (TEK) az **ÁNTSZ nyilvántartást vezet**, amelybe honlapjáról biztosítja a betekintést.³⁵

- **Szakápolást biztosító egészségügyi szolgáltatók**

A szakápolást orvosi elrendelés, előzetes szükségletfelmérés, és tervezés alapján, az ellátandó tevékenységre nézve megfelelő szakképesítéssel rendelkező egészségügyi szakdolgozók végzik az ápolás önálló, együttműködő és függő kompetenciakörének figyelembevételével. Olyan egészségügyi ellátási forma, amely az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. tv. 98. §-ában meghatározott ápolási tevékenységeket foglalja magába, különös tekintettel a (2) d) pontra. „(2) Az ápolás d) a kezelőorvos által elrendelt terápiás tervben előírt beavatkozások végrehajtását szolgálja”. A tevékenység **végezhető az egészségügyi ellátórendszer keretein belül, valamint a bentlakásos szociális intézményekben ellátott, szakápolásra szoruló betegek szakápolási szükségleteinek kielégítése céljából**. A szociális intézmény az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet szerinti feltételek teljesítésével, valamint a működési nyilvántartásba egészségügyi szakdolgozók bevonásával folytathat szakápolási tevékenységet, és feltételeit az Egészségügyi Törvény és az ahhoz kapcsolódó rendeletek rögzítik.

- **Gyógyászati segédeszközök beszerzése szempontjából releváns szolgáltatók**

A gyógyászati segédeszközök (röviden: gyse) a gyógyító eljárás során és a rehabilitációban is fontos szerepet töltenek be, a gyógyulási folyamatban a beteg életminőségének javítását szolgálják.

Gyógyászati segédeszköznek azt az átmeneti vagy végleges egészségkárosodással, fogyatékossgal élő ember személyes használatába adott orvostechikai vagy ápolási technikai

³⁵

https://www.antsz.hu/felso_menu/ugyintezes/hatosagi_nyilvantartas/eu_ig_nyilvantartasok/ellatasi_teruletek/fekvo_beteg_ellatast_nyujto.html

eszközt tekintjük, amely használata során nem igényli egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy folyamatos jelenlétét.

A hazai gyógyászatisegédeszköz-választék társadalombiztosítási (tb) támogatás és ármegállapítás szempontjából két nagy csoportra, a „nem támogatott”, azaz közfinanszírozásban nem részesülő eszközök, illetve a tb-támogatásba befogadott eszközök körére osztható.

Az egészségbiztosítás a gyógyászati segédeszközök árához, javítási, illetve kölcsönzési díjához nyújt támogatást (ún. ártámogatás), ha a támogatott eszközt az orvos vényen, a megfelelő támogatási jogcím és egyéb adatok megjelölésével rendeli (OEP 2016)³⁶.

Az egészségügyi szolgáltatásokat a településen (vagy azt, hogy azok ellátási közege kiterjed-e a településre) a tervezésben részt vevő szolgáltató a módszertanhoz kapcsolódó kérdőív segítségével fogja azonosítani. A 18. táblázat – *A környezet felmérése területei ágazatonként* tartalmazza azonos központi adatbázisokat, amelyek segítségével a tervezést végző intézmény azonosítani tudja, hogy az adott településen milyen egészségügyi szolgáltatások találhatóak, ellátási területük mire terjed ki.

Foglalkoztatás

A fogyatékos munkavállalók még mindig rendkívüli nehézségekkel szembesülnek a munkaerőpiacra történő belépés, valamint a munkaerőpiacon maradás tekintetében. *A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény* (a továbbiakban: Fot.) – amelyet az összes fogyatékos embereket érintő szabályozás háttér szabályozásának tekintünk – értelmében a fogyatékos személy *lehetőség szerint integrált*, ennek hiányában *védtett foglalkoztatásra* jogosult.³⁷ E törvény értelmében amennyiben a fogyatékos személy foglalkoztatása integrált foglalkoztatás keretében nem megvalósítható, úgy számára *a munkához való jogát lehetőség szerint biztosítani kell*. A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató **akkreditált munkáltatókat és a szociális foglalkoztatást végző foglalkoztatókat** a központi költségvetés – jogszabályban meghatározottak szerint – támogatásban részesíti,³⁸ emellett a fogyatékos (megváltozott munkaképességű) személyek foglalkoztatásának támogatása a nyílt munkaerőpiacon számos formában biztosított.

A 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozattal elfogadott Koncepció célként jelöli meg a foglalkoztatás vonatkozásában, hogy a kiváltásban érintett fogyatékossgal élő személyek egyéni szükségleteiknek megfelelő legoptimálisabb és lehetőség szerint integrált foglalkoztatásban vegyenek részt. Ennek érdekében el kell érni, hogy:

- készüljön el minden, kiváltásban érintett fogyatékossgal élő személy vonatkozásában egy rendszeresen felülvizsgálatra kerülő terv, mely meghatározza a foglalkoztathatóságot;
- komplex, egyénre szabott, sokszintű, módszergazdag, tudatos és tervezett foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások legyenek hozzáférhetőek az érintettek számára;
- a nyílt munkaerőpiaci részvétel minél több érintett fogyatékossgal élő ember számára valódi lehetőség legyen;
- a kiváltás folyamatában a foglalkoztatás biztosításához és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások magas színvonalú nyújtásához megfelelő felkészültségű és kapacitású humán erőforrás álljon rendelkezésre;
- a kiváltásban érintett intézmények építsenek ki és működtessenek aktív partnerséget a foglalkozási rehabilitáció és a foglalkoztatás területén, illetve történjen meg a szereplők közötti kompetenciák lehatárolása;
- az érintettek számára minél magasabb arányban legyenek hozzáférhetőek a mainstream szolgáltatások;

³⁶ http://www.oep.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_segedeszkoz_gyogyfuro_tamogatas/gyogyaszi_segedeszkozok

³⁷ 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (Fot.) 15. § (1) bekezdés

³⁸ Fot. 16. §

- a fogyatékossgal élő embereknél, és különösen a pszichoszociális csoportban a stigma és az önstigmatizáció az egyik legsúlyosabb akadály. Ennek kezelése a szolgáltatás része, de a munkáltatók felkészítése is szükséges lehet. Munkahelyi érzékenyítő programok és hatékony esetenedzseri intervenciók szükségesek. Az érzékenyítő programok legfontosabb szereplői az érintettek;
- magas szakmai színvonalú, komplex, országosan hozzáférhető szakmai támogató rendszer legyen biztosított a kiváltásban részt vevő intézmények, fenntartók és szakembereik számára; legyen folyamatos a szakmai párbeszéd a kiváltásban érintett intézmények, a fenntartók, a szakmai és érdekvédelmi szervezetek és a szaktárca között.

A jelenleg hatályos **jogszabály értelmében** „Támogatott lakhatás szolgáltatás során biztosítani kell a lakóhelyi és – a távmunka kivételével – a munkahelyi tevékenységek szétválasztását, illetve a foglalkoztatást, abban az esetben, ha a komplex szükségletfelmérés eredményének megfelelő foglalkoztatási lehetőség rendelkezésre áll” (Szakmai rendelet 110/D. § (1) bekezdés). A tervezés során még nem rendelkezik a támogatott lakhatást tervező/szolgáltató intézmény az igénybevevők vonatkozásában a komplex szükségletfelmérés eredményével, ugyanakkor a tervezés során nélkülözhetetlen figyelembe venni, hogy a támogatott lakhatásban a lakók szükségletének megfelelő foglalkoztatási formához a hozzáférést biztosítani kell. Ezért a tervezés előfeltételeként a környezeti felmérés keretében szükséges azonosítani a településen meglévő, a fogyatékos/megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása szempontjából releváns foglalkoztatókat és munkaerőpiaci szolgáltatókat.

A foglalkoztatás kapcsán a támogatott lakhatás elsődleges feladata, hogy biztosítsa a hozzáférést az érintett számára a településen vagy a környéken nyitva álló foglalkoztatási lehetőségekhez, munkaerőpiaci szolgáltatásokhoz. Mindemellett az intézmények számára a kiváltás tervezésekor kiemelt szempont, hogy amennyiben nem áll rendelkezésre a tervezett település(ek)en a TL-lakók számára megfelelő foglalkoztatás, rehabilitációs szolgáltatás, úgy azt saját teljesítésben kell hogy biztosítsa.

Kizárólag abban az esetben, amennyiben az adott településen (vagy annak közlekedéssel reálisan elérhető környezetében) a lakók számára megfelelő munkalehetőség vagy a szükséges foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás nem áll rendelkezésre, úgy az intézmény (hálózat) és fenntartója köteles minden intézkedést megtenni akár saját foglalkoztatás vagy szolgáltatás biztosítása által annak érdekében, hogy a támogatott lakhatás szolgáltatást igénybe vevő személyek részére a képességeiknek legmegfelelőbb foglalkoztatási forma (munkaerőpiaci szolgáltatás) rendelkezésre álljon.

2017. április 1-től a szociális foglalkoztatás rendszere átalakul:

- A fejlesztő foglalkoztatás az Szt. személyes gondoskodással, illetve **szociális szolgáltatásokkal foglalkozó részében kerül szabályozásra.**
- **A fejlesztő foglalkoztatást végző szervezetet** a szociális törvény ide vonatkozó rendelkezése alapján a tevékenysége ellátásához szükséges kérdésekben **szociális szolgáltatónak kell tekinteni**, így a szolgáltatói nyilvántartás, a szolgáltatói nyilvántartásra vonatkozó hatósági eljárások, a bejelentési kötelezettségek, az ellenőrzés, a bírság és más jogkövetkezmények, az állami támogatás, az igénybevevői nyilvántartás (KENYSZI) és az országos jelentési rendszer tekintetében.
- Ezzel a megoldással biztosítható, hogy a fejlesztő foglalkoztatás megfeleljen a szociális szolgáltatások jellegzetességeinek, amelyek a jogszabályoknak megfelelő és ellenőrzött működés érdekében szükségesek, ugyanakkor esetében ne érvényesüljenek a törvény olyan rendelkezései, amelyek alkalmazása kizárólag személyes gondoskodás esetében indokolt (pl. térítési díjra vonatkozó szabályok).
- A fejlesztő foglalkoztatás alanyai a fejlesztő foglalkoztatásban részesülő és a fejlesztő foglalkoztató. Fejlesztő foglalkoztatásban részesülhet a reá irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséig a fogyatékos, a pszichiátriai beteg, a szenvedélybeteg és a hajléktalan személy. A fejlesztő foglalkoztatásban való részvétel további feltétele, hogy az érintett a szociális alapszolgáltatások közül közösségi alapellátást, támogató szolgáltatást vagy nappali ellátást, illetve a szakosított ellátások közül ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátást,

rehabilitációs intézményi ellátást, támogatott lakhatást vagy lakóotthoni elhelyezést vegyen igénybe.

- A fejlesztő foglalkoztatásban, ha a cél az önálló munkavégzést segítő képességek, készségek fenntartása, fejlesztése, új munkafolyamatok megismerése, új szakma elsajátítása, felkészítés a nyílt munkaerőpiacra, ott a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény szerinti határozott idejű munkaviszonyban történik a foglalkoztatás. Ha a cél az egyén testi és szellemi képességeinek és munkavégzéssel összefüggő készségeinek helyreállítása, megőrzése, fejlesztése, felkészítése az önálló munkavégzésre, akkor az Szt.-ben meghatározott szabályok szerint, fejlesztési szerződés alapján végzi az érintett a fejlesztési tevékenységet, amelyet a munka-, szervezetpszichológus javasolhat, ha az ellátott kompetenciái nem érik el a munkavégzéshez szükséges feltételeket.
- A fejlesztő foglalkoztatáshoz támogatás pályázati úton igényelhető.
- A fejlesztő foglalkoztatás az SZGYF kötelező feladata.

A munkavállalási lehetőségek feltérképezése céljából fontos a település környezeti felmérése során azonosítani a potenciális foglalkoztatókat (**megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató akkreditált munkáltatókat, szociális foglalkoztatást végző szervezeteket**, illetve opcionálisan a közfoglalkoztatókat, illetve a nyílt munkaerőpiaci munkáltatókat), valamint az állami és civil foglalkozási **rehabilitációs szolgáltatókat**.

A környezet felmérése szempontjából releváns foglalkoztatók és munkaerőpiaci szolgáltatások:

1. Fejlesztő foglalkoztatást (2017. április 1. előtt: szociális foglalkoztatást) végző szervezetek
 - a. Fejlesztő foglalkoztatás, határozott idejű munkaviszony (2017. április 1. előtt: Fejlesztő felkészítő foglalkoztatás)
 - b. Fejlesztési jogviszony (2017. április 1. előtt: Munkarehabilitáció)
2. Akkreditált (megváltozott munkaképességű munkavállalókat külön jogszabály szerint foglalkoztató) munkáltatók
 - a. Tartós foglalkoztatás
 - b. Transzit foglalkoztatás
3. Védett foglalkoztatók
4. Közfoglalkoztatás (Közfoglalkoztatást végző szervezetek)
5. Nyílt munkaerőpiaci munkáltatók
6. Munkaerő-kölcsönző szervezetek
7. Munkaerő-közvetítést végző szervezetek
8. Munkaerőpiaci (rehabilitációs) szolgáltatást nyújtó szervezetek, foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók
9. Mezőgazdasági önfoglalkoztatás lehetősége (szövetkezetek, őstermelők stb.)
10. Önkénteseket közvetítő szervezetek

A környezeti felmérés szempontjából releváns munkáltatókat és munkaerőpiaci szolgáltatásokat a településen a tervezésben részt vevő szolgáltató a módszertanhoz kapcsolódó kérdőív segítségével fogja azonosítani.

A környezetfelmérés területei ágazatonként, adatforrás, a felmérés módja c. táblázat tartalmazza azon központi adatbázisokat, amelyek segítségével a tervezést végző intézmény azonosítani tudja, hogy az adott településen milyen foglalkoztatási lehetőségek, illetve munkaerőpiaci szolgáltatások állnak rendelkezésre.

Oktatás, képzés

A szolgáltatás során biztosítani kell az ellátást igénybevevő szükségletei szerinti szolgáltatások elérhetőségének megkönnyítését, ideértve az önálló életvitel kialakítását segítő képzésekhez, programokhoz való hozzáférést. (Szakmai rendelet 110/D. § (1) bekezdés).

A képzési terület felméréseinek több célja van:

- az érintettek számára hozzáférés biztosítása a releváns képzési, oktatási szolgáltatáshoz;
- szolgáltatások felmérése, amelyek relevánsak lehetnek a támogatott lakhatás szolgáltatási portfóliójában (pl. fejlesztések megvalósításában);
- potenciális önkéntesek bevonása szempontjából.

Fontos szempont, hogy részletes felmérésre csak abban az esetben kerüljön sor, ha van a lakók felmérése során képzésre irányuló igény, szükséglet.

Releváns intézmények

- Felnőttképzést végző szervezetek

Többek között a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál lehet tájékozódni a felnőttképzésre vonatkozóan, illetve érdemes a településen vagy a környéken működő szakképzési centrumokat, egyéb felnőttképzéssel foglalkozó szolgáltatókat azonosítani. Információval szolgálhatnak a fővárosi, megyei, területi kormányhivatalok foglalkoztatási osztályai is.

- Oktatási intézmények

- **általános iskolai nevelés-oktatás** / sajátos nevelési igényű gyermekek nevelése-oktatása
- **gimnáziumi nevelés-oktatás** / sajátos nevelési igényű gyermekek nevelése-oktatása
- **szakközépiskolai nevelés-oktatás** / sajátos nevelési igényű gyermekek nevelése-oktatása
- **szakiskolai nevelés-oktatás, speciális szakiskola, készségfejlesztő szakiskola**

- Pedagógiai szakszolgálati feladatok

- A gyógypedagógiai tanácsadás, korai fejlesztés, oktatás és gondozás
- A fejlesztő nevelés-oktatás
- A logopédiai ellátás
- A konduktív pedagógiai ellátás
- A gyógytestnevelés
- Az iskolapszichológiai, óvodapszichológiai ellátás

A környezeti felmérés szempontjából releváns oktatást-képzést végző intézményeket, felnőttképzési szolgáltatásokat a településen a tervezésben részt vevő szolgáltató a módszertanhoz kapcsolódó kérdőív segítségével fogja azonosítani. *A környezetfelmérés területei ágazatonként, adatforrás, a felmérés módja* c. táblázat tartalmazza azon központi adatbázisokat, amelyek segítségével a tervezést végző intézmény azonosítani tudja, hogy az adott településen milyen oktatási-képzési lehetőségek állnak rendelkezésre.

Sport, szabadidős és kulturális szolgáltatások

A támogatott lakhatás szolgáltatás során biztosítani kell a lakóhelyi környezetet és a szabadidő eltöltésének szétválasztását, a segítségnyújtást a **kulturális és szabadidős tevékenységek szervezésében, a társas kapcsolatok fenntartásában** (Szakmai rendelet 110/D. § (1) bekezdés).

A **kulturális szolgáltatás** – a nyilvános könyvtári ellátás biztosítása; filmszínház, előadóművészeti szervezet támogatása, a kulturális örökség helyi védelme; a helyi közművelődési tevékenység támogatása (Mötv. 13. § (1) bekezdés 7. pont) **önkormányzati feladatok**.

A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény, 76.§ (1) bekezdése értelmében a települési önkormányzat kötelező feladata a helyi közművelődési tevékenység támogatása.

Ennek formái különösen:

- öntevékeny, önképző, szakképző tanfolyamok, életminőséget és életesélyt javító tanulási, felnőttoktatási lehetőségek, népfőiskolák megteremtése;
- ismeretszerző, az amatőr alkotó, művelődő közösségek tevékenységének támogatása;
- helyi társadalom kapcsolatrendszerének, közösségi életének, érdekérvényesítésének segítése;
- szabadidő kulturális célú eltöltéséhez a feltételek biztosítása;
- egyéb művelődést segítő lehetőségek biztosítása;

- könyvtár;
- muzeális intézmény közművelődési tevékenységének támogatása;
- közművelődési intézmény biztosítása. (stb.)

A környezeti felmérés során fontos azt is megvizsgálni, hogy az adott településen a vallásgyakorlásnak milyen terei, lehetőségei vannak, továbbá hogy van-e bolthálózat, illetve postaszolgálat, illetve vannak-e szórakozóhelyek.

Sport: A támogatott lakhatásban a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevételeben való segítségnyújtás szempontjából meghatározó, hogy az érintett a sportlehetőségeket a településen másokkal azonos alapon igénybe vehesse.

Közlekedés

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény (a továbbiakban: Kkt.) 33. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontja szerint a **helyi közutak** (azaz a helyi önkormányzat tulajdonában lévő helyi közutak) **kezelője a helyi önkormányzat**. Minthogy a helyi önkormányzati jogokat a képviselő-testület gyakorolja, a helyi önkormányzat alatt (itt is) a képviselő-testületet kell érteni (Alaptörvény. 33. cikk (1) bekezdés). A Kkt. 8. § (1) bekezdése szerint önkormányzati feladat – többek között – a **közúthálózat fejlesztése, fenntartása, üzemeltetése**. A 34. § (3) bekezdése szerint a közút üzemeltetésére, fenntartására és fejlesztésére fordított költségeket a közút kezelőjének nyilván kell tartania. Az Ntv. 12. § (2) bekezdés a) pontja szerint pedig a helyi önkormányzatok kizárólagos gazdasági tevékenységei közé tartoznak a helyi közutak és műtárgyaik létrehozása és működtetése. Mindezek alapján megállapítható, hogy **a helyi közutak és tartozékaik kialakítása és fenntartása – ahogy az korábban is volt – a települési önkormányzatok kötelező feladata**. (Feik Csaba, 2014: 54)

A helyi közösségi közlekedés biztosítása (Mötv. 13. § (1) bekezdés 18. pont)

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 47.§ 3. pontja szerinti értelmező rendelkezés alapján közösségi közlekedésnek minősül a „menetrend alapján közlekedő gépjárművekkel végzett közforgalmú személyszállítás”. Az Nvt. 12. § (2) bekezdése meghatározza azokat a gazdasági tevékenységeket, melyek a helyi önkormányzatok kizárólagos feladatkörébe tartoznak. Ilyen – többek között – **a menetrend szerinti helyi személyszállítási szolgáltatás**. E szolgáltatás szabályait részletesen a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény, illetve az ennek felhatalmazása alapján megalkotandó önkormányzati rendelet szabályozza. A törvény értelmében – összhangban a fent említett törvényi szabályozással – **helyi személyszállítási szolgáltatás a település közigazgatási határán belül, helyi díjszabás alapján végzett személyszállítási szolgáltatás**. A törvény 4. § (4) bekezdése szerint a helyi személyszállítási közszolgáltatás megszervezése, a közlekedési szolgáltató kiválasztása, a szolgáltatás közszolgáltatási szerződés megkötésével történő megrendelése, a helyi közlekedés díjainak a szerződés keretében történő megállapítása, a menetrendi koncepciók kidolgozása a fővárosi önkormányzat kötelező feladata. **A feladatot önként vállalt feladat formájában más települési önkormányzatok vagy azok társulásai is elláthatják**. A közszolgáltatási szerződés megkötésére – amelynek része a helyi közszolgáltatási menetrend – az önkormányzat nevében, a közgyűlés, illetve a képviselő-testület felhatalmazása alapján a főpolgármester, illetve a polgármester jogosult. (Feik Csaba, 2014: 63)

Koncepciók:

Településfejlesztés, településrendezés (Mötv. 13.§ (1) bekezdés 1. pont)

Olyan feladatok ellátásáról van itt szó, amelyekre vonatkozó döntések a képviselő-testület hatásköréből nem ruházhatóak át (**településfejlesztési koncepció, integrált településfejlesztési stratégia, településszerkezeti terv**, a településrendezést szolgáló helyi építési szabályzat és szabályozási terv). (Feik 2014: 54)

A **megyei önkormányzatok** az Mötv. 27. § (1) bekezdése szerint területfejlesztési, vidékfejlesztési, területrendezési, valamint koordinációs feladatokat látnak el. Az Mötv. – a korábbi szabályozással, az Ötv.-vel ellentétben – a megyei önkormányzatok részére más önkormányzati feladatot nem nevesít. A főváros esetében a **fővárosi önkormányzat** pedig ellátja mindazokat a terület- és településfejlesztési,

valamint terület- és településrendezési, településüzemeltetési feladatokat, amelyek a főváros egészét érintik, vagy amelyek a fővárosnak az országban betöltött különleges szerepköréhez kapcsolódnak. (Feik Csaba, 2014: 54)

Érdekvédelmi szervezetek

Tekintettel arra, hogy a **fogyatékossgal élő emberek szervezeteit**

- **be kell vonni** a kiváltási folyamat egészébe, különös tekintettel a lakók felkészítésére a számukra új, támogatott életre,
- biztosítani szükséges továbbá az érdekvédelmi szervezetek jelenlétét az intézmények átalakulási folyamatában (Konceptió, 2017), indokolt a **környezeti felmérés során azonosítani** a fogyatékossgal élő emberek helyi és országos érdekvédő szervezeteit.

A környezeti felmérés szempontjából releváns érdekvédelmi szervezeteket a településen a tervezésben részt vevő szolgáltató a módszertanhoz kapcsolódó kérdőív segítségével fogja felmérni. Az adatforrásokat összegyűjtő 18. táblázat is segíti az érdekvédelmi szervezetek, az igénybevevők érdek- és jogvédelme szempontjából meghatározó további szervezetek, információforrások beazonosítását. Valószínűleg egy adott településen a járásban vagy megyében működő szervezetek, tagszervezetek illetékesek.

A településen nem az érdekvédelmi, hanem egyéb kulturális, sport, szabadidő, környezetvédelem stb. területeken működő civil szervezetek jelenléte a szabadidő, sport és kultúra felmérésénél jelenik meg.

Egyenlő esélyű hozzáférés – horizontális szempont

A 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról értelmező rendelkezései alapján:

Akadálymentesség: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény 2. §-ának 1. pontjában meghatározott **feltételeknek megfelelő épített környezet:**

Akadálymentes: az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.

Egyenlő esélyű hozzáférés:

- A **szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele – az igénybevevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető.
- Az **épület** egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,
- Az **információ** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybevevő számára akadálymentes.

Adatgyűjtés módja

A környezet felmérését **strukturált információgyűjtés** formájában végzi a TL létrehozását tervező intézmény/szervezet, amelyhez a jelen modulban megnevezett információforrások és az Excel-adatbázisban található szempontok nyújtanak segítséget. A támogatott lakhatást létrehozó intézmény/szervezet az adatbázis feltöltésével és az eredmények elemzésével fontos információkat nyer a szolgáltatási gyűrű terv elkészítéséhez. A szolgáltatási gyűrű terv módszertana fogja elemezni

a környezeti felmérés eredményét, és meghatározni a további elemzendő dokumentumokat (pl. önkormányzati tervek, koncepciók).

A felmérés elkészítéséért felelős: Intézményvezető

A felmérés elkészítésében részt vesz: Szakmai vezető
Belső Szakmai Team
Projektmegvalósításért felelős munkatárs(ak)

A módszertanban megadott eszközök használata, a környezeti felmérés elvégzése nem igényel képesítési előírást, ugyanakkor az alábbi **kompetenciák** meglétét feltételezi a **felmérést végző személy részéről**:

16. táblázat – A környezeti felmérést koordináló szakember(ek) elvárt kompetenciái

Szakmai kompetenciák	– a környezeti felméréshez szükséges jogszabályok ismerete
Személyes kompetenciák	– döntésképesség
	– szervezőképesség
	– együttműködés, kooperációs készség
	– fontossági sorrend meghatározása
	– tárgyalási készség
Módszerkompetenciák	– áttekintő képesség
	– információgyűjtés
	– általános ismeretek speciális helyzetben való alkalmazása
	– problémaelemzés, -feltárás
	– okok feltárása
	– rendszerben való gondolkodás
	– gyakorlatias feladatértelmezés
	– körültekintés, elővigyázatosság
	– eredményorientáltság
– információgyűjtési és keresési technikák széles körű alkalmazása webes felületeken (adatbázisok, jogszabálytárak, keresőfelületek, Word és Excel programok kezelése)	

Amennyiben a fenti elvárásoknak megfelelő személy nem áll rendelkezésre az intézményen belül, javasolt új, a fenti feltételeknek megfelelő munkatárs felvétele. Átmeneti jelleggel külső szakértő igénybevétele is indokolt lehet, különösen abban az esetben, ha a feladat végrehajtásához az intézmény belső erőforrásai, kapacitásai, kompetenciái nem elégségesek vagy nem megfelelőek.

A felméréshez szükséges idő: Települések alapadatai: 30 perc/település
Szolgáltatások településmérettől függően: egy településen fél/egy nap

A környezeti felmérés folyamata

- I. Azon **települések kiválasztása**, amelyeken az intézmény/szervezet **lakhatási szolgáltatást kíván létrehozni vagy egyéb lakhatáson kívüli szolgáltatást telepíteni**, az alábbi szempontok alapján kell hogy megvalósuljon:
 - a. a kiválasztás vegye figyelembe a lakók felmérése során feltárt egyéni igényeket (a lakók preferenciája azzal kapcsolatban, hogy hol, mely településen szeretnének élni);
 - b. **5.000 fő lélekszám feletti település**, vagy bármely település, melynek **20 km-es vonzáskörzetében van 5.000 fő feletti lélekszámú település**, és abban vannak elérhető közszolgáltatások:

- alapvető közszolgáltatások megléte: legalább háziorvos, járóbeteg-szakellátás a településen vagy 20 km-en belül – pszichoszociális fogyatékkal élő személyek esetében a járóbeteg-szakellátás keretei közt biztosított pszichiátriai gondozó elérhetősége döntő jelentőségű;
- település közösségi közlekedéssel való elérhetősége;
- bolt, gyógyszertár, alapvető közszolgáltatások megléte a településen;
- fentiekre tekintettel részesítsék előnyben az 5.000–10.000 főnél nagyobb települések és azok közösségi közlekedéssel, támogató szolgálattal való elérhető környezetét.

II. A módszertanhoz kapcsolódó **kérdőívek segítségével**, az abban rögzített szempontok szerint a felmérésben részt vevő szolgáltató felveszi a következőket:

- A településre vonatkozó alapadatokat:** helység megnevezése, helység szerinti megye, járás megnevezése, önkormányzati hivatal azonosítása, terület (hektár), lakónépesség, lakások száma stb. *(Az adatforrásokat – központi adatbázisok stb. –, amelyek segítségével a tervezésben részt vevő intézmény a kérdőívet ki tudja tölteni, a 17. sz. táblázat azonosítja.)*
- A szociális, egészségügyi ellátásra, foglalkoztatásra, képzési szolgáltatásokra, sport-, kulturális lehetőségekre, közlekedésre vonatkozó adatokat** *(Az adatforrásokat – központi adatbázisok stb. –, amelyek segítségével a tervezésben részt vevő intézmény a kérdőívet ki tudja tölteni, a 18. sz. táblázat azonosítja.)*
- A környezet felmérése a fentiekén túl **azonosítja azon szervezeteket is**, amelyeknek kulcsszerepe lesz a **szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben, továbbá amelyekkel szakmai együttműködés nélkülözhetetlen a szolgáltatást igénybevevők** szempontjából. Ezen a téren a támogatott lakhatás szolgáltatás létrehozását tervező szolgáltató/intézmény feladata az, hogy azonosítsa a településen illetékes (ha nincs ilyen, az országos hatáskörű) kormányzati, államigazgatási, szakigazgatási szervet, szakhatóságot stb., amelyeknek a támogatott lakhatás működtetése szempontjából van meghatározó jelentőségük, nem pedig a közvetlen szolgáltatásnyújtás szempontjából.

A környezet felméréséhez kapcsolódó Excel-adatbázis olyan információkra/adatokra kérdez rá, amelyek központi adatbázisokban (Szociális Ágazati Portál, Országos Egészségügyi Pénztár, Kormányhivataloknál, illetve a „munka.hu” honlapon) ideális esetben **rendelkezésre állnak**.

A környezeti felmérés módszertana abból indul ki, hogy ideális esetben a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény a települési közszolgáltatásokat, illetve a támogatott lakhatás szolgáltatási környezete szempontjából releváns szolgáltatók, intézmények, szervezetek azonosítását/felmérését az Excel-adatbázisban megadott szempontok és struktúra szerint úgy végzi el, hogy abban elsősorban a jelen fejezetben megjelölt adatforrásokra támaszkodik (olyan központi adatbázisok, amelyekből megbízhatóan kinyerhetők a kérdőívben kért információk). **A környezeti felmérés során akkor lesz szükség komolyabb kapcsolatfelvételle a települések önkormányzataival, illetve az érintett szolgáltatókkal, ha a módszertanban megadott adatforrásokból nem nyerhető ki a megfelelő információ.**

Települések felmérése

A környezeti felmérés szempontjából releváns települések mindazon települések, ahová a támogatott lakhatást létrehozó intézmény/szervezet lakhatási szolgáltatást telepít, illetve ahol egyéb támogatott lakhatás szolgáltatást nyújt/igénybe vesz. **Fontos, hogy a környezeti felmérés elkészüljön minden olyan településre, ahová a szolgáltató támogatott lakhatási szolgáltatást tervez!**

Az alábbiakban megadjuk, hogy egy település felmérése során milyen információkat mely adatforrásokból tudnak a felmérést készítőik összegyűjteni. **Az adatokat az Excel-adatbázisban, a Környezet település című modulban kell rögzíteni.**

17. táblázat – Települések felméréséhez szükséges adatforrások

Település felmérésének területei	A felmérés indoka	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrás
Közigazgatási terület-beosztás	A település közigazgatási területbeosztás szerinti hovatartozásának ismerete nagyon fontos információ, tekintve, hogy az a közfeladatok/fejlesztések/államigazgatási feladatellátás alapja.	Járások, megyék, régiók	Központi Statisztikai Hivatal (területi atlasz). Helységek besorolása 2015.
Önkormányzat adatai	A támogatott lakhatás környezete, a szolgáltatási gyűrű és a szolgáltatásfejlesztési terv készítése szempontjából meghatározó alapadatok. (Ezen adatokra későbbiekben a szolgáltatás dokumentációjának elkészítésekor is támaszkodnia kell.)	Lásd eszköz leírása és kitöltési útmutató	Internet
Település releváns statisztikai adatai	A támogatott lakhatás környezete, a szolgáltatási gyűrű és a szolgáltatásfejlesztési terv készítése szempontjából meghatározó alapadatok. (Ezen adatokra későbbiekben a szolgáltatás dokumentációjának elkészítésekor is támaszkodnia kell.)	A település népessége A település korösszetétele Munkanélküliségi ráta Közfoglalkoztatási ráta Településen található szegregátumok	Központi Statisztikai Hivatal Integrált Városfejlesztési Stratégia/Integrált Településfejlesztési Stratégia, amennyiben rendelkezésre áll Helyi Esélyegyenlőségi Terv, amennyiben rendelkezésre áll Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat
Település elérhetősége	A támogatott lakhatás környezete, a szolgáltatási gyűrű és a szolgáltatásfejlesztési terv készítése szempontjából meghatározó alapadat. Az önkormányzat megkereséséhez nélkülözhetetlen.	Lásd Eszköz leírása és kitöltési útmutató	Internet, önkormányzat megkerdezése http://www.menetrendek.net/telepuleskereso/index.php
Érdekvédelem	Indokolt a környezeti felmérés során azonosítani a fogyatékossgal élő emberek helyi és országos érdekvédő szervezeteit. A fogyatékossgal élő emberek szervezeteit be kell vonni a kiváltási folyamat egészébe, különös tekintettel a lakók felkészítésére a	Integrált Jogvédelmi Szolgálat: ellátja a betegek jogainak hatékony védelmét, és letéteményese az ellátotti és gyermeki jogok védelmének.	- Integrált Jogvédelmi Szolgálat ³⁹ Jogvédelmi képviselők: http://www.ijsz.hu/ - Egyenlő Bánásmód Hatóság megyei referensek:

³⁹ OBDK 2017. január 1-jei hatállyal az Emberi Erőforrások Minisztériumába olvad be, és a 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján 2017. január 1-jétől az Emberi Erőforrások Minisztériuma önálló szervezeti egységként Integrált Jogvédelmi Szolgálatként működik tovább.

Település felmérésének területei	A felmérés indoka	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrás
	<p>számukra új, támogatott életre, biztosítani szükséges továbbá az érdekvédelmi szervezetek jelenlétét az intézmények átalakulási folyamatában.</p> <p>Az érdekvédelmi szervezetek azonosításának meghatározó jelentősége van azért továbbá, mert a jogszabály értelmében a társadalmi életben való részvétel segítése érdekében az ellátotti csoport társadalmi érdekképviseletét biztosító szervezet, illetve az általa javasolt tapasztalati szakértő a szolgáltatást nyújtóval együttműködhet.</p>	<p>Egyenlő Bánásmód Hatóság</p> <ul style="list-style-type: none"> - jogorvoslat diszkriminációs ügyekben - helyi esélyegyenlőségi programok <p>Megyei (fővárosi) igazságügyi szolgálat</p> <p>Érdekvédelmi szervezetek</p>	<p>http://www.egyenlobanasmod.hu/article/view/ugyfelfogadas-1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Megyei (fővárosi) igazságügyi szolgálat http://igazsagugyihivatal.gov.hu/jogi-segitsegnyujtas <p>Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége http://www.meosz.hu/</p> <p>Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége http://sinosz.hu/</p> <p>Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége http://www.mvgyosz.hu/</p> <p>Siketvakok Országos Egyesülete http://siketvak.hu/</p> <p>Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége http://efoesz.hu/</p> <p>Autisták Országos Szövetsége aosz.hu/</p> <p>Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum http://pef.hu/</p> <p>Afázia Egyesület http://aphasie.hu/</p> <p>Démoszthenész Beszédhibások és Segítőik Országos Érdekvédelmi Egyesülete http://demoszthenesz.hu/</p>

Szolgáltatások felmérése

A felmérés során a TL szempontjából releváns ágazati területekre, szolgáltatókra vonatkozó adatokat kell összegyűjteni az Excel-adatbázis segítségével. A felmérés során megtörténik azon szolgáltatások azonosítása, amelyekkel az intézmény/szolgáltató a támogatott lakhatás létrehozását követően:

- megállapodást köt valamely szolgáltatás nyújtására (pl. fogyatékos személyek számára nappali ellátást biztosító szolgáltatóval a fejlesztés és gondozás szolgáltatások biztosítására);
- szorosabb együttműködést tervez (pl. foglalkoztatási rehabilitációs szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása érdekében a szolgáltatókkal, a foglalkoztatás érdekében az adott település munkaerőpiaci szereplőivel), illetve
- a környezet felmérése a fentiekén túl azonosítja azon szervezeteket is, amelyeknek kulcsszerepe lesz a szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben, továbbá amelyekkel szakmai együttműködés nélkülözhetetlen a szolgáltatást igénybevevők szempontjából (érdekvédelmi szervezetek stb.).

A környezeti felmérés azonosíthatja azon hiányterületeket, amelyekre a fenntartó egyértelmű szolgáltatástervezéssel reagál.

Hiányterületnek minősül:

- a településen nem áll rendelkezésre bármely szükséglet szerinti szolgáltatásokhoz szükséges szolgáltatástípus sem saját, sem külső fenntartásban;
- a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szükségletek kielégítéséhez szükséges kapacitás (személyi, tárgyi feltétel, amely a szolgáltatás színvonalát befolyásolja) nem biztosított;
- a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szolgáltató tömegközlekedéssel nem elérhető;
- a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de az akadálymentesség nem biztosított.

FIGYELEM!

Vannak olyan szolgáltatások, amelyek esetében az ellátási kötelezettség kiterjed a településre, de maga a szolgáltató nem a településen van.

Ilyenkor célszerű (főleg, ha a település nem megyeszékhely, járásszékhely), hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában a járási/megyei szervezeteket is összegyűjtsék, nem csak az adott településen működőket.

Különösen fontos a szolgáltatások felmérése az alábbi területeken:

Járási szinten

- Szociális alapszolgáltatások
- Szakápolás
- Házi orvos
- Fogorvosi ellátás

Megyei szinten

- Érdekvédelmi szervezetek
- Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság (SZGYF)
- Fekvőbeteg-szakellátás
- Járóbeteg-szakellátás

Az alábbiakban megadjuk, hogy a szolgáltatások felmérése során milyen információkat mely adatforrásokból tudnak a felmérést készítőik összegyűjteni. **Az adatokat az Excel-adatbázisban, a Környezetszolgáltató című modulban kell rögzíteni.**

18. táblázat – A környezet felmérése területi ágazatonként

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
SZOCIÁLIS	A környezetfelmérés azonosítja a településen azon potenciális szociális szolgáltatókat, amelyekre a támogatott lakhatás (a továbbiakban: TL) a szolgáltatás tervezésében számíthat.	Feladatellátási kötelezettség: Önkormányzat Fenntartók: Állam, önkormányzat, társulás Nem állami fenntartók (egyházi, civil stb.)	SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁTTATÁSOK	<p>Szolgáltató, szolgáltatás adatai, az országos jelentési rendszer adatai</p> <ul style="list-style-type: none"> - a Szociális Ágazati Portálon hozzáférhető: http://szocialisportal.hu/tajekoztatas http://szocialisportal.hu/intezmenykereso - Továbbá: https://pubregiszter.nrszh.hu/ https://tevadmin.nrszh.hu/tevadmin/Fooldal.xhtml - KézenFogva Alapítvány infobázisa: http://info.kezenfogva.hu/ <p>Egyéb információs források:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az adott település honlapja - Önkormányzati rendeletek (Nemzeti Jogszabálytár (www.njt.hu) jogszabálykereső szolgáltatás: A felületről kereshető módon elérhető az Önkormányzati Rendeletár - Szolgáltatástervezési koncepció (település 2000 lakosú, megyei jogú város és a főváros estén) - Helyi esélyegyenlőségi program - Az Önkormányzatok Elektronikus Hatásköri Jegyzéke az eljáró önkormányzati szervek szerint kerül összeállításra. Területenként tartalmazza, hogy az önkormányzat mely szerve milyen nyilvántartás vezetésére, adatszolgáltatásra köteles:

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				<p>http://www.kormany.hu/hu/belugyminiszterium/onkormanyzati-allamtitkarsag</p> <ul style="list-style-type: none"> - Családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás információs adatbázisa: kérésre információ releváns intézmény, szolgáltató vonatkozásában (illetékességi területen)
		<p>Feladatellátási kötelezettség: Állam Fenntartók: Állam (SZGYF) Nem állami fenntartók (egyházi, civil stb.)</p>	<p>SZOCIÁLIS SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁSOK</p>	<p>Szolgáltató, szolgáltatás adatai, az országos jelentési rendszer adatai</p> <ul style="list-style-type: none"> - a Szociális Ágazati Portálon hozzáférhetők: http://szocialisportal.hu/tajekoztatas http://szocialisportal.hu/intezmenykereso - Továbbá: https://pubregisztr.nrszh.hu/ https://tevadmin.nrszh.hu/tevadmin/Fooldal.xhtml http://info.kezenfogva.hu/ - Szociális Gyermekvédelmi Főigazgatóság honlapja: intézménylista, SZGYF által fenntartott intézmények, elérhetőségek megyénként, megyei kirendeltségek http://www.szgyf.gov.hu/hu/ <p>Egyéb információs források:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az adott település honlapja - Szolgáltatástervezési koncepció (település 2000 lakosú, megyei jogú

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				<p>város és a főváros)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Helyi esélyegyenlőségi program - Az Önkormányzatok Elektronikus Hatásköri Jegyzéke az eljáró önkormányzati szervek szerint kerül összeállításra. Területenként tartalmazza, hogy az önkormányzat mely szerve milyen nyilvántartás vezetésére, adatszolgáltatásra köteles. <p>http://www.kormany.hu/hu/belugyminiszterium/onkormanyzati-allamtitkarsag)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Családsegítő szolgálat információs adatbázisa: kérésre információ releváns intézmény, szolgáltató vonatkozásában (illetékességi területen)
GYERMEK-VÉDELEM	A környezetfelmérés azonosítja a településen azon potenciális szociális szolgáltatókat, amelyekre a TL szolgáltatás-tervezésében számíthat.		GYERMEKJÓLÉTI ALAPELLÁTÁS	<p>A TL szolgáltatási elemek szempontjából releváns:</p> <ul style="list-style-type: none"> - család- és gyermekjóléti szolgáltatás (tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás) - gyermekek napközbeni ellátása: (pedagógiai segítségnyújtás) <p>Szolgáltató, szolgáltatás adatai, az országos jelentési rendszer adatai</p> <ul style="list-style-type: none"> - a Szociális Ágazati Portálon hozzáférhetők: <ul style="list-style-type: none"> http://szocialisportal.hu/tajekoztatas http://szocialisportal.hu/intezmenykereso - Továbbá: <ul style="list-style-type: none"> https://pubregisztr.nrszh.hu/

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				<p>https://tevadmin.nrszh.hu/tevadmin/Foldal.xhtml Kézenfogva Alapítvány infóbázis: http://info.kezenfogva.hu/</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az adott település honlapja - Egyéb információs források: Szolgáltatástervezési koncepció (település 2000 lakosú, megyei jogú város és a főváros) Helyi esélyegyenlőségi program Az Önkormányzatok Elektronikus Hatásköri Jegyzéke az eljáró önkormányzati szervek szerint kerül összeállításra. Területenként tartalmazza, hogy az önkormányzat mely szerve milyen nyilvántartás vezetésére, adatszolgáltatásra köteles. http://www.kormany.hu/hu/belugyminiszterium/onkormanyzati-allamtitkarsag Családsegítő szolgálat információs adatbázisa: kérésre információ releváns intézmény, szolgáltató vonatkozásában (illetékességi területen)
EGÉSZSÉGÜGY	A környezetfelmérés azonosítja a településen azon potenciális egészségügyi szolgáltatókat, amelyekre a TL szolgáltatás tervezésében számíthat (hozzáférés biztosítása)	Feladatellátási kötelezettség: Önkormányzat Háziorvosi szolgálatot működtető intézmény	EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁSOK	<ul style="list-style-type: none"> - Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) honlapja: - Az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral szerződött HÁZIORVOSI SZOLGÁLATOK LISTA (Excel): http://www.oep.hu/felso_menu/lakossagnak/szerzodott_szolgaltatok/haziorvosi_szolgaltatok.html - Az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral szerződött FOGORVOSI SZOLGÁLATOK LISTÁJA, megyénkénti sorrendben, az alábbi listában tekinthető meg:

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				<p>Fogorvosi szolgálatok, szűrhető táblázat (.xls)</p> <p>Fogorvosi szolgálatok (.pdf)</p> <p>http://www.oep.hu/felso_menu/lakossagnak/szerzodott_szolgaltatok/fogorvosi_szolgaltatok.html</p> <p>- Egyéb információs források: Az adott település honlapja</p> <p>Önkormányzati rendelet: egészségügyi alapellátások körzetei. Önkormányzati rendeletek (Nemzeti Jogszabálytár: jogszabálykereső szolgáltatás: A felületről kereshető módon elérhető az Önkormányzati Rendeletár www.njt.hu)</p> <p>Önkormányzatok Elektronikus Hatásköri Jegyzéke az eljáró önkormányzati szervek szerint kerül összeállításra. Területenként tartalmazza, hogy az önkormányzat mely szerve milyen nyilvántartás vezetésére, adatszolgáltatásra köteles. http://www.kormany.hu/hu/belugyminiszterium/onkormanyzati-allamtitkarsag)</p> <p>Családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás információs adatbázisa: kérésre információ releváns intézmény, szolgáltató vonatkozásában (illetékességi területen)</p> <p>KézenFogva Alapítvány infóbázis: http://info.kezenfogva.hu/</p>
		Járóbeteg-ellátást nyújtó egészségügyi szolgáltatók	JÁRÓBETEG-SZAKELLÁTÁSI FELADATOK	Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ) honlapja: JÁRÓBETEG-ELLÁTÁST NYÚJTÓ

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környeztfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				<p>EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓK területi ellátási kötelezettségéről (járóbeteg TEK) az egészségügyi államigazgatási szerv nyilvántartás: http://appserver.antsz.hu/jtek/ellatas (Településellátási adatlap, szolgáltatói adatlap) Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) járóbeteg-szakellátást nyújtó intézmények adatbázisa (Excel): http://www.oep.hu/felso_menu/lakossagnak/szerzodott_szolgaltatok/jarobeteg_ellatast_nyujto_intezmenyek_korhaz.html</p>
		<p>Önkormányzat EMMI-GYEMSZI Szociális intézmény (állami, egyházi, civil fenntartó)</p>	<p>FEKVŐBETEG-SZAKELLÁTÁSI FELADATOK ÉS SZAKÁPOLÁS</p>	<p>ÁNTSZ: A FEKVŐBETEG-SZAKELLÁTÁST NYÚJTÓ EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓK területi ellátási kötelezettségéről Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat honlapján elérhető az adott településre vonatkozó szűrést lehetővé tevő adatbázis: http://84.206.43.26:7080/ellatas/xtek/?1 (adott település összes szakmájára biztosított a szűrés lehetősége)</p> <p>Az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral szerződött FEKVŐBETEG- SZAKELLÁTÁST VÉGZŐ SZOLGÁLTATÓK LISTÁJA Fekvőbeteg-szakellátó intézmények 201606 (.xlsx) Fekvőbeteg-szakellátó intézmények 201606 (.pdf) megyénkénti sorrendben, az alábbi listában is megtekinthető: http://www.oep.hu/felso_menu/lakossagnak/szerzodott_szolgaltatok/fekvobeteg_ellatast_n</p>

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				ujito_intezmenyek_korhaz.html SZAKÁPOLÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK adatbázisa (Excel). http://www.oep.hu/felso_menu/lakossagnak/szerzodott_szolgaltatok/otthoni_szakapolas.html
FOGLALKOZTATÁS	A környezetfelmérés azonosítja a településen azon potenciális foglalkoztatókat, munkaerőpiaci szolgáltatókat, amelyekre a TL szolgáltatástervezésében számíthat (hozzáférés biztosítása)	Fejlesztő foglalkoztatást (2017. április 1. előtt Szociális foglalkoztatást) ⁴⁰ végző szervezet (állam, önkormányzat, nem állami fenntartó, külső foglalkoztató)	FEJLESZTŐ FOGLALKOZTATÁS (2017. április 1. előtt SZOCIÁLIS FOGLALKOZTATÁS) ⁴¹	Szolgáltató, szolgáltatás adatai, az országos jelentési rendszer adatai - a Szociális Ágazati Portálon hozzáférhetők: http://szocialisportal.hu/tajekoztatas http://szocialisportal.hu/intezmenykereso - Továbbá: https://pubregiszter.nrszh.hu/ https://tevadmin.nrszh.hu/tevadmin/Fooldal.xhtml Kezenfogva Alapítvány infóbázis: http://info.kezenfogva.hu/ Egyéb információs források: Az adott település honlapja Fejlesztő foglalkoztatás működési nyilvántartásba vétele 2017.
		Megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató akkreditált	AKKREDITÁLT FOGLALKOZTATÁS	Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) NRSZH honlapja, adatbázis: Akkreditált foglalkoztatást végző szervezetek listája:

⁴⁰ A Szociális Törvény 2017. április 1-én hatályba lépő módosítása jelentősen átalakítja a szociális foglalkoztatás jelenlegi rendszerét. A **fejlesztő foglalkoztatás** az Szt. személyes gondoskodással, illetve szociális szolgáltatásokkal foglalkozó részében, a szociális foglalkoztatási forma megújításaként kerül szabályozásra. A fejlesztő foglalkoztatást végző szervezetet a törvényjavaslat rendelkezései alapján a tevékenysége ellátásához szükséges kérdésekben szociális szolgáltatónak kell tekinteni.

⁴¹ Ld. előző lábjegyzet.

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
		munkáltatók		http://nrszh.kormany.hu/akkreditacio-frta KézenFogva Alapítvány infóbázis: akkreditált foglalkoztatást végző szervezetek keresése az adott településen http://info.kezenfogva.hu/
		Védett foglalkoztatók	VÉDETT FOGLALKOZTATÁS	KézenFogva Alapítvány infóbázis: akkreditált foglalkoztatást végző szervezetek keresése az adott településen http://info.kezenfogva.hu/
		Foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók	REHABILITÁCIÓS SZOLGÁLTATÓK	Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) http://nrszh.kormany.hu/akkreditalt-szolgaltatok-nyilvantartasa
		Munkaerő-kölcsönzést, közvetítést végző szervezet	MUNKAERŐ-KÖLCSÖNZÉS MUNKAERŐ-KÖZVETÍTÉS	Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ) honlapja: Kölcsonzők listája: http://internet.afsz.hu/engine.aspx?page=stat_osszefogl_munkaero-kolcson_tevekeny Munkaközvetítők lista: http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=allas_keresoknek_magan_munkakozv_listaja
		Közfoglalkoztatást végző szervezet	KÖZFOGLALKOZTATÁS	A közfoglalkoztatás főbb adatai: http://kozfoglalkoztatatas.bm.hu/ A közfoglalkoztatás tényleges helye szerinti lista: http://kozfoglalkoztatatas.bm.hu/statisztika/tkozf!/F_KERET.HTM Hatósági szerződést kötő szervezet lista: http://kozfoglalkoztatatas.bm.hu/statisztika/tkozf2!/F_KERET.HTM

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				<p>Közfoglalkoztatási portál széles körű tájékoztatást nyújt a közfoglalkoztatás rendszeréről, annak létszámairól és költségeiről, az aktuális és tervezett programokról, a közfoglalkoztatással kapcsolatos hírekről, eseményekről és kutatási eredményekről, valamint a közfoglalkoztatottakat érintő képzésekről, szolgáltatásokról:</p> <p>kozfoglalkoztataskormany.hu Közfoglalkoztatási ráta megyénként: http://kozfoglalkoztataskormany.hu/download/e/fe/21000/%C3%89ves%20t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3%202014.pdf</p>
OKTATÁS	A környezetfelmérés azonosítja a településen azon oktatási képzési intézményeket, amelyekre a TL szolgáltatástervezésében számíthat (hozzáférés biztosítása)	Állami és nem állami fenntartó	NEVELÉS-OKTATÁS / SAJÁTOS NEVELÉSI IGÉNYŰ GYERMEKEK NEVELÉSE-OKTATÁSA PEDAGÓGIAI SZAKSZOLGÁLTATÁS	KIR: http://www.oktatas.hu/hivatali_ugyek KézenFogva Alapítvány infóbázis: http://info.kezenfogva.hu/
			FELNŐTTKÉPZÉS	<p>Többek között a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál lehet tájékozódni a felnőttképzésre vonatkozóan, illetve érdemes a településen vagy környéken működő szakképzési centrumokat, egyéb felnőttképzéssel foglalkozó szolgáltatókat azonosítani.</p> <p>FŐVÁROSI ÉS MEGYEI KORMÁNYHIVATALOK FOGLALKOZTATÁSI FŐOSZTÁLYAI, a kerületi és járási hivatalok foglalkoztatási osztályai: http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=full</p>

Szolgáltatási ágazat	A felmérés indoklása	Szervezet	Környezetfelmérés szempontjából releváns terület	Adatforrások
				<p>KOZOS Munkaugyi kozpontok adatai A kereső használatával megnézheti a fővárosi és megyei kormányhivatalok foglalkoztatási főosztályának, a kerületi és járási hivatalok foglalkoztatási osztályainak elérhetőségi adatait.</p> <p>TERÜLETILEG ILLETÉKES KERÜLETI ÉS JÁRÁSI HIVATALOK FOGLALKOZTATÁSI OSZTÁLYA</p> <p>A kereső használatával megtudhatja, hogy a kiválasztott település esetén melyik a területileg illetékes munkaügyi kirendeltség:</p> <p>http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=full_KOZOS_Teruletileg_illetekes_kirendeltsegek</p>
SPORT, SZABADIDŐ, KULTÚRA	A környezetfelmérés azonosítja a településen azon sport-, kulturális, szabadidős szervezeteket, amelyekre a TL szolgáltatástervezésében számíthat (hozzáférés biztosítása)	Önkormányzat	SPORT, SZABADIDŐ, KULTÚRA	Családsegítő szolgálatok információs bázisa Önkormányzatok honlapja KézenFogva Alapítvány infóbázis: http://info.kezenfogva.hu/ http://www.menetrendek.net/telepuleskereso/index.php

19. táblázat – A támogatott lakhatás működtetése szempontjából meghatározó további szervek és információs források

A táblázat azokat a szervezeteket sorolja fel (adatforrás), melyekkel a szolgáltató nem a potenciális szolgáltatásnyújtásban működik együtt, hanem **amelyeknek kulcsszerepe lesz a szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben,** továbbá amelyekkel szakmai együttműködés nélkülözhetetlen a szolgáltatást igénybevevők szempontjából.

Ezen a téren a támogatott lakhatás szolgáltatás létrehozását tervező szolgáltató/intézmény feladata az, hogy azonosítsa a településen illetékes (ha nincs ilyen, az országos hatáskörű) kormányzati, államigazgatási, szakigazgatási szervet, szakhatóságot stb. Az alábbi szolgáltatókat nem kell megkeresnie, felmérnie, a támogatott lakhatás engedélyeztetése és működtetése során kell majd e szervekkel együttműködni.

Szerv	Feladat /Információ	Elérhetőség
Szociális és Gyámhivatal	Szociális szolgáltató intézmények működésének engedélyezése, ellenőrzése	Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok, Járási Hivatalok: http://www.kormanyhivatal.hu http://www.jaras.info.hu/jarasok-terkepe
Szakhatóságok	Működési nyilvántartásban érintett szakhatóságok: tűzvédelmi szakhatóság építésügyi hatóság népegészségügyi intézet élelmiszerlánc-biztonsági és állategészségügyi igazgatóság	Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság központ: http://www.nebih.gov.hu/ megye: http://portal.nebih.gov.hu/web/guest/kormanyhivatalok http://www.katasztrofavedelem.hu/ Népegészségügyi Intézet: https://www.antsz.hu/ Kormányhivatalok Népegészségügyi Főosztályai: Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok, Járási Hivatalok: http://www.kormanyhivatal.hu http://www.jaras.info.hu/jarasok-terkepe
Gyámhivatalok	Gyámügyi feladatok: hivatásos gondnokok hivatásos támogatók	Első fokon: települési önkormányzat jegyzője, a járási (fővárosi kerületi) gyámhivatal (a megyei /fővárosi/ kormányhivatal járási hivatalának szakigazgatási szerve) http://www.jaras.info.hu/jarasok-terkepe Másodfokon: szociális és gyámhivatal (megyei, fővárosi kormányhivatal szakigazgatási szerve) Kormányhivatalok Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályai: http://www.kormanyhivatal.hu
SZGYF	2017. január 1-től a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság látja el az alábbi feladatokat: a) a rehabilitációs hatósági és szolgáltató tevékenységet segítő eljárási rendek, módszertani útmutatók, szakmai ajánlások készítésében való közreműködés, hatékonysági vizsgálatok, prognózisok, elemzések készítése, az orvos-	Honlapja: https://szgyf.gov.hu/hu/

Szerv	Feladat /Információ	Elérhetőség
	<p>szakmai módszertani feladatellátáshoz kapcsolódó képességvizsgálatok,</p> <p>b) a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által a rehabilitációs hatósági, rehabilitációs szakértői szervi és orvosszakértői szervi feladatok tekintetében végzett szakmai irányítói, törvényességi és szakszerűségi ellenőrzéssel kapcsolatos feladatok ellátásában való közreműködés,</p> <p>c) a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások koordinációjával, fejlesztésével kapcsolatos feladatok, valamint a foglalkozási rehabilitációval összefüggő oktatási, innovációs, tárolási, logisztikai, nyilvántartási és informatikai tevékenység,</p> <p>d) a személyes gondoskodást nyújtó szervezetekben szakmai tevékenységet végző szakképzett személyek működési nyilvántartásának vezetése,</p> <p>e) a szociális ágazat képzési, továbbképzési, alap- és szakvizsga rendszerének működtetése, a továbbképzési programok minősítése, a szociális szolgáltatások szakmacsoport szakképesítései esetében szakmai vizsga szervezése,</p> <p>f) a Szociális Ágazati Portál működtetése,</p> <p>g) a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásával és ellenőrzésével kapcsolatos szakértői közreműködés, a szolgáltatók, intézmények és hálózatok szakmai feladatainak és az aktív szociálpolitikai eszközök alkalmazásának segítésére módszertani útmutatók, ajánlások és egyéb kiadványok elkészítése, e körben minőségfejlesztési stratégia, standardok, szolgáltatási protokollok, valamint a szakmai ellenőrzés módszertanának és eljárásrendjének kidolgozása, modellkísérletek szervezése, kutatások folytatása,</p> <p>h) a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről szóló kormányrendelet végrehajtása,</p> <p>i) a szociálpolitikai, társadalmi felzárkózási és drogpolitikai stratégiai döntések megalapozására hatásvizsgálatok,</p>	

Szerv	Feladat /Információ	Elérhetőség
	<p>adatgyűjtés, tényfeltáró, elemző, stratégiai és döntés-előkészítő tanulmányok készítése, a Nemzeti Drogellenes Stratégia végrehajtásához irányelvek és standardok kifejlesztése,</p> <p>j) a fejlesztő foglalkoztatás pályáztatása és finanszírozása, valamint a szociális intézményi foglalkoztatás és a szociális foglalkoztatás finanszírozása keretében ellátott feladatai tekintetében.</p>	
Emberi Erőforrások Minisztériuma	<p>2017. január 1-től az Emberi Erőforrások Minisztériuma az alábbi feladatokat látja el:</p> <p>a) a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások területi lefedettségét figyelembe vevő finanszírozási rendszerbe történő befogadása,</p> <p>b) a fellebbezés elbírálása és felügyeleti szervként való eljárás mindazon esetekben, ahol első fokon 2016. december 31. napját követően is a fővárosi és megyei kormányhivatalok járnak el,</p> <p>c) az NRSZH-nak az Európai Társadalombiztosítási Platformban betöltött tagsága.</p>	<p>Honlapja: http://www.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszteriuma</p>
Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	<p>2017. január 1-től az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság az alábbi feladatokat látja el:</p> <p>a) a Rehabilitációs Szakigazgatási Rendszer működtetése és fejlesztése,</p> <p>b) a szociális és gyermekvédelmi ellátások országos nyilvántartása,</p> <p>c) a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartása,</p> <p>d) a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások finanszírozásának ellenőrzése céljából vezetett nyilvántartása,</p> <p>e) a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások és gyermekjóléti alapellátások országos jelentési rendszerének működtetése,</p> <p>f) az egyes szociális szolgáltatásokra várakozó személyekről történő adatszolgáltatás ellátása,</p> <p>g) az egységes örökbefogadási nyilvántartás vezetése.</p>	<p>Honlapja: https://www.onyf.hu/hu/</p>

Szerv	Feladat /Információ	Elérhetőség
Magyar Államkincstár	Központi intézmények, önkormányzatok, humánfenntartók finanszírozása, ágazati pótlék stb.	Honlapja: http://www.allamkincstar.gov.hu/
Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok Foglalkoztatási Főosztályai	Foglalkoztatási főosztályok (főváros, megye, illetve járási szint)	<p>FŐVÁROSI ÉS MEGYEI KORMÁNYHIVATALOK FOGLALKOZTATÁSI FŐOSZTÁLYAI, a kerületi és járási hivatalok foglalkoztatási osztályai: http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=full_KOZOS_Munkaugyi_kozpontok_adatai</p> <p>A kereső használatával megnézheti a fővárosi és megyei kormányhivatalok foglalkoztatási főosztályának, a kerületi és járási hivatalok foglalkoztatási osztályainak elérhetőségi adatait.</p> <p>TERÜLETILEG ILLETÉKES KERÜLETI ÉS JÁRÁSI HIVATALOK FOGLALKOZTATÁSI OSZTÁLYA: A kereső használatával megtudhatja, hogy a kiválasztott település esetén melyik a területileg illetékes munkaügyi kirendeltség: http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=full_KOZOS_Teruletileg_illetekes_kirendeltsegek</p> <p>Az állami foglalkoztatási szervként eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatalok általánostól eltérő illetékességi területét a 67/2015. (III. 30.) Korm. rendelet tartalmazza.</p>
Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat	<p>A nyilvántartott álláskeresők, a passzív ellátásban részesülők és a bejelentett álláshelyek fontosabb jellemzőinek adattára 2000–2016.</p> <p>Országos Megyei és régiós Járások</p> <p>Havi gyorsjelentés Havi részletes adatok Éves részletes adatok Az NFSZ nyilvántartások főbb adatainak időszora Kistérségi és szezonálisan kiigazított adatok Településsoros munkanélküliségi adatok A foglalkoztatáspolitikai eszközök működése A főbb aktív eszközök hatékonysága Egyéni bérek és keresetek statisztikája Munkaerőpiaci prognózisok és barométer</p>	<p>Nyilvántartások: http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=stat_afsz_nyilvtartasok NFSZ portál statisztika: http://internet.afsz.hu/engine.aspx?page=full_AFSZ_KOZOS_Statisztika</p>

Szerv	Feladat /Információ	Elérhetőség
	<p>Negyedéves munkaerő-gazdálkodási felmérés Bérfolyamatok és a foglalkoztatás alakulásának évközi megfigyelése Külföldi munkavállalók Magyarországon A munkaerő-kölcsönzők tevékenységéről A magán-munkaközvetítők tevékenységéről</p>	
<p>Kormányzati és egyéb hivatali szervek</p>	<p>Kormányzati és kapcsolódó hivatali honlapok, információs források</p>	<p>A Parlament oldalán: jogalkotással kapcsolatos információk, irományok is. Elérhetők és a honlap segítségével naprakészen követhetők a folyamatban lévő, Országgyűlés hatáskörébe tartozó, benyújtott javaslatok és az azokhoz kapcsolódó nem önálló irományok, háttéranyagok: www.parlament.hu Magyarország.hu a kormányzat elektronikus ügyintézésre szolgáló honlapja: hasznos információk az állami intézmények, önkormányzatok elérhetőségeiről: www.magyarorszag.hu magyarkozlony.hu portál Magyarország hivatalos lapjának (Magyar Közlöny, Hivatalos Értesítő) hiteles példányait tartalmazza Nemzeti Jogszabálytár: jogszabálykereső szolgáltatás: www.njt.hu Emberi Erőforrások Minisztériuma kormányzati honlap: a minisztérium felépítéséről és feladatairól, továbbá a háttérintézményekről. A Szociális Ügyekért és Társadalmi Felzárkózási Államtitkárság és a Család- és Ifjúságügyért Felelős Államtitkárság menüpontban megtekinthetők az ágazatot érintő legfontosabb hírek, események. A Dokumentumok menüben található meg a társadalmi egyeztetésre bocsájtott jogszabálytervezetek és egyéb információs anyagok: www.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszteriuma Család-, Ifjúság- és Népesedéspolitikai Intézet: tudományos kutatás, módszertani fejlesztés és szolgáltatás, valamint statisztikai és információs szolgáltatások körére. Kormányablakok: a személyi igazolvánnyal kapcsolatos feladatok, a járműnyilvántartással és a vezetői engedéllyel kapcsolatos feladatok, a kormányablakok hatáskörébe tartozó, illetve abba nem tartozó ügyekben tájékoztatás nyújtása, továbbá a lakcímgazolvánnyal és a családtámogatással kapcsolatos feladatok: www.kormanyablak.hu</p>

A felmérés eszközei

A kiválasztott települések és a releváns szolgáltatások adatait az IFKT-módszertan részét képező, speciálisan e feladatra készített, belső használatra szánt Excel-adatbázis kitöltésével lehet rögzíteni.

Az Excel-adatbázis a környezeti felmérés adatainak rögzítése céljából az alábbi részeket tartalmazza:

1. Környezet település modul

- a településre vonatkozó adatok rögzítésére szolgáló adatbeviteli munkalap
- az összes rögzített adatot tartalmazó háttéradat-kezelő munkalap

2. Környezet szolgáltatás modul

- a szolgáltatásra vonatkozó adatok rögzítésére szolgáló adatbeviteli munkalap
- az összes rögzített adatot tartalmazó háttéradat-kezelő munkalap
- eredmény munkalap.

Az Excel-adatbázisban rögzített szempontok és struktúra mentén kell a fentiekben megadott nyilvánosan elérhető központi adatbázisokból, adatforrásokból, dokumentumokból összegyűjtött adatokat az Excel-adatbázis megfelelő moduljába rögzíteni. Az adatok összegyűjtése közvetlenül az Excel-adatbázisba való rögzítéssel történik.

Amennyiben az internetes adatbázisok, adatforrások igénybevétele valamilyen oknál fogva nem vezet eredményre, az intézmény/szolgáltató az adatok/információk adott településre vonatkozó felmérésében segítséget kérhet az illetékes önkormányzattól, az illetékes önkormányzat területén működő családsegítő szolgáltatótól (a családsegítő szolgálat segítséget tud nyújtani a releváns intézmények, szolgáltatók keresése, illetőleg a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges tájékoztatás révén az adott ellátási területen). Információs források továbbá az adott – szociális, egészségügyi, foglalkoztatási stb. – ágazati terület központi szervei, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező kormányhivatalok, továbbá az önkormányzat honlapja, önkormányzati rendeletek.

Ugyanakkor az önkormányzatokkal, illetve a szükségletfelmérés szerinti szolgáltatásokat biztosító szolgáltatókkal való **kapcsolatfelvétel a szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv készítésénél már meghatározó jelentőségű lesz** az ott lefektetett módszertan szerint.

A tervezés során a lakók és munkatársak felmérésének, a lakók egyéni kiváltási terveinek, valamint az ingatlanok felmérésének eredményei ismeretében kell olyan információk birtokába jutnia a támogatott lakhatást tervező szolgáltatóknak, amelyek központi adatbázisokból már nem feltétlenül ismerhetők meg (szolgáltatások kapacitása, tömegközlekedéssel való elérhetősége, akadálymentességük és az egyenlő esélyű hozzáférésük biztosított-e stb.).

Az önkormányzatok, illetve a lakók szükségletei szempontjából releváns szolgáltatók személyes megkeresésére a szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv tartalmaz részletes módszertani útmutatást.

Kitöltési útmutató

I. ÁLTALÁNOS TELEPÜLÉSI INFORMÁCIÓK

Válassza az IFKT-adatbázis Excel-fájlban az indítóképernyőn a *Környezet település* modult!

Kérdés	Válasz	Kitöltési útmutató
Település neve		Legördülő menüből válassza ki a települést!
Régió		Automatikusan kitöltődik
Megye		Automatikusan kitöltődik
Járás		Automatikusan kitöltődik
Önkormányzat megnevezése	Szabad kitöltés	Töltse ki!
Hivatalos cím	Szabad kitöltés	Töltse ki!
Kapcsolattartó személyneve	Szabad kitöltés	Töltse ki!
Telefon	Szabad kitöltés	Töltse ki!
Fax	Szabad kitöltés	Töltse ki!
E-mail	Szabad kitöltés	Töltse ki!
Önkormányzat/település honlapja	Szabad kitöltés	Töltse ki!
A település területe	hektár	Automatikusan kitöltődik
A település népessége	fő	Automatikusan kitöltődik
A település népessége	stagnál/csökken/nő	Legördülő menüből válassza ki!
A település korösszetétele	kedvező/előregedő	Legördülő menüből válassza ki!
Munkanélküliségi ráta	Szabad kitöltés	Töltse ki!
Közfoglalkoztatási ráta	Szabad kitöltés	Töltse ki!
Van a településen szegregátum?	igen/nem	Legördülő menüből válassza ki!
A település mely utakon érhető el más településről?	Alsóbbrendű utak/főút/autóút/autópálya	Legördülő menüből válassza ki, hogy az adott típusú úton elérhető-e a települése (igen/nem)! Adja meg az út számát!
Vannak-e menetrend szerint közlekedő helyközi autóbuszjáratok?	Igen, a megyeszékhelyre/igen, a járásszékhelyre/igen, a fővárosba	Legördülő menüből válassza ki!
Hol található a helyközi autóbuszok végállomása?	Központ/külső városrész	Legördülő menüből válassza ki!
A helyi és helyközi autóbuszállomás egybeesik-e?	igen/nem	Legördülő menüből válassza ki!
A települést vasúti közlekedés érinti-e?	igen/nem	Legördülő menüből válassza ki!
A település településrészei mindegyike elérhető-e max. egy óra alatt a központból?	igen/nem	Legördülő menüből válassza ki!
A helyi közlekedés biztosított-e?	igen/nem	Legördülő menüből válassza ki!
A település bármely részéből egy másik célponthoz legfeljebb egyszeri átszállással történő utazás biztosított-e a településen?	igen/nem	Legördülő menüből válassza ki!

Kérdés	Válasz	Kitöltési útmutató
A vonalhálózatot kiszolgáló járműpark akadálymentes-e?	igen/nem	Legördülő menüből válassza ki!
A településen működő jogvédelmi képviselők		
Betegjogi képviselő	Név, cím, telefon, e-mail	Töltse ki!
Ellátottjogi képviselő	Név, cím, telefon, e-mail	Töltse ki!
Gyerekjogi képviselő	Név, cím, telefon, e-mail	Töltse ki!
Egyenlő Bánásmód Hatóság megyei referens	Név, cím, telefon, e-mail	Töltse ki!
Megyei (fővárosi) igazságügyi szolgálat	Név, cím, telefon, e-mail	

II. SZOLGÁLTATÁSOK ADATAI

Válassza az IFKT-adatbázis Excel fájlban az indítóképernyőn a *Környezet szolgáltatás* modult!

Kérdés	Válaszlehetőségek	Kitöltési útmutató
Településválasztó		Legördülő menüből válassza ki a települést! Amikor járási/megyei szinten keresünk szolgáltatót, akkor a település nevének azt a települést kell beírni, ahol a szolgáltató székhelye van, és a címadataknál is.
Szolgáltatásválasztó	A választható szolgáltatásokat a következő táblázat tartalmazza.	Legördülő menüből válassza ki a szolgáltatást! Amennyiben az adott szolgáltatás elérhető a településen, rögzítse az adatokat! Amennyiben egy adott kérdés, szempont a választott szolgáltatás esetén nem értelmezhető, azt az adatbázis szürke mezővel jelzi, ebben az esetben az adott cellába nem kell adatot rögzítenie.
Szolgáltatás rövid neve		Automatikusan kitöltődik.
Szolgáltatás főcsoport		Automatikusan kitöltődik.
Szolgáltató célcsoportja:	Fogyatékos emberek Pszichiátriai beteg emberek Szenvedélybeteg emberek Meváltozott munkaképességű személyek Lakosság	Legördülő menüből válassza ki!
Fenntartó neve		Töltse ki!
Fenntartó típusa	Állami Önkormányzati Társulás Egyházi	Legördülő menüből válassza ki!

Kérdés	Válaszlehetőségek	Kitöltési útmutató
	Civil Egyéb	
Szolgáltató neve		Töltse ki!
Szolgáltató címe	Formátum: irányítószám, település, közterület neve, házszám	Töltse ki! Amikor járási/megyei szinten keresünk szolgáltatót, akkor a település nevével azt a települést kell beírni, ahol a szolgáltató székhelye van, és a címadataknál is.
Szolgáltató telefonszáma	Formátum +36-xx-xxxxxxx	Töltse ki!
Szolgáltató e-mail címe		Töltse ki!
Szolgáltató weboldala		Töltse ki!
Szolgáltató ellátási területe/működési köre	Település Fővárosi kerület Kistérség Járás Megye Régió Ország egész területe	Legördülő menüből válassza ki!
Férőhelyek száma		Töltse ki! Ez a kérdés csak szociális ellátás esetén releváns.
Intézményi elhelyezésre várakozók száma		Töltse ki! Ez a kérdés csak szociális ellátás esetén releváns.
Betöltetlen férőhelyek száma		Töltse ki! Ez a kérdés csak szociális ellátás esetén releváns.

A szolgáltatások rögzítése során választható szolgáltatások az alábbiak.

Szolgáltatás megnevezése	Főcsoport	Alcsoport
étkeztetés	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
házi segítségnyújtás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
pszichiátriai betegek részére nyújtott közösségi alapellátás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
szenvedélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
támogató szolgáltatás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
fogyatékos személyek nappali ellátása	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
pszichiátriai betegek nappali	szociális alap és szakosított	szociális alapellátás

Szolgáltatás megnevezése	Főcsoport	Alcsoport
ellátása	ellátások	
szenvedélybetegek nappali ellátása	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
család- és gyermekjóléti szolgáltatás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás	szociális alap és szakosított ellátások	szociális alapellátás
gyermek napközbeni ellátása	gyermekvédelmi szakellátások és gyermekjóléti alapellátások	gyermekjóléti alapellátás
fogyatékos személyek otthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
pszichiátriai betegek otthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
idősek otthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
szenvedélybetegek otthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
pszichiátriai betegek rehabilitációs intézménye	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
fogyatékos személyek rehabilitációs célú lakóotthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
fogyatékos személyek ápoló gondozó célú lakóotthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
pszichiátriai betegek rehabilitációs célú lakóotthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
szenvedélybetegek rehabilitációs célú lakóotthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
fogyatékos személyek gondozóháza	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
pszichiátriai betegek átmeneti otthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
szenvedélybetegek átmeneti otthona	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
támogatott lakhatás fogyatékos személyek részére	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
támogatott lakhatás pszichiátriai betegek részére	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
támogatott lakhatás szenvedélybetegek részére	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
egyéb speciális szociális intézmény	szociális alap és szakosított ellátások	szociális szakosított ellátás
fejlesztési jogviszony (fejlesztő foglalkoztatás 2017. április 1-től)	szociális alap és szakosított ellátások	egyéb szociális szolgáltatás
munkaviszony (fejlesztő foglalkoztatás 2017. április 1-től)	szociális alap és szakosított ellátások	egyéb szociális szolgáltatás

Szolgáltatás megnevezése	Főcsoport	Alcsoport
házi orvosi ellátás	egészségügyi alap és szakosított ellátások	egészségügyi alapellátás
fogorvosi alapellátás	egészségügyi alap és szakosított ellátások	egészségügyi alapellátás
az alapellátáshoz kapcsolódó házi orvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi ügyeleti ellátás	egészségügyi alap és szakosított ellátások	egészségügyi alapellátás
járóbeteg szakellátás	egészségügyi alap és szakosított ellátások	egészségügyi szakellátás
fekvőbeteg szakellátás	egészségügyi alap és szakosított ellátások	egészségügyi szakellátás
szakápolás	egészségügyi alap és szakosított ellátások	ápolás- szakápolás
gyógytorna	egészségügyi alap és szakosított ellátások	ápolás- szakápolás
fizioterápia	egészségügyi alap és szakosított ellátások	ápolás- szakápolás
logopédiai ellátás	egészségügyi alap és szakosított ellátások	ápolás- szakápolás
gyógyszertár	egészségügyi alap és szakosított ellátások	gyógyszertár
fejlesztő felkészítő foglalkoztatás külső foglalkoztató	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	szociális foglalkoztatást végző szervezet
fejlesztő felkészítő foglalkoztatás szociális intézményi foglalkoztató	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	szociális foglalkoztatást végző szervezet
munka rehabilitáció	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	szociális foglalkoztatást végző szervezet
transzit foglalkoztatás	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató akkreditált munkáltatók
tartós foglalkoztatás	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató akkreditált munkáltatók
védett foglalkoztatók	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	védett foglalkoztatók
munkaerőpiaci szolgáltatást nyújtó természetes személyek és szervezetek	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	munkaerőpiaci szolgáltatást nyújtó természetes személyek és szervezetek
rehabilitációs szolgáltató	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	rehabilitációs szolgáltató
munkaerő közvetítés megváltozott munkaképességű emberek számára	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	munkaerő közvetítés
munkaerő közvetítés általános ügyfélkörnek	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	munkaerő közvetítés

Szolgáltatás megnevezése	Főcsoport	Alcsoport
munkaerőkölcsönzés megváltozott munkaképességű emberek számára	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	munkaerőkölcsönzés
munkaerőkölcsönzés általános ügyfélkörnek	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	munkaerőkölcsönzés
nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatás	foglalkoztatást végző/foglalkoztatási szolgáltató szervezetek	nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatás
sajátos nevelési igényű tanulók általános iskolai oktatása	oktatás képzés	általános iskolai oktatás
általános iskolai oktatás (nem sajátos nevelési igényű tanulók számára)	oktatás képzés	általános iskolai oktatás
sajátos nevelési igényű tanulók oktatása gimnáziumi oktatása	oktatás képzés	gimnáziumi oktatás
gimnáziumi oktatás (nem sajátos nevelési igényű tanulók számára)	oktatás képzés	gimnáziumi oktatás
sajátos nevelési igényű tanulók szakközépiskolai oktatása	oktatás képzés	szakközépiskolai oktatás
szakközépiskolai oktatás (nem sajátos nevelési igényű tanulók számára)	oktatás képzés	szakközépiskolai oktatás
speciális szakiskola	oktatás képzés	szakiskolai oktatás
készségfejlesztő szakiskola	oktatás képzés	szakiskolai oktatás
fejlesztő nevelés oktatás	oktatás képzés	pedagógiai feladatok szakszolgálati feladatok
logopédiai ellátás	oktatás képzés	pedagógiai feladatok szakszolgálati feladatok
konduktív pedagógiai ellátás	oktatás képzés	pedagógiai feladatok szakszolgálati feladatok
gyógytestnevelés	oktatás képzés	pedagógiai feladatok szakszolgálati feladatok
iskolapszichológiai, óvodapszichológiai ellátás	oktatás képzés	pedagógiai feladatok szakszolgálati feladatok
tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság	oktatás képzés	pedagógiai feladatok szakszolgálati feladatok
nyilvános könyvtári ellátás	szabadidő, sport, kultúra	kulturális szolgáltatások
filmszínház (mozi)	szabadidő, sport, kultúra	kulturális szolgáltatások
múzeum	szabadidő, sport, kultúra	kulturális szolgáltatások
előadó-művészeti szervezet (pl. színjátszó csoport, néptán csoport, stb.)	szabadidő, sport, kultúra	kulturális szolgáltatások
helyi közművelődési tevékenység, közművelődési intézmény	szabadidő, sport, kultúra	kulturális szolgáltatások
helyi civil szervezetek	szabadidő, sport, kultúra	kulturális szolgáltatások
helyi sportszervezetek	szabadidő, sport, kultúra	sport
helyi sportlétesítmények	szabadidő, sport, kultúra	sport

Szolgáltatás megnevezése	Főcsoport	Alcsoport
területen működő sportszövetségek	szabadidő, sport, kultúra	sport
rendszeres települési programok, rendezvények	szabadidő, sport, kultúra	rendszeres települési programok, rendezvények
bolt	szabadidő, sport, kultúra	bolt
posta	szabadidő, sport, kultúra	posta
bank, készpénzfelvételi lehetőség	szabadidő, sport, kultúra	bank, készpénzfelvételi lehetőség
étterem	szabadidő, sport, kultúra	étterem
Egyenlő Bánásmód Hatóság megyei referens	Egyenlő Bánásmód Hatóság megyei referens	Egyenlő Bánásmód Hatóság megyei referens
megyei (fővárosi) igazságügyi szolgálat	megyei (fővárosi) igazságügyi szolgálat	megyei (fővárosi) igazságügyi szolgálat
Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Siketvakok Országos Egyesülete	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Értelmi Fogyatékossgal Élők és Segítők Országos Érdekvédelmi Szövetsége	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Autisták Országos Szövetsége	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Afázia Egyesület	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében
Démoszthenész Beszédhibások és Segítők Országos Érdekvédelmi Egyesülete	érdekvédelmi szervezet a megyében	érdekvédelmi szervezet a megyében

Kapcsolódási pontok

A támogatott lakhatás szolgáltatási környezetének felmérése arra ad választ, hogy a TL működésének alapfeltételét képező, illetve a szolgáltatásnyújtásba potenciálisan bekapcsolható szervezetek adottak-e a céltelepüléseken.

A lakók felmérését követően a **szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana (a szolgáltatási környezet felméréseinek elemzése)** fogja majd elemezni, hogy a **TL összes szolgáltatása** köréből melyek azok, amelyekre a szükségletfelmérés összegzése alapján **szükséglet mutatkozik**.

A felmérés struktúrájának alapját a jelen módszertanban bemutatott **célterületek** (szociális, ellátás, egészségügy, foglalkoztatás, oktatás, érdekvédelem stb.) adják, az adatrögzítési felületen megadott sorrendiségben. **A szolgáltatási gyűrű módszertanában kerülnek azonosításra azok a területek,**

amelyek további elemzéséhez kapcsolatfelvételle van szükség az adott szolgáltatóval (ez jellemzően az akadálymentesség, egyenlő esélyű hozzáférés területe.)

A környezeti felmérés eredményére támaszkodva a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv készítése során tudja elemezni a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/fenntartó a településen a releváns (szükséges) szolgáltatások meglétét, azok kapacitását, azt, hogy tömegközlekedéssel megközelíthetőek-e, és azt, hogy az akadálymentességük és az egyenlő esélyű hozzáférésük biztosított-e, illetve azonosítani a hiányterületeket.

A szolgáltatási környezet az IFKT tervezési moduljaihoz az alábbiakban bemutatott módon kapcsolódik.

Lakók felmérése:

- A szükségletfelmérés eredménye fogja meghatározni, hogy például a járóbeteg-szakellátás keretén belül konkrétan milyen szakellátási területeknek kell feltétlenül rendelkezésre állni a településen, szükség van-e szakápolásra stb.

Szolgáltatási gyűrű terv:

- Intézményi szolgáltatási gyűrű terv, az **egyéni felmérések** és **kiváltási tervek** alapján meghatározza a kiváltás után (támogatott lakhatásban való működés során) folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokat (pontosan megnevezve a szükséges szolgáltatástípust, szakembert, kapacitásigényt), ehhez hozzárendeli a már meglévő (intézményen belüli és más fenntartó által működtetett) szolgáltatásokat és a szükséges fejlesztési (kapacitásbővítési, akadálymentesítési) szolgáltatásokat (ld. Konceptió). A környezeti felmérés a szolgáltatási gyűrű terv elkészítéséhez az alábbi területeken ad információt:
 - a település lakosságszáma és közigazgatási státusza (a kötelezően ellátandó közfeladatok, illetve a koncepciókészítési kötelezettségek sarokpontjaként);
 - szociális alapszolgáltatások és szakosított ellátás a településen;
 - egészségügyi alap- és szakosított ellátás a településen;
 - fogyatékos/megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatási lehetősége, munkaerőpiaci, rehabilitációs szolgáltatók a településen;
 - oktatási intézmények, pedagógiai szakszolgáltatások a településen;
 - érdekvédelmi szervezetek a településen;
 - közlekedési adottságok a településen;
 - sportolási, kulturális, szabadidős, szórakozási lehetőségek a településen.

Ingatlanportfólió:

- a település lakosságszáma és közigazgatási státusza;
- azonosított szolgáltatások, azok kapacitása;
- közlekedési adottságok.

HR-terv:

- A környezet felmérése önmagában nem ad információt a HR-tervhez. A környezet elemzése alapján a szolgáltatástervezés és a szolgáltatási gyűrű terv keretében hoz döntést arról a TL-szolgáltatást létrehozó intézmény/szervezet, hogy valamely szolgáltatást nem saját fenntartásban, hanem szerződéses formában (megállapodás útján) biztosítja, mely komoly hatással lesz a szakmai és létszámelőírásokra.

Költségterv:

- Felmérés humánerőforrás-igénye
- Ha van olyan adat, információ, amiért fizetni kell
- Személyes találkozások, egyeztetések, pl. telefon az előkészítéshez, utazás stb.

Amennyiben egy szolgáltatás nem elérhető, annak létrehozása, biztosítása generálhat további költségeket:

- Nincsen olyan szociális szolgáltató, és a települési lakosok számára sincsenek releváns alapszolgáltatások (a TL-szolgáltatásokat saját fenntartásban kell biztosítani, vagy alapszolgáltatást létrehozni).

- Nincsen potenciálisan igénybe vehető szakápolás (ebben az esetben az egészségügyi szakápolást adott esetben magának kell létrehoznia).
- Nincsen foglalkoztatási lehetőség, munkaerőpiaci szolgáltatás a településen, ebben az esetben a támogatott lakhatást tervező intézménynek/szolgáltatónak (amennyiben arra van forrás és jogszabályi lehetőség) magának kell létrehoznia.
- Amennyiben a településen nem, csak annak 20 km-es vonzáskörzetében érhető el egy adott szolgáltatás, az közlekedési lehetőség (illetve annak igénybevételeiben mutatkozó akadályok) esetén szállítási költségeket fog eredményezni.

A modul célja	Az egyéni szükségletek és igények, valamint a környezeti adottságok, fejlesztési lehetőségek és szükségletek összehangolása által támogatja az optimális és fenntartható támogatott lakhatás szolgáltatási struktúra kialakításának megtervezését, melyben elsődleges szerepet kell kapnia a TL létesítésének helyén már meglévő közösségi szolgáltatásoknak vagy az együttműködésen alapuló külső szolgáltatásfejlesztések generálásának.
A modul eszközei	A szolgáltatási környezet felmérésének adatait tartalmazó és összegző Excel-adatbázis Tervsablon Kitöltési útmutató
Személyi feltételek	A terv készítéséért felelős: <ul style="list-style-type: none"> • Intézményvezető A terv elkészítésében részt vesz: <ul style="list-style-type: none"> • A támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény szakmai vezetője • Belső Szakmai Team • Projektmegvalósításért felelős munkatárs(ak) A tervezési folyamat kiemelt kulcsfeltétele a fenntartó bevonása a tervezési folyamatba.
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, internetes hozzáféréssel, szövegszerkesztő program, telefon.
A terv elkészítésének időigénye	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 1 hónap

Bevezető

Az IFKT-módszertan *Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv* moduljának célja, hogy az egyéni szükségletek és környezeti adottságok, fejlesztési lehetőségek és szükségletek összehangolása által támogassa az optimális és fenntartható támogatott lakhatás szolgáltatási struktúra kialakításának megtervezését, melyben elsődleges szerepet kell kapnia a TL létesítésének helyén már meglévő közösségi szolgáltatásoknak vagy az együttműködésen alapuló külső szolgáltatásfejlesztések generálásának.

A támogatott lakhatás a fogyatékos személyek, a pszichiátriai betegek – ide nem értve a demens személyeket – és a szenvedélybetegek részére biztosított ellátás, amely az életkornak, egészségi állapotnak és önállósági képességnek megfelelően, az ellátott önálló életvitelének fenntartása, illetve elősegítése érdekében biztosítja:

- a) a lakhatási szolgáltatást,
- b) az önálló életvitel fenntartása, segítése érdekében a mentálhigiénés, szociális munka körébe tartozó és egyéb támogató technikák alkalmazásával végzett esetvitelt,
- c) a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevitelében való segítségnyújtást,
- d) az ellátott komplex szükségletfelmérése alapján, erre vonatkozó igény esetén
 - da) felügyeletet,
 - db) étkeztetést,
 - dc) gondozást,
 - dd) készségfejlesztést,
 - de) tanácsadást,
 - df) pedagógiai segítségnyújtást,
 - dg) gyógypedagógiai segítségnyújtást,

- dh) szállítást,
- di) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást.

A támogatott lakhatás

- az egyén szükségleteihez illeszkedő módon, természetes és professzionális támogatói hálózat létrehozásával és működtetésével támogatja a lehetőség szerinti önálló életvitel kialakítását és fenntartását a szociális ellátórendszer kapacitásain belül,
- személyközpontú, egyénre szabott szolgáltatások, támogatások, programok nyújtásával, illetve a csoportos és a képviseleti megoldások mellőzésével biztosítja a döntés szabadságát az egyén elvárásaihoz és igényeihez igazodó lakhatási és támogatási forma megválasztásában,
- az egyén meglévő képességeire építve, a lakhatás és a mindennapi életvitel támogatásának különválasztása révén lehetőséget biztosít az önálló életvitelhez szükséges új készségek elsajátítására.

A szolgáltatási elemek biztosításának szabályai

A támogatott lakhatás szolgáltatási elemeit a fenntartó többféle módon biztosíthatja:

- fenntartó maga: támogatott lakhatás részeként;
- fenntartó maga: saját fenntartásában álló szociális szolgáltatások útján;
- kiszereződés: szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel kötött megállapodás útján;
- kiszereződés: támogatott lakhatást nyújtó fenntartóval hálózatban;
- intézményen kívüli szervezet: megállapodás.

Mindenképpen más folyamatnak tekinthető egy új támogatott lakhatási szolgáltatás létrehozása, mint egy meglévő szociális intézmény átalakítása, mivel más kihívás elé állítja a szolgáltatót. Szervezeti átalakítás esetében nagyobb hangsúlyt kell fektetni arra, hogy a szolgáltatás újszerű elemei érvényesüljenek, ne konzerválódjanak a tartós bentlakásos intézményekre vonatkozó szolgáltatási szabályok, mechanizmusok, az intézeti kultúra.

Cél, hogy a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatási terv megalkotása, valamint a tervben szereplő szolgáltatásfejlesztés megvalósítása garanciát jelentsen a lakók szükségleteire épülő szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs, és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatások, illetve az azokhoz történő hozzáférés folyamatos biztosítására a kiváltást követően, a támogatott lakhatásban való működés során. Stratégiai célkitűzés, hogy elsődleges szerepet kell kapnia a már meglévő, közösségi szolgáltatásoknak vagy az együttműködésen alapuló külső szolgáltatásfejlesztések generálásának.

A települési alapadatok, szolgáltatási alapfeltételek elemzését (szolgáltatási környezet felmérése) követően a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató feladata a támogatott lakhatásban folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatások szolgáltatásfejlesztési szempontú elemzése, a szolgáltatási gyűrű meghatározása, az alábbi követelményeknek eleget téve:

- Pontosan meghatározza az egyéni, lakókra és munkatársakra vonatkozó felmérések és a környezet felmérése alapján a kiváltás után (támogatott lakhatásban való működés során) folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatásokat, az ingatlanok felmérésével összhangban.
- A szolgáltatásokhoz egyenként hozzárendeli a potenciális szolgáltatástípust. (Potenciális szolgáltatástípus alatt az értendő, hogy mely szolgáltatástípus az, amely a jogszabály értelmében az adott szolgáltatást nyújthatja, pl. gondozás szolgáltatáshoz hozzárendeli a nappali ellátást, házi segítségnyújtást, mint potenciális szolgáltatástípust.)
- Szolgáltatástípusonként meghatározza, hogy az adott szolgáltatástípus a településen saját fenntartásban vagy más külső (önkormányzati, egyházi, civil, egyéb) fenntartó fenntartásban biztosított-e.
- A településen rendelkezésre álló szolgáltatások vonatkozásában meghatározza a hozzáférés jellemzőit: meglévő kapacitását, közösségi közlekedéssel való elérhetőségét, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítottágát, az akadálymentességet.

- Azonosítja a hiányterületeket. (Pl. a településen nem áll rendelkezésre a szolgáltatásokhoz szükséges szolgáltatástípus, sem saját, sem külső fenntartásban, vagy a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szükségletek kielégítéséhez szükséges kapacitás nem biztosított, és/vagy a szolgáltató közösségi közlekedéssel nem elérhető, az akadálymentesség nem biztosított.)
- A hiányterületek azonosítása esetén felméri, hogy a településen van-e az adott szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat megvalósítása folyamatban vagy tervezés alatt.

Ezt követően a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató a szolgáltatásfejlesztési terv elkészítése keretében:

- azonosítja, hogy a támogatott lakhatásban biztosítandó szolgáltatások közül melyek azok, amelyeket köteles biztosítani, és melyek azok, amelyekhez a hozzáférést kell biztosítania.
- azonosítja, hogy a támogatott lakhatásban biztosítandó szolgáltatások közül melyek azok, amelyek biztosításában más külső (önkormányzati, egyházi, civil, egyéb) fenntartó bevonására építhet megállapodás keretében, és ezt rögzíti a tervben (a tervezett együttműködés módját, keretét).
- azonosítja, hogy a támogatott lakhatás szolgáltatásai közül melyek azok, amelyeket saját fenntartásban a szolgáltatás részeként, vagy saját fenntartású szolgáltató (pl.: alapszolgáltatás) útján biztosít majd, és rögzíti a tervben a szolgáltatásnyújtás kereteit.
- meghatározza a támogatott lakhatásban biztosítandó szolgáltatások személyi-tárgyi feltételeit (figyelembe véve azt is, hogy ebben különbséget eredményezhet, hogy azt a szolgáltató saját fenntartásban vagy más szolgáltató bevonása útján kívánja biztosítani).
- a releváns szolgáltatási hiányterületek vonatkozásában meghatározza a szükséges fejlesztéseket, ezek megvalósításának ütemezését, forrását, módját (figyelembe véve azt, hogy amennyiben alapszolgáltatás fejlesztése van folyamatban a településen, a fejlesztések egymással összhangban történjenek.)

Hiányterületnek minősül:

- a településen nem áll rendelkezésre bármely szükséglet szerinti szolgáltatásokhoz szükséges szolgáltatástípus, sem saját, sem külső fenntartásban;
- a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szükségletek kielégítéséhez szükséges kapacitás (személyi, tárgyi feltétel, amely a szolgáltatás színvonalát befolyásolja) nem biztosított;
- a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szolgáltató tömegközlekedéssel nem elérhető;
- a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de az akadálymentesség nem biztosított.

A tervekészítés alapelvei

Az IFKT-módszertan *Alapelvek* című fejezetében meghatározott és részletesen kifejtett alapelvek közül a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv elkészítése szempontjából külön kiemelésre érdemes a következő alapelvek:

- önrendelkezés és az emberi méltóság tisztelete;
- az egyéni szükségletek figyelembevételének elve;
- teljes és hatékony társadalmi részvétel és befogadás elve;
- prevenció elve;
- egyetemes tervezés elve;
- semmit rólunk nélkülünk elve;
- szubszidiaritás elve;
- észszerű alkalmazkodás;
- egyenlő esélyű hozzáférés;
- fenntartható fejlődés;
- életminőség;
- párhuzamos fejlesztések elkerülése.

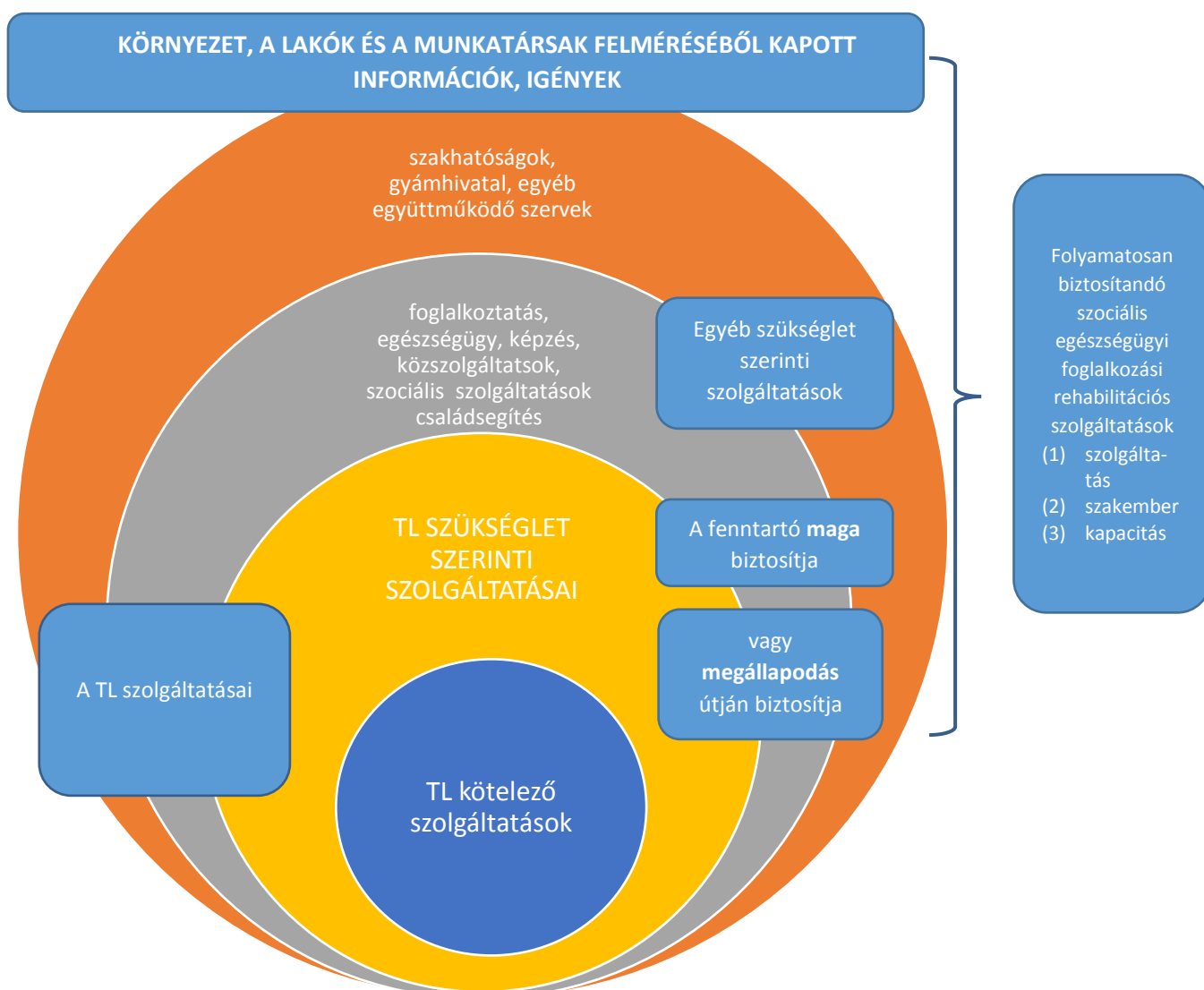
Az IFKT-módszertan a tervezési lépések logikai rendjét figyelembe véve a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv tartalmát az alábbiak szerint határozza meg:⁴²

- Az **IFKT szolgáltatási gyűrű terv** a lakók és munkatársak, valamint a környezet és a potenciális ingatlanok felmérése alapján meghatározza a kiváltás után (támogatott lakhatásban való működés során) folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatásokat, melyekhez hozzárendeli az azok nyújtásához szükséges szolgáltatástípusokat (szolgáltatásokat), figyelembe véve a szolgáltatás lakhatás céljából szolgáló ingatlanból történő elérhetőségét. A terv a támogatott lakhatás szolgáltatási környezete szempontjából releváns, és a településen meglévő szolgáltatók mindegyike vonatkozásában tartalmazza a fenntartás formáját (saját vagy más külső fenntartó fenntartásában), továbbá a hozzáférés rendelkezésre álló jellemzőit (meglévő kapacitás, közösségi közlekedéssel való elérhetőség, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítottága, akadálymentesség). A terv azonosítja a szolgáltatási hiányterületeket. A hiányterületek azonosítása esetén felméri, hogy a településen van-e az adott szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat megvalósítása folyamatban vagy tervezés alatt.
- Az **IFKT szolgáltatásfejlesztési terv** tartalmazza a támogatott lakhatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó szolgáltatási gyűrű minden egyes eleme esetében, hogy azt a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény saját fenntartásban a szolgáltatás részeként vagy saját fenntartású szolgáltató útján, vagy külső partner (önkormányzat, egyház, egyéb civil) bevonásával tervezi nyújtani. A terv minden, a támogatott lakhatásban tervezett szolgáltatás esetében részletesen tartalmazza a szolgáltatások személyi-tárgyi feltételeit, a hozzáférés módját, továbbá a szükséges fejlesztési igényeket, azok megvalósíthatóságának feltételeit, ütemezését, forrását, módját.

A szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv fentiekben rögzített fogalmát teszi szemléletessé a támogatott lakhatást tervező szolgáltató intézmény számára az alábbi ábra.

⁴² Az intézményi szolgáltatási gyűrű terv és a szolgáltatásfejlesztési terv fogalmát a javaslattétel a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) módosításának szakmai tartalmaira is meghatározza. Ezen definíciókkal az IFKT szerinti fenti meghatározások összhangban vannak, de a tervezés logikai rendjét és valóságban történő kivitelezését figyelembe véve az IFKT a javaslat szerinti definíciókat továbbfejlesztette alapos elemzést követően.

6. ábra – A támogatott lakhatás szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terve



FONTOS!

A támogatott lakhatás korábbi komplex szükségletfelmérés szerinti szolgáltatási körét **2017. január 1. napjától egy jóval differenciáltabb kör váltja fel: felügyelet, étkeztetés, gondozás, készségfejlesztés, tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás, szállítás, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás.**

Az IFKT *Szolgáltatási környezet felmérése* modulban található 19. táblázat – A támogatott lakhatás szolgáltatásai és az irányadó alapszolgáltatások kapcsolata kiválóan szemlélteti a TL szolgáltatási struktúráját: a támogatott lakhatás kötelezően rámutat arra, hogy melyek azok a szolgáltatások, melyek esetében a fenntartónak lehetősége van, hogy azokat „kiszerezje”, továbbá a komplex szükségletfelmérés szerinti szolgáltatások (9 elem) vonatkozásában bemutatja, hogy melyek a releváns alapszolgáltatások.

A 2007–2013-as programozási időszakban megvalósult kiváltási pályázatokban bizonyos esetekben párhuzamos rendszerek jöttek létre, azaz a településen létező alapszolgáltatások mellett a kiváltási pályázat keretében új alapszolgáltatási kapacitásokat hoztak létre a pályázók a meglévő szolgáltatási rendszerrel való kooperáció nélkül (lásd Javaslatétel). Ez nagyon sajnálatos, mert az esetleges együttműködés lehetőséget adna a tapasztalatcserére a szolgáltatók között, és a település szolgáltatói hálózatának átgondolt fejlesztését eredményezhetné. Ezek a célcsoport-specifikus

szolgáltatások sajnos sok esetben a nagy bentlakásos intézményekhez hasonlóan szegregálhatják a társadalomtól a szolgáltatás igénybevevőit, ha nem a helyi közösségre nyitottan működnek, és ezáltal a közösségi alapú szolgáltatásokhoz történő hozzáférés sérülhet. Ezzel szemben a TL helyszínén a helyi közösség tagjai számára is elérhető szolgáltatások igénybevételeinek ösztönzése és támogatása segítheti az érintettek társadalmi részvételét egyéni igényeik, szükségleteik mentén, és a természetes támogatói hálójuk is erősödhet.

Ugyanakkor fontos felhívni a figyelmet arra, hogy a szociális szolgáltatások jelentős részét csak **meghatározott településnagyság felett** kötelező biztosítani, így ezek elérése sok esetben a leghátrányosabb térségek számára is nehézséget jelent. Helyenként a jogszabályi kötelezettség ellenére sem érhető el a szolgáltatás.⁴³

Az ellátottság függ a települések nagyságától, **ráadásul gyakran nem a szolgáltatás, hanem csak a hozzáférés biztosított helyben.** Ez azt jelenti, hogy ezek a helységek ún. **bevonott településként** részesülnek a gondozásból, vagyis egy központi helyen lévő intézmény szervezi a környező helyek ellátását, a gondozók pedig vándorolnak a települések között.⁴⁴ Az, hogy egy önkormányzat biztosítja az ellátást, nem jelenti azt, hogy az összes igényt képes kielégíteni, többek között az eltérő kapacitások miatt. A szociális ellátottság vizsgálatánál a területi lefedettség mellett tehát fontos tényező a kapacitások nagysága is, amit általában a férőhelyek számával, azok betöltöttségével mérhetünk.⁴⁵

Összefoglalva megállapítható, hogy az **alapszolgáltatások rendelkezésre állásának, illetve fejlesztésének mind az újonnan létrejövő szolgáltatások, mind a férőhelykiváltási folyamat lévén létrejövő struktúrák szempontjából meghatározó jelentősége van.**

Az alapszolgáltatások fejlesztését a 2015–2025 évekre szóló Országos Fogyatékosügy Program (a továbbiakban: OFP) kiemelt feladatként kezeli: fontos szakpolitikai feladat a családban élő fogyatékos emberek segítése közösségi alapú szolgáltatásokkal, szociális alapszolgáltatásokkal és magas minőségű lakhatási szolgáltatásokkal, hogy lakóhelyükön – kényszerű költözések nélkül – élhessék az életüket. A támogató szolgálatok rendkívül fontos kapcsolatot biztosítanak a fogyatékos személyek lakhelye, illetve a munkahely, iskola, intézmények és közszolgáltatások között, ezért a szolgáltatáshoz való – területileg és az ellátottak köre szempontjából is egyenletes – hozzáférés folyamatos fejlesztése kiemelt feladat.⁴⁶ Kiemelten fontos volna, hogy **bármilyen fejlesztés**, ami a kiváltás kapcsán létrejön a helyi települési, megyei, régiós fejlesztésekkel összhangban, egymást erősítve történjen meg, valamint illeszkedjen a helyi szükségletekhez és adottságokhoz, ne egy elkülönült rendszerként működjön. Ehhez azonban nélkülözhetetlen a társterületek informálása és felkészítése erre az új típusú együttműködésre, és ehhez szükséges erőforrásokat is rendelni. (Javaslatétel, 2016)

Tervkészítés módja

A terv készítéséért felelős: Intézményvezető

A terv elkészítésében részt vesz: Szakmai vezető (A TL-t tervező szolgáltató/intézmény szakmai vezetője)
Belső Szakmai Team
Projektmegvalósításért felelős munkatárs(ak)

A tervezési folyamat egyik kiemelt kulcsfeltétele a fenntartó⁴⁷ bevonása a tervezési folyamatba. A fenntartó bevonásának azért van különös jelentősége, mert a szolgáltatási terv fogja meghatározni a szolgáltatási struktúrát, amelyről csak és kizárólag a fenntartó dönthet. A fenntartó fogja benyújtani a

⁴³ Lásd: KSH Szociális ellátások, szociális védelmi helyzetkép a megyékben 2014. április.

<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regioik/debrecenmiskolcszocialis.pdf> (letöltés: 2015.07.14)

⁴⁴ A kistelepülések szociális ellátottsága. KSH Statisztikai Tükör, 2015. december 31.

⁴⁵ A kistelepülések szociális ellátottsága. KSH Statisztikai Tükör, 2015. december 31.

⁴⁶ 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Fogyatékosügy Programról (2015–2025)

⁴⁷ A fenntartó fogalmát és a fenntartók egyes típusait *A szolgáltatási környezet felmérése* című modul tartalmazza.

működési nyilvántartásba vétel iránti kérelmet, a fenntartó jogosult a TL költségvetési támogatására (a fenntartó jogosult arra, hogy külső szolgáltatóval megállapodást kössön).

A tervezési folyamat másik kiemelt kulcsfeltétele a szakmai vezető kijelölése, aki

- hozzáféréssel rendelkezik az intézmény valamennyi vonatkozó adatához, beszámolóihoz;
- a tervezést végzők és a tervezés szempontjából releváns szereplők között biztosítja a közvetlen kapcsolatot.

A tervezés kulcsfeltétele továbbá a szolgáltatástervezéssel érintett települési önkormányzat(ok) bevonása, valamint a szolgáltatásnyújtás szempontjából releváns szolgáltatókkal (melyeket a jelen módszertan segítségével fog azonosítani a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény) való kapcsolatfelvétel.

20. táblázat – A terv elkészítésében részt vevő személy(ek) kompetenciái

Szakmai kompetenciák	a tervezéshez szükséges jogszabályok, nemzetközi dokumentumok, stratégiák ismerete tervezési tapasztalat (pl. szakmai program készítése, szolgáltatási terv, gondozási terv) egyéb releváns dokumentumok (pl. pályázati kiírás, útmutatók stb.) és eljárások ismerete
Személyes kompetenciák	– döntésképeség
	– szervezőképesség
	– együttműködés, kooperációs készség
	– fontossági sorrend meghatározása
Módszerkompetenciák	– áttekintő képesség
	– információgyűjtés
	– általános ismeretek speciális helyzetben való alkalmazása
	– problémaelemzés, -feltárás
	– okok feltárása
	– rendszerben való gondolkodás
	– gyakorlatias feladatértelmezés
	– körültekintés, elővigyázatosság
	– eredményorientáltság
	– információgyűjtési és keresési technikák széles körű alkalmazása webes felületeken (adatbázisok, jogszabálytárak, keresőfelületek, Word- és Excel-alkalmazások kezelése)

Felhívjuk a figyelmet, hogy amennyiben a fenti elvárásoknak megfelelő személy nem áll rendelkezésre az intézményen belül, javasolt új, a fenti feltételeknek megfelelő munkatárs felvétele. Átmeneti jelleggel külső (jogi, szervezetfejlesztő, pénzügyi stb.) szakértő igénybevétele (vállalkozóként, megbízottként) is indokolt lehet, különösen abban az esetben, ha a feladat végrehajtásához az intézmény belső erőforrásai, kapacitásai, kompetenciái nem elégségesek vagy nem megfelelőek.

A tervhez szükséges információforrások:

A terv támaszkodik a szolgáltatási környezet felmérésére. A szolgáltatási gyűrűje nagyban függ a választott településeken és környezetükben elérhető szolgáltatásoktól, ezért az ingatlanok kiválasztása, a beruházások megtervezése szorosan összefügg a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv elkészítésével.

A szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési tervnek legelsősorban a lakók igényeihez és szükségleteihez kell igazodnia. Meg kell vizsgálni azt is, hogy a jelenlegi humán erőforrás-állomány megfelelő-e a TL működtetéséhez, illetve mely szolgáltatások azok, amelyeket szolgáltatásfejlesztés vagy humán erőforrás-fejlesztés (szolgáltatás

létrehozása, külső szolgáltató bevonása, új munkatársak felvétele) nélkül valószínűleg nem fog tudni biztosítani az intézmény.

A tervezés időigénye: Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 1 hónap.

A tervekészítés ütemezése

A tervekészítéshez rendelkezésre kell állnia a lakók, munkatársak és a szolgáltatás környezetfelmérésének.

A tervekészítés folyamata

Az alábbi ábra a tervekészítés folyamatának mérföldköveit szemlélteti.

7. ábra – A tervekészítés folyamata



A Szolgáltatás környezet felmérése modul azonosítja azon potenciális szolgáltatókat, amelyekre a támogatott lakhatás szolgáltatástervezésében a szolgáltatási gyűrű kialakítása során számíthat. A tervezés során a lakók, munkatársak igényeiből kiindulva a rendelkezésre álló szervezeti erőforrások és a környezetben rendelkezésre álló szolgáltatások, a TL létrehozására alkalmas ingatlanok számbavételét követően kell kialakítani a létrejövő TL-ek szolgáltatási gyűrűjét és szolgáltatásfejlesztésre vonatkozó tervét. **A tervezés során az eddigi felmérések eredményei alapján további adatgyűjtésre, adatelemzésre és az adatok értékelésére van szükség ahhoz, hogy a szervezet a lehető legteljesebb mértékben képes legyen a létrejövő struktúra leírására.** A tervezési és kitöltési útmutató tehát nemcsak az eddigi eredmények összegzésének módját mutatja be, hanem további eszközöket is tartalmaz a döntéshez szükséges szempontok, módszerek tekintetében.

A terv elkészítésének módszertana, információs források, kapcsolódási pontok összefoglaló táblázata bemutatja a szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv elkészítéséhez szükséges módszereket és információs forrásokat, valamint a terv kapcsolódását:

- a) az IFKT-módszertan egyéb elemeihez, illetve
- b) a támogatott lakhatás működéséhez szükséges dokumentumokhoz.

A tervkészítés folyamata a működési nyilvántartásba vételt követő működést is figyelembe veszi, és meghatározza, hogy a terv egyes tartalmai a működési dokumentumokban hogyan fognak megjelenni, ezzel is hangsúlyozva a tervkészítés jelentőségét, hiszen a szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv komoly hatással van arra, hogy a fenntartó milyen működési struktúrát engedélyeztet.

A táblázatban rögzített módszerek tartalmát az egyes tervezési lépéseknél fejtjük ki részletesen.

21. táblázat – A terv elkészítésének módszertana, információs források, kapcsolódási pontok összefoglaló táblázata

SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ ÉS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV TARTALMA		MÓDSZERTAN	KAPCSOLÓDÁSI PONTOK	MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMOK
I. CÉLOK MEGHATÁROZÁSA				
I.1	<p>A szervezet meghatározza jövőbeni céljait, megfogalmazza misszióját, vízióját és alapvető értékeit, a tervezés során figyelembe vett alapelveket.</p> <p>(1) A szolgáltató küldetése – a szolgáltató általános és speciális céljai</p> <p>(2) A támogatott lakhatás szolgáltatási környezetét meghatározó jogszabályok</p> <p>(3) A támogatott lakhatás alaptevékenysége és egyéb feladatai</p>	<p><i>Módszertan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Szervezetfejlesztés, változásmenedzsment - A szolgáltatás jelenlegi, alapvető dokumentumainak (alapító okirat, szervezeti működési szabályzat, szakmai program) elemzése - Támogatott lakhatás jogi szabályozásának és szakmai alapelveinek elemzése - Általános és speciális célok meghatározása - A TL alaptevékenységeinek és egyéb feladatainak bemutatása <p><i>Információforrások:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stratégia és Konceptió, különösen: célrendszer és a szolgáltatási gyűrű, illetve szolgáltatásfejlesztési terv vonatkozásában lefektetett alapvetések - IFKT-módszertan általános fejezetei: tartalmazzák a nemzetközi, kormányzati, ágazati szakmapolitikai célokat, a nemzetközi és hazai szabályozásban - IFKT környezeti felmérése - Jogszabályi lista <p><i>Eszköz:</i> PI. Problémafa- és célfaelemzés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - IFKT-lakók felmérése és egyéni kiváltási tervek - IFKT-munkatársak felmérése - IFKT-környezet felmérése - IFKT potenciális ingatlanok felmérése, ingatlanportfólió 	<ul style="list-style-type: none"> - Szervezeti stratégia - Alapító okirat módosítása - Működési nyilvántartásba vétel iránti kérelem és annak mellékletei - Támogatott lakhatás szakmai program - Szervezeti és működési szabályzat
II. IGÉNYEK, SZÜKSÉGLETEK ÉS AZ ERRE ALAPOZOTT TL-STRUKTÚRA				
II.1	<p>Települési adatok</p> <p>(4) Az ellátásba bevont települések száma, települések lakosság száma, népsűrűség, közigazgatási struktúrája</p>	<p><i>Módszertan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Az IFKT környezeti felmérésből származó, a fejezet szempontjából releváns adatok azonosítása - Adatok megadott szempontok szerinti 	<ul style="list-style-type: none"> - IFKT-lakók felmérése és egyéni kiváltási tervek - IFKT környezet 	<ul style="list-style-type: none"> - Szervezeti stratégia - Működési nyilvántartásba vétel iránti kérelem és annak mellékletei - Támogatott lakhatás

SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ ÉS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV TARTALMA		MÓDSZERTAN	KAPCSOLÓDÁSI PONTOK	MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMOK
	<p>(5) Az ellátási területen élő lakosság népmozgalmi, demográfiai és szociális jellemzői</p> <p>(6) A helyi és térségi szociális, egészségügyi, munkaerőpiaci helyzet</p>	<p>elemzése</p> <ul style="list-style-type: none"> - További adatforrások meghatározása - További adatok megadott szempontok szerinti elemzése <p><i>Információforrások:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - IFKT környezeti felmérés módszertana - Önkormányzat honlapja, fejlesztési dokumentumai: - Szociálpolitikai koncepció - Helyi esélyegyenlőségi program - Integrált városfejlesztési stratégia/integrált településfejlesztési stratégia (IVS/ITS) - A település szolgáltatások fejlesztésére irányuló pályázatai - A település egyéb fejlesztési pályázatai - KSH statisztikai adatok (helyi és térségi szociális, egészségügyi, munkaerőpiaci helyzet) <p><i>Eszköz:</i> adatelemzés, dokumentumelemzés</p>	<p>felmérése</p> <ul style="list-style-type: none"> - IFKT potenciális ingatlanok felmérése, ingatlanportfólió 	<p>szakmai program</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szervezeti és működési szabályzat
II.2	Az ellátandó célcsoport körének, demográfiai mutatóinak, szociális jellemzőinek, ellátási szükségleteinek bemutatása	<p><i>Módszertan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - IFKT Lakók felméréséből származó, a fejezet szempontjából releváns adatok azonosítása - Adatok megadott szempontok szerinti elemzése - Célcsoport szolgáltatási helyzetére vonatkozó statisztikák azonosítása, elemzése - Következtetések levonása <p><i>Információforrások:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fogyatékossgal élők helyzete népszámlálás: Népszámlálás 2011–17. A fogyatékossgal élők helyzete és szociális ellátásuk (KSH) - Képzési tananyag (2014): Az új Polgári Törvénykönyv cselekvőképességi 		

SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ ÉS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV TARTALMA		MÓDSZERTAN	KAPCSOLÓDÁSI PONTOK	MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMOK
		<p>szabályainak alkalmazása – Képzési program hivatásos gondnokok hivatásos támogatóvá történő átképzéséhez c. 22 órás képzéshez.</p> <p>http://www.macsgyoe.hu/downloads/szakmai_anyagok/tdkepzes.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szociálpolitikai koncepció - Helyi esélyegyenlőségi program - A szolgáltatás szakmai programja (jelenlegi) - KSH statisztikai adatok - Lakók jelenlegi dokumentációja <p><i>Eszköz:</i> adatelemzés, dokumentumelemzés</p>		
II.3	Az intézmény által nyújtott jelenlegi szolgáltatások	<p><i>Módszertan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - A szolgáltatás jelenlegi, alapvető dokumentumainak (alapító okirat, szervezeti működési szabályzat, szakmai program) elemzése <p><i>Információforrás:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alapító okirat - Jelenlegi szervezeti és működési szabályzat - Jelenlegi szakmai program <p><i>Eszköz:</i> dokumentumelemzés</p>		
II.4	<p>A támogatott lakhatásban való működés során folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs, és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatások azonosítása</p> <p>(1) pontosan meghatározza az egyéni felmérések, a környezet felmérése és a tervezett ingatlanok elhelyezkedése alapján a folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs, és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatásokat</p>	<p><i>Módszertan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Az IFKT Lakók és környezeti felmérésből származó releváns adatok azonosítása - Adatok megadott szempontok szerinti elemzése - További adatforrások meghatározása - További adatok megadott szempontok szerinti elemzése - Következtetések <p><i>Információforrások:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Szociális törvény (különösen Szt. 75 §) - IFKT Lakók felmérésének módszertana 	<ul style="list-style-type: none"> - IFKT-lakók felmérése és egyéni kiváltási tervek - IFKT-munkatársak felmérése - IFKT környezet-felmérése - IFKT potenciális ingatlanok felmérése, ingatlanportfólió 	

SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ ÉS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV TARTALMA		MÓDSZERTAN	KAPCSOLÓDÁSI PONTOK	MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMOK
	<p>(2) a szolgáltatásokhoz szükséges szolgáltatástípus hozzárendelése</p> <p>(3) szolgáltatástípusonként annak elemzése, hogy a településen saját fenntartásban vagy más külső (önkormányzati, egyházi, civil, egyéb) fenntartó fenntartásában biztosított-e</p> <p>(4) a hozzáférés jellemzőinek elemzése</p> <ul style="list-style-type: none"> o meglévő kapacitás o közösségi közlekedéssel való elérhetőség o az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítottsága, akadálymentesség <p>(5) hiányterületek azonosítása</p> <p>(6) annak felmérése (hiányzó kapacitás, feltétel esetén) hogy a településen van-e az adott szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat megvalósítása folyamatban vagy tervezés alatt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - IFKT Lakók felmérésének összesített eredményei - Lakók egyéni kiváltási terveinek összegzése - IFKT Környezetfelmérés módszertana - Környezeti felmérés eredményei, összegzése - A környezeti felmérés szerint azonosított szolgáltató szakmai programja - A céltelepülések esélyegyenlőségi programjai - A céltelepülések szociális szolgáltatásfejlesztési koncepciói <p><i>Eszközök:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Szolgáltatási gyűrű elemzés mintatáblázat (22. sz. táblázat, útmutató) - Kérdőív: a közlekedési megközelíthetőség, az akadálymentesség, egyenlő esélyű hozzáférés vonatkozásában az azonosított szolgáltató felé - Kérdőív: a szolgáltatások fejlesztését érintő (tervezett/futó) pályázatok vonatkozásában az önkormányzat / további feladatellátásra köteles szerv felé 		
III. SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ ÉS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV				
III.1	<p>Szolgáltatások saját fenntartású szolgáltatók útján</p> <p>A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó azon szükségletfelmérés és igény szerint nyújtott szolgáltatásai, melyeket a fenntartó maga tervez biztosítani saját fenntartású (pl. alapszolgáltatás) szolgáltató útján</p>	<p><i>Módszertan:</i></p> <p>A II.4. pontban azonosított, támogatott lakhatásban való működés során nyújtandó szolgáltatások biztosítási formájára vonatkozó lehetőségek elemzése, megadott szempontok szerint (23. táblázat)</p> <p>Döntés a biztosítás módjáról</p> <p>A tervezett szolgáltatási portfólió bemutatása a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - IFKT környezet felmérése - IFKT potenciális ingatlanok felmérése, ingatlanportfólió - IFKT Lakók felmérése és 	<ul style="list-style-type: none"> - Szervezeti stratégia - Működési nyilvántartásba vétel iránti kérelem és annak mellékletei - Támogatott lakhatás szakmai program - Szervezeti és működési szabályzat

SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ ÉS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV TARTALMA		MÓDSZERTAN	KAPCSOLÓDÁSI PONTOK	MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMOK
III.2	Szolgáltatások más szolgáltatóval kötött megállapodás alapján A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó szükségletfelmérés és igény szerint nyújtott szolgáltatásai, melyeket a fenntartó más szolgáltatóval (illetve támogatott lakhatással hálózatban) kötött megállapodás alapján tervez nyújtani	tervsablon III. pontjában megadott szempontok szerint szövegesen, illetve a Szolgáltatásfejlesztés-tervezési sablon c. táblázatokban A szükséges együttműködések tervezése <i>Információforrások:</i> Szolgáltatási gyűrű elemzését biztosító mátrix (24. táblázata kitöltve) Szociális tv. (különösen Szt. 75 §) IFKT Lakók felmérésének módszertana IFKT Lakók felmérésének, egyéni kiváltási terveinek eredménye, összegzése IFKT Környezetfelmérés módszertana Környezeti felmérés eredménye, összegzése <i>Eszközök:</i> Szolgáltatási gyűrű elemzés mintatáblázat (22. sz. táblázata kitöltve) Szempontok a szolgáltatások tervezéséhez (döntési mátrix, 23. sz. táblázata) Szolgáltatásfejlesztés tervezési sablon és útmutató (tervsablon III. pontja, a szolgáltatási portfólió szöveges és táblázatos bemutatásához)	egyéni kiváltási tervek - IFKT Munkatársak felmérése és HR-terv - IFKT Költségvetés	- Más intézményekkel kötendő megállapodások - Szakmai program - Szolgáltatási tervek
III.3	Hozzáférés biztosítása más szolgáltatáshoz Azon külső szolgáltatók, amelyekkel a fenntartó együttműködést tervez valamely támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe nem tartozó, de szükségletfelmérés szerint releváns szolgáltatáshoz (pl. egészségügyi szakellátás) való hozzáférés érdekében			
III.4	Új szolgáltatások létrehozása a támogatott lakhatás szolgáltatás részeként A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó azon szükségletfelmérés és igény szerint nyújtott szolgáltatásai, melyeket a fenntartó maga tervez biztosítani a támogatott lakhatás szolgáltatás részeként			
III.5	Új, a támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe nem tartozó szolgáltatások létrehozása Azon támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe nem tartozó szolgáltatások (pl. egészségügyi szakápolás), melyek biztosítása érdekében a fenntartó új szolgáltatást kíván létrehozni (pl. egészségügyi szakápolás engedélyezése)	További, ajánlott eszközök: SWOT analízis Kockázatelemzés		

SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ ÉS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI TERV TARTALMA		MÓDSZERTAN	KAPCSOLÓDÁSI PONTOK	MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMOK
III.6	További szervek, szervezetek, melyekkel a szolgáltató együttműködést tervez Azon szervezetek, melyekkel a szolgáltató nem a potenciális szolgáltatásnyújtásban működik együtt, hanem amelyeknek kulcsszerepe lesz a szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben, továbbá amelyekkel szakmai együttműködés nélkülözhetetlen a szolgáltatást igénybevevők szempontjából			

Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv kitöltési útmutatója

I. CÉLOK, ALAPELVEK MEGHATÁROZÁSA

I.1 A szervezet jövőbeni céljai, missziója, víziója és alapvető értékei összhangban a közösségalapú ellátás nemzetközi és hazai alapelveivel

A szervezeti célok meghatározásához az IFKT csak nagyon alapvető szempontokat ad, mert az egy összetett szervezetfejlesztési és változásmenedzsment tevékenységet feltételez, melynek alapja a szervezet stratégiai tervezése. Jelen fejezetben ennek a tevékenységnek az eredményeit kell bemutatni.

Módszertani útmutatás: A meglévő (átalakítani kívánt) szolgáltatás alapvető dokumentumai (alapító okirat, szervezeti működési szabályzat, szakmai program) tartalmaznak információt a szolgáltató küldetésére és céljaira nézve. Elemezni szükséges, hogy a férőhelykiváltási folyamat hogyan érinti a meglévő szervezet küldetését és céljait. Célokban határozható meg az, amit az adott intézmény el akar érni. A céloknak egyértelműeknek, mérhetőeknek, elérhetőeknek és teljesíthetőeknek kell lenniük. A hatékony céltervezés alapismérve, hogy valamennyi, a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv szempontjából releváns területet lefedi, figyelembe véve a szervezet sajátosságait. A célok meghatározása során javasolt, hogy a szervezet a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv fogalmi meghatározására figyelmet fordítson.

A támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény **általános célja** alatt az alapító dokumentumokban lefektetett általános célokat értjük.

Speciális cél, hogy a szolgáltató a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatási terv megalkotásával és a tervben szereplő szolgáltatásfejlesztés megvalósításával megbízható keretet adjon a lakók szükségleteire épülő szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatások, illetve az azokhoz történő hozzáférés folyamatos biztosításának a kiváltás után (a támogatott lakhatásban való működés során).

Információforrások:

A célok, alapelvek meghatározásához javasoltak további dokumentumok (különösen azok szolgáltatástervezést, szolgáltatásfejlesztést meghatározó részei):

- A Koncepció célrendszerének és a szolgáltatási gyűrű, illetve szolgáltatásfejlesztési terv vonatkozásában lefektetett alapvetéseinek (melyeket az IFKT környezeti felmérés módszertana és az IFKT jelen szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv módszertana is elemez az alapelvek, célok meghatározása során) a vizsgálata is javasolt az intézményi célok meghatározása során.
- Az IFKT-protokoll vizsgálata is javasolt az intézményi célok meghatározása során – tartalmazza a nemzetközi, kormányzati, ágazati szakmapolitikai célokat, a nemzetközi és hazai szabályozásban előremutató alapelveket.

Eszközök:

Ajánlott (nem kötelező) eszköz: Problémafa- és célfaelemzés (lásd bővebben: *Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modul).

A cél, hogy megtaláljuk az alapproblémákat, annak hatásait és a fő okokat, valamint, hogy tisztázzuk és megegyezzünk az alapcélok tekintetében és a probléma megoldásához szükséges tevékenységekről. Ez a módszer segít egy logikai keretmátrix elkészítésének vagy felülvizsgálatának elkezdésében, részvételen alapuló és érthető módon. A monitoring és értékelés nézőpontból ez a módszer kritikus a projekt elindításakor, a létező logikai keretmátrix felülvizsgálatakor és a precíz célok és a monitoring alá eső kimenetek azonosításakor. (A problémafa a logikai keretmátrix megközelítésben egy alapvető eszköz.)

A módszertan bemutatása: VÁTI – RKK: Az integrált vidékfejlesztés gyakorlata Magyarországon. Kézikönyv a részvételen alapuló tervezéshez. FVM VF. Budapest. 2005. (82–83) oldal⁴⁸

I.2 A támogatott lakhatás szolgáltatási környezetét meghatározó jogszabályok azonosítása

Módszertani útmutatás: A támogatott lakhatás szolgáltatási környezetét meghatározó jogszabályok azonosítása azért fontos, mert a TL jogi szabályozás által meghatározott struktúráját mind a szolgáltatási gyűrű, mind a szolgáltatásfejlesztési terv készítése során a TL-t tervező szolgáltató/intézmény köteles figyelembe venni, és a jogi környezet a kiváltást követően a TL-szolgáltatás működtetését determinálja (szolgáltatási elemek, szolgáltatásnyújtás formái, finanszírozás stb.).

A jogszabályok azonosítása azért is hasznos, mert a későbbiekben a támogatott lakhatás szolgáltatás (működési nyilvántartásba vétel) dokumentumainak szinte minden esetben esszenciális eleme, hogy a szolgáltató mutassa be a jogi szabályozási környezetet. Így a tételes listát a szolgáltató a továbbiakban is felhasználhatja. **A támogatott lakhatás szolgáltatási környezetét meghatározó jogszabályok azonosítását (felsorolását) jelen módszertan melléklete tartalmazza.** Ugyanakkor fontos, hogy a szolgáltató a jogi környezet nyomon követéshez megfelelő információgyűjtési és keresési technikák birtokában legyen, hiszen a jogi szabályozás változása a támogatott lakhatás struktúráját, szolgáltatásszervezését gyökeresen érintheti.

Információforrás: A szolgáltatási gyűrű és a szolgáltatásfejlesztési terv jogi háttérét képező hatályos jogszabályok jegyzéke – melléklet.

A jogszabályok tartalmának olvasásához, a változások nyomon követéséhez segítséget adnak a *Szolgáltatási környezet felmérése* modulban bemutatott információs források.

I.3 A támogatott lakhatás alaptevékenysége és egyéb feladatai

Módszertani útmutató: A támogatott lakhatás alaptevékenységét és feladatait a szociális törvény és annak végrehajtási rendeletei tartalmazzák.

A támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény feladata ezen tervezési pont alatt az, hogy a jogi szabályozás alapján fektesse le a TL szolgáltatásait a jogszabályok által meghatározott struktúra szerint.

A *Szolgáltatási környezet felmérése* modul részletesen bemutatja a települési közszolgáltatásokat, illetve a támogatott lakhatás szolgáltatási környezete szempontjából releváns szolgáltatókat, intézményeket, szervezeteket.

A szervezet feladata jelen esetben, hogy a tervezett támogatott lakhatási szolgáltatással érintett településeken a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztésben pontosan meghatározza, hogy a TL keretén belül biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatások vonatkozásában melyek azok a szolgáltatások, amelyek nyújtásában a fenntartó már meglévő (intézményen belüli), és melyek azok, amelyek nyújtásában más fenntartó által működtetett szolgáltatásokra épít. Továbbá azonosítsa a hiányterületeket, meghatározza a szükséges fejlesztéseket.

Ahhoz, hogy a szervezet dönteni tudjon a szolgáltatások „kiszerezésének” lehetőségéről, feltételezi a jogszabályok által meghatározott szolgáltatási struktúra ismeretét.

II. IGÉNYEK, SZÜKSÉGLETEK ÉS AZ ERRE ALAPOZOTT TÁMOGATOTT LAKHATÁS SZOLGÁLTATÁSOK

Jelen fejezetben elsősorban az IFKT lakókra, munkatársakra, környezetre vonatkozó felméréseinek eredményeit kell bemutatni.

⁴⁸ http://www.terport.hu/webfm_send/1362

II.1 A támogatott lakhatás szolgáltatással érintett települések

Módszertani útmutatás: A települési adatok elemzésének meghatározó jelentősége van a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv elkészítése szempontjából, tekintve, hogy a szolgáltatástervezés alapja lesz, hogy a **tervezett támogatott lakhatás szolgáltatási struktúrája hány települést érint**, azoknak mennyi a lakosság száma, ebből kifolyólag a település milyen közfeladatok ellátására köteles, melyek az önként vállalt feladatai, milyen a közigazgatási struktúra.

Az IFKT Szolgáltatási környezet felmérése modulja tartalmazza (az *Adatgyűjtés köre* című fejezetében) a településekre vonatkozó alapvető fogalmi kategóriákat, a közigazgatási struktúra bemutatását, a települések kötelezően ellátandó közfeladatait, illetve a települések (vagy az adott településen egyéb szervek) feladatellátási kötelezettségét (vagy lehetőségét) az egyes szociális, egészségügyi, foglalkoztatási, köznevelési szolgáltatások biztosításában. A települési alapadatok, települési közszolgáltatások, illetve a támogatott lakhatás szolgáltatási környezete szempontjából releváns szolgáltatók, intézmények, szervezetek azonosítását/felmérését az IFKT környezeti felmérés módszertana szerint végezte el a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény.

A tervezési szakaszban a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény feladata az, hogy egyrészt az IFKT környezeti felmérés módszertana szerint elvégzett felmérés eredményére, másrészt a települési alapidokumentumokra, alapkoncepciókra (lásd információs források) támaszkodva elemezze a tervezett TL települési, szolgáltatási környezetét. Az elemzés elkészítésének nem csak a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv szempontjából van meghatározó jelentősége, hanem a későbbiekben a férőhelykiváltási folyamat lezárultát követően a szolgáltatásnyújtás alapidokumentumainak (lásd: szakmai program) nélkülözhetetlen eleme a települési alapadatok, a települési szolgáltatási struktúra bemutatása.

A **környezeti felmérés** tartalmaz a települések lakosság számára, népsűrűségére, közigazgatási struktúrájára, a lakosság népmozgalmi, demográfiai és szociális jellemzőire a helyi és térségi szociális, egészségügyi, munkaerőpiaci helyzetre vonatkozó adatokat.

A környezeti felmérésen túl az elemzéshez szükséges információk az alábbi forrásokban találhatóak:

- **Önkormányzati rendelet:** A fenntartó önkormányzat rendeletben szabályozza az önkormányzat által biztosított személyes gondoskodás formáit (Szt. 92. § (2) bekezdés).
- **Szolgáltatástervezési koncepció:** A legalább **kétezer (2000) lakosú települési önkormányzat** a településen, fővárosban élő szociálisan rászorult személyek részére biztosítandó szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében szolgáltatástervezési koncepciót készít (Szt. 92. § (2) bekezdés).

Helyi esélyegyenlőségi programok: A települési önkormányzat ötévente öt évre szóló helyi esélyegyenlőségi programot fogad el. A programban helyzetelemzést kell készíteni a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok – ide tartozóan a fogyatékos személyek – oktatási, lakhatási, foglalkoztatási, egészségügyi és szociális helyzetéről, illetve a helyzetelemzésen alapuló intézkedési tervben meg kell határozni a helyzetelemzés során feltárt problémák komplex kezelése érdekében szükséges intézkedéseket (2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról 31. §).

Kifejtésre javasolt tartalom:

- A szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv hány települést érint?
- Mely településre tervez lakhatási szolgáltatást, annak mely típusát (IFKT ingatlanportfólióval összhangban)?
- Mely településre tervez a támogatott lakhatás szolgáltatási körébe tartozó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokat?

Települések bemutatása:

- Mennyi a települések lakosság száma, milyen a korösszetétel?
- A település lakosság száma alapján mely közfeladatok ellátására köteles?

- Mutassa be az egyes ellátotti csoportok (különösen a fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek) sajátosságaihoz kapcsolódóan a speciális ellátási formák, szolgáltatások biztosításának szükségességét!
- A közigazgatási struktúra bemutatása.
- A közlekedés jellemzői.
- Az alapszolgáltatások fejlesztésére irányuló pályázat folyamatban van-e?
- Tervez-e pályázatot benyújtani szociális alapszolgáltatások fejlesztésére?
- Milyen egyéb fejlesztési pályázatokon vesz részt az önkormányzat?

Információforrás:

- Szolgáltatási környezet felmérése modul, és a felmérés eredményei
- Önkormányzat honlapja, fejlesztési dokumentumai
- Szociálpolitikai koncepció
- Helyi esélyegyenlőségi program
- Integrált városfejlesztési stratégia/integrált településfejlesztési stratégia (IVS/ITS)
- A település szolgáltatások fejlesztésére irányuló pályázatai
- A település egyéb fejlesztési pályázatai
- KSH statisztikai adatok

II.2 A támogatott lakhatás igénybevevői

Módszertani útmutatás: Az IFKT lakókra és környezetre vonatkozó felméréseinek eredményeire és egyéb adatforrásokra támaszkodva mutassa be a jelenlegi és potenciális igénybevevők jellemzőit!

Kifejtésre javasolt tartalom:

- A célcsoport (fogyatékos, szenvedélybeteg, pszichiátriai beteg emberek) országos, regionális demográfiai adatai
- A célcsoport (fogyatékos, szenvedélybeteg, pszichiátriai beteg emberek) szociális ellátórendszerének országos és regionális bemutatása, különös tekintettel arra, hogy a létrejövő TL igénybevevői milyen szolgáltatásokat hol tudnak igénybe venni

Információforrás:

- Fogyatékosokkal élők helyzete: Népszámlálás 2011–17. A fogyatékosokkal élők helyzete és szociális ellátásuk (KSH)
- Képzési tananyag (2014): Az új Polgári Törvénykönyv cselekvőképességi szabályainak alkalmazása – Képzési program hivatásos gondnokok hivatásos támogatóvá történő átképzéséhez c. 22 órás képzéshez.
http://www.macsgyoe.hu/downloads/szakmai_anyagok/tdkepzes.pdf
- Szociálpolitikai koncepció
- Helyi esélyegyenlőségi program
- A szolgáltatás jelenlegi szakmai programja
- KSH statisztikai adatok
- IFKT Lakók felmérése
- IFKT Környezeti felmérés

II.3 Az intézmény jelenlegi szolgáltatásainak bemutatása

Módszertani útmutatás: Az IFKT felmérésekre és az intézmény jelenlegi dokumentumaira támaszkodva mutassa be az intézmény jelenlegi szolgáltatásait!

Kifejtendő tartalom:

Mutassa be a működő (férőhelykiváltási folyamat előtt álló) intézmény jelenlegi szolgáltatásait: A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, ellátottak létszáma, szükséges humánerőforrás.

Információforrás:

- Alapító okirat
- Jelenleg hatályos szakmai program
- Szervezeti és működési szabályzat
- Szolgáltatás háttérét képező jogszabályok

II.4 A támogatott lakhatásban való működés során nyújtandó szolgáltatások

Az Intézményi szolgáltatási gyűri terv, az egyéni felmérések és kiváltási tervek, továbbá az ingatlanok és a környezet felmérése alapján meghatározza a kiváltás után (Támogatott lakhatásban való működés során) folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatásokat, pontosan megnevezve a szükséges szolgáltatástípust, szakembert, kapacitásigényt. Ehhez hozzárendeli a már meglévő (intézményen belüli és más fenntartó által működtetett) szolgáltatásokat és a szükséges fejlesztéseket (kapacitásbővítési, akadálymentesítési) (lásd Konceptió, 2017).

Módszertani útmutatás: A települési alapadatok, szolgáltatási alapfeltételek elemzését követően a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató feladata (jelen módszertanban lefektetett módon) a támogatott lakhatásban folyamatosan biztosítandó szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs és egyéb sport-, kulturális, szabadidős szolgáltatások nyújtásához szükséges feltételek vizsgálata az alábbi folyamat szerint:

- **Pontosan határozza meg** az egyéni felmérések, az ingatlanok és a környezet felmérése alapján a támogatott lakhatásban való működés során **folyamatosan biztosítandó** szociális, egészségügyi és foglalkozási rehabilitációs **szolgáltatásokat**, megjelenítve, hogy melyek azok közül a támogatott lakhatás **szolgáltatásnyújtási körébe tartozó szolgáltatások**, és melyek azok a szükségletfelmérés szerint releváns szolgáltatások (egészségügyi, foglalkoztatási, rehabilitációs, képzési szolgáltatások), amelyekhez a támogatott lakhatás keretében a **hozzáférés biztosításáról kell a szolgáltatónak** gondoskodnia!
- A **szolgáltatásokhoz** egyenként rendelje hozzá az azok nyújtásához **szükséges szolgáltatástípust!**
- **Szolgáltatástípusonként elemezze**, hogy az adott szolgáltatástípus a településen **saját fenntartásban** vagy **más külső** (önkormányzati, egyházi, civil, egyéb) **fenntartó fenntartásban** biztosított-e!
- A településen rendelkezésre álló szolgáltatások vonatkozásában elemezze a **hozzáférés rendelkezésre álló jellemzőit**:
 - meglévő kapacitását,
 - közösségi közlekedéssel való elérhetőségét,
 - az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítottságát, az akadálymentességet!
- **Azonosítsa a hiányterületeket**:
 - a településen **nem áll rendelkezésre** a szolgáltatásokhoz szükséges szolgáltatástípus sem saját, sem külső fenntartásban;
 - a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szükségletek kielégítéséhez szükséges kapacitás nem biztosított;
 - a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szolgáltató tömegközlekedéssel nem elérhető;
 - a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de az akadálymentesség nem biztosított.
- A hiányterületek azonosítása esetén **mérje fel**, hogy a településen van-e az adott szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat megvalósítása folyamatban vagy tervezés alatt!

A szolgáltatások nyújtásához szükséges feltételek vizsgálatát alábbi 22. sz. táblázatban (**Szolgáltatási gyűri elemzése mintatáblázat**) rögzített módszer és struktúra szerint végzi el a szolgáltató.

Az elemzés kiváló eszköz arra, hogy azonosítsa a lakók szükségletei szempontjából releváns településen meglévő szolgáltatásokat, amelyek a szolgáltatásnyújtásba potenciálisan bevonhatóak, illetve arra, hogy több szempontból azonosítsa a hiányterületeket a szolgáltatói környezetben.

Az **elemzés** lehetővé teszi annak elemzését **a lakók szükségleteiből kiindulva**, hogy melyek azok a szolgáltatások, amelyekre a szükségletfelmérés összegzése alapján szükséglet mutatkozik, a szolgáltatáshoz az elemzés struktúrája **szolgáltatót (szolgáltatókat) kapcsol** (azonosítja, hogy a környezeti felmérés alapján mely típusú szolgáltatások állnak rendelkezésre a településen). Ezek figyelembevétel tudja elemezni a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/fenntartó a településen a releváns (szükséges) szolgáltatások **kapacitását, azt, hogy tömegközlekedéssel**

megközelíthetőek-e, és azt, hogy az akadálymentességük és az egyenlő esélyű hozzáférésük biztosított-e.

Az elemzés elvégzése nélkülözhetetlen eleme a szolgáltatás tervezésének.

Felhívjuk a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény figyelmét arra, hogy a **Szolgáltatási gyűrű elemzése mintatáblázat** szerinti szolgáltatási gyűrűben azonosított szolgáltatók vonatkozásában a megállapodások létrejöttéhez szükséges **feltételek, kapacitás változhat a támogatott lakhatás működési nyilvántartásba vételéig az IFKT-tervben szereplő elemzéshez képest.**

A **Szolgáltatási gyűrű elemzése mintatáblázat** itt bemutatott változata az alapkoncepciót mutatja be. Az elemzést a módszertan részét képező Excel-adatbázis *Környezet szolgáltatás* című moduljának eredménytáblázata (**A lakók szükségletei és a feltárt szolgáltatások – összesítő adatok szolgáltatási területenként c. táblázat**) támogatja. Az eredménytábla az intézményi alapadatokra, a lakók felmérésére és a szolgáltatások felmérésének adattartalmára épül. **A tervezés ezekhez igazodik. Az Excel-táblázat ezen adatokat a tervezés megkönnyítéséhez a releváns oszlopokba generálja.**

A következőkben bemutatott **Szolgáltatási gyűrű elemzése mintatáblázat** kitöltését részletes útmutató támogatja, amely rögzíti, hogy mely tervezési lépésnél építhet a szolgáltató az eredménytáblára, és mely lépéseknél szükséges az információk más forrásból történő beszerzése. Elengedhetetlennek tartjuk, hogy az elemzés a módszertan által lefektetett logikai rendben történjen.

22. táblázat – Szolgáltatási gyűri elemzése mintatáblázat

Színekódok:

	Környezeti felmérésből származó információk
	Lakók felméréséből származó információk
	Kérdőíves felmérés, megkeresések

NTÉZMÉNYI ALAPADATOK EREDMÉNYE KÖRNYEZETI FELMÉRÉS	EREDMÉNYTÁBLA						INTÉZMÉNYI ALAPADATOK EREDMÉNYE, KÖRNYEZETI FELMÉRÉS				SZOLGÁLTATÓTÓL (FENNTARTÓTÓL) SZÁRMAZÓ INFORMÁCIÓK				
	SZ1	SZ2	SZ3	SZ4			SZ5				SZ6	SZ7	SZ8		
Ellátotti csoport	Szolgáltatás	Szolgáltatásra irányuló igény, szükséglet	Releváns szolgáltató	A szolgáltatás fenntartója			A szolgáltatás kapacitása				Tömegközlekedéssel megközelíthető	Akadálymentesség, egyenlő esélyű hozzáférés	Szolgáltatás-fejlesztés (pályázati vagy egyéb forrásból)		
			(a) Saját fenntartásban	(b) Nem saját fenntartásban	(c) Fenntartó típusa	Férőhely	Várakozók	Betöltetlen	Ellátási terület	folymatban			tervben	nincs	
[fogyatékos személy]	A TL szolgáltatási körébe tartozó komplex szükségletfelmérés szerinti szolgáltatás	[van, fő] [nincs]	[Pl.: nappali ellátás]	[van / nincs]	[van / nincs]	[állami] [önkormányzati] [társulás] [egyházi] [civil] [egyéb]	[szám]	[szám]	[szám]	[település] [fővárosi kerület] [kistérség] [járás] [megye] [régió] [ország egész területe]	[igen / nem]	[igen / nem]	[van / nincs]	[van / nincs]	[X]
[pszichoszociális fogyatékos-sággal élő személy]															
[szenvedély-beteg személy]															
	[Pl.: gondozás]		[releváns alapszolgáltatás]	[van / nincs]	[van/nincs]										
			[releváns alapszolgáltatás]												
			[releváns]												

			alapszolgáltatás												
[további TL-szolgáltatás]	[van/nincs]	[releváns alapszolgáltatás]													
[további TL-szolgáltatás]	[van/nincs]	[releváns alapszolgáltatás]													
Azon szolgáltatások, amelyekhez a támogatott lakhatás keretében szükségletfelmérés alapján, igény esetén hozzáférést kell biztosítani a szolgáltatóknak	Szolgáltatásra irányuló igény, szükséglet	Releváns szolgáltató	A szolgáltatás fenntartója			A szolgáltatás kapacitása	[Ellátási terület]	Tömegköz.	Akadálymentesség, egyenlő esélyű hozzáférés	Szolgáltatás-fejlesztés (pályázati vagy egyéb forrásból)					
			(a) Saját fenntartásban	(b) Nem saját fenntartásban	(c) Fenntartó típusa	[van/nincs]	Ellátási terület			folymatban	tenben	nincs			
[Pl.: egészségügyi szakápolás]	[van, fő] [nincs]	[releváns szolgáltatás]	[van / nincs]	[van/nincs]	[állami] [önkormányzati] [társulás] [egyházi] [civil] [egyéb]		[település] [fővárosi kerület] [kistérség] [járás] [megye] [régió] [ország egész területe]								
[további szolgáltatás]															

Útmutató a Szolgáltatási gyűri elemzése mintatáblázat kitöltéséhez

SZ1 Szolgáltatás megnevezése:

Az SZ1 oszlop tartalmazza

- a támogatott lakhatás szolgáltatási körébe tartozó összes szolgáltatást, amelyek komplex szükségletfelmérés és az arra irányuló igény esetén nyújtandók;
- továbbá tartalmazza a szükségletfelmérés szerint releváns egyéb (a támogatott lakhatás szolgáltatási körébe kötelezően nem tartozó) szolgáltatásokat (egészségügyi, foglalkoztatási, oktatási, képzési stb. szolgáltatások), amelyekhez a szolgáltatónak a hozzáférést kell biztosítania.

Fontos! A mintatáblában csak példa szerepel. **Amennyiben az intézmény saját szolgáltatásait és a környezeti felmérés során a választott településeken található szolgáltatások adatait felrögzítette az Excel adatbázisba, ezen információkat Környezet szolgáltatás modul háttéradat kezelő és eredmény munkalapjai tartalmazzák.**

SZ2 Szolgáltatásra irányuló szükséglet/igény:

Ebben az oszlopban kerül feltüntetésre az *SZ1 Szolgáltatás megnevezése* oszlopban rögzített szolgáltatásokhoz kapcsolódóan, hogy a lakók szükségletfelmérésének összesítése alapján az adott szolgáltatásra irányuló szükséglet felmerült vagy nem merült fel. Amennyiben az adott szolgáltatásra felmerült igény, szükséglet, azt is tartalmazza a táblázat, hogy hány fő számára.

Az információk az IFKT-lakók felméréséből kerülnek kiszámításra, ezen információkat az eredménytábla tartalmazza, amennyiben a lakók felmérésnek eredményeit felrögzítette az Excel adatbázisba, ezen információkat a Lakó modul háttéradat-kezelő és eredmény munkalapjai tartalmazzák.

SZ3 Releváns szolgáltató

Abban az esetben, ha van az adott szolgáltatásra (SZ1 oszlop) irányuló szükséglet/igény (SZ2 oszlop), **a környezeti felmérés során azonosított szolgáltatók számát kell a táblázatban feltüntetni.**

Amennyiben az intézmény saját szolgáltatásait és a környezeti felmérés során a választott településeken található szolgáltatások adatait felrögzítette az Excel adatbázisba, ezen információkat a Környezet szolgáltatás modul eredmény munkalapja tartalmazza.

SZ4 A szolgáltatás fenntartója

Ebben az oszlopban kerül feltüntetésre, hogy a **felmért településen azonosított szolgáltatók (egy vagy több) a támogatott lakhatás nyújtását tervező intézmény saját fenntartásában vagy más intézmény fenntartásában vannak-e, illetve azonosításra kerül a fenntartó típusa: állami, önkormányzati, társulás, egyházi, civil, egyéb.**

Amennyiben az intézmény saját szolgáltatásait és a környezeti felmérés során a választott településeken található szolgáltatások adatait felrögzítette az Excel adatbázisba, ezen információkat a Környezet szolgáltatás modul eredmény munkalapja tartalmazza. A szolgáltatók részletes adatait a háttéradat lapfűl tartalmazza, az adatok között az oszlopokban található szűrőkkel lehet további elemzéseket végezni.

SZ5 A szolgáltatás kapacitása

Ebben az oszlopban kerül feltüntetésre a településen meglévő szolgáltatások (egy vagy több) kapacitása, illetve ellátási területe.

Ezen információk nem minden szolgáltatás esetén kerülnek felrögzítésre az adatbázisba, a környezeti felmérés során, ezért az eredmény munkalap ezeket az információkat nem tartalmazza, csak a Környezet szolgáltatás háttéradat munkalapon található meg.

Ezen információknak meghatározó jelentősége van a tervezésnél, így indokolt, hogy a támogatott lakhatást tervező szolgáltató a környezeti felmérés eredményeiből ezeket jelen elemzésben felhasználja (hiszen a tervezésnél meghatározó jelentőséggel bír, hogy a szükséglet szerinti szolgáltatótípus kapacitásai, illetve ellátási területe lehetővé teszik-e a kiszereződést). **Amennyiben a környezeti felmérés során a megadott adatbázisokból ezen információk nem voltak kinyerhetőek, indokolt a szolgáltató megkeresése és megkérdezése a szolgáltatások rendelkezésre álló kapacitásáról és az ellátási területről.**

Ellátási terület: település, fővárosi kerület, kistérség, járás, megye, régió, ország egész területe.⁴⁹

Ezen információk nem minden szolgáltatás esetén kerülnek felrögzítésre a környezeti felmérés során, ezért az eredmény fül ezeket az információkat nem tartalmazza, csak a Környezet szolgáltatás háttéradat munkalapon található meg.

SZ6 Tömegközlekedéssel megközelíthető

Ebben az oszlopban kerül feltüntetésre, hogy a településen meglévő – az SZ5 oszlop soraiban azonosított – szolgáltatások tömegközlekedéssel megközelíthetőek-e.

Információforrás: Amennyiben a környezeti felmérés eredménye alapján nem megállapítható, hogy az adott szolgáltató tömegközlekedési eszközzel megközelíthető-e, úgy az alábbi információforrások állnak rendelkezésre: a szolgáltató szakmai programja (ha van ilyen), önkormányzati esélyegyenlőségi program, szolgáltatástervezési koncepció. **Amennyiben a környezeti felmérés eredménye és a dokumentumelemzés nem hoz eredményt, abban az esetben szükséges az azonosított szolgáltató felé kérdést intézni a közlekedési megközelíthetőség vonatkozásában.**

Ezen információkat az Excel adatbázis nem tartalmazza a szolgáltatóval kapcsolatban, csak a céltelepülésekre vonatkozóan, amennyiben az felrögzítik a felmérés során (Környezet település modul, háttéradat munkalap).

SZ7 Akadálymentesség, egyenlő esélyű hozzáférés

Ebben az oszlopban kerül feltüntetésre, hogy a településen meglévő szolgáltatások akadálymentesek-e, illetve az egyenlő esélyű hozzáférés biztosított-e.

Információforrás: A szolgáltató szakmai programja (ha van ilyen), önkormányzati esélyegyenlőségi program, szolgáltatástervezési koncepció. **Amennyiben a környezeti felmérés eredménye és a dokumentumelemzés nem hoz eredményt, abban az esetben indokolt az azonosított szolgáltató felé kérdést intézni az akadálymentesség, egyenlő esélyű hozzáférés vonatkozásában.**

Ezen információkat az Excel adatbázis nem tartalmazza.

SZ8 Szolgáltatásfejlesztés (pályázati vagy egyéb forrásból)

Ebben az oszlopban kerül feltüntetésre, hogy a településen meglévő szolgáltatások vonatkozásában fejlesztés van-e folyamatban (európai uniós, a Svájci Alap, az EGT Alap, a Norvég Alap vagy költségvetési támogatás révén), vagy tervez-e fejlesztést a település az adott szolgáltatásfejlesztés vonatkozásában.

⁴⁹ Forrás: **Szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzés iránti kérelem** (a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 15. § (1)-(2), valamint 4. számú melléklete alapján)

Információforrás: Szolgáltatásfejlesztési koncepció, önkormányzati esélyegyenlőségi program.
Amennyiben a környezeti felmérés eredménye és a dokumentumelemzés nem hoz eredményt, abban az esetben indokolt az önkormányzat / további feladatellátásra köteles szerv felé kérdést intézni a pályázati források vonatkozásában.

Ezen információkat az Excel adatbázis nem tartalmazza.

A szolgáltatási gyűri elemzésének eredménye

Az egyéni felmérésekre, a környezet felmérésére és az illetékes szolgáltatások megkeresésére épülő elemzés eredményeként az alábbi információkhoz jut a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény:

- **Tudja, hogy melyek a szükségletfelmérés szerint releváns szolgáltatások (szociális, egészségügyi, foglalkoztatási, rehabilitációs, képzési szolgáltatások) a támogatott lakhatás szolgáltatásaival érintett településen (településeken), és tudja, hogy melyek azok, amelyek esetében a szolgáltatásnyújtásról, és melyek azok, amelyek esetében a hozzáférés biztosításáról kell gondoskodnia.**
- **Tudja, hogy van (azt is, ha több ilyen van) vagy nincs a szolgáltatásoknak megfelelő szolgáltató a támogatott lakhatás szolgáltatásaival érintett településen (településeken).**
- **Tudja, hogy az azonosított szolgáltatók saját fenntartásban vagy más külső (önkormányzati, egyházi, civil, egyéb) fenntartó fenntartásában vannak-e.**
- **Tudja, hogy az azonosított szolgáltatók esetében a hozzáférés (kapacitás, közösségi közlekedéssel való elérhetőség, akadálymentesség) biztosított vagy nem biztosított.**
- **Tudja, hogy melyek azok a hiányterületek, amelyeket a szolgáltatástervezés során figyelembe kell vennie:**
 - a településen **nem áll rendelkezésre** a szolgáltatásokhoz szükséges szolgáltatástípus, sem saját, sem külső fenntartásban;
 - a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szükségletek kielégítéséhez szükséges kapacitás nem biztosított;
 - a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de a szolgáltató tömegközlekedéssel nem elérhető;
 - a szolgáltatástípus rendelkezésre áll ugyan, de az akadálymentesség nem biztosított.
- **A hiányterületek vonatkozásában tudja, hogy a településen van-e az adott szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat megvalósítása folyamatban vagy tervezés alatt, vagy nincsen a hiányterületet érintő fejlesztés.**

Ezen információk figyelembevételével fogja tudni leírni az intézmény jelen pontban, hogy milyen szolgáltatásokat biztosít, illetve tesz hozzáférhetővé a tervezett TL-struktúra, illetve a következő fejezetben minden egyes szolgáltatás kapcsán azt bemutatni, hogy azt hogyan biztosítja.

III. SZOLGÁLTATÁSI GYŰRI ÉS SZOLGÁLTATÁSI TERV

A környezeti felmérés és az arra épülő szolgáltatási gyűri elemzését követően az intézmény számára rendelkezésre áll az az információ, hogy a lakók szükségletei szerinti szolgáltatások a településen rendelkezésre állnak-e, a településen hozzáférhetőek-e.

Módszertani útmutatás: A támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató a Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv elkészítése keretében:

- azonosítja, hogy a támogatott lakhatásban biztosítandó szolgáltatások közül melyek azok, amelyeket köteles biztosítani, és melyek azok, amelyekhez a hozzáférést kell biztosítani;
- azonosítja, hogy a támogatott lakhatásban biztosítandó szolgáltatások közül melyek azok, amelyek biztosításában más külső (önkormányzati, egyházi, civil, egyéb) fenntartó bevonására építhet megállapodás keretében, és ezt tervben rögzíti (a tervezett együttműködés módját, keretét);
- azonosítja, hogy a támogatott lakhatás szolgáltatásai közül melyek azok, amelyeket saját fenntartásban a szolgáltatás részeként, vagy saját fenntartású szolgáltató (pl. alapszolgáltatás) útján biztosít majd, és tervben rögzíti a szolgáltatásnyújtás kereteit;
- meghatározza a támogatott lakhatásban biztosítandó szolgáltatások szakmai tartalmát, személyi-tárgyi feltételeit (figyelembe véve azt is, hogy ebben különbséget eredményezhet, hogy azt a szolgáltató saját fenntartásban vagy más szolgáltató bevonása útján kívánja biztosítani);
- a szolgáltatásnyújtás vonatkozásában azonosított hiányterületeken meghatározza a szükséges fejlesztéseket, ezek megvalósításának ütemezését, forrását, módját (figyelembe véve azt, hogy amennyiben alapszolgáltatás fejlesztése van folyamatban a településen, a fejlesztések egymással összhangban történjenek).

Ezért a tervezés következő lépéseként el kell végezni a szolgáltatások biztosítási formájára vonatkozó lehetőségek elemzését, illetve annak elemzését, hogy milyen területeken kell a szolgáltatók azonosítását, illetve a szolgáltatókkal való együttműködést biztosítani, **melyet a szolgáltatási gyűű elemzésére épülő, a 23. számú, Szempontok a szolgáltatások tervezéséhez (döntési mátrix) című táblázatban foglalt elemzési szempontok segítségével kell elvégezni!**

A táblázat célja, hogy a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény dönteni tudjon arról, hogy a szolgáltatási gyűűben azonosított szolgáltatásokat saját erőforrásból vagy külső kapacitás bevonása révén fogja biztosítani. A táblázat a korábbi felmérések, elemzések eredményére építve a támogatott lakhatás szolgáltatási struktúrájához igazodóan határozza meg a döntési szempontokat. Azonosítja a jogi szabályozás talaján, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltatónak van-e lehetősége arra, hogy az adott szolgáltatásnyújtásba külső szereplőt vonjon be (kiszerezhető-e az adott szolgáltatás). Amennyiben igen, annak milyen formái, lehetőségei biztosítottak? A táblázat szempontrendszerre mérlegelési szempontokat ad a döntéshez, továbbá lefekteti, hogy melyek azok az alapfeltételek, amelyek a szolgáltatás kiszerezéséhez (adott esetben létrehozásához) szükségesek, és milyen további szempontokat kell figyelembe vennie a szolgáltatónak a szükséges fejlesztésekhez. A táblázathoz útmutató kapcsolódik, egyes fogalmak megtalálhatók a módszertani útmutató *Fogalomtár* című fejezetében.

23. táblázat – Szempontok a szolgáltatások tervezéséhez (döntési mátrix)

Színek az adatok forrásának meghatározására:

	Az IFKT szolgáltatási gyűrű elemzéséből származó információk
	Az IFKT HR-tervből származó információk
	Jogszabály: szolgáltatásbiztosítás formái, „kiszerezés”, illetve együttműködés lehetősége (kötött tartalom)
	Kérdőíves felmérés, megkeresések
	Szempontok a „kiszerezés” vagy saját fenntartásban nyújtás lehetőségének elemzéséhez (kötött tartalom)

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEINEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
TÁMOGATOTT LAKHATÁS KERETÉBEN FINANSZÍROZOTT SZOLGÁLTATÁSOK	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTANI KELL MINDEN ESETBEN	LAKHATÁSI SZOLGÁLTATÁS ESETVITEL A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK ÉS A TÁRSADALMI ÉLETBEN VALÓ RÉSZVÉTEL SEGÍTŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉBEN VALÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS	NINCS, A FENNTARTÓ CSAK MAGA BIZTOSÍTHATJA			

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGÉNEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
	TL KERETÉBEN SZÜKSÉGLETFELMÉRÉS ALAPJÁN, IGÉNY ESETÉN BIZTOSÍTANI KELL	FELÜGYELET ÉTKEZTETÉS GONDOZÁS KÉSZSÉGFEJLESZTÉS TANÁCSADÁS PEDAGÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS GYÓGYPEDAGÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS SZÁLLÍTÁS HÁZTARTÁSI VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS	KISZERZŐDÉS LEHETŐSÉGE: szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel kötött megállapodás útján - kiserződés: támogatott lakhatást nyújtó fenntartóval hálózatban - intézményen kívüli szervezet: megállapodás	Kiserződés lehetősége: ➢ Stratégiai célkitűzés, hogy elsődleges szerepet kell kapnia a már meglévő, közösségi szolgáltatásoknak vagy az együttműködésen alapuló külső szolgáltatásfejlesztések generálásának. ➢ Ebben az esetben a támogatott lakhatás fenntartója külső szervezettel megállapodást köt a szolgáltatásnyújtásra. ➢ A források oldaláról indifferens, hogy az intézmény melyik megoldást választja (maga nyújtja, vagy kiserződi a szolgáltatást), a saját lakói után nem vehet igénybe más jogcímen járó állami támogatást. ➢ Az adott szolgáltatás biztosításának ellenértékét Támogatott lakhatás fenntartója a TL költségvetési támogatási összegéből adja át (megállapodás keretében) a külső szolgáltatónak (jogszabályilag nem meghatározott, hogy ez mekkora összeg, általában az irányadó	Kiserződés alapfeltétele: ➢ Van a szolgáltatás szempontjából releváns szolgáltató más (külső) fenntartó fenntartásban a településen, amelynél a szükséglettel rendelkező létszám vonatkozásában biztosított a férőhely, kapacitás, biztosítani tudja az adott szolgáltatás vonatkozásában a lakók számára az ellátást. ➢ A szolgáltatás a lakhatás céljából szolgáló ingatlanból tömegközlekedéssel megközelíthető, akadálymentes.	A megállapodások megkötéséhez szükséges további szempontok vizsgálata: ➢ A célcsoport szempontjából milyen minőségű a szolgáltatásai szakmai színvonala? ➢ Személyi-tárgyi feltételei megfelelőek-e? ➢ Milyen felkészültségű szakembereket alkalmaz adott szolgáltatás nyújtásához a képzettségüket tekintve? ➢ Milyen felkészültségű szakembereket alkalmaz adott szolgáltatás nyújtásához a tapasztalatukat tekintve? ➢ A szolgáltatás milyen forrásból finanszírozott? ➢ Kiserződés esetén biztosítani kell, hogy a külső szolgáltató pontosan ismerje a tervezett Támogatott lakhatás szolgáltatási

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEINEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
				<p>alapszolgáltatáshoz igazodik).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A lakó külső szolgáltató igénybevétele esetén is a támogatott lakhatásban rendelkezik jogviszonnal. ➤ A lakók a külső szolgáltató által nyújtott ellátás igénybevételeért is a támogatott lakhatást biztosító intézménynek fizetnek térítési díjat. ➤ A költségvetésben ez dologi kiadást fog jelenteni. ➤ A személyi tárgyi feltételeket a külső szolgáltató biztosítja. 		<p>portfólióját, ellátotti körét, a támogatási konstrukciókat.</p> <p>A megállapodás megkötéséhez továbbá szükséges az alábbi kérdések vizsgálata:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ a szolgáltatás (ok) összehangolása érdekében szükséges intézkedések, ➤ a szolgáltatások nyújtásának helye, ➤ a szolgáltatások vonatkozásában a létszámfeltételek és képesítési előírások, ➤ a szolgáltatásnyújtás finanszírozásának formája, ➤ a szolgáltatásnyújtással kapcsolatban felmerült költségek viselésének szabályai, ➤ a megállapodásban részes szociális intézmények (szolgáltatók) szakmai programja összehangolásához szükséges intézkedések, ➤ a szerződő felek közötti felelősségi

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEINEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
						szabályok meghatározása.
			FENNTARTÓ MAGA: SAJÁT FENNTARTÁSÁBAN ÁLLÓ szociális szolgáltatások útján	Saját fenntartásban álló (már meglévő) szociális szolgáltatás bevonásának lehetősége: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Az egy és ugyanazon fenntartói kézben lévő, de külön-külön önálló működési engedéllyel bíró ellátást a támogatott lakhatásban részesülők és külső személyek is igénybe vehetik. ➤ Az alapszolgáltatás költségvetése külön kerül megtervezésre. ➤ A lakók a saját fenntartású szolgáltató bevonása esetén is a támogatott lakhatásban rendelkezik jogviszonnyal. ➤ Térítési díj mind a saját lakóktól, mind a külső tagoktól kérhető az adott ellátásra vonatkozó szabályozás figyelembevételével. ➤ A lakó a saját fenntartású 	Saját fenntartásban álló (már meglévő) szociális szolgáltatás bevonásának alapfeltétele: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Van a szolgáltatás szempontjából releváns szolgáltató saját fenntartásban a településen, amelynél a szükséglettel rendelkező létszám vonatkozásában biztosított a férőhely, kapacitás. ➤ A szolgáltatás a lakhatás céljából szolgáló ingatlanból tömegközlekedéssel megközelíthető, akadálymentes. 	Saját fenntartásban álló (már meglévő) szociális szolgáltatás bevonásához szükséges további szempontok vizsgálata: <ul style="list-style-type: none"> ➤ A célcsoport szempontjából milyen minőségű a szolgáltatás szakmai színvonala? ➤ Személyi-tárgyi feltételei megfelelőek-e? ➤ Milyen felkészültségű szakembereket alkalmaz adott szolgáltatás nyújtásához a képzettségüket tekintve? ➤ Milyen felkészültségű szakembereket alkalmaz adott szolgáltatás

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEINEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
				<p>szolgáltató bevonása esetén is a támogatott lakhatást biztosító intézménynek fizetnek térítési díjat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A személyi-tárgyi feltételeket a saját fenntartású szolgáltató biztosítja. 		<p>nyújtásához a tapasztalatukat tekintve?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A szolgáltatás milyen forrásból finanszírozott?
			FENNTARTÓ MAGA: TÁMOGATOTT LAKHATÁS RÉSZEKÉNT	<p>Saját fenntartásban a szolgáltatás támogatott lakhatás részeként történő biztosításának lehetősége:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ebben az esetben a támogatott lakhatás működési nyilvántartásba vétele tartalmazza majd az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat, mint egy-egy szolgáltatási elemet (gondozás, étkezés stb.). ➤ Ez esetben a fenntartó a támogatott lakhatás keretében maga oldja meg a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételeit. ➤ A költségvetés kiadási oldalának tervezésekor ennek a bér- és dologi költségeit kell figyelembe venni. 	<p>Saját fenntartásban a szolgáltatás támogatott lakhatás részeként történő biztosításának alapfeltétele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nincs a szolgáltatás szempontjából releváns szolgáltató, illetve támogatott lakhatást nyújtó fenntartó sem saját, sem külső fenntartásban a településen, amelynél a szükséglettel rendelkező létszám vonatkozásában biztosított a férőhely, kapacitás. ➤ Ebben az esetben fontos az az információ, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában van-e folyamatban álló fejlesztés 	<p>Saját fenntartásban a szolgáltatás támogatott lakhatás részeként történő biztosításához szükséges további szempontok (fejlesztési igények) vizsgálata:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Milyen személyi és tárgyi feltételeket kell biztosítani a szolgáltatás létrehozásához? ➤ Milyen felkészültségű szakembereket tud alkalmazni az adott szolgáltatás nyújtásához a képzettségüket tekintve? ➤ Milyen felkészültségű szakembereket tud alkalmazni az adott szolgáltatás nyújtásához tapasztalatukat tekintve?

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEINEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
					(pályázat) az adott településen, hogy a fejlesztések egymással összhangban történjenek.	
TÁMOGATOTT LAKHATÁS SZOLGÁLTATÁS-NYÚJTÁSI KÖRÉBEN NEM FINANSZÍROZOTT SZOLGÁLTATÁSOK	AZON SZOLGÁLTATÁSOK, AMELYEKHEZ A TÁMOGATOTT LAKHATÁS KERETÉBEN SZÜKSÉGLET-FELMÉRÉS ALAPJÁN, IGÉNY ESETÉN HOZZÁFÉRÉST KELL BIZTOSÍTANIA A SZOLGÁLTATÓNAK	EGÉSZSÉG-ÜGYI ELLÁTÁS FOGLALKOZTATÁS OKTATÁS, KÉPZÉS	EGYÜTTMŰKÖDÉS BIZTOSÍTÁSA A SZOLGÁLTATÁSHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉRDEKÉBEN	Hozzáférés érdekében történő együttműködés lehetősége: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ezen szolgáltatások a támogatott lakhatásnak nem kötelező szolgáltatásnyújtási elemei, de a fenntartó köteles a hozzáférést biztosítani. ➤ Amennyiben a szükséglet szerinti szolgáltatások nem állnak rendelkezésre, sem külső, sem saját fenntartásban, és a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató azt nem tudja létrehozni (nagy beruházási igény, nincs rá forrás), az alapvetően megkérdőjelezi a támogatott lakhatás adott településre való telepíthetőségét. ➤ A TL-fenntartó ezért nem kérhet külön térítési díjat. ➤ Nincs pénzmozgás a két szolgáltató között, csak együttműködés. 	Hozzáférés érdekében történő együttműködés alapfeltétele: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Van a szolgáltatás szempontjából releváns szolgáltató a településen, amelynél a szükséglettel rendelkező létszám vonatkozásában biztosított a férőhely, kapacitás. ➤ A szolgáltatás a lakhatás céljából szolgáló ingatlanból tömegközlekedéssel megközelíthető, akadálymentes. 	Hozzáférés érdekében történő együttműködéshez szükséges további szempontok vizsgálata: <ul style="list-style-type: none"> ➤ A célcsoport szempontjából milyen minőségű a szolgáltatás szakmai színvonala? ➤ Személyi-tárgyi feltételei megfelelőek-e? ➤ Biztosítani kell, hogy a külső szolgáltató pontosan ismerje a tervezett támogatott lakhatás szolgáltatási portfólióját, ellátotti körét, a támogatási konstrukciókat.

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEINEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
			FENNTARTÓ MAGA: SAJÁT FENNTARTÁSÁBAN KÜLÖN JOGSZABÁLY, KÜLÖN ENGEDÉLY ALAPJÁN NEM TÁMOGATOTT LAKHATÁS KERETÉBEN	<p>Saját fenntartásban nem támogatott lakhatás részeként (külön jogszabály, külön engedély, külön finanszírozás) szerinti szolgáltatás létrehozásának lehetősége:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ezen szolgáltatások a támogatott lakhatásnak nem kötelező szolgáltatásnyújtási elemei, de a fenntartó köteles a hozzáférést biztosítani. ➤ Ha nem áll rendelkezésre a településen szolgáltató, a hiányzó szolgáltatás létrehozására a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató erőfeszítéseket tehet. ➤ Saját fenntartásban a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató külön jogszabály szerinti működési engedély alapján (pl. engedély szakápolásra). ➤ Nagy beruházási igény. ➤ A személyi és tárgyi feltételeket a fenntartónak kell biztosítania! ➤ A személyi és tárgyi feltételeket ágazatonként vizsgálni kell (pl. egészségügyi szolgáltatások engedélyezésének személyi és tárgyi feltételei). ➤ Vizsgálni kell a létrehozandó 	<p>Saját fenntartásban nem támogatott lakhatás részeként (külön jogszabály, külön engedély, külön finanszírozás) szerinti szolgáltatás létrehozásának alapfeltétele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nincs a szolgáltatás szempontjából releváns szolgáltató sem saját, sem külső fenntartásban a településen, amelynél a szükséglettel rendelkező létszám vonatkozásában biztosított a szolgáltatáshoz való hozzáférés. ➤ Ebben az esetben fontos az az információ, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában van-e folyamatban álló fejlesztés (pályázat) az adott településen, hogy a fejlesztések egymással összhangban történjenek. 	<p>Saját fenntartásban nem támogatott lakhatás részeként (külön jogszabály, külön engedély, külön finanszírozás) szerinti szolgáltatás létrehozásának vizsgálata:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A személyi és tárgyi feltételeket ágazatonként vizsgálni kell (pl. egészségügyi szolgáltatások engedélyezésének személyi és tárgyi feltételei). ➤ Vizsgálni kell, hogy pályázat vagy bármely forrás biztosít-e forrást a szolgáltatás létrehozására. ➤ Vizsgálni kell a létrehozandó szolgáltatás fenntarthatóságát. ➤ Vizsgálni kell a létrehozandó szolgáltatás finanszírozását.

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS MÓDJA	TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	SZOLGÁLTATÁS-BIZTOSÍTÁS FORMÁI, KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE	SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEINEK ELEMZÉSÉHEZ, ÉS A DÖNTÉSHEZ	A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI	A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK
				<p>szolgáltatás fenntarthatóságát, finanszírozását.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vizsgálni kell, hogy pályázat vagy bármely forrás biztosít-e forrást a szolgáltatás létrehozására. ➤ Finanszírozás az adott ágazati szabályok és támogatási konstrukció szerint. 		

Útmutató a Szempontok a szolgáltatások tervezéséhez (döntési mátrix) című táblázathoz

A táblázat oszlopai:

D1 FINANSZÍROZÁSI KATEGÓRIA: Az oszlopban jelölésre kerül, hogy melyek azok a szolgáltatási kategóriák, amelyek a szociális szolgáltatások finanszírozásának szabályai szerint a támogatott lakhatás keretében kerülnek finanszírozásra, és melyek azok, amelyek nem a szociális szolgáltatások finanszírozásának szabályai szerint, hanem más ágazati területen (egészségügy, oktatás, foglalkoztatás) kerülnek finanszírozásra.

D2 SZOLGÁLTATÁSBIZTOSÍTÁS MÓDJA: Az oszlopban jelölésre kerül, hogy az adott szolgáltatás nyújtásában milyen kötelezettsége van a fenntartónak (minden esetben biztosítania kell, szükséglet esetén biztosítania kell, szükséglet esetén a hozzáférést biztosítania kell).

D3 A TL KERETÉBEN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK: Ebben az oszlopban az összes olyan szolgáltatás feltüntetésre kerül, amelyet a fenntartó köteles biztosítani, illetve minden olyan szolgáltatás, amelyre igény, szükséglet merül fel (Adatforrás: Szolgáltatási gyűrű elemzése, 4. sz. táblázat).

D4 SZOLGÁLTATÁSBIZTOSÍTÁS FORMÁI – KISZERZŐDÉS, SAJÁT FENNTARTÁS, EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGE: Az oszlopban feltüntetésre kerül, hogy a jogszabály értelmében (Szt. 75. § (3) bekezdés alapján) az adott szolgáltatási kategória vonatkozásában biztosított-e a kiszereződés lehetősége. A táblázat ezen oszlopa a jogi szabályozás talaján rögzíti, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában milyen lehetőségei vannak a támogatott lakhatás fenntartójának a szolgáltatásbiztosításban. Ezek jogszabályi kategóriák.

D5 SZEMPONTOK A KISZERZŐDÉS, A SAJÁT FENNTARTÁS, AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGÉNEK ELEMZÉSÉHEZ:

Az oszlopban a módszertan szempontokat ad ahhoz, hogy a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény dönteni tudjon arról, hogy a szolgáltatási gyűrűben azonosított szolgáltatásokat saját erőforrásból vagy külső kapacitás bevonása révén fogja biztosítani. A táblázat a korábbi felmérések, elemzések eredményére építve a támogatott lakhatás szolgáltatási struktúrájához igazodóan határozza meg a döntési szempontokat. Azonosítja a jogi szabályozás talaján, hogy az adott szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltatónak van-e lehetősége arra, hogy az adott szolgáltatásnyújtásba külső szereplőt vonjon be (kiszereződhet-e az adott szolgáltatás). Amennyiben igen, annak milyen formái, lehetőségei biztosítottak. A táblázat szempontrendszere mérlegelési szempontokat ad a döntéshez, továbbá lefekteti, hogy melyek azok az alapfeltételek, amelyek a szolgáltatás kiszereződéséhez (adott esetben létrehozásához) szükségesek, és milyen további szempontokat kell figyelembe vennie a szolgáltatónak a szükséges fejlesztésekhez.

D6 A HOZZÁFÉRÉS ALAPFELTÉTELEI:

Ez az oszlop azokat a feltételeket tartalmazza, amelyek hiányában nem megalapozott a döntés a szolgáltatás létrehozását, kiszereződését vagy az együttműködést illetően. A Hozzáférés alapfeltételeit a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény a szolgáltatási gyűrű terv elemzésekor felmérte, így **ezek az információk jelen elemzésnél rendelkezésre állnak.**

D7 A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI SZEMPONTOK: Ebben az oszlopban kerülnek feltüntetésre azok a szempontok, amelyeket az intézménynek mindenképpen figyelembe kell vennie annak a döntésnek a meghozatalában, hogy egy adott szolgáltatást saját fenntartásban vagy külső szolgáltató igénybevételével kíván biztosítani. Az információk a megkereséseken (kérdőív) alapulnak. (Ezen információk megszerzése érdekében a megalapozott szolgáltatástervezés érdekében a megadott kérdések mentén szükséges, hogy a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató megkeressen más intézményeket/szolgáltatókat. Ez alól az oszlopban kivétel a saját fenntartású szolgáltatásban a támogatott lakhatás részeként további szempontok (fejlesztési igények) vizsgálata, ahol a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató az IFKT HR-felmérésre és HR-tervre támaszkodik.

A táblázatban rögzített szempontok figyelembevételével a szolgáltató a szolgáltatástervezés keretében elvégzi az összes szolgáltatás vonatkozásában annak elemzését, hogy azok reálisan

a településről más szolgáltató bevonásával biztosíthatóak, vagy a fenntartónak saját fenntartásban kell biztosítania (nem kötelező szolgáltatás esetén erőfeszítést tenni annak érdekében, hogy a hiányzó szolgáltatást létrehozza).

Az intézmény a 22. és 23. táblázat segítségével történő elemzés eredményét szolgáltatásonként a tervsablonban szerepeltetett szolgáltatásfejlesztés-tervezési sablonokban rögzíti, illetve a fejezetben szövegesen is bemutatja az eredményeket abból a szempontból, hogy a szolgáltatásokat ki biztosítja.

Ajánlások

Bélapátfalva szolgáltatásfejlesztése

Ajánljuk, hogy a támogatott lakhatást tervező szolgáltató, intézmény Szakoly és Bélapátfalva férőhelykiváltási folyamatának megismerése érdekében tegyen helyszíni látogatást az intézményeknél, tekintve, hogy szolgáltatásstervezésük nagyon előremutató módon kapcsolta össze a lakók szükségleteit a szükséges szolgáltatási tartalommal és létszámmal. Mivel a szolgáltatásstervezésük módszertana nyilvános dokumentumban nem került lefektetésre, ezért javasoljuk a helyszíni látogatást.

Önirányított Támogatás

Szervezet és helyt adó ország: Kehitysvammaisten Palvelusäätiö (Értelmi Fogyatékos Személyek Szolgáltató Alapítványa –KVPS) – Finnország. A megvalósítás éve: 2010–2013.
A megoldás típusa: Fogyatékos személyek rugalmas, személyközpontú támogatása.

Az ÖIT modell a fogyatékos személyt helyezi a szolgáltatások megtervezése és megszervezése középpontjába, és a támogatást a lehető legrugalmasabb módon a személy köré rendezi, az illető valós szükségleteihez és elképzeléseihez igazodva.

Az ígéretes gyakorlat megvalósítása

Két finnországi civil szervezet, a KVPS és a FAIDD kidolgozott egy modellt az ÖIT megvalósítására, amely a finn jogi környezethez igazodva tenné lehetővé a fogyatékos személyek számára szolgáltatások nyújtását. Párbeszédet folytattak a Szociális és Egészségügyi Minisztériummal, a Finn Helyi és Regionális Hatóságok Szövetségével, a Társadalombiztosítási Intézettel, a fogyatékos személyek szervezeteivel, a helyi hatóságokkal, valamint a szolgáltatókkal.

A kísérleti projekt elsődleges célja az volt, hogy a finn fogyatékosügyi szolgáltató rendszer minél szélesebb skálán, minél több lehetőséget kínáljon a fogyatékosokkal élőknek az önrendelkezésre. A helyi hatóságokkal együttműködésben két földrajzi területen valósult meg egyéni pénzkezeléssel és személyközpontú tervezéssel kapcsolatos mintaprojekt. A projektekben fogyatékos személyek, családtagjaik, a helyi hatóságok és szolgáltatók vettek részt.

A szervezők képzéseket, tanácsadást és csoportos tevékenységeket biztosítottak a résztvevők számára, így támogatva őket az egész folyamat során. A projekt során az értelmi fogyatékos fiatalok és felnőttek számára biztosítandó önirányított támogatással (ÖIT) és személyközpontú tervezéssel (SZKT) kapcsolatban is készültek anyagok.

A folyamat

1. lépés: Személyközpontú tervezés (SZKT)

Az SZKT esetében az érintett személy és legközelebbi hozzátartozói bevonásával megbeszélésre és meghatározásra kerültek az illető vágyai, tervei és erősségei. Az önirányított támogatás sok esetben a jövőben várható változásokra és az azokhoz nyújtható támogatási formákra koncentrálnak. Éppen ezért nagyon fontos a következő kérdésekre is kitérni: „Mi az, amin nem szeretnék változtatni az életemben? Mik azok a dolgok, amelyek most is jól működnek?”

2. lépés: Támogatási igények felmérése

Ez vagy önértékelés útján valósult meg, vagy az érintett személy és a helyi hatóságok közösen értékelték ki a támogatási igényeket a szociális munkások által már egyébként is alkalmazott módszerek és felmérő eszközök vagy a projekt során kidolgozott, akadálymentesített „Näin minä pärjään” eszköz használatával. A felmérés alapján felvázolták az illető költségvetését. Ha például változtatni szeretett volna a lakhatással vagy a napközbeni tevékenységeivel kapcsolatban igénybe vett támogatáson, tudni kellett, hogy milyen szolgáltatásokra és pénzügyi támogatásra jogosult a finnországi fogyatékosügyi törvény alapján.

3. lépés: Az egyéni költségvetés elkészítése

Az egyéni költségvetés annak alapján készült, hogy az illető mi mindenen szeretett volna változtatni, mit szeretett volna elérni, és milyen támogatási igényeket jelzett. A jól működő dolgokon nem változtattak.

4. lépés: Támogatási terv

A támogatási tervet az érintett személy készítette el kísérője, valamint egy szociális munkás/esetmenedzser segítségével. A támogatási tervben világosan rögzített, hogy milyen jellegű támogatások fognak sorra kerülni, és hogyan, illetve hogy mikor és miként kezelik majd az érintettek az esetleges kockázatokat. A támogatási terveket ezután a finanszírozásért felelős állami hatóságok is kiértékeltek.

5. lépés: A támogatás személyre szabása

Ezt követően gyakran megváltoztak a támogatások, vagy egyéb intézkedésekre került sor. Ez bizonyos esetekben azt jelentette, hogy a támogatott megbízott egy személyi segítőt vagy támogatót, intézményből saját lakásba költözött, új dolgokat tanult, állást vállalt, vagy megkapta az ahhoz szükséges támogatást. Az egyéni költségvetést kizárólag az SZKT keretében foglalt támogatási tevékenységekre fordították.

6. lépés: Értékelés

Végezetül az érintett személy, valamint legközelebbi hozzátartozói és az állami hatóságok értékelése és a velük történő egyeztetés alapján lehetett megállapítani, hogy valóban megfelelő-e a támogatás. Ily módon pozitív változás és a fogyatékos személyek és a helyi hatóságok közti hatékony együttműködés valósulhatott meg.

A megoldás/projekt főbb erősségei

A kutatás szerint a megoldás határozott erősségeként említhető, hogy az ÖIT akkor is megvalósítható, ha hiányoznak a megfelelő jogszabályi keretek, amennyiben úgy alakítják, hogy rugalmasan illeszkedjen a meglévő szolgáltató rendszerbe.

Az emberek a személyre szabott szolgáltatásokból és támogatásból profitálnak, ha ők maguk szabhatják meg, hogy milyen szolgáltatásokat kívánnak igénybe venni. A folyamat során a fogyatékos emberek és családtagjaik új lehetőségeket kaptak az önálló cselekvésre.

A szociális munkások és esetmenedzserek felismerték annak fontosságát, hogy az érintettet is meg kell hallani és hallgatni, és elmozdultak a valódi partnerkapcsolat és a szolgáltatások személyre szabása felé. A megfelelő támogatások és szolgáltatások pozitív változásokat idéznek elő a fogyatékos személyek életében, azok pedig nagyobb fokú függetlenséget és jobb életminőséget eredményeznek.

A fogyatékos embereknek támogatásra, valamint jó minőségű szolgáltatásokra és szolgáltatókra van szükségük. Éppen ezért az ÖIT lehetőséget teremt a rugalmas és innovatív szolgáltatásra helyi és országos szinten egyaránt.

Az ÖIT láthatóan az ENSZ Egyezmény 9. (Hozzáférhetőség), 12. (A törvény előtti egyenlőség) és 19. (Önálló életvitel és a közösségbe való befogadás) cikkében megfogalmazott jogokat mozdítja elő. Az ÖIT nem ütközik a finn jogszabályokkal, de egyelőre nem ismerik el hivatalosan a szociális szolgáltatások szervezésének egyik lehetséges módjaként.

Az ÖIT elősegíti a fogyatékossgal élő személyek önrendelkezését, lehetővé téve, hogy hangot adhassanak vágyaiknak és elképzeléseiknek. Az ÖIT révén az érintett személy kerül döntéshozó helyzetbe a neki nyújtott támogatásokat illetően.

(Forrás: Cselekvőképességgel és az igazságszolgáltatáshoz való hozzáféréssel kapcsolatos ígéretes gyakorlatok útmutatója. AJuPID, 2015.)

4. MODUL

SZOLGÁLTATÁSI INGATLANOK

A modul célja	Bemutatja a fogyatékos személyek szükségleteinek leginkább megfelelő ingatlanok kiválasztási szempontjait, útmutatást ad a kiválasztás módjára, folyamatára, valamint a felmérésbe bevonandó szakemberekre vonatkozóan. Az ingatlanok felmérésének folyamata az ingatlanvásárlásra (építési telek vagy felújítandó/átalakítandó épület) vonatkozó előszerződés megkötésével vagy a kiválasztott ingatlanok megvásárlásával ér véget.
A modulhoz ajánlott eszköz	Folyamatleírás Szereplők azonosítása Szempontok az ingatlan kiválasztásához
Személyi feltételek	A felmérésért felelős: <ul style="list-style-type: none"> • Beruházó (fenntartó) A felmérés elkészítésében részt vesz: <ul style="list-style-type: none"> • Intézményvezető • Műszaki-építésügyi szakemberek, szakvállalkozók • Ingatlanszakértő/tanácsadó
Tárgyi feltételek	Számítógép. internet-hozzáféréssel, fénymásoló gép, telefon
A felmérés elkészítésének időigénye	2 hónap

Bevezető

Az IFKT módszertan *Potenciális ingatlanok felmérése* című modulja bemutatja a fogyatékos személyek szükségleteinek leginkább megfelelő ingatlanok kiválasztási szempontjait, útmutatást ad a kiválasztás módjára, folyamatára, valamint a felmérésbe bevonandó szakemberekre vonatkozóan.

A *Potenciális ingatlanok felmérése* modul a Hol? kérdésre keresi a választ, alkalmazása során a lakók igényei és szükségletei, valamint az intézmény tervezett szolgáltatási portfóliója alapján a következő lépésekben nyújt segítséget:

- települések kiválasztása,
- településrészek, kiválasztása,
- ingatlanok (építési telek és átalakítandó épületek) kiválasztása.

A *Potenciális ingatlanok felmérése* modul alapvető célja, hogy segítséget nyújtson olyan települések, településrészek kiválasztáshoz, ahol az objektíven meghatározható adottságok (szolgáltatási gyűri megléte, szolgáltatások elérhetősége) mellett rendelkezésre áll a település vezetése és a véleményformálók (pl. civil szervezetek, egyházak stb.) támogatása, különös tekintettel a leendő szomszédok befogadó attitűdjére.

A modul kitér a szolgáltatási célú ingatlanok kiválasztására, amennyiben azok szükségesek, a rendelkezésre álló források lehetővé teszik a létesítést és kialakíthatóak a lakhatási célú ingatlanok környezetében vagy azoktól olyan távolságra, mely a szolgáltatásnyújtás és az üzemeltetés szempontjából is megfelelő.

A modul bemutatja, hogy a felmérés során hogyan juthatunk el a Hol? kérdésre adott jó válaszhoz, azaz hogy hol legyenek a támogatott lakhatás ingatlanjai, illetve melyek azok az építési-műszaki és építési-beruházói szempontok, amelyek az optimális ingatlanok kiválasztását és létesítését elősegítik, melyek azok az ingatlanok, amelyek megfelelnek:

- a fogyatékos személyek lakhatással szemben támasztott igényeinek, szükségleteinek, valamint a jogszabályi környezet által meghatározott igényeknek adott pillanatban és hosszú távon;

- a támogatott lakhatás szolgáltatást nyújtók szakmai és humán szempontjainak, valamint annak az intézményi struktúrájának, melyben ők a tevékenységüket kifejtik;
- fenntarthatók legyenek, műszakilag és gazdaságilag a rendelkezésre álló és változó humán és gazdasági feltételek között;
- az ingatlan megszerzésre és létesítésre vonatkozó jogszabályoknak, szakmai ajánlásoknak, valamint a megszerzés és létesítés folyamatában a kötelező gondosság elvének;
- a rendelkezésre álló költségfedezetnek;
- a mindenkor hatályos közbeszerzést szabályozó törvényi helyeknek, különösen a hatályos 2015. évi CXLI. törvénynek (törvény a közbeszerzésekről) és 306/2011. (XII. 23.) Korm. rendeletnek az építési beruházások közbeszerzésének részletes szabályairól.

A főnti célok érvényesülése érdekében az alábbi területeken foglaljuk össze a hasznos ismereteket, adunk információt:

- támpont nyújtása az ingatlanok feltérképezésének módjára, az ebben segítséget nyújtó szereplők körére;
- a kiváltás céltelepülések, illetve a településrészek kiválasztásának szempontjai;
- a potenciális ingatlanok kiválasztásával szemben támasztott követelmények összegyűjtése és annak eldöntése, hogy a kiváltás meglévő ingatlan fejlesztésével, új ingatlan vásárlásával és építési beruházással vagy használt ingatlan megvásárlásával és átalakításával történik;
- az ingatlan vásárlását megelőző és követő műszaki cselekmények körének bemutatása (a közműhálózat kapacitásnövelésétől az akadálymentesítésig);
- útmutató megfogalmazása az ingatlankosár elkészítéséhez, mely bemeneti feltétele az ingatlanportfólió kialakításának.

A modul bemutatja azokat a műszaki, gazdasági, jogi fogalmakat melyek a főnti folyamat sikeressége érdekében a fenntartónak, az intézményvezetőnek és a kiváltási projekt menedzsmentjének ismerni kell, hogy kommunikációja a folyamatban részt vevő szakmai team tagjaival és az eljáró hatóság képviselőivel eredményes legyen.

A *Potenciális ingatlanok felmérése* modul támaszkodik a lakók felmérésének és az egyéni kiváltási terveinek, a szolgáltatási környezet felmérésének és a szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési tervnek az eredményeire, valamint összhangban van a HR-tervvel. Az ingatlanok felmérésének folyamata az ingatlanvásárlásra vonatkozó előszerződés megkötésével vagy a kiválasztott ingatlan megvásárlásával ér véget. Az ingatlanok kiválasztását követi a beruházáshoz szükséges tervezési módszereket bemutató *Ingatlanportfólió* modul. A két modul összefüggéseit mutatja be az alábbi ábra.

8. ábra – A Potenciális ingatlanok felmérése és az Ingatlanportfólió modulok lehatárolása



Támogatott lakhatás

Az intézettelenítésnek nevezett folyamat *eredményeként* a nagylétszámú bentlakásos intézményeket fokozatosan kislétszámú szolgáltatásokkal váltják fel. Közösségi szolgáltatások az olyan szolgáltatások, amelyek lehetővé teszik az egyén számára a közösségi életvitelt, a gyerekek esetében pedig azt, hogy ne intézményben, hanem családi környezetben nőjenek fel. (Közös európai útmutató, 2012).

A nagylétszámú intézményi elhelyezés helyett a fogyatékos emberek számára olyan szolgáltatásokat kell kialakítani, amelyek a helyi közösségben való életvitelt támogatják, és csoportos megoldások helyett személyre szabott lakhatást és szolgáltatásokat kínálnak.

Közösségi lakhatás alatt olyan szolgáltatások összességét értjük, amelyek lehetővé teszik, hogy a fogyatékos személyek ugyanolyan körülmények között éljenek, mint a nem fogyatékos állampolgárok az adott társadalmi-gazdasági feltételek között.

Közösségi lakhatásról akkor beszélünk, ha az alábbi alapelvek teljesülnek:

1. A lakhatást nyújtó szolgáltatást a többségi társadalom lakóhelyén, átlagos lakóingatlanokban nyújtják. A lakóingatlanok belterületen, lakott környezetben helyezkednek el és átlagos minőségűek. Nem szükséges, hogy az ingatlanok jobbakk, újabbakk legyenek, mint a helyi lakosság által használt átlagos házak vagy lakások.
2. A közösségi lakhatásnak minden fogyatékos személy számára hozzáférhetőnek kell lennie. A fogyatékos típusa és súlyossága nem lehet indoka annak, hogy bárkitől megtagadják a közösségi lakhatásban való részvételt. A súlyosan, halmozottan fogyatékos személyek éppen úgy célcsoportja a közösségi lakhatásnak, mint az enyhe fokban fogyatékos vagy a pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek.
3. A lakhatási szolgáltatások akadálymentesek és hozzáférhetők, és megfelelnek a felhasználó személyek egyéni igényeinek.
4. A felhasználók maguk döntenek arról, hol és kivel kívánnak lakni. Döntéseiket nem pusztán figyelembe veszik, hanem ténylegesen ők rendelkeznek a döntések meghozatalához szükséges jogi kompetenciával, vagyis a polgári jog szerinti cselekvőképességgel. Ha döntéshozatalukban támogatásra van szükségük, ez a támogatás rendelkezésre áll (támogatott döntéshozatal).
5. A felhasználók bármilyen segítséget megkapnak ahhoz, hogy részt vegyenek a helyi közösség életében. Ez azt jelenti, hogy hozzáférnek foglalkoztatással, közlekedéssel és személyes ügyeik intézéséhez szükséges támogatáshoz, asszisztenciához (Kopasz Marianna – Simonovits Bori – Kozma Ágnes – Bernát Anikó – Verdes Tamás – Bugarszki Zsolt, 2016).

A Társaság a Lakásépítésért, Lakásfelújításért Egyesület 2003. évi szociológiai vizsgálata alapján Magyarországon a lakás az életminőség egyik meghatározó tényezője: az élet fizikai kerete és a társadalmi státusz egyik meghatározó eleme is. A legtöbb háztartásban a lakás a legértékesebb vagyontárgy, ezért az ezzel kapcsolatos stratégia, döntések évekre, sőt évtizedekre meghatározhatják a háztartás életét.

A támogatott lakhatást mint szociális ellátást a **1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról** (Szt. vagy szociális törvény) rendelkezései szabályozzák.

Támogatott lakhatás

75. § (1) A támogatott lakhatás a fogyatékos személyek, a pszichiátriai betegek – ide nem értve a demens személyeket – és a szenvedélybetegek részére biztosított ellátás, amely az életkornak, egészségi állapotnak és önellátási képességnek megfelelően, az ellátott önálló életvitelének fenntartása, illetve elősegítése érdekében biztosítja

- a) a lakhatási szolgáltatást,
- b) az önálló életvitel fenntartása, segítése érdekében a mentálhigiénés, szociális munka körébe tartozó és egyéb támogató technikák alkalmazásával végzett esetvitelt,
- c) a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevételeiben való segítségnyújtást,
- d) az ellátott komplex szükségletfelmérése alapján, erre vonatkozó igény esetén
- da) a felügyeletet,

- db) az étkeztetést,
- dc) a gondozást,
- dd) a készségfejlesztést,
- de) a tanácsadást,
- df) a pedagógiai segítségnyújtást,
- dg) a gyógypedagógiai segítségnyújtást,
- dh) a szállítást,
- di) a háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást.

(2) Az (1) bekezdés d) pontja szerinti **szolgáltatási elemeket a fenntartó**

- a) a (3) bekezdés szerinti szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel a szolgáltatási elem nyújtására kötött megállapodás útján,
- b) a támogatott lakhatás részeként, a szakmai létszám és tárgyi feltételek teljesítésével,
- c) a szintén saját fenntartásában álló, (3) bekezdés szerinti szociális szolgáltatások útján, vagy
- d) az (1) bekezdés d) pontja szerinti szolgáltatási elemekre kiterjedő tevékenységi köre szerinti, a szolgáltatói nyilvántartásba jogerősen bejegyzett szervezet útján, az intézményi szolgáltatások intézményen kívüli szervezet által történő ellátásának szabályai szerint biztosíthatja.

(3) A (2) bekezdés a) és c) pontja szerinti esetben

- a) a felügyeletet jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, támogató szolgáltatás vagy nappali ellátás,
- b) az étkeztetést étkeztetés vagy nappali ellátás,
- c) a gondozást házi segítségnyújtás, közösségi alapellátás, támogató szolgáltatás vagy nappali ellátás,
- d) a készségfejlesztést közösségi alapellátás, támogató szolgáltatás vagy nappali ellátás,
- e) a tanácsadást közösségi alapellátás, támogató szolgáltatás, nappali ellátás vagy család- és gyermekjóléti szolgáltatás,
- f) a pedagógiai segítségnyújtást támogató szolgáltatás, nappali ellátás, család- és gyermekjóléti szolgáltatás vagy gyermekek napközbeni ellátása,
- g) a gyógypedagógiai segítségnyújtást támogató szolgáltatás, nappali ellátás vagy család- és gyermekjóléti szolgáltatás,
- h) a szállítást támogató szolgáltatás vagy falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás,
- i) a háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást házi segítségnyújtás, nappali ellátás vagy támogató szolgáltatás nyújtására a szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzés alapján jogosult szervezet útján lehet biztosítani.

(4) A (2) bekezdés d) pontja szerinti esetben a szolgáltatási elemek olyan, a tevékenységi köre szerinti, a szolgáltatói nyilvántartásba jogerősen bejegyzett szervezet útján láthatóak el, amelynek szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett adatai között azonosíthatóan szerepel az (1) bekezdés d) pontja szerinti tevékenység megnevezése.

(5) **A lakhatási szolgáltatás**

- a) legfeljebb hat fő számára kialakított lakásban vagy házban, vagy
- b) hét-tizenkét fő számára kialakított lakásban vagy házban, vagy
- c) legfeljebb ötven fő elhelyezésére szolgáló lakások, épületek együttesében biztosítható.

(6) Támogatott lakhatás – a (7) bekezdés szerinti kivétellel – a komplex szükségletfelmérés, illetve fogyatékos személy esetében a 70. § (5) bekezdése szerinti alapvizsgálat és a komplex szükségletfelmérés megtörténtét követően, annak eredménye alapján nyújtható.

(7) Ha az ellátott ápolást, gondozást nyújtó intézményből vagy ápoló-gondozó célú lakóotthonból kerül támogatott lakhatásba, az ellátott komplex szükségletfelmérését – folyamatos ellátása mellett – az intézményvezető végzi el. A komplex szükségletfelmérés alapján kell meghatározni az (1) bekezdés d) pontja szerinti szolgáltatási elemeket, annak eredménye azonban a támogatott lakhatásra való jogosultságot nem érinti.

(8) Ha az ellátott 50 férőhelyesnél nagyobb ápolást, gondozást nyújtó intézményből kerül támogatott lakhatásba, az ápolást, gondozást nyújtó intézmény férőhelyszámát – a támogatott lakhatásba átkerülő ellátottak számával megegyezően – csökkenteni kell.

(9) A támogatott lakhatásra egyebekben a bentlakásos intézményekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy

a) az ellátás – a komplex szükségletfelmérés alapján – határozott vagy határozatlan időtartamú,

b) az 58/A. § (2) és (2a) bekezdését, a 85/B. §-t, a 94. § (1) bekezdés b)–d) pontját, valamint (2) és (3) bekezdését, a 94/A. § (4) bekezdését, a 99. §-t, a 99/A. §-t és a 105. §-t nem kell alkalmazni.

A TL tárgyi feltételeit a **1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről** (szakmai rendelet) tartalmazza.

A támogatott lakhatás tárgyi követelményei

110/E. § (1) Támogatott lakhatás kialakítására az a lakás alkalmas, amely

a) 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával, főzőhellyel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakótérrel, térbővülettel), fürdőhellyel és vécével,

b) közművesítettséggel (legalább villany- és vízellátással),

c) melegvíz-ellátással, és

d) egyedi fűtési móddal

rendelkezik.

(2) A támogatott lakhatást biztosító ingatlanok esetében az igénybevevő fogyatékosági típusának megfelelő speciális szükségletekhez igazodva kell biztosítani az akadálymentes használatot. Az igénybevevő állapotának változása esetén a változáshoz igazodó akadálymentesítésről is gondoskodni kell.

(3) Az Szt. 75. § (2) bekezdés a) és b) pontja szerinti esetben egy lakószobában, az Szt. 75. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetben egy lakásban legfeljebb két személy helyezhető el.

(4) A közművesítettség szempontjából az (1) bekezdésnek megfelelő az a lakás is, amely a környezettudatosság és a fenntarthatóság érdekében alternatív módszerekkel (pl. napelem, geotermikus energia) biztosítja a villany- és vízellátást.

110/F. § (1) Az Szt. 75. § (1) bekezdés a) pontja szerinti lakhatási szolgáltatással összefüggő, az Szt. 75. § (1) bekezdés b)–d) pontjában meghatározott szolgáltatásokat olyan módon kell biztosítani, hogy az érintett ingatlanok egymástól elkülönült földrészleten helyezkedjenek el.

(2) Az Szt. 75. § (2) bekezdése szerinti lakhatási szolgáltatások másik, Szt. 75. § (2) bekezdése szerinti lakhatási szolgáltatásokkal szomszédos földrészleteken nem biztosíthatók, kivéve az olyan lakhatási formákat, amelyek 2012. december 31-én működési engedéllyel rendelkező lakóotthon elhelyezését szolgáló ingatlanon jöttek létre.

(3) Ha a fenntartó, illetve a hálózat több helyszínen biztosít lakhatási szolgáltatást, az ellátást igénybe vevőnek a lakások megtekintését és a további ott lakók megismerését követően fel kell ajánlani a választás lehetőségét.

A fenti idézetekben a lakhatás céljából szolgáló ingatlanra a jogszabály lakásként, épületek együtteseként utal, ugyanakkor szakmapolitikai dokumentumok használják létszámtól függően a lakás (6 főig), a lakóotthon (7-12 fő), illetve a lakócentrum (50 főig) megjelölést. A módszertanban igyekszünk elsősorban a jogi terminológiát követni, azonban helyenként, ahol az ingatlan mérete valamilyen okból fontos, a lakás mellett a lakóotthon és lakócentrum kifejezéseket is használjuk.

A TL lakó- és szolgáltatási célú ingatlanjait úgy kell kiválasztani és kialakítani, hogy a fenti elveknek és jogszabályoknak megfeleljenek.

A tervezés és megvalósítás során minden esetben az egyetemes tervezés elvének és az egyéni szükségleteknek a szem előtt tartásával kell eljárni. **A lakhatást és támogatást az életterek szintjén is el kell választani, törekedni kell a decentralizált elhelyezésre a tömbösített, lakócentrumszerű elhelyezéssel szemben.** A decentralizált elhelyezés ugyanolyan típusú és méretű lakásokat és házakat jelent, amilyenekben a többségi társadalom tagjai élnek, és amelyek decentralizáltan helyezkednek el a társadalom tagjai által lakott területeken. Úgy kell kialakítani számukra az életkörülményeket, hogy azok az adott társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának a lehető legteljesebb mértékben megfeleljenek. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a fogyatékos személyek ugyanolyan lakásokban, házakban élhetnek, mint nem fogyatékos társaik. Az ő életükben is különválnak a munka, a szórakozás és az otthon színterei. (Közös európai útmutató, 2012).

Jogi szempontok

Jogi területek és konkrét jogszabályok szabályozzák a férőhelykiváltás folyamatában résztvevők egymás közötti viszonyát, illetve törvényi háttérrel adnak azon cselekményekhez, melyek a férőhelykiváltáshoz kapcsolódó ingatlanszerzéshez és ingatlanfejlesztéshez (építés, felújítás, átalakítás) szükségesek.

A kiváltással járó beruházások szempontjából a szociális szolgáltatási jogi szempontok mellett legalább az alábbi jogszabályok ismerete, illetve ezen jogszabályok ismeretével rendelkező szakértő bevonása szükséges:

- 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről (Étv.);
- 312/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról;
- 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről (OTÉK);
- 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról;
- 91/2009. (IX. 15.) Korm. rendelet az építőipari kivitelezési tevékenységről;
- 7/2006. (V. 24.) TNM rendelet az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról;
- hatályos nemzeti szabványok, a tervezési területre érvényes rendezési tervben, a helyi építési szabályzatban előírtak

Tulajdonosi viszonyok tisztázása

Az ingatlanok tulajdonlása sok szempontból (pl. engedélyeztetés során) kardinális lehet. Ezért alapos megfontolást igényel a bérelt vagy az állam (esetleg önkormányzat, egyház, civil szervezet, gazdasági társaság, magánszemély stb.) által bérbeadott, illetve egyéb jogcímen használatra átengedett ingatlan esete. Ilyen ingatlanon végzett beruházás során a jogi garanciák beépítése mellett tanácsos írásbeli állásfoglalást kérni a finanszírozótól, valamint a leendő engedélyező hatóságtól is.

Lakó hozzájárulása

Külön kérdéskörként merülhet fel a leendő lakói hozzájárulás mértéke és módja, amennyiben releváns. Ebben az esetben kiköthető ugyan a lakó tulajdonosi hányada, melyre azonban ugyancsak az alapos körütekintés javasoljuk. A hazai gyakorlatban a szolgáltatási szerződés és ingatlanhasználati szerződés kombinációja terjedt el.

Az ingatlan létesítésének megghiúsulás vagy elhúzódás esetén keletkező kárigény

A támogatott lakhatás célját szolgáló ingatlanok létesítése részben külső körülmények miatt (pl. közbeszerzési eljárás, építési folyamat stb.) elhúzódhatnak. A beköltözés és működés beindítása is elhúzódhat, hiába alkalmas a lakhatásra önmagában az ingatlan (pl. a támogatott lakhatás keretében nyújtott szolgáltatás nem érhető el az ingatlanban, azaz a külső konyháról élelmiszert szállító társaság közbeszerzéses kiválasztása nem történt meg). A késedelmek kockázata megfelelő előkészítéssel csökkenthető, de javasolt a vonatkozó szerződések „rugalmas” megfogalmazása, mely kezeli a csúszásokat és biztosítékokat épít be a késedelmek miatti kárigények fedezésére. Kárigény jelentkezhet akkor például, ha a fogyatékos személyeknek el kell hagyniuk eredeti lakhelyüket, de az új hely nem áll rendelkezésre egy kivitelezéssel kapcsolatos anomália miatt és az átmeneti lakhely költségeit ki kell majd valakinek fizetni.

Pénzügyi, számviteli kérdések

Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.) 10. § d) pontja alapján „termékértékesítésnek minősül az építési-szerelési munkával létrehozott, az ingatlan-nyilvántartásban bejegyzendő ingatlan átadása a jogosultnak, még abban az esetben is, ha a teljesítéshez szükséges anyagokat és egyéb termékeket a jogosult bocsátotta rendelkezésre.” Az ilyen ügyleteknek az Áfa tv. 10. § d) pontja alapján termékértékesítésként történő kezelését nem zárja ki az a körülmény, hogy – a felek megállapodásától függően – a konkrét értékesítés kapcsán részteljesítés, illetve előlegfizetés történik.

Az Áfa tv. 3. számú melléklet I. rész 50–51. pontjai alapján az 5%-os adómérték alá a következő új ingatlan értékesítések tartoznak:

- többlakásos lakóingatlanban kialakítandó vagy kialakított lakás, amelynek összes hasznos alapterülete nem haladja meg a 150 négyzetmétert;
- egylakásos lakóingatlan, amelynek összes hasznos alapterülete nem haladja meg a 300 négyzetmétert.

Újnak minősül a 2 évnél nem régebbi használatbavételi engedéllyel rendelkező ingatlan, vagy ha a használatbavétel tudomásulvételhez kötött, akkor a 2 évnél nem régebben lezárt tudomásulvételi eljárással érintett ingatlan, továbbá az olyan ingatlan, amelynél az előzőek szerinti eljárásra még nem került sor vagy az nem zárult le.

Fentiek alapján tehát, ha az építető és a kivitelező közötti szerződéssel az Áfa tv. 10. § d) pontja szerinti ügylet valósul meg, az ügyletre az 5%-os adómérték alkalmazandó a következő feltételek együttes fennállása esetén:

Az adott ingatlan megfelel az Áfa tv. 259. § 12. pontjában meghatározott lakóingatlan fogalomnak: „lakás céljára létesített és az ingatlan-nyilvántartásban lakóház vagy lakás megnevezéssel nyilvántartott vagy ilyenként feltüntetésre váró ingatlan. Nem minősül lakóingatlannak a lakás rendeltetésszerű használatához nem szükséges helyiség még akkor sem, ha az a lakóépülettel egybeépült, így különösen: a garázs, a műhely, az üzlet, a gazdasági épület.”

Javasoljuk körüljárni, hogy az eltérő jogállású fenntartók/beruházók esetében az áfatörvény alapján a TL – „lakóépület” építését 5 vagy 27% áfa terheli-e. *Ez a költségbecslés szempontjából jelentős megtakarítást is jelenthet.*

Adatgyűjtés köre

Az ingatlankiválasztás folyamatában az alábbi területeken szükséges adatokat, információkat gyűjteni:

- 1. Az intézmény jelenlegi lakói**
 - a) Szociodemográfiai adatok
 - b) Lakhatásra vonatkozó elképzelések
 - c) Támogatási szükségletek, szolgáltatási igények
- 2. Az intézmény tervezett szolgáltatási portfóliója**
- 3. A szolgáltatásnyújtáshoz szükséges humán erőforrás**
- 4. Településekre, településrészekre vonatkozó adatok, információk**
 - a) Az adott település, településrész általános jellemzői
 - b) Az adott településen elérhető szolgáltatási gyűrű
- 5. Konkrét ingatlanok jellemzői**

Az első négy területen az IFKT-módszertan lakókra, munkatársakra és szolgáltatási környezetre vonatkozó felmérési moduljai, illetve a felmérési eredményeket feldolgozó terveket (egyéni kiváltási terv, szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, HR-terv) bemutató modulok adnak módszertani információt, illetve inputokat az alábbiak szerint.

24. táblázat – Az IFKT egyes moduljainak adatai, melyek a potenciális ingatlanok kiválasztását befolyásolják

Potenciális ingatlanok felméréseinek területe	Elvárások, szempontok ⁵⁰	Adatforrás
Település	a) Lakók preferenciái (<i>Szakmai rendelet</i>) b) Munkatársak preferenciái c) Szolgáltatások elérhetősége (<i>Koncepció</i>) d) Tömegközlekedéssel való elérhetőség (<i>szakmai rendelet</i>)	a) Lakók felmérése: hol, mely településen szeretne élni? b) Munkatársak felmérése: milyen elvárásai vannak a munkavégzés helyével kapcsolatban (távolság)? c) Környezeti felmérés d) Környezeti felmérés
Településrész	a) Decentralizált elhelyezkedés (<i>Közös európai útmutató</i>) b) Integrált elhelyezkedés (<i>Stratégia, Közös európai útmutató</i>) c) Közművesítés (<i>szakmai rendelet</i>)	Környezeti felmérés, konkrét ingatlan tulajdonságai
Konkrét ingatlan	a) Lakók preferenciái (pl. családtag elhelyezése, <i>szakmai rendelet</i>) b) Lakók támogatási szükséglete (pl. akadálymentességi igény, <i>szakmai rendelet</i>) c) Lakók egyéb jellemzői, igényei (részvétel a lakás, lakókörnyezet kialakításában, <i>Stratégia, Koncepció</i>) d) Méret (<i>szociális törvény, Szakmai rendelet</i>) e) Funkció (pl. lakó és szolgáltatási funkció szétválasztása, <i>szakmai rendelet</i>) f) Fenntarthatóság (<i>szakmai rendelet</i>)	a) Lakók felmérése: kívül szeretne együtt élni, családi állapot, gyermekek száma stb. b) Lakók felmérése, egyéni kiváltási terv c) Lakók felmérése, pl. akadálymentességi igény, hobbi, viselkedési kockázatok stb. d) Lakók felmérése, szociogram e) Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv f) Szempontok az <i>Ingatlanportfólió</i> modulban

A bemeneti információk rendszerezése során az alábbiakat kell szem előtt tartani:

- A lakók szociodemográfiai adatai, támogatási szükséglete és szolgáltatási igényei, valamint a lakhatásra vonatkozó preferenciái alapján nagyságrendileg hány darab és hány fős lakóingatlanra lesz szükség?
- A lakók várhatóan hol fognak dolgozni, hol biztosított a foglalkoztatás?
- Milyen szolgáltatásokat biztosít az intézmény, szükséges-e szolgáltató centrum létrehozása?
- A kiváltásban érintett ingatlan(ok)at hogyan hasznosítják?

⁵⁰ A hivatkozott dokumentumok (ld. még Irodalomjegyzék):

A kormány 1257/2011. (VII. 21.) Korm. határozata a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról (röviden: *Stratégia*)

A kormány 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozata a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról (Röviden: *Koncepció1023/2017. (I. 24.)*)

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató (*Közös európai útmutató*)

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (*Szociális törvény*)

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (*Szakmai rendelet*)

A megfelelő ingatlanokra vonatkozó részletes szempontokat, a lakókról, munkatársakról és a környezetből összegyűjtött információk felhasználását, a mérlegelés és döntés szempontjait mutatja be a következő fejezet.

Adatgyűjtés módja

A beruházás szereplői

A férőhelykiváltási folyamat során az ingatlanok kiválasztásában és kialakításában természetes és jogi személyek vesznek részt. Az érintett csoportokat öt kategóriába sorolhatjuk, a konkrét intézménykiváltás esetében szükséges az érintettek jellemzőinek vizsgálata. (Pl. az érintett személy életkora, neme esetről estre változik és ennek megfelelő lakhatási igényei lesznek, melyeket az építésügyi szakembereknek kell a műszaki szakma nyelvére „lefordítani”.)

1. A közvetlen érintettek; a fogyasztó személyek, a TL igénybevevői

Azok a személyek, akik számára készül az építési beruházás; akiknek az igényeit ki akarjuk elégíteni. Az előkészítés célja ezen igények feltárása és összehangolása az adottságokkal (potenciális ingatlanosár elemei) és lehetőségekkel (finanszírozás, csatlakozó fejlesztések) a konkrét erőforrások ismeretében (költség, határidő, munkaerő). A konkrét ingatlanok kiválasztásánál a célcsoport (leendő lakók) közvetlen bevonása kiemelkedő szempont.

2. Az ingatlanfejlesztő

Az a természetes személy vagy jogi személy vagy jogi személyiség nélküli társaság, társulás, aki felelősséget és kockázatot visel a beruházással kapcsolatban, intézkedik az anyagi fedezetről és beszerzi vagy beszerezteteti a szükséges ingatlant, összeállíttatja vagy összeállítja a tervezési programot, műszaki terveket és felügyeli vagy mással felügyelteti a kivitelezési folyamatot a minőség biztosítása céljából. Az építető lehet az állam, az egyházak vagy civil szervezet is, a nevükre kiadható építési engedély és javukra tulajdon is bejegyezhető az ingatlan-nyilvántartásba.

3. A beruházás megvalósításában résztvevő műszaki-építésügyi szakemberek, szakvállalkozók

A beruházás megvalósításában résztvevő műszaki-építésügyi szakemberek, szakvállalkozók, azaz a műszakiak és kapcsolódó gazdasági, jogi szakemberek és struktúrák képviselői, akik egy intézmény létesítésében vállalnak szerepet. Feladatuk szakkérdések megoldása és együttműködés eredményének dokumentálása.

Az alábbi, 26. táblázat felsorolja a szakkérdéseket, a megválaszolás során együttműködőket és a válasz dokumentálását, egyfajta okirati eredményét az intézménykiváltás szándékától a TL lakhatási és szolgáltatási célú ingatlanok (építési telek vagy átalakítandó épület) megvásárlásig. Ezt az időszakot tekintjük a potenciális ingatlanok felmérésének.

Itt kerülnek meghatározásra azok a szakembereket, szereplőket, akik kompetenciái fontosak az alapos döntéshozatal előkészítéséhez. Pl. kik azok, akik meghatározzák az ingatlankiválasztás szakmai szempontjait, kik azok, akik eldöntik makroszinten, hogy mely terület (pl. megye, járás stb.) jöhet szóba, azon belül esetleg milyen egyéb szempontok lehetnek (lakosságszám, elérhető szolgáltatások stb.) és kik alakítják ki a leendő ingatlanportfólióra vonatkozó elvárásokat (hány és milyen lakóépületre és milyen egyéb szolgáltató épületre van szükség). A felsorolt szakemberek feltérképezik az ingatlanokat és kapcsolatot tartanak a beszállítókkal (ingatlanosok, települések, állami vagyongazdálkodók stb.), valamint előkészítenek egy ingatlanosarat (ingatlanok bemutatása, előnyök-hátrányok felsorolása), amiből különféle szempontok alapján lehet majd válogatni. Fontos kiemelni, hogy már itt szükség van műszaki szaktudásra az ingatlanok kiválasztása során. A team tagjait az ingatlanvásárlásért felelős vezető válogatja össze.

25. táblázat – Az ingatlanfelmérés lépései, résztvevői, dokumentációja

Szakkérdés	Együttműködő szakmák, pozíciók	Dokumentálás
A kiváltási folyamat ütemezése, az ütemezés tartalmazza az alábbi szakkérdések megválaszolását tartalmazó dokumentumok elkészülésének határidejét	beruházáslebonyolító mérnök, közgazdász, fenntartó, intézményvezető	Vonalas ütemterv
Igénybevevők fogyatékoságának meghatározása, akadálymentességi igényei	IFKT-felmérést végző intézményi munkatárs, rehabilitációs szakmérnök	Javaslat az ingatlan közvetlen, illetve tágabb környezetére vonatkozó akadálymentesség szintjére
Az igénybevevők pszichés-szociális jellemzőinek meghatározás	pszichológus, szociológus, IFKT-felmérést végző intézményi munkatárs	Szakvélemény, lakók felmérése
A férőhelykiváltásra alkalmas optimális település kiválasztása	közgazdász, település-földrajzos, szociológus	IFKT környezeti felmérés, Szakvélemény
A lakóegységenkénti közösség várható tagjainak összeállítása, a lakóknak nyújtott szolgáltatásokat tartalmazó és a lakóközösség együttélését szabályozó dokumentumok tervezetének összeállítása	pszichológus, gyógypedagógus, intézményvezető, érintett intézményi munkatárs	Szakvélemény, Szolgáltatási fejlesztési terv és szolgáltatási gyűri, Szervezeti Működési Szabályzat, Házirend,
Alaprajzi-funkcionális rendszer és az ingatlan jellemzőinek meghatározása, becsült helyiség m ² -ek és bekerülési költségének meghatározása	közgazdász, építészmérnök	Szakvélemény
Településen belül ingatlanok felkutatása	ingatlanközvetítő, igazságügyi szakértő, ingatlan értékbecslő, polgármester vagy megbízottja építésügyben, civil szervezet, egyház vagy állami szervezet	Ajánlatok
Ingatlan kiválasztása	fenntartó, intézményvezető, jogász, építészmérnök, rehabilitációs szakmérnök	Szakvélemény
Az ingatlan árának letárgyalása A kínálati és vételi ár közötti különbség megbecsülésére javasolt szakvélemény készítése, hogy a nem szakmabeli intézményvezető döntéshozó a későbbiekben is döntése megalapozott mivoltát alá tudja támasztani, különösen mivel közpénz elköltésről lesz szó.	fenntartó, intézményvezető, igazságügyi szakértő ingatlanértékelés területén	Ingatlanérték-forgalmi szakvélemény vételi ár meghatározására Végleges árajánlat eladó részére Ártárgyalási jegyzőkönyv
Ingatlan adás-vétel	ügyvéd, az ügyvédi kamara tagja	Adás-vételi szerződés, tulajdonjog bejegyzését igazoló tulajdoni lap

Szükséges kiemelni, hogy az ingatlannal kapcsolatos előszerződés vagy szerződés megkötése ügyvédi ellenjegyzést kíván.

A folyamatok az intézményvezető vagy megbízottjának felügyelete alatt zajlanak mindaddig, amíg törvényi hely vagy a projektgazda másképpen nem rendelkezik. A megvásárolt építési telken vagy átalakítandó épületben megvalósuló építési tevékenységek tervezésére az *Ingatlanportfólió* modul nyújt útmutatást.

4. Az ingatlan környezetében élők

Az ingatlan létesítése során számos esetben szükséges a közvetlen szomszédság beleegyezésének beszerzése, ugyanakkor ügyelni kell arra, hogy az ingatlanok üzenetét hordoznak a támogatott lakhatásról a szélesebb értelemben vett környezet számára is, ezért például építés során érdemes a környezethez illeszkedő külső kialakítására törekedni. Fontos a helyi lakosság csoportjaival és más érdekvédeőkkel (zöldek, műemlékvédők, városvédők stb.) felvenni a kapcsolatot a beruházás előkészítése során.

5. Az értelmezők: sajtó, kommunikációs környezet, politikai szereplők

Azok a magánszemélyek vagy társadalmi csoportok, melyeknek nincs közvetlen érintettségük az ügyben, véleményük azonban meghatározó az építési cselekmény össztársadalmi értékelése szempontjából. Az ingatlanok végleges kiválasztása előtt történő bevonásuk számos későbbi problémát előzhet meg.

Az ingatlanfelmérés folyamata és szempontjai

A megfelelő ingatlanokra vonatkozó részletes szempontokat, a lakókról, munkatársakról és a környezetből összegyűjtött információk felhasználását, a mérlegelés és döntés szempontjait mutatja be a következő fejezet. Az ingatlan kiválasztása, létesítése során számba jöhető eseteket az alábbiakban foglalhatjuk össze:

2620. táblázat – Ingatlankiválasztás és -létesítés esetei

Meglévő ingatlan*	Építési telek	Lakhatási célú ingatlan	Új építés (zöldmezős beruházás)
		Szolgáltatási célú ingatlan	Új építés (zöldmezős beruházás)
	Épület**	Lakhatási célú ingatlan	Átalakítás, bővítés
		Szolgáltatási célú ingatlan	Átalakítás, bővítés
Új ingatlan vásárlása	Építési telek	Lakhatási célú ingatlan	Új építés (zöldmezős beruházás)
		Szolgáltatási célú ingatlan	Új építés (zöldmezős beruházás)
	Épület	Lakhatási célú ingatlan	Átalakítás, bővítés
		Szolgáltatási célú ingatlan	Átalakítás, bővítés

* Az intézmény vagy a fenntartója tulajdonában már meglévő, hasznosításra felkínált ingatlan

**Elméletileg elképzelhető olyan ingatlan vásárlása is, amelyik teljesen megfelel a TL-szolgáltatás nyújtásának.

A folyamat során szempontokat adunk a települések, településrészek és konkrét ingatlanok kiválasztásához, mely szempontokat az alábbi ábra foglalja össze.

9. ábra – Az ingatlanfelmérés szempontjai



I. Előkészítés

A potenciális ingatlanok felméréséhez szükséges a fenntartó és az intézményvezetőség egyeztetése, a feladatok és felelősségi körök tisztázása, a bevonandó szakemberek körének és a bevonás módjának meghatározása. Ezt követően ki kell alakítani az ingatlanfelmérésre és -tervezésre vonatkozó ütemezést. Az ingatlanfejlesztésért felelős teamnek meg kell határoznia, hogy mekkora forrás áll rendelkezésre a vásárlásra és az építésre. Amennyiben pályázati forrásból valósul meg az ingatlanberuházás, a költségvetés belső korlátait is figyelembe kell venni.

Az egyéni szükségletek és igények meghatározásához el kell végezni a lakók felmérését. A felmérés során számos olyan adat és információ gyűjthető össze, amelyek alapján megkezdődhet a szükséges ingatlanok tervezése. Példaként említhetők az alábbi kérdések, melyek alapján a fogyatékos személy számára megfelelő környezetben a lehetőségek közül a legmegfelelőbb ingatlan kerülhet kiválasztásra, megtervezésre:

- Önellátás, egészségügyi és viselkedési kockázatok, vészhelyzetek kezelése (amennyiben a lakónak magas támogatási igénye van, fokozottabban van kitéve háztartási baleseteknek)
- Egyedül él vagy párkapcsolatban? Vannak-e gyermekei? Tervez-e családalapítást?
- Dolgozik-e, illetve hol szeretne dolgozni?
- Vannak-e távolabb élő, de őt rendszeresen látogató barátai, családtagjai?
- Van-e hobbija?

A személyes adatok, szükségletek és igények ismeretében kerülhet sor az egy lakóegységbe költöző személyekből álló lakóközösség meghatározására, akik számára a továbbiakban az ingatlan felkutatása megindítható.

A lakók személyes szükségletének függvényében kialakított lakócsoportok számára meghatározásra kerül az optimális ingatlanok csoportja. A lakóegységek alapterületi méretének meghatározása esetén két léptékrend elkülönítését ajánljuk. A lakás lépték esetében max. 6-8. fő elhelyezése lehet az irányadó, ami már egy nagyobb család vagy két generáció elhelyezését jelenti. Az ilyen létszám elhelyezését biztosító épületben a téralakítás jellemzően megoldható hosszabb folyosók, közlekedési célú átjáró-szobák nélkül. A 6-8 főnél nagyobb létszámú lakó vagy szállásépületekben (pl. szálloda, panzió, kollégium) jellemzőek a hosszú folyosók vagy közlekedők, melyekből a hálóegységek nyílnak.

Az épületek rugalmas hasznosítása szempontjából a 6-8 fős lakás megengedi, hogy később, ha nem fogyatékos személyek elhelyezését szolgálja az ingatlan, általános célú támogatott vagy nem támogatott lakásként funkcionáljon. Amennyiben a fogyatékos lakók létszáma bármilyen okból csökken, a funkcióváltás kisleptékű lakóegységek esetén egyszerűbb. Új, kisebb léptékű egységek létesítéséhez könnyebb a telkek beszerzése, relatíve nagyobb a piaci kínálat, mert általánosságban a lakóházak létesítésre több a kis telek, mint a nagyobb.

Felhívjuk a figyelmet, hogy jelenleg a lakhatási szolgáltatás legfeljebb hat fő számára kialakított lakásban vagy házban vagy hét-tizenkét fő számára kialakított lakásban vagy házban vagy legfeljebb ötven fő elhelyezésére szolgáló lakások, épületek együttesében biztosítható [szociális törvény 75. § (2)]. Szakmai szempontból a 4-6 fős lakások lennének legideálisabbak, ez az a létszám, mely megfelel egy normál család átlagos létszámának. Fenntarthatóság szempontjából jellemzően a 10-12 fős lakások kivitelezése az ideális.

Az alábbi példatáblázat bemutatja, hogy egy 74 fős intézmény esetében kiket és milyen jellegű egységbe lehet elhelyezni. A táblázatból kiszámítható, hogy összesen hány darab hány négyzetméteres ingatlant kívánunk megvásárolni vagy építeni. Amennyiben abban a környezetben, ahol az érintett ingatlanokat el kívánjuk helyezni, ismerjük a használt és új építésű ingatlanok árát, megbecsülhetjük, hogy a tervezett alapterületű ingatlanok piaci viszonyok mellett milyen összegért vásárolhatók meg. Amennyiben a telekárak és új építésű ingatlanok önköltségi fajlagos árai is ismertek, akkor azt határozhatjuk meg, hogy amennyiben fel akarjuk építtetni az ingatlanokat, azok mennyibe fognak kerülni.

Javasolható az Építéstudományi Tájékoztató Központ adataira tekintettel az új épület építésének, telek nélküli áráként 2016-ban a nettó 240 000Ft/m² alkalmazása. Az értéket szükséges esetről esetre ingatlanos és építési szakember bevonásával felülvizsgálni.

27. táblázat – Példa lakóegységek kialakítására

Sorsz.	Lakóegység típusa	Férőhely	Lakóépület becsült m ² igénye	Lakók specifikumai	Telek specifikumai	Szolgáltatási igények
1	lakás	4	100	leendő lakók dolgoznak X nagyvárosban	városi elhelyezkedés	nem releváns
2	lakás	5	120	egyágyas szobák	udvar, kert	fokozott felügyelet
3	lakás	5	120	ebből két fő párkapcsolatban él		táv munka vagy külső munkahely, nappali ellátás
4	lakás	12	270	magasabb önállóságú heterogén csoport	telken külső gazdasági épületek (műhely, garázs) és nagyobb udvar, kisállattartási igény (kutya, macska, baromfiudvar), kisebb kert	nappali ellátás, foglalkoztatás
5	lakás	10	240	középsúlyos értelmileg akadályozottak, jól összeszokott csoport	nagyobb telek szükséges önellátó kertészeti tevékenység miatt	szállítás, nappali ellátás
6	lakócentrum	18	400	súlyosabb fokban érintett csoport	napos telek, nagy udvar	nappali ellátás, egészségügyi és ápolási szolgáltatás, szállítás
7	lakócentrum	20	400	idősödő célcsoport	napos telek, nagy udvar	kórház közelsége, elérhetősége szükséges

A fenti táblázat ismeretében kiszámolható, hogy a lakhatási célú ingatlanok építés esetén telek nélkül 1650*240 000 Ft = 396 000 000 Ft-ra (nettó ár!) lesz szükségünk. A rendelkezésre álló forrás ismeretében döntést hozhatunk, hogy elindítjuk a telekkeresést, módosítjuk igényünket a m²-ket illetően vagy más intézkedést hozunk. Pl. Egyes ingatlanokat megkísérlünk nem a szabadpiacról beszerezni, a piaci árnál olcsóbban vagy bérlés, esetleg felajánlás is szóba jöhet. Hangsúlyos, hogy a fajlagos ár pusztán tájékoztató, de egyfajta minimum, hiszen telkenként vannak olyan adottságok, melyek a költségeket emelhetik: pl. régi épület bontása, rossz talajviszonyok miatti alapozási többlet vagy szomszédokkal történő kapcsolatépítés jegyében épített köztéri padok, grillező telepítésének az ára.

Az épület méreténél figyelembe kell venni, hogy összesen hány fő fog benne lakni. Döntést kell hozni arról, hogy emeletes vagy földszintes legyen a kialakítás. A TL-házban lehetőség szerint a nappali, konyha, egyéb kiszolgálóhelyiségek a földszinten kapjanak helyet. Lehet felső szint (lehetőleg nem tetőtér), ahol lakószobák és fürdőszobák helyezkednek el.

A támogatott lakhatásra vonatkozó jogszabályok előírják, hogy lakhatási szolgáltatás legfeljebb hat fő számára kialakított lakásban vagy házban vagy hét-tizenkét fő számára kialakított lakásban vagy házban vagy legfeljebb ötven fő elhelyezésére szolgáló lakások, épületek együttesében biztosítható [szociális törvény 75. § (2)].

Lakhatás kialakítására az a lakás alkalmas, amely 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával, főzőhelyiséggel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakótérrel, térbővülettel), fürdőhelyiséggel és vécével rendelkezik. Egy a fenti paraméterekkel rendelkező lakásban (lakóegységben) legfeljebb két személyt lehet elhelyezni.

Szakmai szempontból a 4-6 fős lakások lennének legideálisabbak, mely megfelel egy normál család átlagos létszámának. Fenntarthatóság szempontjából jellemzően a 10-12 fős lakások kivitelezése az ideális. A fentieket figyelembe véve az átlag 10 fő számára min. 5 szoba szükséges melynek alapterülete összesen: $5 \times 12 \text{ m}^2 = 60 \text{ m}^2$. Ugyanakkor a megfelelő komfort miatt érdemes inkább 90 m^2 körüli értékkel tervezni. A fürdőszobák, nappali, konyha, előszoba, gardrób, kamra, esetleg mosókonyha, vendégszoba stb. legalább még egyszer ennyi, így 10 fő számára a TL-ház nagysága 200 m^2 körül fog mozogni.

Stratégiai, szakmai és pénzügyi kérdés, hogy milyen komfortfokozatú (pl. egyágyas szobák saját fürdőszobával) TL-lakóépületeket képzelünk el. Magyarországon jelenleg 405 lakás jut 1000 személyre, azaz átlagosan 2,5 fő jut egy lakásra. EU-s összehasonlításban e tekintetben a „középmezőnyben” helyezkedünk el. Ennél lényegesen kevesebb lakás jut 1000 főre pl. Portugáliában és Írországból (310 és 327 lakás/1000 fő). Az EU-tagállamok nagy részében ugyanakkor sokkal több lakás jut ennyi emberre, a legjobb a helyzet Franciaországban, Spanyolországban és a skandináv országokban (467-491 lakás/1000 fő).

A telek nagysága szintén stratégiai kérdés: nem csak egy TL-épületről lehet szó, hanem egy komplex élettér kialakításáról. Fontos lehet a telek kiválasztásakor a kert mint a relaxációs hely és az öfenntartás lehetséges eszköztárának biztosítása. 6-10 fő számára a 400 m^2 nagyságú telek kicsi, a 2000 m^2 nagyságú telek fölötti nagyság akár már teher is lehet (amennyiben nem gazdálkodnak rajta). Az átlagos telekméret lakóházakra az egy- vagy kétlakásos lakóépület elhelyezését szolgáló $700\text{-}720 \text{ m}^2$ -es telek, 30-40%-os beépíthetőséggel.

A lakóegységek mellett fontos meghatározni azt is, hogy hány darab és milyen funkciójú szolgáltatási és foglalkoztatási célú ingatlanra van szükség. Felmérendő, hogy a tervezett földrajzi területen hol és milyen meglévő kapacitások vannak saját és partneri fenntartásban, és vélhetően mi az a minimális szolgáltatási volumen, amelyet a kiváltási folyamat után is elengedhetetlen fenntartani. A konkrét ingatlanok kiválasztása során vegyük figyelembe azt is, hogy a lakhatási és egyéb szolgáltatásokhoz szükséges humán erőforrás rendelkezésre fog-e állni, a dolgozók hajlandók-e több helyszín között ingázni és ez megvalósítható-e költséghatékonysági szempontból.

A kialakítandó lakóegységek összeállítását, illetve a rendelkezésre álló és fejlesztendő szolgáltatási gyűri felmérését követően érdemes a települések, településrészek és konkrét ingatlanok kiválasztását megkezdeni.

II. *Települések, településrészek kiválasztása*

A település lélekszáma

A szolgáltatási környezet felmérése c. modulban meghatározásra kerül, hogy a támogatott lakhatás létesítésére az intézmény az alábbi szempontok szerint válassza ki a megfelelő településeket:

- a. a kiválasztás vegye figyelembe a lakók felmérése során feltárt egyéni igényeket (a lakók preferenciája azzal kapcsolatban, hogy hol, mely településen szeretnének élni);
- b. **5000 fő lélekszám feletti település** vagy bármely település, melynek **20 km-es vonzaskörzetében van 5000 fő feletti lélekszámú település** és abban vannak elérhető közszolgáltatások:
 - alapvető közszolgáltatások megléte: legalább házi orvos, járóbeteg-szakellátás a településen vagy 20 km-en belül – pszichoszociális fogyatékkal élő személyek esetében a járóbeteg-szakellátás keretei közt biztosított pszichiátriai gondozó elérhetősége döntő jelentőségű;
 - település közösségi közlekedéssel való elérhetősége;

- bolt, gyógyszertár megléte a településen;
- fentiekre tekintettel részesítsék előnyben az 5000-10 000 főnél nagyobb települések és azok közösségi közlekedéssel, támogató szolgálattal való elérhető környezetét.

Felhívjuk a figyelmet, hogy a nappali ellátás (fogyatékos, pszichoszociális fogyatékossgal élő, illetve szenvedélybeteg személyek számára) 10 000 fős lakosság szám felett kötelező. Így a legideálisabb a támogatott lakhatás olyan településre történő telepítése, ahol ezen szolgáltatások kötelező feladatként biztosítandóak.

Az IFKT-módszertan tartalmazza az 5 000 lakost meghaladó, s emiatt elvárható szolgáltatási szintet és szociális háttérrel biztosító települések listáját (ld. a kötet végén).

Az 5000 fős települések elhelyezkedését vizsgálva megállapítható, hogy a települések környezetében alacsonyabbak az ingatlanárak, de általánosságban ennek „súlyos” oka van. Jellemzően ezek az alábbiak:

- az úthálózat minősége lényegesen rosszabb;
- a közműellátottság alacsonyabb, a közművek üzembiztonsága rosszabb;
- a közbiztonság lényegesen rosszabb, nincs rendőri jelenlét;
- a nagyobb települések igyekeznek kiszorítani a környező kis(ebb)településekre a bizonytalan egzisztenciájú lakosokat.

Azon 5000 fősnél alacsonyabb lélekszámú településeken, ahol magasabb az ingatlanár, mint az 5000 főben, jellemzően az alábbiak játszanak szerepet:

- társadalmi presztízs (pl. Káli-medence falvai);
- jelentős munkaadó közelsége, illetve annak telephelyének úthálózattal meglévő kapcsolata (pl. Kecskemét, Győr környezete);
- ingatlanpiaci várakozások.

A fenti szempontokat mérlegelve vizsgálható az 5000 fős kritérium mellőzése, fellazítása.

Egyedi választás esetében, amikor nem az 5000 lakost meghaladó településre esik a választás, szükséges az elégséges szolgáltatási szint és szociális háttér igazolása eseti tanulmányban (ennek felmérését és a szolgáltatások biztosítására vonatkozó terv elkészítését segíti az IFKT-módszertan *A szolgáltatási környezet felmérése*, illetve *Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv* c. modulja).

A TL szempontjából a 7-10 000 fős település vagy településrész lehet az a minimális méret, amiben egy-két TL-egység elhelyezhető. Az ilyen méretű települések rendelkeznek már olyan infrastruktúrával és közszolgáltatási elemekkel, melyek nélkülözhetetlenek egy TL hatékony működtetéséhez.

A települések egyéb jellemzői

A település szorosan összefügg a települést létrehozó, megalkotó társadalmi csoport belső viszonyaival, felépítésével, működésével, berendezkedésével. Ugyanilyen szoros kapcsolat áll fenn a település és a benne folyó tevékenységek, a gazdaság között is.

Annak érdekében, hogy a TL ingatlanai, illetve a benne élők és dolgozók befogadása sikeres legyen, szükséges megvizsgálni a település statisztikai jellemzőit, és ki kell alakítani már a felmérés során a megfelelő kapcsolatokat a település vezetőségével, illetve a leendő szomszédsággal.

Az egyik alapvető szempont a települések korösszetétele. Egy előregedő település fejlődési potenciálja nem kedvező, a fiatalabb korösszetételű, dinamikusabb település befogadónak tevéte hosszabb távon is megtérülő befektetés lehet a TL esetében. A társadalmi kapcsolatok hálója sokkal gazdagabb, színesebb egy növekvő település esetében, nem beszélve az elérhető szolgáltatásokról és lehetőségekről pl. a foglalkoztatás, a kultúra, a szabadidő területén stb.

Fontos megismernünk a település széles körben értelmezett kulturális rendszerét: az egyházi szereplőkön át a sport- és hagyományörző csoportokon keresztül a véleményformáló szereplőkig. Ők lesznek azok, akik végérvényesen meghatározzák majd, hogy a leendő TL-t befogadja-e a település vagy sem. A települések befogadási képességeivel és az ezt elősegítő kapcsolatok kialakításával, fenntartásával az IFKT-módszertan kommunikációra vonatkozó moduljai foglalkoznak bővebben.

A foglalkoztatásra, gazdaságra vonatkozó adatokból is következtetéseket vonhatunk le a település várható fejlődéséről. A hátrányos helyzetű települések számára kevesebb erőforrás áll rendelkezésre az épített környezet vagy a szolgáltatások fejlesztésére. Amennyiben a TL kialakítása során munkaerő-felvételre kerül sor, érdemes előzetesen megvizsgálni, hogy a TL környezetében várhatóan rendelkezésre áll-e majd a megfelelő munkaerő.

A településszerkezet vizsgálatából megállapítható, hogy hol találhatóak ipari körzetek, családi lakóövezetek, hol helyezkednek el a legalapvetőbb szolgáltatások (közigazgatás, egészségügy, oktatás, kultúra stb.). A település elérhetősége és a településen belüli tömegközlekedési hálózat, a települési infrastruktúra, a település környezetének adottságai és fejlődési potenciálja képeződik le a településen elérhető ingatlanok árában.

Tekintettel arra, hogy a fogyatékos emberek erőszakos bűncselekmények esetében könnyebben válhatnak áldozatokká, javasolt a közterületen bekövetkező bűncselekmények szempontjából fertőzött településeket, településrészeket vizsgálni, és ahol valós veszély áll fenn, azokat a településeket, településrészeket kerülni.

Az élhető környezet drágábban „értékesíthető”, míg az olcsó telekárak egy rossz helyzetű vagy hanyatló településről árulkodhatnak vagy valamilyen közeli árromboló hatásról is tanúskodnak (pl. szeméttel a közelben). Az ingatlanárak a településről alkotott átfogó információkkal együtt értelmezhetők, így a társadalmi-gazdasági és környezeti adottságok, illetve a piaci folyamatok elemzése egyaránt fontos kiválasztási szempontok. Az ingatlanpiac szempontjából alacsonyan értékelt környezetek és települések nem előnyösek, mivel ezek a környékek általában vagy környezetvédelmi vagy szociális szempontból olyan terheket jelentenek az ott élőknek, melynek kitenni fogyatékos személyt csak alapos vizsgálat alapján engedhető meg.

Települések egymástól történő távolságának meghatározása

A települések egymáshoz való távolságának jelentősége van a megfelelő humán erőforrás-gazdálkodásban és egyéb költségvonzatok tekintetében (pl. utazás, kommunikáció költsége). A létesítendő ingatlanok helyét úgy érdemes kiválasztani, hogy a működtető (fenntartó, intézmény) központja és az egyes egységek elérhető távolságban legyenek, illetve a munkatársak képesek legyenek ellátni a különböző egységekhez kötődő feladataikat.

A településekre jellemző adatok vonatkozásában javasolt a térinformatikai feldolgozás. Erre a legegyszerűbb a Google Maps lehetőségeinek használata, mely segít, hogy térképen láthassuk a mellékletben felsorolt megfelelő ellátási szintet biztosító, 5000 főnél több lakossal rendelkező települést és azt, melyben a programmal érintett nagyintézmény van, lemérve azok távolságát egymástól.

Településrészek felmérése és kiválasztása

Amikor a kiválasztott települést vizsgáljuk, először annak viszonyrendszerét és adottságait kell megnéznünk a TL szempontból. A település vagy településrész életének valamennyi meghatározó összetevőjére, működésére és működtetésére vagyunk kíváncsiak azokból a szempontokból, melyek befolyásolják majd a TL működését: más településekkel, településrészekkel való kapcsolat (pl. munkahelyek), tömegközlekedési hálózat, infrastruktúra, szolgáltatások, környezeti adottságok.

A támogatott lakhatás csak integrált formában, belterületen valósítható meg, mely a közbiztonság és közművesítés elérhetősége miatt is fontos. Ez alól kivételt jelenthet a szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye, amely esetenként éppen az izolációval képes megvédeni a – pl. a pszichoaktív szerhasználó, illetve áldozattá vált – ellátottakat a problémák súlyosabbá válásától.

A szakmai rendelethez tekintettel a TL-t úgy kell kialakítani, hogy az tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető legyen, ezért az ingatlan – szilárd burkolatú közúton mérve – egfeljebb 1 km-en belül tömegközlekedési lehetőséggel legyen elérhető. A távolságot helyszíni méréssel, mérőkerékkel vagy a Google Maps-szel vagy más GIS-alkalmazáson mérve lehet megállapítani. Felhívjuk a figyelmet, hogy önmagában a megközelíthetőség még nem garancia arra, hogy terület

közlekedése a lakók számára megfelelő, pl. megfelelő időközönként vannak járatok és a járműpark akadálymentes.

A településrész, utca kiválasztásának első lépése az országos településrendezési és építési követelmények (OTÉK) megismerése, valamint a települési rendezési, szerkezeti tervek, helyi építési szabályzat, és ha rendelkezésre áll, a településfejlesztési koncepció megismerése. A település szabályozási terve, valamint a kapcsolódó OTÉK előírásait korlátozhatják a beruházást (pl. véderdő zónában nem lehet építkezni, de ugyanolyan fontos a beépíthetőség, épületmagasság stb.). Érdemes tudni, ha a területen vagy a közelben nagy forgalmú út létesítését tervezik. A még kevésbé kiépült településrészrel kapcsolatosan a szomszédok véleménye, tapasztalatai is fontos információforrás.

A településrész kiválasztásának objektív szempontjai

- Közlekedés: járdák és burkolat megléte, bicikliút, tömegközlekedés (távolság, gyakoriság, akadálymentes járműpark),
- szolgáltatások megléte: szociális, egészségügyi, oktatás és egyéb közszolgáltatások és piaci szolgáltatások (pl. fodrász) megléte, illetve elérhetősége,
- foglalkoztatási lehetőségek, a munkahely közelsége (pl. ingázás szükséges-e?),
- vásárlási lehetőségek,
- kulturális és sportlehetőségek,
- biztonság: rendőri, rendészeti, mezőőri, polgárőri jelenlét, helyi lakosok hogyan védik az ingatlanokat (pl. kerítések, kamera, kutya),
- a településrész közelében szegregátum található vagy a településrész maga szegregált (a telepeken és közelükben általában hiányosak a szolgáltatások, a munkalehetőségek, a közlekedés, a közművesítés, rosszabb a közbiztonság).

Elsődleges szempontként jelenik meg a településrész, utca és telek vagy konkrét ingatlan kiválasztása során a lakókörnyezet, a szomszédok hozzáállása. Tisztában kell lennünk azzal, hogy a TL hatására a szomszédok ingatlanjai leértékelődnek (hazai sajátosság, amin a szemléletformálás sokat javíthat). A veszteség kompenzálására, a szomszédság támogatásának elnyeréséhez és a befogadó környezet kialakítása érdekében a tervezés során érdemes olyan elemeket is beépíteni a megvalósításba, melyek a helyi lakosság számára is előnyökkel járnak pl. az utcában a TL és a szomszédok közös hasznosítású parkolója épül, az utca egy új padokkal, fákkal, virágokkal tarkított zöld pihenővel gazdagodik, esetleg egy közösségi piknikzóna alakul ki (pl. szalonnasütő, bográcsoló, fedett pavilon stb.). Az ezekbe való befektetés társadalmi szempontból nagyon hamar megtérül. A közösségi tervezés egyik formája lehet a szomszédsági beszélgetés és a beszélgetés során megtervezett közösségi akciók pl. a beruházáshoz kapcsolódóan szaletli, szalonnasütő, faültetés, közös kertészkedés stb. tervezése, megvalósítása, a közösségi terek együttes használata. Ha a lakosság széles körű tájékoztatása (pl. rendezvényeken, helyi médián keresztül, személyesen) és bevonása (pl. közösségi tervezés, közösségi akciók, rendezvények stb.) megvalósul, számos jövőbeli konfliktus megelőzhető.

III. Ingatlanok kiválasztása

Ideális esetben a létesítendő ingatlanokra és azok elhelyezkedésére vonatkozó tervek, elképzelések ismeretében lehet megkezdeni a lehetséges ingatlanok összegyűjtését. Ennek lehetséges formái: a fenntartó ingatlanállományának feltérképezése, a települési önkormányzatok felkeresése és ingatlanügynökségek megbízása.

A konkrét ingatlanok felkutatása során a többféle forrásból érdemes egy ingatlankosarat (ingatlanok bemutatása, előnyök-hátrányok felsorolása) összeállítani, amiből különféle szempontok alapján lehet majd válogatni.

A telek kiválasztásának szempontjai

- A telek legyen lehetőleg szabályos alakú (négyzet, téglalap).
- A zsákutca vége és a saroktelek sem a legideálisabb.

- A kiválasztás során ügyeljünk arra, hogy a telek és az oda tervezett épület körül ne legyenek a létesítendő ingatlannál sokkal magasabb épületek.
- A használhatóság miatt fontos lehet, hogy merre lejt a telek. Elfogadható, ha lankás domb vagy magas fák állnak a ház háta mögött. A sziklás telek nem alkalmas.
- A talaj minősége a leendő lakók kertművelése miatt is fontos. A „jó” talaj termékeny, nedves. Arra is figyeljünk, hogy mennyire egészségesek a növények, hogyan nőnek a fák. Kérdés, hogy áll-e rendelkezésre talajvizsgálati terv (az építkezéshez statikai szempontból szükséges lehet, ha nincs, el kell majd készíttetni).
- Közműellátottság: víz, szennyvízelvezetés, gáz, áram rendelkezésre állása. Milyen a szennyvízelvezető csatorna, ugyanis itt nagyobb kapacitásra lesz szükség.
- Milyen a széljárás? Ez sok esetben zavaró lehet.
- Kerülendő ingatlanvásárlás temető, börtön, egyéb negatív imázstranszferrel járó helyek szomszédságában.
- A leendő ház közelében ne legyen szemétfeldolgozó vagy szennyvízülepítő, nagyfeszültségű transzformátor-állomás.
- Fontos felmérni a lehetséges zajártalomforrásokat.

A számos szempont megismeréséhez elengedhetetlen a többszöri, változatos időszakban történt bejárás az ingatlanon és környezetében. Azt, hogy a nap mennyit süt a telekre, és hogy a szomszédban van egy üzem, ami bűzt ereszt ki bizonyos napszakban, csak a személyes tapasztalat révén ismerhetjük meg.

Az adott terület jellege erőteljesebben befolyásolja az építési engedély megszerzését, mint a település önmaga. A település kiválasztásának fontos szempontja, hogy a megvalósításhoz szükséges hatósági engedélyek és engedély jellegű hozzájárulások a megvalósítás elvárt határidejét ne veszélyeztessék.

A 456/2015 (XII. 29.) Korm. rendelet kivonta az új, 300 négyzetméter összes hasznos alapterületet meg nem haladó lakóépületek építését az építési engedélyezési eljárás alól, ahol az építésügyi hatósági feladatokat ellátó általános építésügyi hatóságként kijelölt – jegyzőhöz, főjegyzőhöz (a továbbiakban együtt: jegyző) nyújtja be, kérelmét az, aki építkezni akar és a kérelem a közigazgatás szabályainak mellőzésével kerül elfogadásra, azaz aki helyben az építési hatósági jogkört gyakorolja, dönt a kérelemről, de döntése ellen nincs helye jogorvoslatnak a közigazgatás keretei között.

A helyi önkormányzat rendeletében, más néven helyi építési szabályzatban (HÉSZ) felsorolt és bejelentési eljárás lefolytatásához kötött tevékenységek esetében a településképi bejelentési eljárást le kell folytatni [314/2012. (XI. 8.) Korm. rend. 23. § (1) bek., 24. § (1) bek.]. A bejelentési eljárás elhúzódása vagy kérelem elutasítása esetére nincs jogorvoslat a közigazgatás keretein belül. Ezért is fontos az önkormányzattal a személyes kapcsolat kialakítása, a velük való egyeztetés.

Szempontok használt vagy új ingatlan közötti választáshoz

Annak eldöntése, a műszaki-gazdasági szempontok mérlegelése, hogy a lakóegységek és szolgáltató ingatlanok használt vagy új ingatlanba kerüljenek elhelyezésre, igényli az ingatlanlétesítés folyamatában keletkező összes költség összegének, az ingatlanüzemeltetési költségek összegének és az ingatlan jövőbeni továbbértékesítési lehetőségeinek feltárását. Általánosságban azonos telken felépült új épület és az ugyanott található régi, de az újjal azonos műszaki színvonalra felújított épület piaci ára nem tér el lényegesen. A használt épület ára 10-15%-kal lehet alacsonyabb, mely kifejezi, hogy a régi épület mindig tartogathat olyan hibákat-hiányosságokat, melyek eltakartak. Lehet ez régi vezeték, de elásott szennyvezető is. A használt lakóépületek üzemeltetési költségének az a része, ami épület-állagmegóvással, jó karbantartással keletkezik, az első három évben magasabb, mivel új épület esetében a garanciális időszak az első három év [Id. 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról]. Sok esetben pl. egy meglévő épület közel 0 energiaszintű kialakítása költségesebb, mint egy új, akár 0 energiaszintű épület létesítése. A használt épületből abban az esetben, ha intézménykiváltási program keretében történik az újszerű állapot kialakítása, a költségek magasabbak lehetnek, mint egy zöldmezős beruházás során, mivel nem csak építeni kell, hanem bontani is egy újszerű műszaki tartalom létrehozásához.

A régi épület esetében mindig fennáll, hogy az épületben az alaprajzi méreteket nem lehet a bentlakók számára optimalizálni, és az egy főre jutó alapterület, illetve belmagasság nagyobb lesz, mint a célszerű, és így a működési költségek egy főre vetítve magasabbak, mint az új épületnél.

Meglévő épületek átalakítása során sok esetben a meglévő adottságok miatt a potenciális lakók igényét kielégítő fizikai akadálymentességi szint nem vagy csak irreális költséggel biztosítható. Ilyen esetben megfontolandó a személyes szükségletek függvényében kialakított lakócsoportok újradefiniálása, valamint a részleges akadálymentesség biztosítása – figyelembe véve az épület későbbi, igényekhez igazodó adaptálhatóságának lehetőségét. (Adaptálható a lakókörnyezet, ha annak életciklus alatt történő, folyamatosan változó használói igényekhez való igazítása a tartószerkezet megbontása nélkül, illetve a fizikai környezet minimális átalakításával-kiegészítésével nehézség nélkül biztosítható.)

IV. Döntés

A potenciális ingatlanok felmérése során számos esetben szükség lehet újratervezésre:

1. A kiszámolt négyzetméterigényre nincs forrás, ekkor újra kell tervezni a létesítendő egységeket.
2. A megvizsgált települések, településrészek nem megfelelőek (pl. közlekedés, szolgáltatások elérhetősége stb. szempontból), ekkor új településeket, településrészeket kell választani.
3. A megvizsgált ingatlanokra nincs forrás, ekkor új ingatlanokat kell keresni vagy az alapoktól indulva újratervezni az igényeket.

A körültekintő felméréshez, tervezéshez érdemes már a folyamat legelején a megfelelő szakembereket – építőmérnök/építészmérnök/műszaki ellenőr – bevonni és velük folyamatosan együttműködni, így elkerülhető a felmérés elhúzódnása. Amint az ingatlanosár összeállt, javasoljuk legalább egy olyan döntést elősegítő ülés megtartását, ahol a felmérésben résztvevők, az érintett szakemberek, a lakók és munkatársak képviselői és a döntéshozók vesznek részt. Ideális esetben a megbeszélést külső facilitátor vezeti, mely elősegíti minden érintett fél szempontjainak érvényesítését és a lehetőségeknek és igényeknek leginkább megfelelő, konszenzusos döntés megszületését.

V. Adás-vétel

Amennyiben a források rendelkezésre állnak, megtörténhet az ingatlanok adás-vétele. Pályázati források felhasználása esetén a pályázati kiírás rendelkezései alapján elegendő lehet szándéknyilatkozat vagy előszerződés a pályázat benyújtásához.

Az ingatlan felmérés eszközei

A fentiekben bemutatott folyamathoz, különösen a bemeneti információk jelentős részének összegyűjtéséhez az IFKT-módszertan lakókra, munkatársakra és szolgáltatási környezetre vonatkozó felmérési és tervezési moduljai adnak módszertani útmutatást.

A felméréseket megalapozza a településekre, településrészekre vonatkozó dokumentumelemzés (OTÉK, helyi szabályzatok, fejlesztési tervek és koncepciók stb.), valamint internetes adatgyűjtés (a jelenleg elérhető legteljesebb ingatlankínálati adatok az www.otthonterkep.hu oldalon található meg.) Érdemes figyelembe venni a bűnözési statisztikákat is, melyekkel kapcsolatban a helyi önkormányzat, illetve a helyi rendőrség felkeresése is ajánlott.

Az 5000 fős és annál nagyobb települések listája az IFKT-módszertan mellékletében megtalálható. Javasoljuk a kiválasztott települések személyes megkeresését, konkrét ingatlanok esetében pedig mindenképpen vegyék fel a kapcsolatot a szomszédsággal. A kapcsolatfelvétel módjára útmutatást adnak az IFKT-módszertan kommunikációra vonatkozó moduljai.

A körültekintő felméréshez, tervezéshez érdemes már a folyamat legelején a megfelelő szakembereket, ingatlan tanácsadót, illetve műszaki szakembereket (építőmérnök/építészmérnök/műszaki ellenőr).

Amennyiben az alábbi kérdésekre adekvát választ tudunk adni, az a döntés meghozatalához elegendő információt gyűjtöttük be a felmérés során.

1. A leendő lakók egészségügyi-pszichológiai-szociológiai jellemzőit tartalmazó adatsor, szükségletfelmérés elkészült-e?
2. Mennyi az egy lakóra/igénybevevőre meghatározott ingatlan-beruházásra fordítható pénzösszeg? (bruttó)
3. Hány fősre tervezzük a lakóegységeket és hány négyzetméteresre (az összes helyiség együtt)? Melyek az ingatlan- és telekspecifikációk?
4. Melyik település(ek) jönnek szóba a nagy intézmény 50 km-es környezetében vagy 50 km-es körhöz a legközelebb (a térképen légvonalban mérve) mint a támogatott lakhatást befogadó potenciális település?
5. A településeken a rendelkezésre álló összegért milyen átalakítható, vagy felújítható felépítményes vagy felépítmény nélküli vagy bontandó felépítmény tartalmazó ingatlan érhető el figyelemmel a kiválasztás szempontjaira, illetve az ingatlanfejlesztés költségtényezőinek összességére adott ingatlan esetén?
6. Mi az a naptári időpont melyre az új lakóegységnek használatra alkalmasnak kell lenni és a beköltözhetőség összes törvényi és műszaki feltételeivel rendelkezni kell?
7. A választási szempontok és helyszín bejárása alapján melyik ingatlan a legalkalmasabb, hogy a rendelkezésre álló anyagi forrás segítségével, adott határidőre Támogatott lakhatásnak adjon helyet?
8. Hol lesznek a TL-hez kapcsolódó szolgáltatási és foglalkoztatási célú ingatlanok, a szolgáltatási gyűrű egyes elemei hol lesznek elérhetők a lakóknak?

A személyi és ingatlan-specifikus adatok **az ún. ingatlanfejlesztési programban** kerülnek összegzésre, mely kidolgozza, hogy mely településeken, milyen műszaki-gazdasági jellemzőkkel bíró épület és telektípusok lesznek az ingatlan kiválasztás tárgyai. A lehetséges ingatlan-portfólió ismeretében egyfajta iterációs folyamat indul el, mely a lehetséges lakók körének módosulását eredményezi, ami alatt azt értjük, hogy a kiváltási terv szándékainak megfelelő ingatlan több vagy kevesebb lakót tud befogadni, mint a személyiség-profil alapján munkahipotézisként definiált lakóközösség tartalmazott és ezért a lakóközösség létszámán és összetételén módosítunk. **A potenciális ingatlanok felkutatásának eredménye az ingatlankosár , melyből kiválasztjuk a vásárlás, építés, átalakítás céljából legoptimálisabb ingatlanokat.**

Kapcsolódási pontok

A potenciális ingatlanok felmérése és a tervezett ingatlan-portfólió a lakók egyéni támogatási szükségleteire és szolgáltatási igényeire, valamint a tervezett szolgáltatási portfólióra és az ahhoz szükséges humán erőforrás igényre épül, azokkal összhangban van.

A szolgáltatási környezet felmérése meghatározza, hogy mely településeken lehetséges a támogatott lakhatás létrehozása. A települések kiválasztása a lakók egyéni preferenciái, a munkatársak preferenciái és az ingatlan kiválasztási folyamatban bemutatott szempontok is befolyásolják, ezért a felmérés, ingatlan kiválasztás és beruházás tervezése során is ezeket a szempontokat folyamatosan szem előtt kell tartani.

A beruházáshoz szükséges építési telkek, átalakítandó épületek felmérése, kiválasztása, építési tervek készítése és a beruházás megvalósítása a kiváltási folyamat költségeinek jelentős részét jelentik, ezért az ingatlan felmérés szorosan kapcsolódik a kiváltás költségtervéhez. A rendelkezésre álló és felhasznált forrásokat folyamatosan nyomon kell követni a tervezés és a megvalósítás során.

Egyes ingatlanok esetében egy beruházásban jártas szakember tudja az alábbi költségtényezőket megbecsülni. Erre alkalmas az az igazságügyi szakértő, akinek kompetenciája az építés-beruházás területére kiterjed. (A kompetencia meghatározása a 9/2006. (II. 27.) IM rendelet 11. melléklet B. pont szerint történik, mely az igazságügyi szakértői szakterületekről, valamint az azokhoz kapcsolódó képesítési és egyéb szakmai feltételekről rendelkezik).

A felmérés és a tervezés során meghatározásra javasolt költségek az alábbiak:

- Beruházói vagy lebonyolítói szervezet vagy személy költsége

- Közbeszerzői tanácsadó költsége
- A telekár
- Az építési ingatlan adás-vételének költsége (ügyvédi, fölmérő és illeték-költségek)
- Az épület tervezésével kapcsolatos mérnöki költségek
- Hatósági engedélyek költsége (illetékek és eljárási költségek)
- A közművesítés költségei (A telekhatárig vezető közművezetékek és útépítés)
- Bontási költség

Ajánlás

Az épületek és általában a kiváltási projekt vonatkozásában javasolt az Internet lehetőségeinek használata, akár projekt támogató weboldal (ingyenes megoldásként blog) vagy felhő-alapú tárhely létrehozásával a tervezés támogatására, mely jogszabályokat, mintaterveket, esettanulmányokat tartalmazhat.

A felmérések és tervezés során szükséges adatgyűjtésben az (ingyenes) Google Doc űrlapokat lehet használni, továbbá egy tárhelyre, weboldalra fényképes dokumentációt, iratanyagokat stb. lehet elhelyezni, hogy az folyamatosan és személyi változásoktól függetlenül legyen elérhető. Ebben a felhőben a kezdetektől rendelkezésre állhatnak a jogszabályok, szabványok és ajánlott tervi sémák (pl. akadálymentes fürdő, zuhany tervei).

A tervi sémák azokat a térkapcsolatokat és funkcionális jellegzetességeket mutathatják be, melyek a lakáshasználatot alkalmassá teszik a fogyatékos emberek számára, anélkül, hogy törvényszerű általánosításokat akarnának rákényszeríteni a tájékozódni kívánóra. Az ajánlott helyiségméretet, helyiségkapcsolati sémák, a támogatott lakhatás célját szolgáló ingatlan fejlesztője számára támpontot adhat a költségtervezés során. Hasonló lehetőséget nyújthat, mint egyes Nyugat-Európai államilag vagy önkormányzati támogatott lakbérű lakások építését szolgáló ingatlanfejlesztések esetében a tervi ajánlások. Az ajánlások ingatlanfejlesztési, tervezési, építőanyag-kiválasztási irányelvek. Céljuk, hogy a beruházók olyan költségszint és műszaki tartalom mellett építkezzenek, melyek esetében prognosztizálható, ill. hosszú távon tervezhető bérleti és üzemeltetési költség, lakás és lakókörnyezeti minőség keletkezik.

Javasolt a projekt csapatot úgy összeállítani, hogy abban legyen, a gazdasági-pénzügyi-jogi, építészeti kérdéseknek felelőse mellett informatikai szakember is, így az informatikai kérdések sem maradnak gazdátlanul.

A modul célja	Bemutatja a kiváltás eredményeként létrejövő támogatott lakhatás (TL) tervezett lakóegységeit és helyszíneit, a létesítendő lakhatási és szolgáltatási célú ingatlanok jellemzőit.
A modulhoz ajánlott eszköz	Folyamatleírás Szereplők azonosítása Szempontok az ingatlan tervezéséhez Tervezést segítő Excel adatbázis Tervsablon Kitöltési és használati útmutatók
Személyi feltételek	A terv készítéséért felelős <ul style="list-style-type: none"> Beruházó A terv elkészítésében részt vesz <ul style="list-style-type: none"> Intézményvezető A lakók igényeit, mindennapi életvitelét, a jövőben megvalósítható vágyaikat ismerő szakemberek (intézményi munkatársak, lakók képviselője, érdekvédelem) Szociális szolgáltatások létrehozásában és működtetésében jártas szakemberek (akár külső tanácsadók) Építész(mérnök), szakági tervezői team, szükség szerint belsőépítész, leendő műszaki ellenőr Rehabilitációs szakmérnök Ingatlanüzemeltető (műszaki-karbantartási gyakorlati szakember) Egyéb szociális szakemberek (foglalkoztatási rehabilitációs szakértő, gyógypedagógus stb.) Pályázati forrás felhasználása esetén szükség szerint pályázatírók
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internet-hozzáféréssel, szövegszerkesztő program, telefon
A terv elkészítésének időigénye	4 hónap

Bevezető

Az IFKT-módszertan *Ingatlanportfólió* című modulja bemutatja a szolgáltatást igénybevevő fogyatékos személyek szükségleteinek leginkább megfelelő ingatlanok tervezési szempontjait, útmutatást ad a tervezés folyamatára, a tervezésbe bevonandó szakemberekre vonatkozóan és a költségek becslésére alkalmas tervezési segédletet biztosít a kiváltást tervező intézmények számára.

Az ingatlanportfólió célja a kiváltás eredményeként létrejövő támogatott lakhatás (TL) tervezett lakóegységeinek és helyszíneinek, a létesítendő lakhatási és szolgáltatási célú ingatlanok jellemzőinek bemutatása.

Az ingatlanportfólió megtervezését segítő modul bemutatja, hogy a tervezést és kivitelezést milyen hatályos jogi szabályozás, illetve szakmai ajánlások határozzák meg, melyek a fogyatékos emberek számára történő tervezést elősegítik.

A modul bemutatja, hogy az ingatlanvásárlás (építési telek vagy átalakítandó, felújítandó épület) és az épület használatbavétele közötti időszakban milyen lépéseket kell tennünk, hogy a létrehozott infrastruktúra hosszú évtizedekig szolgálhasson majd a támogatott lakhatás igénybevevői számára élettérként.

Az ingatlanportfólió kialakításának alapja egyrészt a fogyatékos személyek szükségleteinek és igényeinek számbavétele, másrészt a *Potenciális ingatlanok felmérése* c. modul alapján kiválasztott ingatlanok: a megvásárlandó telkek és átalakítandó, felújítandó épületek. Az építés, átalakítás, tervezés ekkor kezdhető meg.

Egyetemes tervezés

Az otthon – legyen az családi ház vagy társasházi lakás – valamennyiünk életében fontos szerepet tölt be. Ez az a hely, amely alapvető életszükségeink színteréül szolgál (étkezés, tisztálkodás, alvás). Ide vonulunk vissza az élet zaja elől, itt vagyunk együtt családjainkkal, itt pihenünk, itt kapcsolódunk ki. Az otthon mindenki számára az őt körülvevő épített környezet legszemélyesebb, legintimebb elemét jelenti. Mindezek miatt különösen fontos, hogy a lakásunk a lehető legjobban használható és a legkényelmesebb legyen számunkra.

Az épületeket és így a lakóépületeket is hosszabb időtartamra, legalább 60-80 évre építjük. Éppen ezért a lakásokat, otthonokat a jelenlegi vagy a jövőbeli lakók változatos, illetve folyamatosan változó szükségleteinek, igényeinek figyelembevételével kell megtervezni és megépíteni. Ez a szempont a TL esetében különösen fontos, így a TL keretében létrejövő lakások, illetve az egyes lakáselemek tervezésénél tehát sok esetben célszerű figyelemmel lenni arra, hogy azok egyéni használati igényekhez igazodó esetleges megváltoztatása, átalakítása nagyobb átépítés, az épület primer szerkezeteinek érintése nélkül lehetséges legyen.

Ahhoz, hogy a létrejövő ingatlanok hosszú távon tudják a TL-t biztosítani, fontos, hogy már a tervezés során előre gondolkodva számba vegyünk a jövőben potenciálisan jelentkező használói igényeket és ezek figyelembevételével alakítsuk ki a tárgyi környezetet. Ezt a célt segíti az egyetemes tervezés startégiája.

Az egyetemes tervezés eszméje az a preventív gondolkodásmód, tervezési stratégia, amely már a tervezés elején figyelembe veszi a használók képességeinek különbözőségét.

Az egyetemes tervezés a következő 3 kritériumra épül:

- A tervezés során a lehető legtöbb használói igény figyelembevétele
- Az egyénre szabhatóság figyelembevétele (flexibilitás-adaptálhatóság)
- Az egyéni segédeszközök használatának, kapcsolódásának biztosítása

A lakóépületek tervezésénél tehát a fő cél az, hogy minimálisra szorítva az egyéni igényeknek megfelelő adaptálás szükségességét egy lakáskompozícióval szolgáljuk ki a használók különböző, időben, szituációban változó igényeit, szükségleteit.

Ez azt jelenti, hogy nem szükséges a TL valamennyi elemét akadálymentes használatra megfeleltetni. Alkalmos méretezéssel elérhető azonban, hogy egy lakás, lakótér az egyéni igényeknek megfelelően könnyen adaptálható legyen anélkül, hogy azt teljes egészében át kellene építeni. Az egyéni lakókörnyezet kialakítása esetében az akadálymentes megközelíthetőség mellett az adaptálhatóság követelményének figyelembevétele nyomtatékkal javasolható, de bizonyos épületrészeknél, illetve épületfajtáknál (pl. szolgáltatóházak) a teljes körű akadálymentes kialakítás követelmény.

Jogi szabályozás

A tervezésre, kivitelezésre vonatkozó főbb jogszabályokat a *Potenciális ingatlanok felmérése* c. modul ismerteti. A szakterületet szabályozó hatályos jogszabályok listája és további jogi háttéranyagok a Magyar Építész Kamara honlapján érhetők el (<http://www.mek.hu/index.php?menu=jogszabalyok>).

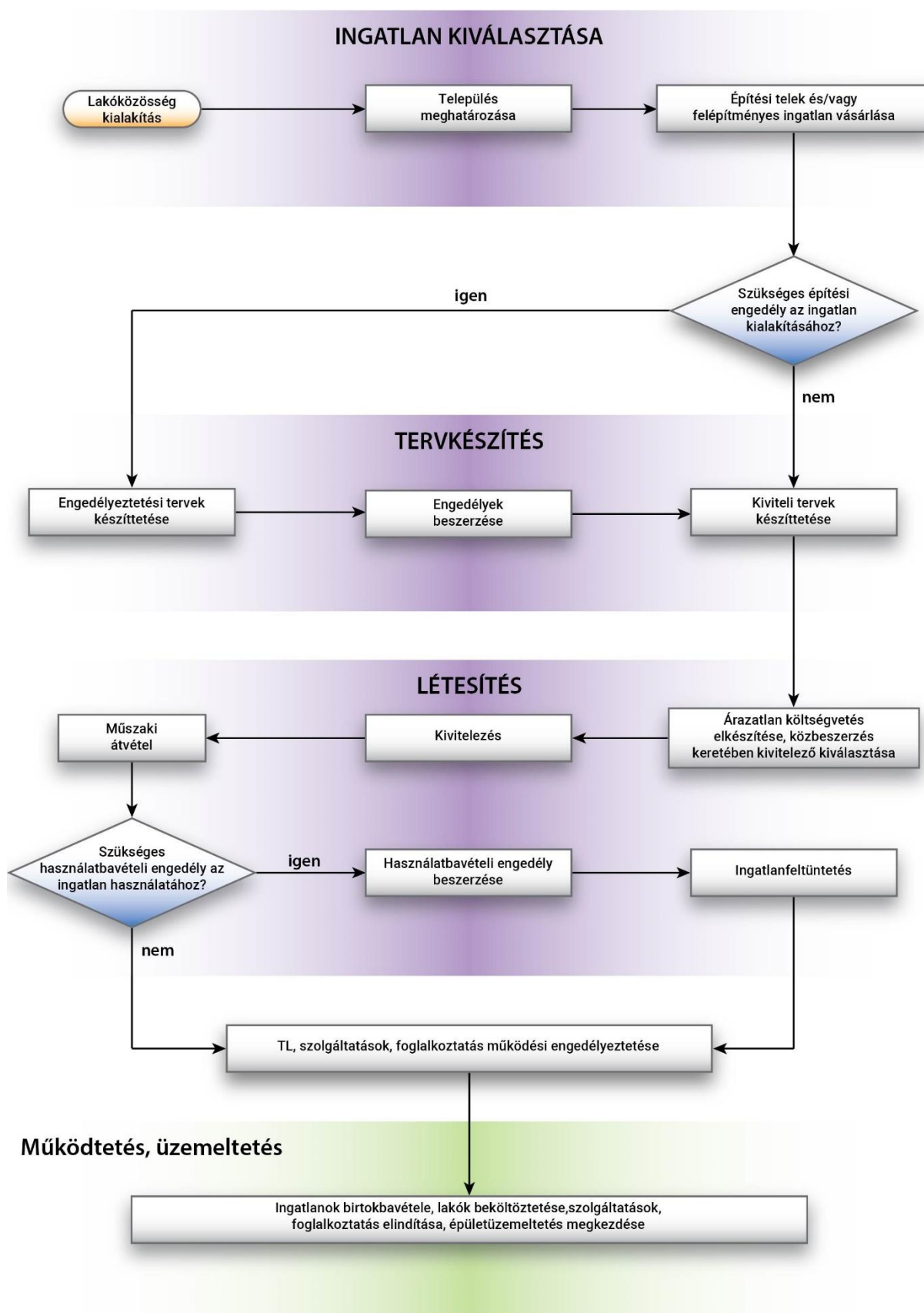
A tervekészítés módja

A portfólió gazdasági értelemben az egy befektetőhöz tartozó befektetések összessége, szó szerinti jelentése tárca. Az intézményi férőhely kiváltási folyamat során a tervezett, majd a létesített ingatlanok összességéről az intézmény ingatlanportfóliót készít, mely tartalmazza az új szolgáltatási struktúra lakóegységeinek és helyszíneinek, a létesítendő lakhatási és szolgáltatási célú ingatlanoknak a felsorolását, jellemzőik bemutatását. Az ingatlanok felmérése és a tervezés megkezdése előtt javasoljuk már működő TL-ek meglátogatását, az eddigi tapasztalatok, jó gyakorlatok összegyűjtését és feldolgozását.

Az ingatlanberuházás során először a lakók szükségletei, igényei és preferenciái alapján meg kell határozni az egy lakóegységbe költöző személyekből egy lakóközösséget, akik számára a továbbiakban az ingatlan felkutatása megindítható. A *Potenciális ingatlanok felmérése* c. modulban bemutatott folyamat eredményeként kiválasztásra kerül az építési telek vagy az átalakítandó/felújítandó épület, megtörténik a vásárlásra irányuló szándék okiratba foglalása vagy a vásárlás. Az építés, átalakítás tervezés ekkor kezdhető meg.

A beruházás következő lépése az építési engedélyes és kiviteli tervek készíttetése, a szükséges engedélyek beszerzése. A kivitelező kiválasztása valószínűleg közbeszerzés keretében történik. A kivitelezést a műszaki átvétel és használatbavételi engedély beszerzése, illetve az ingatlan nyilvántartásba vétele zárja. A támogatott lakhatás vagy az adott szolgáltatás működési engedélyének beszerzését követően lehet az épületet birtokba venni, az üzemeltetést megkezdni.

10. ábra – Az ingatlanberuházás folyamata



A tervezésben résztvevők és feladataik

Mind a potenciális ingatlanok felmérése, mind a beruházások tervezése és kivitelezése során szorosan együtt kell működnie a kiváltási folyamat érintettjeinek: a fogyatékos emberek, az intézmény és a fenntartó képviselőinek, a céltelepülések képviselőinek és a közvetlen szomszédságnak, valamint a tervezést, kivitelezést végző szakembereknek. A tervezésnek a jelenlegi lakók támogatási szükségleteire, szolgáltatási igényeire és a jövőjükkel kapcsolatos elvárásokra, preferenciákra (hol, kivel szeretnének élni, mit terveznek a jövőben pl. családalapítás, munka stb. területén) kell támaszkodni. A megfelelő ingatlanok létesítéséhez és üzemeltetéséhez elengedhetetlen a támogatott lakhatás jogszabályi környezetének és szakmai irányelveinek ismerete, a szociális szolgáltatás nyújtásában szerzett tapasztalat.

A résztvevő szakemberek pontos száma és képzettsége függ a létesítendő ingatlantól. Három fő vezérelv jellemzi a csapatot:

- szaktudás,
- kreativitás,
- felelősség.

A támogatási szükségletekre és igényekre alapozó ingatlanberuházás multidiszciplináris csapat feltételez, amelynek feladata a rendelkezésre álló keretek (pl. források, szolgáltatási gyűrű stb.) között a lehető legoptimálisabb ingatlanportfólió megtervezése és megvalósítása, mely várhatóan több évtizeden keresztül lesz majd a szolgáltatást igénybevevők élettere.

Javasolt az alábbi tapasztalattal, szaktudással rendelkező teamtagok bevonása:

- Döntéshozók
- A lakók igényeit, mindennapi életvitelét, a jövőben megvalósítható vágyaikat ismerő szakemberek (intézményi munkatársak, lakók képviselője, érdekvédelem)
- A TL szakmai protokollját, a TL működésének szabályait ismerő szakemberek (intézményvezetés)
- Szociális szolgáltatások létrehozásában és működtetésében jártas szakemberek (akár külső tanácsadók)
- Építész(mérnök), szakági tervezői team, szükség szerint belsőépítész, leendő műszaki ellenőr (ha már megvan)
- Rehabilitációs szakmérnök
- Ingatlanüzemeltető (műszaki-karbantartási gyakorlati szakember)
- Egyéb szociális szakemberek (foglalkoztatási rehabilitációs szakértő, gyógypedagógus stb.)
- Pályázati forrás felhasználása esetén szükség szerint pályázatírók

Az alábbi táblázat bemutatja az ingatlan tervezés és -kivitelezés során szükséges lépéseket, szakembereket és az egyes lépések dokumentációját. A táblázat általános esetben egy családi ház jellegű épületet feltételez kisvárosi környezetben, valamint azt, hogy az összes szakági kivitelezést egy fővállalkozóra bízzák és az átalakítandó nagy intézmény vezetője önállóan bonyolítja le az intézmény átalakítását, a fogyatékos személyek részére a támogatott lakhatást biztosító ingatlanok felkutatását, kialakítását. A sokféle szaktudást és tapasztalatot magába foglaló team együttműködéséhez szükséges a megfelelő vezetés, valamint a tárgyi, technikai feltételek biztosítása is. Az intézményvezető vagy megbízottja minden lépésben részt vesz, ezért a szereplőket összefoglaló alábbi táblázatban nem kerül külön feltüntetésre. Amennyiben a szakágak kivitelezése (építőmesteri munkák, villany- és épületgépészeti szerelés) más-más vállalkozóhoz kerül, a megbízónak ún. felelős műszaki vezetőt kell megbízni.

28. táblázat – A tervezés, kivitelezés és engedélyeztetés lépései

Lépés	Együttműködő szakmák, pozíciók	Dokumentálás
Tervezési program	Építész, rehabilitációs szakmérnök, építési szakjogász	Tervlap és szöveges program
Szomszédsági kapcsolatok ápolásának programja, mely a környezeti kapcsolatok ápolásához szükséges infrastrukturális, táj- és	Táj- és kerttervező, építész	Tervlap és szöveges program

Lépés	Együttműködő szakmák, pozíciók	Dokumentálás
kertépítészeti elemeket, valamint kommunikációs és egyéb cselekményeket javasol, ami a lakók és a szomszédság kapcsolatát javíthatja, akár magán-, akár közterületen, P2P viszonylatban		
Közbeszerzési eljárás mérnök szolgáltatásra és beruházó (lebonyolító) természetes vagy jogi személy kiválasztása	Közbeszerzési tanácsadó, műszaki szakember a közbeszerzés tárgyát képző szolgáltatások leírásához	Közbeszerzési dokumentáció
Építési hatósághoz benyújtandó tervdokumentáció, árazatlan költségvetés elkészítése, kiviteli tervek elkészítése vagy amennyiben nem építésiengedély-köteles munkák kerülnek elvégzésre, javasolt olyan dokumentáció elkészítése, mely alapján a műszaki tartalom egyértelműen meghatározható és ajánlat adható (kiviteli tervek és költségvetés)	Tervezői jogosultsággal bíró építész tervező, szakági tervezők, rehabilitációs szakmérnök	Tervdokumentáció, költségvetési kiírás TERC vagy egyenértékű programmal, munka- és anyagnormák feltüntetésével
Közbeszerzési folyamat a támogatott lakhatás céljára szolgáló ingatlan megvalósítására, az ingatlanfejlesztő jogállásától és a pénzeszközök forrásától függően szükség szerint	Közbeszerzési szakember, építész	Közbeszerzési dokumentumok
Kivitelezési szerződés megkötése	Jogász, beruházás lebonyolító mérnök, építész	Építési szerződés
Építési folyamat a munkaterület átadásától a használatbavételi bejelentéssel bezárólag	Műszaki ellenőr, vállalkozó, felelős műszaki vezető, jogász, építési hatóság, a település polgármestere vagy megbízottja építési-műszaki kérdésekben	Kivitelezési dokumentáció
Ingatlan vonatkozásában műszaki átvétel, használatbavételi eljárás,	Beruházó, kivitelező, felelős műszaki vezető, műszaki ellenőr, lebonyolításért felelős természetes vagy jogi személy	Műszaki átadás-átvétel eljárás dokumentációja Használatba vételi engedély
Ingatlanüzemeltető szervezet vagy személy, aki az ingatlant üzemeltetésbe veszi, közműhasználatra, hulladékszállításra, egyéb infrastruktúrák használatára (internet, telefon) vonatkozó szerződések megkötése	Épületüzemeltető szervezet vagy személy, igénybevevők	Szerződések
Alaptérkép és tulajdonlapi-feltüntetés, társasház-alapítás (amennyiben szükséges)	Jogosultsággal bíró geodéta, jogász	Alaptérképi feltüntetés
Támogatott lakhatás engedélyeztetése és nyújtott szolgáltatáshoz szükséges engedélyek	Hatóság	Működési engedélyek
Lakók beköltözése, támogatott lakhatás elindulása, létesítményüzemeltetés elindulása	Igénybevevők, létesítményüzemeltető	Jegyzőkönyv, fotódokumentáció

A tervezés folyamata és szempontjai

Az ingatlanberuházás során már a potenciális ingatlanok felméréséhez meg kell határozni egy egységes keretrendszert a fenntartói, intézményi elvárások rögzítésével. Amennyiben jelentős számú épület valósul meg, akkor elképzelhető, hogy több tervezőt lesz szükséges bevonni, így az elvárások pontos dokumentálása még inkább fontos lesz a tervezésben résztvevők koordinálása szempontjából.

Az ingatlanportfólió kialakításának első lépcsője a tervezési program elkészítése, melyet javasunk minden egyes beruházási helyszín esetében (építési engedélyenként) külön-külön elkészíteni.

Tervezési program

Az építési folyamat origója a tervezési program⁵¹. A tervezési program – hasonlóan a tervezési szerződéshez – két fél: az építtető és a tervező közös akaratának kifejezése, írásba foglalása annak, hogy mit és hogyan szeretnének, illetve hogyan lehet, hogyan célszerű és gazdaságos megvalósítani.

Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet (OTÉK) szerint a tervezési program végleges formája a tervezési szerződés kötelező mellékletét képezi. Míg a tervezési szerződés tartalmánál fogva a két szerződő fél polgári jogi kötelékének jogi kereteit adja, addig a szerződés mellékletét képező tervezési program a szerződés tárgyát képező szakmai tartalmát, annak követelményeit fogalmazza meg. A megrendelő építtető ezt, ennek a megfogalmazását kéri a tervekben, a tervezőnek ezt kell szakmailag szolgáltatnia az építészetiműszaki dokumentációban.

A tervezési program szöveges dokumentum, amely tartalmazza különösen a létesítendő építménnyel (beruházással) szemben jogszabályban előírt követelményeket, és az építtető által előírt alapvető követelmények meghatározását, valamint a tervezési szerződés szerinti építtetői elvárások mennyiségi és minőségi részletezését. A tervezési program az országos településrendezési és építési követelményeknél szigorúbb követelményeket is megállapíthat, továbbá kötelezővé teheti valamely szabvány alkalmazását a tervezés során.

Melyek az alapvető, minden tervben betartandó követelmények? Az építménynek meg kell felelnie

- az állékonyság és a mechanikai szilárdság,
- a tűzbiztonság,
- a higiénia, az egészség- és a környezetvédelem,
- a biztonságos használat és akadálymentesség,
- a zaj és rezgés elleni védelem,
- az energiatakarékosság és hővédelem,
- az élet- és vagyonvédelem, valamint
- a természeti erőforrások fenntartható használata

alapvető követelményeinek, és a tervezési programban részletezett elvárásoknak. [312/2012. (XI. 8.) Korm. rend. 72. § (5) bek.; 253/1997. (XII. 20.) Korm. rend. 50. § (3) bek.]

A tervezési programban rögzíteni kell minden olyan fontos ténytet, amelyet a tervezés során figyelembe kell venni. A tervezési programban vizsgálni kell a megújuló energiaforrások használatának lehetőségét, és igény szerint rögzíteni kell a vagyonbiztonsági elvárások mértékét.

A tervezési program tartalmazza a tervezési feladat részletes leírását, megnevezve az építési tevékenységet. A tervezési programban a tervezés tárgyától függően ismertetni kell:

- a beruházás költségkeretét,
- a tervezés előzményeit,
- a kiindulási adatokat,
- a helyszínt,
- a helyiségigényeket és funkcionális kapcsolatokat,
- a járművek elhelyezésére vonatkozó igényeket és információkat,
- az akadálymentesítésre vonatkozó információkat,
- a közműellátottság mértékét,
- az egyéb meghatározó követelmények általános szempontjait,
- műemlék esetén az értéklétár és az építéstörténeti kutatási dokumentáció alapján rögzített műemlékvédelmi szempontokat.

⁵¹ 266/2013. (VII. 11.) Korm. rendelet az építésügyi és az építésüggyel összefüggő szakmagyakorlási tevékenységekről, 16. §.

A tervezési program első, főbb paramétereit és követelményeket tartalmazó változatának összeállítása meg kell, hogy előzze az ingatlanok építészeti tervezési, illetve mérnöki szolgáltatásának beszerzésére irányuló közbeszerzési eljárást, hisz ez a dokumentum a beszerzendő szolgáltatás pontos meghatározását, a mérnöki-műszaki tevékenység lehatárolását, jellemzőit adja. Az építészeti-műszaki tervezőnek az építetői igények, a tervezési program figyelembevételével kell az építészeti-tervezési, illetve mérnöki szolgáltatás keretében elkészítenie az építészeti-műszaki dokumentációt.

A tervezési programban meghatározott jellemzőket javasolt használt ingatlan vásárlása és átalakítása során is érvényesíteni. A tervezési program véglegesítését vázlattelev, előtelev, felmérési telev készítése vagy televpályázat keretében ötletelev elkészítése előzheti meg.

Az esztétikai követelményeket a megbízó vagy annak képviselője és a település erre felhatalmazott képviselője (főépítész, televtanács, polgármester) közösen határozza meg. A jogi és szabványossági kritériumok követelmények betartása a tervező építész felelőssége, de az egyes szakterületeken tevelykenkedő szakági tervezők (pl. fűtés-, elektromosság-, kerttelevzés feladata) bevonása is szükséges lehet. A funkcionális követelmények kialakításában a megbízó és építész televző együttműködése a meghatározó. A következőkben a szakmai anyagban megfogalmazott funkcionális kérdésekre vonatkozó ajánlásokat mutatjuk be, melyek követése biztosítja, hogy a fogyatékoság különböző eseteiben az épület biztonságosan használható legyen. A szakemberek ajánlásait a megbízó számon kérheti a televzőn, és azok betartása bizonyíthatja a televző és a megbízó gondosságát esetleges épülethasználattal összefüggésben bekövetkezett balesetek esetén.

A televzési program szempontjai

A beruházás előkészítésének minősége befolyásolja a televzési program sikerességét. Ha az építetői (ingatlanfejelesztői, beruházói) igények ismertek, a televk jól lett kiválasztva, rendezett, a településrendezési előírások lehetővé teszik a beruházás megvalósítását és a televk szándék szerinti beépítését, a beruházás becsült fedezete rendelkezésre áll, a hatósági elvárások ismertek, az eljárások televzethetőek és kiszámíthatóak, akkor a televzési program könnyen összeállítható.

A televzési program során a létesítendő ingatlanal kapcsolatos kívánatos térkapcsolatok, méretek és egyes épületszerkezetekkel kapcsolatos építésszabályozás és televzés szempontjából lényeges követelmények kerülnek meghatározásra és dokumentálásra.

A kiváltásra kerülő intézmény esetében az egyes személyek igényeinek felmérése alapján kerülhet sor a televzési program összeállítására.

A televzési program szempontjából meghatározó adatok a fogyatékos személyről:

- Fogyatékoság jellege (testi, érzékszervi vagy értelmi fogyatékoság vagy halmozott fogyatékoság)
- Életkor és családi állapot
- Kapcsolati háló
- Költségviselő-képesség
- A lehetőségek felmérése alapján mely település, mely ingatlanja lesz a jövőbeni otthona
- Kik lesznek a lakótársai az új lakásban, lakóegységben

A fenti adatok, információk az *Az intézmény lakóinak felmérése* c. modulban meghatározott eszközökkel kerülnek összegyűjtésre. A lakók támogatási szükségletei, szolgáltatási igényei, illetve az ingatlanra vonatkozó személyes igények a televzési program alapjai.

A *Potenciális ingatlanok felmérése* c. modulban bemutatott módon a személyes adatok, szükségletek és igények ismeretében kerülhet sor az egy lakóegységbe költöző személyekből egy lakóközösség kialakítására és a lakhatási célú ingatlan egyéb szempontjainak meghatározására.

Az épület stílusa, külső megjelenése

Amennyiben a TL új épületben vagy átépíthető meglévő épületben kerül kialakításra, a belső terek részletes tervezése mellett meg kell határozni a ház stílusát. Fontos megismernünk az adott tájegység építészeti hagyományait, stílusjegyeit. A kiválasztott stílus, a homlokzat, ajtók, ablakok, kerítés lesznek azok, amik elsőként fognak a TL-házban lakókról üzenni a külvilágnak. A leendő ház azt az üzenetet közvetíti, hogy lakói a településhez tartoznak, a közösség tagjai, jó szomszédok. A hivalkodó stílus, tájidegen épület ezért kerülendő. Szakmai vita lehet továbbá a modern, esetleg futurisztikus házak létesítéséről.

Az építéshatósághoz beadásra kerülő tervnek alapvető esztétikai, funkcionális és jogi követelményeknek kell megfelelni. Az esztétikai követelményeket a megbízó vagy annak képviselője és a település erre felhatalmazott képviselője (főépítész, tervtanács, polgármester) közösen határozza meg, de a döntés során a leendő lakók szempontjait, igényeit különösen fontos figyelembe venni.

Korszerűség, fenntarthatóság

A TL-ingatlanok létesítése során a lehető legkorszerűbb és legenergiatakarékosabb megoldásokat érdemes választani annak érdekében, hogy az ingatlanok hosszú távon is költséghatékonyan működtethetők legyenek. Ezek a megoldások valószínűleg megnövelik a beruházás költségeit, azonban a működtetés során a ház energiafelhasználása jelentősen csökkenthető.

A korszerű ház nem csak attól lesz olcsó vagy drága, hogy milyen burkolatot kap vagy milyen csaptelepet, a lényeg az eltakart, nem látszó részekben van: az alapozásban, a gépészetben, a fal-, tető-, fűdémrendszerben, illetve a beépített nyílászárók is sokat számítanak. **Mit sem érnek a nagyszerű tervek, ha nincs hatékony műszaki ellenőrzés az építés során!**

A korszerű, energiatakarékos megoldások az alábbi területeken jöhetnek szóba:

- Kompakt épületforma, funkcionális rend
- Falazat, hőszigetelés
- Nyílászárók, árnyékolás
- Vízgazdálkodás
- Energiagazdálkodás
- Fűtési rendszer, szellőzés
- Épületautomatizálás
- Tájolás

A korszerű, energiatakarékos alaprajz nem terjengős és nem szobákat sorol egymás mellé, hanem „okos” – követi a funkcionalitást, öncélúan nem tagolja az épülettömeget, egyszerű geometriai formákat követ. A nagyon tagolt alaprajz, fedélidom, illetve homlokzat (pl. sok erkélylemez, párkányzat) jelentősen növeli a hőhidak számát és a lehülő felület nagyságát, így amellet, hogy ezen épületek kivitelezése a bonyolultabb csomóponti kialakítások miatt drágább, az üzemeltetési költsége is jelentősebb.

Az energiatakarékosság, amennyiben a jogszabályokat betartja a tervező és a terveknek megfelelően épül meg az épület, nem lehet kérdés. Az EU-támogatással és közpénzből épült épületekre szigorúbbak a hatályos hőszigetelési előírások, mint az egyéb épületekre. A hőszigetelési értékek évről évre szigorodnak. A 2017-ben használatba vett épület hőszigetelési előírásai kevésbé szigorúak, mint egy 2018-ban használatba vetté. A 2018-as épület hőszigetelése kötelezően kétszer jobb lesz, mint a 2017-es. Oda kell figyelni már a tervezéskor melyik évben tervezzük a használatbavételt! Az előírások nyomán ún. nulla energiafelhasználású épületeket kell tervezni! Az új előírások ((7/2006. (V. 24.)) TNM rendelet miatt a megfelelő hőszigeteléssel, illetve tömegformálással elérhető hőveszteség-csökkentés mellett meg kell vizsgálni az alternatív fűtési technológiák alkalmazását is az épület összesített energiafelhasználásának csökkentése érdekében.

Fontos a tájolás: a bőkezűen adagolt nyílászáróknak köszönhetően a ház világos, de a nagy ablakokon nyáron bedőlő napsütés miatt túlmelegszik az épület. Az árnyékolásra ezért különös figyelmet kell fordítani (kiugró nagy ereszek és hagyományos zsalugáterek, ablaktáblák) ugyanakkor a szoláris hőnyereség téli hasznosításáról se feledkezzünk meg. A helyes építészeti kialakítás mellett fontos az árnyékot adó növényzet telepítésére is megfelelő figyelmet fordítani.

A nyári túlmelegedés miatt tetőtérbeépítés alkalmazása csak nagy hőtároló tömeggel bíró határoló szerkezetek (pl. vasbeton tetőtéri fűdémlemez) beépítésével ajánlott.

A korszerű, energiatakarékos házat kevésbé kell fűteni, azt is környezetbarát módon: például a gáz mint biztonsági opció mellett egy automata biomassza (pellet, brikett) fűtési rendszer, melyre napkollektoros rendszer is rásegít, megfelelően tudja biztosítani egy épület hőszükségletét, ráadásul a tüzelőanyag előállításának akár a lakók, igénybevevők számára munkalehetőség is tud biztosítani.

Az energiatakarékos épület okosan használja a vizet (szürke szennyvíz hasznosítása), akár a kerti kúttal kombinálva. Fontos azonban megjegyezni, hogy a kültélesítés ún. vízjogi engedélyt igényel, és a kiszivattyúzott vízért adó jellegű fizetési kötelezettségünk lesz.

Az informatikai hálózat a kor követelményeit figyelembe véve természetesen a TL-ház alaptartozéka, de fontos szerepet tölt be az épület automatizálásában is. A TL-ház energiahatékonyságát az épületautomatizálás jelentősen növelni tudja (pl. intelligens kazánvezérléssel az időjárás és a belső elvárt hőmérséklet függvényében szabályozható a fűtési előremenő hőmérséklet, nyitott/nyitva felejtett ablakok esetén a hőleadók szelepei visszaszabályozhatóak). Ugyanakkor egy megfelelően felépített létesítményinformatikai hálózat további biztonsági feladatokat is el tud látni: modulárisan bővíthető akár a későbbiekben is vagyonszervi, tűzvédelmi vagy beléptető rendszerrel, akár távfelügyelethez kapcsolva. Fontos megemlíteni, hogy a TL-házak bizonyos használati csoportjai esetében kiemelten fontos lehet a fogyatékosok kompenzálása érdekében épületvezérlési elemek elhelyezése (pl. ajtó-, illetve ablaknyitó berendezések), melyek szintén az informatikai hálózaton keresztül kommunikálhatnak az épületben vagy a fogyatékos személynél elhelyezett jeladóval, távvezérlővel. Az informatikai hálózat alapját a fentiek tükrében célszerű modulárisan bővíthető módon már a létesítés során beépíteni, teret adva az üzemeltetés során jelentkező adaptálhatóság megvalósíthatóságának.

Az épület mérete

Az épület méreténél figyelembe kell venni, hogy összesen hogy hány fő fog benne lakni. Döntést kell hozni arról, hogy emeletes vagy földszintes legyen a kialakítás. A TL házban lehetőség szerint a nappali, konyha, egyéb kiszolgálóhelyiségek a földszinten kapjanak helyet. Lehet felső szint (lehetőleg nem tetőtér), ahol lakószobák és fürdőszobák helyezkednek el.

A támogatott lakhatásra vonatkozó jogszabályok előírják, hogy lakhatási szolgáltatás legfeljebb hat fő számára kialakított lakásban vagy házban vagy hét-tizenkét fő számára kialakított lakásban vagy házban, vagy legfeljebb ötven fő elhelyezésére szolgáló lakások, épületek együttesében biztosítható [szociális törvény 75.§ (2)].

Lakhatás kialakítására az a lakás alkalmas, amely 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával, főzőhelyiséggel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzős lakótérrel, térbővülettel), fürdőhelyiséggel és vécével rendelkezik. Egy a fenti paraméterekkel rendelkező lakásban (lakóegységben) legfeljebb két személyt lehet elhelyezni.

Szakmai szempontból a 4-6 fős lakások lennének legideálisabbak, mely megfelel egy normál család átlagos méretének. Fenntarthatóság szempontjából jellemzően a 10-12 fős lakások kivitelezése az ideális. A fentieket figyelembe véve az átlag 10 fő számára min. 5 szoba szükséges, melyek alapterülete összesen: $5 \times 12 = 60 \text{ m}^2$. Ugyanakkor a megfelelő komfort miatt érdemes inkább 90 m^2 körüli értékkel tervezni. A fürdőszobák, nappali, konyha, előszoba, gardrób, kamra, esetleg mosókonyha, vendégszoba stb. legalább még egyszer ennyi területet igényel, így 10 fő számára a TL-ház mérete nagyságrendileg 200 m^2 körül fog mozogni.

A belső terek kialakítása

Előszoba: Az előszoba legyen nagy, sok kabátakasztóval, cipőspolccal, az éppen nem használt kabátoknak szekrénnel, hellyel a táskáknak, és mindenképpen legyen lehetőség ülőke, szék elhelyezésére, hogy felveszük/feladjuk a cipőket. A téli hideg ellen, illetve a tárolásra alkalmas elemek ellenére kialakuló rendtelenség leplezésére jó, ha ajtó választja el a többi helyiségtől.

Nappali: Lehetőség szerint kapcsolatban van egy étkezőkonyhával, de a kettő elválasztható. Ne lássunk a kanapéról a mosogatóba. Ne legyen a nappali túlzottan nagy, de az ülőgarnitúrán kívül még férjen el egy, a létszámnak megfelelő (bővíthető) étkezőasztal. A nappali multifunkcionális közösségi tér: lehet alkalmi dolgozó, itt lehet társasozni, filmet nézni stb. A nappalinak lehetőség szerint legyen kijárata a kertre. Legyen nagyon világos, több irányba is nyíljanak ablakok. Javasolható a terek

megfelelő strukturálással történő elkülönítése, hogy a különböző funkciók együttes használata ne zavarja egymást.

Konyha: Nagy munkafelületekkel és lehetőség szerint akkora asztallal kell tervezni, ahol a TL-közösség elfér. Ha lehet a konyhában enni, az tehermentesítheti a nappalit. Ideális, ha világos, kijáráttal rendelkezik a kertre, teraszra. A konyhához kapcsolódjon nagy, hideg kamra és nyílhat innen a háztartási helyiség is. Ha a konyha egyben van az étkezővel, akkor az lesz a ház szíve. Így fontos, hogy innen minden földszinti helyiség belátható-bejárható legyen.

Hálószobák: A hálószobák lehetőség szerint egyszemélyesek, azonban bővíthetők a lakó élethelyzetének változásával (pl. tartós kapcsolat, házasság esetén). Az ágy, ágyak kényelmesen férjenek be éjjeliszekrényel együtt és legyen gardrób(szekrény) a ruhatárnak.

Fürdőszoba: A saját fürdő nagy ajándék. A zuhany vagy kád lehet a leendő lakók választása még a beruházás előtt. Két fő számára közös fürdő estében: kád, ha van hely, külön zuhany, vécé, lehetőleg dupla mosdó.

Vendégszoba: Hasznos lehet, ha az épületben a ház bejárathoz közeli részében vendégszoba is kialakításra került. Berendezése: íróasztal, szék, ágy vagy kihúzható fotel, szekrény, tévéadásra is alkalmas számítógép, szekrény.

Háztartási helyiség: Mosó- és szárítógépnek, áztatásra alkalmas mosogatónak kialakított helyiség, tároló a vasalandó ruháknak, amelyben elfér a vasalódeszka, akasztók, szárításra fregolik. Minden háztartási eszköz számára – porszívó, vegyszerek, felmosók stb. – tárolóhelyet biztosít. Mindenképpen világos, jól szellőző helyiség, semmiképpen sem a pincében helyezkedik el, ideális esetben a konyha mellett található.

Gardróbszoba: Nagymértékben tehermentesítheti a lakószobákat.

Kazánház: Ha lehet kívülről is megközelíthető, amennyiben alternatív fűtési mód pl. biomassza-tüzelés is ki lesz alakítva.

Esztétikum, komfort

Az esztétikum és komfort tekintetében az alábbiakat kell vizsgálni

- Belsőépítészeti megoldások
- Színvilág, fényviszonyok, illatok, hangok
- Használt textúrák
- Bútorok és egyéb berendezési tárgyak
- Külső-belső tér összhangja
- Technikai (pl. IKT) eszközökkel való felszereltség

Egyéb felépítmények

A tervezés során az eddig felsoroltakon túl elengedhetetlen a minél több funkciót biztosító egyéb felépítmények és térrészek tervezése:

- Terasz: lehetőleg fedett legyen, részben alkalmas lehet téli kert létesítésére.
- Garázs: legalább két autónak megfelelő méretű, hogy szükség esetén pl. műhelyként, tárolóként is funkcionálhasson. Nem kell, hogy a házból nyíljon, de ne legyen a pincében.
- Hobbiszoba: lehet külső épületben, pincében. Kreatív foglalkozásoktól zenélésen át az erőnléti edzésekre terjedő lehetőségek biztosítása a lakók igényei szerint.
- Gazdasági épületek: kerti szerszám- és biciklitároló, baromfiudvar, fóliasátor, szerszám műhely stb.
- Egyéb építmények: fedett pavilon, szalonnasütő, kutyaól (kennel), kukatároló stb.

Szolgáltatási célú ingatlanok

A TL ingatlanjaiban a nem lakhatás célját szolgáló helyiségek nem helyezhetők el. A meglévő intézmények felszámolása során valamilyen módon továbbra is biztosítani kell azon helyiségeket, melyek nem lesznek része a TL ingatlanjainak, de a fogyatékos emberek ellátása, a szolgáltatások

biztosítása szempontjából nem nélkülözhetők. A szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, valamint a HR-terv alapján meghatározhatók azok a szolgáltatások és az ezekhez szükséges humánerőforrás-igény, melyek a TL-lakhatás ingatlanjaiban nem kerülhetnek elhelyezésre és nem más, már működő létesítmény vagy szervezet ingatlanjaira támaszkodva elhelyezettek. Az ingatlant a személyzet funkciójához, feladataihoz kell illeszteni, ennek megfelelő tervezési programot kell kialakítanunk.

Célszerű a környezetben (20 km-es környezet) található ingatlan használata. Ezen ingatlanoknál a TL-épületek esetében javasolt szempontok érvényesek. A szolgáltatású célú ingatlanok esetében a TL-ingatlanokhoz képest meghatározóbb lesz a technológiai szempontok érvényesülése, gépi szellőzés biztosításnak és klimatizálás kérdése különösen az irodahelyiségek esetén, valamint a parkolóhelyigény biztosítása. A szolgáltatási épület és az ellátott TL-házak között meg kell oldani a munkatársak utazását, továbbá biztosítani kell a lakók utazását a szolgáltatást nyújtó ingatlanokhoz. Amennyiben mindez tömegközlekedéssel nem oldható meg, szükségessé válhat alkalmas gépkocsipark beszerzése vagy bérlete. A költségek nem építésiek, de biztosításuk szükséges. A járműpark számára a parkolók és garázsok létesítése szükségessé válhat. Szolgáltatási célú épületeknél kerékpáros közlekedés esetén sem szabad elfelejteni a gépkocsitárolás biztosítását. A szolgáltatási célú épületek esetében szükséges biztosítani a terápiás célú állatok elhelyezhetőségét, amennyiben ott lovas vagy kutyás terápia is zajlik. Figyelemmel kell lenni, hogy számos önkormányzat tiltja az állatok (kutya kivételével) tartását belterületen, így gondot okozhat a terápiás célú lovak elhelyezése vagy terápiás egyéb kisállatok tartása (nyúl, csirke).

A meglévő épületek hasznosítása a tulajdonviszonyok és műszaki állapot függvénye lesz. Minden esetben szükséges felmérni, hogy a régi épületekben milyen rejtett akadályok lehetnek, melyek a jövőbeni használatot érinthetik és ezt az ingatlantulajdonos részére dokumentálni kell. Fontos a régi emésztők-szikkasztók, kutak, elföldelt hulladék, talajszennyeződés, gombás fafedélszék dokumentálása, hogy a jövőbeni használattal kapcsolatos tervezés estén figyelembe tudja venni az, aki feladatot megkapja.

A tervezési program elkészítése során érdemes sorra venni, hogy kiterjed-e a program az alábbiakra:

- Hány személy fog a szolgáltatási célú ingatlanban különféle szolgáltatásokat igénybe venni?
- Szolgáltatás esetén mely funkciókat kell ellátnia az épületeknek?
- Milyen helyiségre lesz szükség az épületekben?
- Hány m² legyen egy helyiség alapterülete?
- A rendelkezésre álló ingatlan milyen beépítési adottságokkal rendelkezik, melyek az építésszabályozás tekintetében a főbb jellemzői?
- A telken belül hány gépkocsit lehet vagy szükséges elhelyezni?
- Milyen telken kívüli beruházások szükségesek az ingatlan megvalósításához?
- Melyek a szomszédsági viszonyok javításának, a lakók elfogadottságának javítását szolgáló akcióterv építési-műszaki következményei?
- Mennyi a beruházás költsége az építési program alapján?
- Kell-e építési engedély, településképi vélemény, útépitési, vízjogi engedély, tulajdonosi, útkezelő és közműszolgáltatói hozzájárulás a beruházáshoz?
- A szomszédságtól várható-e akadály támasztása a beruházással szemben?
- Mennyi a beruházás megvalósításának időigénye?

Vázlattev

A vázlattev tartalmazza azokat a tervrajzokat és látványterveket, melyek az ingatlan külső kontúrjának meghatározásához szükségesek, továbbá a térbeli megjelenést ábrázolják, de nem azzal a részletességgel, mely alapján egyes építőanyagok pontos mennyisége meghatározható. A vázlattev nem törekszik az egyes szerkezeti kérdések tisztázására, de tartalmazza a terek kapcsolatát, egymáshoz való viszonyát az épület főbb tömegképzését, megjelenését.

Ellenőrizzük, hogy a vázlattev kiterjed-e az alábbi szempontokra:

- Milyen kapcsolatban lesznek a helyiségek egymással és a kültérrel?
- Milyen lesz az épület tömege és hol helyezkedik el a telken?

- Milyen főbb építőanyagok kerülnek felhasználásra, melyek az épület külső megjelenését meghatározzák?
- Milyen építés-szerelési munkák szükségesek a telekhatár és épületkontúr között és telekhatáron kívül és ezek milyen hatósági engedélyeket, szolgáltatói hozzájárulást, tulajdonosi hozzájárulást igénylenek?
- Mennyi a beruházás várható költsége a vázlattervek alapján?
- Kiterjed-e az építési engedélyezési szintű terv az alábbiakra?
- A helyiségek mérete, a külső tér alakítása megfelel-e a fogyatékosággal élők speciális igényeinek?
- A beruházás költsége az engedélyes tervek alapján számítva a tervezett költségkeretet meghaladja-e vagy azon belül mozog, a javasolt 5-8%-os tartalék képzését is figyelembe véve.

Engedélyezési vagy engedélyezési szintű tervdokumentáció

A 312/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról 8. melléklete meghatározza az építészeti-műszaki dokumentáció tartalmi elemeit. Az engedélyezési terv tervrajzokon és műszaki leírásban bemutatja az épületet.

A követelmények teljesítésének igazolása egyébként történhet a vonatkozó szabványok vagy ezek hiányában más igazolt műszaki megoldás alkalmazásával [312/2012. (XI. 8.) Korm. rend. 72. § (5) bek.].

Az engedélyezési tervdokumentáció szempontjai

A tervezés során vizsgálni kell a meglévő épületeken a nem építésiengedély-köteles építések lehetőségét a beruházási folyamat gyorsítására.

Az új beruházás esetén a pályázónak saját nevére építési engedélyt kell beszerezni. Mivel a tulajdonjog már nem feltétele az építési engedélynek, nincs akadálya, hogy bárki, bármely ingatlanra építési engedélyt kérjen. Természetesen a tulajdonossal a félreértések elkerülése érdekében a szükséges kapcsolatot fel kell venni és célszerű belegyezését kérni.

Az elvi keretengedélynek nincs értelme, mert az csak egyes kérdéseket tisztáz, és nem alkalmas annak megítélésére, hogy az épület építési engedélyt valóban kap-e és milyen költségekkel valósítható meg az épület.

A felépítményes ingatlan esetében a terv meghatározza az átalakítás, felújítást, beépítetlen ingatlan esetében az új épület jellemzőit.

A tervezés során az alábbi jogszabályoknak kell megfelelni:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
75. § (2) A lakhatási szolgáltatás
a) legfeljebb hat fő számára kialakított lakásban vagy házban vagy
b) hét-tizenkét fő számára kialakított lakásban vagy házban vagy
c) legfeljebb ötven fő elhelyezésére szolgáló lakások, épületek együttesében biztosítható.
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet:
110/E. § (1) Támogatott lakhatás kialakítására az a lakás alkalmas, amely
a) 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával, főzőhelyiséggel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakóterrel, térbővülettel), fürdőhelyiséggel és WC-vel,
(3) Az Szt. 75. § (2) bekezdés a) és b) pontja szerinti esetben egy lakószobában, az Szt. 75. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetben egy lakásban legfeljebb két személy helyezhető el.
- 1993. évi LXXVIII. törvény a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról. 91/A. §148 E törvény alkalmazásában:
1. Lakás az olyan összefüggő helyiségcsoport, amely a

- a) helyiségei;
- b) közművesítettége;
- c) melegvíz-ellátása; és
- d) fűtési módja

alapján valamelyik komfortfokozatba (összkomfortos, komfortos, félkomfortos, komfort nélküli) sorolható.

2. Összkomfortos az a lakás, amely legalább

- a) 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával, főzőhellyel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakótérrel, térbővülettel), fürdőhellyel és WC-vel;
- b) közművesítettséggel (villany- és vízellátással, szennyvíz-elvezetéssel);
- c) melegvíz-ellátással (táv-, tömb-, egyedi központi, etage melegvíz-ellátással, villanybojlerrel, gáz vízmelegítővel); és
- d) központos fűtési móddal (táv-, egyedi központi vagy etage fűtéssel) rendelkezik.

A jogszabály alapján csak összkomfortos lakás létesíthető vagy olyan, mely eleget tesz az összkomfortnak, de nincsen a közcsatorna-hálózatba bekötve, ebben az esetben a kommunális szennyvízszállítás biztosított.

Kiviteli terv

A kivitelezési dokumentáció tartalmára vonatkozó általános rendelkezések: a 191/2009. (IX. 15.) Korm. rendelet 1. számú melléklete meghatározza az alábbiakat:

1. A kivitelezési dokumentáció minden munkarészét olyan léptékben és kidolgozottsági szinten kell elkészíteni, amilyen mértékben az a megértéséhez, a kivitelezéshez, az építési-szerelési munka szakszerű elvégzéséhez és az építőipari kivitelezés ellenőrzéséhez szükséges. A kivitelezési dokumentáció tartalmi követelménye tekintetében figyelembe kell venni a Magyar Építész Kamara és a Magyar Mérnöki Kamara vonatkozó, szakmai követelményeket megállapító szabályzatait.
2. Az adott anyag vagy szerkezet jelölésére vonatkozó hatályos szabvány hiányában, egyedileg meghatározott, egyértelmű jelölést kell alkalmazni.
3. A tervezett építési tevékenység szempontjából érdemi adatot, tény, körülményt nem tartalmazó tervdokumentáció részek elhanyagolhatók.
4. Az azonos alaprajzi és szerkezeti kialakítású szintek alaprajzai – a különböző szintmagasságok egyértelmű jelölésével – a dokumentációban összevonhatók.
5. Több szakaszra bontott építkezés esetében az egyes megvalósulási szakaszokat a tervrajzokon egyértelműen jelölni kell.
6. Közhasználatú rendeltetési egységet, építményrészt tartalmazó építmények esetében mind a helyszínrajzon, mind az egyes tervlapokon méretadatok megadásával ábrázolni kell a mozgásukban korlátozottak akadálymentes és biztonságos közlekedését biztosító megoldásokat a telek közterületi csatlakozásától az építmény megközelítéséig (bejáratáig).

A tervek alapján meghatározhatóak a részletek, pontos méretek, így azok alapján az épület megvalósítható. A kiviteli tervek külön-külön tartalmazzák az egyes építőipari szakmák számára lebontva az épület funkcionális működéséhez szükséges infrastruktúrák (víz, csatorna, gáz, villany) megvalósításához szükséges terveket és szöveges leírásokat, részletes költségvetést.

Kivitelezés, engedélyeztetés

A kiviteli tervek elkészítése nyomán lehet a kivitelezőket kiválasztani. Legkésőbb ebben a fázisban történik a műszaki ellenőr kiválasztása is.

A tapasztalat azt mutatja, hogy a kivitelező kiválasztásához szükséges közbeszerzés, valamint a szerződéskötés is elhúzódhat, ugyanis a garanciavállalás (pl. banki garancia, ügyvédi letét stb.) és egyéb mellékletek beszerzése időbe telhet.

A kivitelezés a beruházási helyszínek átadásával veszi kezdetét, melyet írásban és az építési naplóban is rögzítenek. Fontos kapcsolódási pont lehet ez a kommunikációs elemmel, a

szomszédsági, települési vonatkozásokban, valamint PR szempontból is (pl. alapkötetelési esemény, projektábra kihelyezése stb.). A kivitelezés során lehetnek módosítások, melyek nagyságrendje alapján a műszaki ellenőr és a tervező kezdeményezheti az építési engedély módosítását (pl. tartószerkezeti érintettség, arculati elemek módosítása stb. okán). A **műszaki átadás-átvételi eljárás** során a kivitelező készre jelentési nyilatkozatot tesz, majd következhet a felmerülő pótmunkák elrendelése, időcsúszás esetén a kötbér megállapítása. Amennyiben műszaki szempontból minden rendben van, a résztvevők írásban rögzítik a műszaki átadást, melynek építési jogszabályban rögzítettek szerinti dokumentációja átadásra kerül a megrendelőnek. Ez már tartalmazza a kötelező (építési engedélyben rögzített) szakhatósági hozzájárulásokat (pl. vízmintavétel, kéményseprő stb.).

A beruházó intézmény a fenti dokumentumok birtokában az engedélyező építési hatóságnál kezdeményezi a **használatbavételi engedély** kiadását, melynek ügyintézési határideje várhatóan 30 nap. Az építésügyi előadó ez idő alatt helyszíni szemlét tart, melynek idejét egyeztetni a beruházóval. A használatba vételi engedély jogerőre emelkedése után (a szomszédok is értesítésre kerülnek, így fontos, hogy ne álljon fel bárki részéről a fellebbezés esete) a megépült épület feltűntetését kell kezdeményezni a földhivatalnál, melyhez jogosult fölmérő szakember bevonása szükséges. A szolgáltatási, foglalkoztatási célú ingatlanok esetében szakhatóságok bevonása, jóváhagyásuk kérése az építési engedélyben foglaltak szerint történik. Ezért tanácsos még az első tervkonceptió kidolgozásakor előzetesen tervkonzultációt kérni az érintett szakhatóságoktól, így a kész épület már „ismerős” számukra.

A következő fázis az épületek **berendezése**. A kiváltási projekt nagyságrendje alapján vélelmezhető, hogy az eszközök beszerzése is közbeszerzésköteles lesz, így ennek már ezidáig meg kell valósulnia.

A már lakható és egyéb funkció szerinti használható épületekre a fenntartó megkéri a **működési engedélyeket**. TL esetében szakhatósági bevonás nem szükséges, de az alapszolgáltatások vagy foglalkoztatás esetén több szakhatóság is érintett lehet.

A **birtokba vétel**, azaz a beköltözés a lakók számára a leginkább meghatározó mérföldkő. Fontos kiemelni, hogy a tervezés és a kivitelezés idején történő aktív bevonásuk nagymértékben elősegítheti az újjal járó stressz minimalizálását, valamint a „tulajdonosi” érzés kialakulását. A szolgáltatás működésének megkezdéséhez szintén kapcsolódik a kiváltási projekt kommunikációja (sajtónyilvános átadási ünnepség, szomszédsági rendezvény stb.). Kommunikációs eszköz lehet továbbá a bejáratnál elhelyezett hirdetőtábla, ahol közös programokra lehet a környék lakóit hívni, de itt hirdethető meg az eladásra szánt termény vagy leselejtezett bútor és eszköz. Pályázati finanszírozás esetén kötelező elemek lehetnek a tájékoztatás és emlékeztető táblák is.

Az ingatlanportfólió kitöltési útmutatója

Az ingatlanportfólió lehetővé teszi a TL lakhatási és szolgáltatási célú ingatlanjaira vonatkozó adatok összegzését, a tervek összefoglalását, illetve a későbbiekben az ingatlan-nyilvántartást. A táblázatot minden egyes ingatlanra ki kell tölteni.

Nyilvántartandó adatok	Adatok tartalma
Az ingatlan neve	Név, azonosító, kód stb.
Az ingatlan címe	Postai cím
Az ingatlan helyrajzi száma	A helyrajzi szám azonosítja egyértelműen az ingatlanokat.
Az épület építésének időpontja	Csak az év
Az ingatlan funkciója	TL vagy szolgáltatási célú
Az igénybevevők jellemzői	Lakók, használók száma, jellemzőik bemutatása (pl. fogyatékoságuk)
Az ingatlan típusa	Telek (tulajdoni lap szerinti besorolás szerint), lakóépület, családi ház, társasház, gazdasági épület stb.
Az ingatlan fekvése	Leírjuk, hogy a település központjában vagy attól távolabb, vagy a beépítésre kijelölt területen kívül külterületen fekszik
Az ingatlan megközelíthetősége	Leírjuk, hogy föld vagy szilárd út vezet-e az ingatlanhoz és mennyi közúton mérve a távolsága a legközelebbi tömegközlekedési megállótól.
Az ingatlan környezete	Leírjuk, hogy az ingatlan körül van-e udvar, van-e olyan

Nyilvántartandó adatok	Adatok tartalma
	saját kert, ahol mezőgazdasági termelés folyik vagy csak díszkert, van-e egyéb, az épülethez tartozó felépítmény, parkoló stb. A telken lévő egyéb funkciójú felépítmények bemutatása és méretezése, közterületen létrehozott felépítmény (pl. szalonnasütő), melynek gondozását, karbantartását a TL vállalja.
Az ingatlan megközelíthetősége	Leírjuk, hogy föld- vagy szilárd út vezet-e az ingatlanhoz és mennyi közúton mérve a távolsága a legközelebbi tömegközlekedési megállótól.
A TL vagy szolgáltatási célú épület telkének területe	A tulajdoni lapon szerepel, hogy a telek hány m ²
TL vagy szolgáltatási célú épület összes helyisége	Helyiségek felsorolása és azok területe. Összeadjuk az összes helyiség és terasz, erkély, lodzsa területét, alapterületét, jelölve, ahol a terasz, erkély, lodzsa alapterületét félnek számítjuk. A helyiségeket szintenként kell megadni, külön bemutatva a szintek közötti közlekedést.
Az épület besorolása az energetikai tanúsítás során	Megmutatja, hogy mennyire energiatakarékos az épület. A rendelet jelenleg 12 kategóriát határoz meg (AA+++-tól JJ-ig). A „CC” kategória jelenti a követelményeknek megfelelő szintet, 2020 után ennél rosszabb besorolású épület nem építhető. Az „AA+; AA; BB” kategóriák a követelménynél jobb, a „DD” kategória a jelenlegi követelménynél rosszabb energetikai állapotot tükröznek.
Alternatív energiaforrások	Napelem, hőszivattyú, napkollektor vagy pelletkazán, bármi egyéb megoldás, ami a megújuló energia(forrásokat) használ.
Az épület komfortfokozata	Összkomfortos vagy komfortos vagy félkomfortos vagy komfort nélküli
Akadálymentesség	Az akadálymentességre vonatkozó információk.
Tervezett éves gázfogyasztás	m ³ vagy MJ
Tervezett éves elektromos energiafogyasztás	kWh
Tervezett éves vízfogyasztás	m ³

Tervezési segédlet

Az IFKT Excel-adatbázisában az *Ingatlan* modul segítséget nyújt az ingatlanberuházás költségeinek megbecsüléséhez.

Egy épület megtervezéséhez először a helyiségkiosztást lehet megadni, minden helyiséget külön-külön rögzítve. A helyiségekre és az épülethez szükséges telekre vonatkozó adatokat megadva az ingatlan tervezési és létesítési költségeit tudja megbecsülni, bizonyos költségeket a jelölő négyzetekkel a kalkulációhoz hozzáadva vagy kihagyva.

Az adott ingatlanra vonatkozó kalkulációt elmentheti úgy, hogy a) a megadott helyiségkiosztással új kalkulációt kezd (kalkulációs mentése és a helyiségkiosztás megtartása nyomógomb); vagy b) teljesen új helyiségkiosztást rögzít fel (kalkuláció mentése és üres adatlap kérése nyomógomb). A kalkulációkat egyedi névvel ellátva projektekként mentheti el, majd azokat az Ingatlan elmentett projektek nevű fülön később visszakeresheti.

Kérdés	Válasz	Útmutató
Helyiségigények meghatározása		
Határozza meg a helyiség típusát!	a) hálószoza b) nappali	Lenyíló menüből válassza ki.

Kérdés	Válasz	Útmutató
	c) konyha d) étkező e) közlekedő (előszoba, folyosó) f) élelmiszertároló-kamra g) garázs h) dolgozószoza i) tároló j) lépcsőház (szintenként külön-külön) k) vécé l) kézmosó m) fürdő n) mosó- és szárítóhelyiség o) műhely p) konditerem q) hulladéktároló r) hobbihelyiség s) terasz t) erkély u) egyéb helyiség	
Adja meg a helyiség alapterületét!	_____m ²	A helyiség nettó alapterületét szükséges megadni, mely a vakolt falfelületek közötti alapterület. Az adatbázis a költségbecsléshez automatikusan számolja ki a bruttó alapterületet.
Kerekesszék használata?	Igen/nem	Adja meg, hogy az adott helyiséget kerekesszékekkel is használják-e majd.
Helyiség adatainak mentése	Mentés (új helyiség rögzítése) nyomógomb	A helyiségkiosztáshoz rögzítéséhez helyiségenként kell az adatokat elmentenie. Az adatok megadásával és a mentés gomb megnyomásával folyamatosan mentheti az új helyiségeket (ha 4 egyforma méretű hálószobát tervez, azt 4 tételként külön-külön kell rögzítenie). Egy kalkulációhoz maximálisan 200 helyiség rögzíthető. A már felrögzített helyiségeket a kék táblázatokban láthatja.
Összesítés a mentett helyiségek vakolt falfelületekkel körülhatárolt belső hasznos alapterületéről	Táblázat	Az előzőekben felrögzített helyiségeket automatikusan megjeleníti a program.
Amennyiben egy meglévő ingatlanban kívánja a fenti helyiségeket kialakítani, becsülje meg az átalakítás mértékét!	Jelölőnégyzet	Ha meglévő ingatlanon történik az átalakítás, akkor kattintással jelölje. Ha nem jelöli, akkor a program automatikusan új építésűként rögzíti az ingatlant.
Átalakítás mértéke	xx%	Adja meg a feújítás %-os mértékét.
Ingtalan és telek jellemzőinek meghatározása		
Válassza ki a beépítés jellegét!	Telepszerű/társasházi/családi	Legördülő menüből válassza ki.

Kérdés	Válasz	Útmutató
	ház	
Válassza ki a kivitelezés minőségét!	Szerény/normál/luxus	Legördülő menüből válassza ki. A kivitelezés minőségi szintjei az Építésügyi Tájékoztatási Központ által kiadott Építőipari költségbecslő segédletben szereplő szintek megnevezése a befejező szakipar munkákra, illetve tercier szerkezetek minőségére (nyílászárók, burkolatok, gépészet, szaniterek) vonatkozóan, amelyhez szorzók is tartoznak (átlagárhoz képest milyen csökkentő-növelő tényezőt kell a költségbecslés során alkalmazni). A szorzókat a kivitelezés minőségének kiválasztásával az adatbázis automatikusan alkalmazza.
Határozza meg a szintek számát!	Jelölőnégyzet (emelet, földszint, pince)	Alapesetben a felrögzített helyiségeket a program 1 db földszintként értelmezi, a jelölőnégyzetekbe kattintva a) megadhatja az emeletek számát, b) hozzáadhat az épülethez pincét.
A teleknagyság kalkulálásához válassza ki, hogy milyen környezetben akar építeni!	a) városi (50%-os beépítési korlát) b) kisvárosi (40%-os beépítési korlát) c) falusi (30%-os beépítési korlát) d) konkrétan tudom a beépítési arányt	Legördülő menüből válassza ki. Ha a d) konkrétan tudom a beépítési arányt választja, adja meg a fehér cellában a beépíthetőség mértékét (xx%).
A fenti helyiségeket tartalmazó ingatlanhoz szükséges minimális teleknagyság	_____m ²	Automatikusan kitöltődik.
Mekkora telekrészt kíván vásárolni a minimális teleknagyság fölött?	_____m ²	Töltse ki.
Becsült teleknagyság:	_____m ²	Automatikusan kitöltődik.
A telek árának meghatározása		
Adja meg az adott földrajzi térségre jellemző bruttó telekárát Ft/m ² -ben	_____Ft/m ²	Töltse ki.
Becsült telekár	_____Ft	Automatikusan kitöltődik.
Az ingatlan építési költségeinek meghatározása		
A fentebb megadott paraméterek alapján felmerülő építési költségek	Szerkezet + szakipar, Ft Központi fűtés, Ft Víz-csatornázás, Ft Szellőzés, Ft Felvonótelepítés, Ft Épületvillamosság biztonság, vagyonvédelem, Ft Összesen, Ft	Automatikusan kitöltődik.
Összesítés a telekvásárlási, építési és járulékos költségek	Tervezett épület nettó alapterület, m ²	Automatikusan kitöltődik. Bizonyos költségeket a világos

Kérdés	Válasz	Útmutató
alakulásáról	<p>Építézet költsége az épületkontúron belül, Ft Épületgépészet költsége az épületkontúron belül, Ft Épületvillamosság költsége az épületkontúron belül, Ft <i>Épület ára az épületkontúron belül, összesen, Ft</i></p> <p><u>Telken belüli közművesítés a telekhatári csatlakozási pontoktól, Ft</u> <u>Út- és parkolóépítés telken belül, Ft</u> <u>Kertépítés (zöldfelület, növényzet, utak nélkül), Ft</u> <u>Telken kívüli építési munkák (magas- és mélyépítés), Ft</u> <u>Telken belüli térvilágítás Kerítésépítés, Ft</u> <u>Tereprendezés, földmunka, Ft</u> <u>Csapadékvíz-elvezetés és -kezelés létesítményei épületen kívül és telekhatáron belül, Ft</u> <u>Különleges költségek (bontás, különleges alapozás, kármentesítés), Ft</u></p> <p><i>Tervezés költsége, összesen, Ft</i> Vázlattevé, Ft Engedélyezési tevé, Ft Kiviteli tevé, Ft</p> <p>Tervező művezetés, Ft Műszaki ellenőrzés, Ft Beruházás lebonyolítás, Ft Tartalék, Ft Berendezési költség <i>Építés és berendezés nettó összes költsége, Ft</i> áfa (27%) Összes bruttó építési költség, Ft</p> <p>Telek területe, m² (automatikusan töltődik) Telek bruttó ára, Ft Telekszerzés járulékos költsége (ügyvéd, illeték), Ft Közbeszerzési költségek (közbeszerzési tanácsadó) – minimum 200 000 Ft – maximum 7,9 millió Ft), Ft</p> <p>Beruházás teljes költsége közbeszerzési költség nélkül (épület+berendezés+telek és</p>	<p>hátterű jelölőnégyzetekkel a kalkulációból kihagyhat. Az előző oszlopban aláhúzással jelöltük, hogy melyek ezek.</p>

Kérdés	Válasz	Útmutató
	ezek járulékos költségei), Ft	
Adjon egyedi nevet a kalkulációnak és ezen a néven elmentve bármikor visszanezheti azt!	Szabad kitöltés	A megadott névvel elmentett kalkulációt az Ingatlan elmentett projektek fülön találja.
Megjegyzés a kalkulációhoz	Szabad kitöltés	Ha szeretne valamit feljegyezni az adott épülettel, kalkulációval kapcsolatban, itt megadhatja.
Rögzítés időpontja	Dátum	Automatikusan kitöltődik.
Rögzítő neve	Szabad kitöltés	Töltse ki.

Ajánlások

Műszaki tartalomra vonatkozó ajánlások a fogyatékosbarát környezet kialakítása érdekében

Intézményi Férőhely Kiváltási Terv keretében megvalósuló ingatlanok esetében a rugalmas használhatóság érdekében javasolt, hogy egyes létrejövő ingatlanok a fogyatékoság összes területére vonatkozó tervezési ajánlásokat vegyék figyelembe. Ezáltal a létrejövő ingatlanállomány hosszú távon használható a cserélődő lakók számára. Amennyiben az ingatlanok a fogyatékosellátás keretein kívül kerülnek hosszú távon használatra, sajátosságaik révén helyet adhatnak az idősellátásnak is. Az ingatlanok fogyatékoságokra orientált kialakítása olyan ingatlanpiaci többletet ad, mely hosszabb távon forgalomképességüket, illetve értéküket növelheti, mivel a fogyatékosággal élők igényeit lefedő lakások, szállásegységek nem jellemzők a hazai piacra. (A fogyatékos és időskorú személyek igényeit lefedő lakások között jelentős a hasonlóság.)

Ajánlások az épületek kialakításával kapcsolatban a korszerű technológiák vonatkozásában

Az épületek tervezése során az internet és wifi lehetőségeire is ajánlott figyelemmel lenni. Az interneten keresztül a költséghatékony adatátvitel lehetséges, egy felügyeleti központba juttatva az épületek vagyon- és tűzvédelme riasztásának átjelzéseit, a térfigyelő kamera képeit. A térfigyelő kamera nem csak az otthonok biztonságát szolgálja, hanem az üzemeltetés során értékes adatokat nyújt a környezeti állapotról (pl. hőhelyzet).

Javasolt olyan érzékelők beépítése, melyek az interneten keresztül képesek a helyiség-hőmérsékleti adatok átjelzésre, így egy diszpécserközpontból érzékelhető, amennyiben az épületfűtés meghibásodik. Az IP-címmel rendelkező érzékelők költsége 25-50 000 Ft, mely elenyésző a beruházási költséghez képest.

Az alkalmazott épületszerkezeteket javasolt úgy kiválasztani, hogy azok a wifit és mobil telefon jeleit ne árnyékolják, hogy ne legyen szükség a minimálnál nagyobb jelerősség alkalmazására, mivel az egyes egészségügyi elektronikák esetében zavart okozhat.

Az ingatlan üzemeltetésére vonatkozó ajánlások

Annak érdekében, hogy tartósak maradjanak, az épületeknek három fő követelménynek kell megfelelniük élettartamuk alatt:

- 1) Külső hatásokkal szemben ellenállónak kell lenniük.
- 2) Meg kell felelniük a rendeltetésszerű használatra való alkalmasság előírt normáinak.
- 3) Ki kell elégíteniük az építtető, tulajdonos és a használó egyedi, speciális igényeit.

Az üzemeltetés hatókörébe (is) tartozik, hogy a fenti három fő kritérium teljesüljön folyamatosan és szakadatlanul az épület műszakilag-gazdaságilag hasznos élettartama alatt. Empirikusan alátámasztható, hogy az épületek működési költségei jelenértéken számítva jelentősen meghaladják megvalósításuk költségeit a teljes élelciklus alatt.

Ingatlanüzemeltetés alatt az épületben folyó rendeltetésszerű tevékenységek normál menetéhez szükséges belső (munkahelyi) fizikai, műszaki és infrastrukturális szolgáltatási környezet kialakítását

és napról napra történő fenntartását értjük. Az épületüzemeltetés tekinthető egy komplex funkciónak, amit el kell látnia az épület gazdájának. Másrészt, az üzemeltetés konkrét épület/ingatlan esetében integrálód(hat)ik az úgynevezett létesítménygazdálkodás (facility management, FM) feladatrendszerébe. A FM az ingatlannal kapcsolatosan az üzemeltetésen túl több funkciót is magában foglal, koordinálva azok operatív megvalósítását. A megvalósuló nagyobb lakásokban (lakóotthonokban), lakócentrumokban, illetve szolgáltatási célú ingatlanokban szükséges az épületüzemeltetés struktúrájáról gondoskodni azok használatbavételét megelőzően, figyelemmel a garanciális kérdések kezelésére is. Létesítménygazdálkodás keretében kell kezelni az időszakos kötelező jó-karbantartási és felülvizsgálati tevékenységet, a tervszerűen elvégzett felújítási és az eseti javítási tevékenységet. Egyes műveletekhez a szolgáltatás színvonalát előre meg kell határozni (service level agreement, SLA, magyarul szolgáltatási szint szerződést jelent), mert ez jelentősen befolyásolni fogja az üzemeltetési költségeket.

Az SLA-ban kerülnek meghatározásra a kiszereződött feladat kritikus és mérhető pontjai. Egy ilyen szerződés általában az alábbiakat tartalmazza:

- Elvégzendő feladatok tételes listája – határidővel!
- Rendelkezésre állás „munkaidőn” belül és azon kívül
- Ügyfélszolgálat módja, gyakorisága
- Változáskezelés
- Meddig és mire terjed ki a szolgáltató felelőssége?
- Adatbiztonsági előírások
- Szolgáltatási idő hossza

Az SLA tartalmánál külön érdemes figyelni arra, nehogy átéssünk a „ló túloldalára”, nehogy a részletes feladat-feltétel meghatározás a rugalmasság rovására menjen!

(forrás: <http://www.hr-face.hu/tudastar7.php>)

5. MODUL

AZ INTÉZMÉNY KOMMUNIKÁCIÓJA

A modul célja	Az intézmény jelenlegi kommunikációjában érzékelhető erősségeket és gyengeségeket, fejlesztendő területek azonosítja annak érdekében, hogy a kiváltási projektben a megfelelő beavatkozások – eszközbeszerzés, felkészülés, kommunikációs stratégia kialakítása, új kommunikációs utak és eszközök bevezetése – megtörténhessen.
A modul eszközei	Vezetői kérdőív Munkacsoport kérdőív Szempontok kutatási célú interjú tervezéséhez Az adatrögzítésre és az adatok összegzésére szolgáló Excel-adatbázis Kitöltési és használati útmutatók
Személyi feltételek	A felmérésért felelős: <ul style="list-style-type: none"> • Intézményvezető A felmérés elkészítésében részt vesz: <ul style="list-style-type: none"> • Intézményvezető • Vezetőség egyéb tagjai • Munkacsoportok vezetői és egy-két tagja • Adatrögzítésért felelős személy
Tárgyi feltételek	Nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép.
A felmérés időigénye	Vezetői kérdőív: 30 perc Munkacsoport kérdőív: 30 perc/fő Kutatási interjú: egyedi

Bevezető

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés olyan strukturális változás, mely az intézmény belső életét és külső kapcsolatait is gyökeresen megváltoztatja. A változás sikerességében fontos szerepet játszik a tudatos, tervezett és folyamatosan értékelte kommunikáció mind az intézményben élők és dolgozók, mind a külső környezet szempontjából.

A fenntartónak és az intézményvezetésnek óriási felelőssége van abban, hogy a tervezett változást megfelelően kommunikálja a munkatársaknak, felmutatva a kiváltás nyújtotta lehetőségeket és előnyöket számukra. A szervezeti átalakítás során jellemző lesz a kommunikációs folyamatra, hogy a vezetőség döntéséről először a munkatársak értesülnek. Mint azt *Az intézmény munkatársainak felmérése*, valamint az *Intézményi humánerőforrás-terv* modulokban is bemutattuk, a kiváltást értő, támogató és a folyamat iránt elkötelezett munkatársak lesznek elsősorban azok, akik a lakókat és a hozzátartozókat támogatni tudják a kiváltás során, valamint fontos szerepük lesz az intézmény környezetével való kommunikációban. A vezetés munkáját egy jól működő Belső Szakmai Team nagyban megkönnyítheti a felmérések, a tervezés és a megvalósítás során egyaránt.

A szervezeti átalakítás során mind a lakók, mind a munkatársak számára megváltoznak a mindennapok keretei, szabályai, valamint az érintettek egymáshoz fűződő kapcsolatai. A közösségi szolgáltatásra való áttérés olyan struktúrát feltételez, ahol a munkatársak viszonya és a szervezeti egységek együttműködése is eltér az eddig megszokottól, köszönhetően annak, hogy a szolgáltatásnyújtás többé nem egy fizikai térben történik. Az eddigi működéshez képest sokkal nagyobb szerepe lesz mind a lakók, mind a szervezet szempontjából az intézményen kívüli kapcsolatoknak. **Ez az újfajta működés sokkal tudatosabb és jól szervezett belső és külső kommunikációt feltételez.**

A TL-szolgáltatás sajátossága, hogy el kell választani a lakhatást és az egyéb szolgáltatásokat; illetve ösztönözni kell, hogy a szolgáltatásokat a lakók többé ne az intézményben vagy az intézménytől, hanem a lakókörnyezetükben vegyék majd igénybe pl. egészségügyi ellátás, nappali ellátás, foglalkoztatási rehabilitációs program, szabadidős programok stb.. **Egyrészt tehát az új lakóegységeknek sokkal szorosabb kapcsolata lesz a szomszédságukkal, másrészt a lakók is gyakrabban és többféle módon kerülnek kapcsolatba a helyi lakossággal és a helyi intézményekkel.** Amennyiben egy kisebb településen elkerülhetetlen a szolgáltatások létrehozása, ebben az esetben fontos a helyi igények felmérése, a közösség bevonása a tervezésbe és az is, hogy az új szolgáltatás elérhető legyen a helyiek számára is és ne rekessze ki őket: pl. a szolgáltató központban vagy közösségi térben különböző programlehetőségek, szolgáltatások legyenek elérhetőek, melyek az igények és szükségletek alapján szerveződnek (Cserti-Szauer Csilla – Vályi Réka, 2016).

Az IFKT-módszertanban felvázolt Kommunikációs terv magában foglalja a lakók, támogató környezetük és a munkatársak informálását, a támogatott döntéshozatal biztosítását, a külső környezet (elsősorban a településen élők, önkormányzat, társágazatok intézményeinek) tájékoztatását és a kiváltással kapcsolatos folyamatos kommunikációt. Hangsúlyosan kell megjelenítenie a tervben azoknak az eszközöknek, amelyek a közösségi integrációt akciókkal segítik és lehetőséget teremtenek arra, hogy a lakók az új lakókörnyezet számára megmutathassák magukat.

A kommunikáció tervezése során fel kell készülni az esetleges konfliktusok megelőzésére, kezelésére, a lakók, a munkatársak, a hozzátartozók és a szélesebb környezet ellenállására. A változásmenedzsment során az ellenállás természetes jelenség, melyet az egész folyamat során figyelemmel kell kísérni és szükség esetén kezelni, ezért **a kiváltásról szóló proaktív kommunikáció a folyamat sikerességének egyik kulcstényezője.**

Az IFKT-módszertan részeként a belső és külső kommunikációs folyamatok felmérése modul elsősorban az intézmény jelenlegi kommunikációjában érzékelhető erősségeket és gyengeségeket, fejlesztendő területek azonosítja, annak érdekében, hogy a kiváltási projektben a megfelelő beavatkozások – eszközbeszerzés, felkészülés, kommunikációs stratégia kialakítása, új kommunikációs utak és eszközök bevezetése – megtörténhessen. A felmérés bementet ad a kommunikációs terv elkészítéséhez.

A felmérés kiterjed a belső, intézményi kommunikáció és a külső, társadalmi kommunikáció területeire:

A) Vezetői kérdőív

- Felméri a kommunikációra vonatkozó szabályok, szabályozások meglétét.
- Felméri, hogy a lakókkal, a munkatársakkal és a fenntartóval folytatott kommunikáció milyen gyakorisággal, milyen eszközökkel történik.
- Felméri, hogy a lakók támogatói hálójának tagjaival, az intézmény helyi közösségével, illetve szakmai környezetével folytatott kommunikáció milyen gyakorisággal, milyen eszközökkel történik.
- Információkat gyűjt össze a kommunikáció személyi, tárgyi, technikai feltételeiről.

B) Munkacsoport kérdőív

- Felméri a munkatársak által leggyakrabban használt kommunikációs eszközöket.
- Felméri a szervezetben működő kommunikációs utakat (ki, miről, kitől kap információkat, illetve továbbít információt).
- Felméri a kitöltők véleményét, attitűdjét a belső, intézményi és a külső, társadalmi kommunikációval kapcsolatban.

C) Interjú – opcionális elem

- Lehetőséget ad az intézmény külső kapcsolatainak kialakítására, elmélyítésére.
- További információkat, adatokat gyűjt a kommunikáció vagy egyéb területek tervezéséhez.

A kiváltási folyamat kommunikációjának alapelvei

A 2007–2014-es európai uniós programozási időszakban megvalósított kiváltási pályázatok során nem voltak ajánlott eszközök és módszerek a kommunikáció felmérésére, tervezésére. Az egyes intézmények különböző módon és mértékben foglalkoztak a kiváltással kapcsolatos kommunikációval.

A kiváltási folyamat során az intézmény felelőssége annak meghatározása és szabályozása, hogy ki milyen információkat és kik számára jogosult átadni a kiváltással kapcsolatban, azonban a módszertant létrehozó szakemberek egybehangzó álláspontja, hogy **az intézmény a kiváltásról szóló döntés meghozatalától kezdve törekedjen a teljes átláthatóságára** (transzparencia) **és az érintettek széles körű bevonására** (inklúzió) **az igények, szükségletek felmérésében és a tervezésben egyaránt.**

Átláthatóság (transzparencia)

A szervezet jogállására, felhatalmazására, stratégiájára, tevékenységére, gazdálkodására, működésére és teljesítményére vonatkozó, időben történő, megbízható, egyértelmű és tárgyhoz tartozó információk nyilvánosságra hozása, megismerhetősége. Az információk közzététele lehetővé teszi, hogy a társadalom számára a működés számonkérhető legyen. Gyakran kapcsolódik az átláthatóság fogalomhoz az elszámoltathatóság is, mely nemcsak a gazdálkodásra, annak szabályszerűségére és hatékonyságára, hanem a jogszabályi kötelezettségek betartására, a teljesítményre is vonatkozik, illetve magába foglalja, hogy a vezetők felelőssége vonható.

A kiváltás során az intézménynek minél nagyobb bizalmat kell ébreszteni a környezetében, az átláthatóság ennek fontos tényezője. Az átláthatóság egyik alapvető eszköze az éves beszámolók közzététele, melyek tartalmazzák az ellátott szakmai feladatokat, tevékenységeket, a források felhasználását, a működés személyi, tárgyi, technikai feltételeit és a fejlesztéseket. Fontos, hogy a pályázatok és adományok nyomon követhetők legyenek, utóbbiról való tájékoztatás lehetővé teszi, hogy az adományozókat hosszabb távon is megtartsa a szervezet, illetve az adományozók körét bővíthessék. Az átláthatóságot növelheti a szakmai program, az SZMSZ, a vezetői pályázatok közzététele, a szervezeti felépítésről szóló információk, a vezetők és szakemberek bemutatása, az intézmény eredményeinek folyamatos kommunikációja (pl. hírlevél formájában) stb. Ezek az információk segítik a környezetet a szervezet megismerésében, működésének megértésében, társadalmi hasznosságának elismerésében.⁵²

A kiváltási folyamatot a proaktív kommunikáció megtervezése és megvalósítása eszközként támogatja intézményi és társadalmi szinten:

- a **belső kommunikáció** az intézményen belüli tájékoztatást, szemléletformálást és bevonó interaktivitást, az „ügy mellé állást” hivatott szolgálni,
- a **helyi kommunikáció**, kiemelt jelentőséggel a közvetlen szomszédságra, a lakosság ismerethiányának megszüntetését, szemléletformálását és aktív bevonását hivatott szolgálni a fogyatékos és szenvedélybeteg személyek és környezetük békés egymás mellett élése érdekében.
- az **országos kommunikáció** a program elfogadottságát, s hosszú távú fenntarthatóságának elősegítését célozza
- az **Európai Unió lakossága és döntéshozatala felé irányuló kommunikáció** a magyar példa ígéretes vagy jó gyakorlatként történő bemutatását célozza. (Cserti-Szauer Csilla – Vályi Réka, 2016)

Az IFKT-módszertan felmérési és tervezési segédletet szeretne biztosítani a belső, intézményi és külső, társadalmi kommunikációhoz, azaz a fenti felsorolás első két szintjéhez. A kommunikációs tervnek és tevékenységnek összhangban kell lennie az uniós irányelvekkel, a kormányzati kommunikáció stratégiai célkitűzéseivel és üzeneteivel annak érdekében, hogy a kommunikáció különböző szintjei erősítsék egymást.

⁵² Az átláthatóságról bővebben például a Demokratikus Jogok Fejlesztéséért Alapítvány (DemNet) oldalán olvashat: <http://www.demnet.hu/hu/civil-szektor-megerosítése/transzparencia-es-hatekonysag/163-about-impact-magyarország>

A kiváltási folyamat átláthatóságának biztosításában és a társadalmi befogadás elősegítésében jelentős szerepe van a szélesebb értelemben vett (megyei, régiós, országos szinten történő) társadalmi kommunikációnak és érzékenyítésnek, mely elsősorban kormányzati, illetve uniós támogatások esetén programszintű feladat.

A kiváltási folyamat során, az IFKT készítésében és a kommunikáció során egyaránt fontos alapelv az érintettek minél szélesebb körű bevonása a folyamatba. A támogatott lakhatás kötelező tevékenysége a lakók számára a társadalmi részvételt segítő szolgáltatások biztosítása.

Integráció

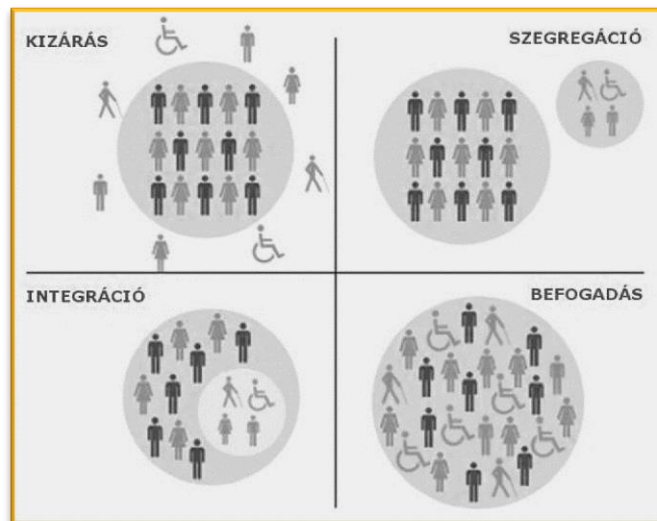
A szó beolvastást, becsatolást, összevonást, egységesülést, összefonódást jelent. Többféle és többszintű integrációt lehet megkülönböztetni. Szélesebb értelemben a társadalmi integráció azt jelenti, hogy minden ember számára egyenlő jogok és lehetőségek biztosítottak. Szorosabb értelemben a társadalmi integráció növekvő szolidaritást és kölcsönös identifikációt (azonosulást), illetve az ennek érdekében tett erőfeszítéseket jelenti. Fő törekvése az elkülönült csoportok összeillesztése. Ellentéte a kirekesztés, szegregáció.

Inklúzió

Jelentése belefoglalás; befogadás. Először társadalompolitikai fogalomként jelent meg, majd átvette a (gyógy)pedagógiai is (inkluzív oktatás, nevelés). Az integrációtól abban különbözik, hogy nem különböző csoportok közötti kapcsolatokat feltételez, hanem a társadalom egészére egy heterogén csoportként tekint. Az inklúzió célja, hogy a különféle csoportok (szegények, nemi, etnikai, fogyatékosági, szexuális, életkori stb. csoportok) tagjai számára megteremtse az egyenlőséget. A befogadás fogalma és koncepciója még sokkal kevésbé kidolgozott, mint az integrációé.

Az integráció és az inklúzió közötti különbséget jól szemlélteti az alábbi ábra.

11. ábra – Társadalmi befogadás



Forrás: http://egyuttnevetunk.hu/wp-content/uploads/2013/09/Inkluzio_infografika_90-660x495.png

Kérdésként merül fel, hogy **hogyan vizsgáljuk egy település befogadó képességét, hogyan garantáljuk az új TL-ek befogadását.** Ehhez fontos megvizsgálni, hogy milyen kapcsolatrendszer van jelenleg az intézménynek:

- milyen külső kapcsolatai vannak, melyek elősegítik a lakók befogadását;
- vannak-e kialakult kapcsolatfelvételi mechanizmusok, környezettel való interakciók, kommunikációs tevékenységek, melyeket alkalmazni lehet a kiváltás folyamatában is;
- voltak-e már az intézménynek vagy a lakóknak konfliktusai a környezetével, ezek milyen jellegű konfliktusok voltak, mi segített a megoldásukban.

A TL céltelepüléseiben a helyi társadalom állapotáról információt hordoz a statisztikai adatok alapján elemezhető társadalmi-gazdasági helyzet, a lakosság összetétele (pl. fiatalodó/előregedő-e a lakosság, vannak-e kisebbségek), a településről szóló hírek (voltak, vannak-e helyi konfliktusok; ezek milyen természetűek). Beszédesebb lehet, hogy milyen a településre vándorlók és az elvándorlók aránya. Az intézmény jelenlegi és a TL-ek jövőbeli környezetének felméréséhez segítséget nyújt az IFKT *A szolgáltatási környezet felmérése* modulja, az előzőekben felsorolt szempontokat az ott meghatározott felmérési eszközök tartalmazzák.

A befogadás úgynevezett „közösségi feltételeihez” hozzátartozik **a leendő közösség minél teljesebb megismerése, a kapcsolatfelvétel és az együttműködés kialakítása, ezáltal pedig az érintettek társadalomhoz való tartozásának elősegítése**. A valahová tartozás mint közösségi alapélmény mindannyiunk számára létfeltétel, lényegében a közösségi és társadalmi beágyazottság alapja (Vercseg Ilona, 2011)

A települési közösségnek mint befogadó közegnek öt támogató funkciója lehet:

- szocializáció;
- gazdasági boldogulás;
- társadalmi részvétel;
- társadalmi kontroll;
- kölcsönös támogatás.

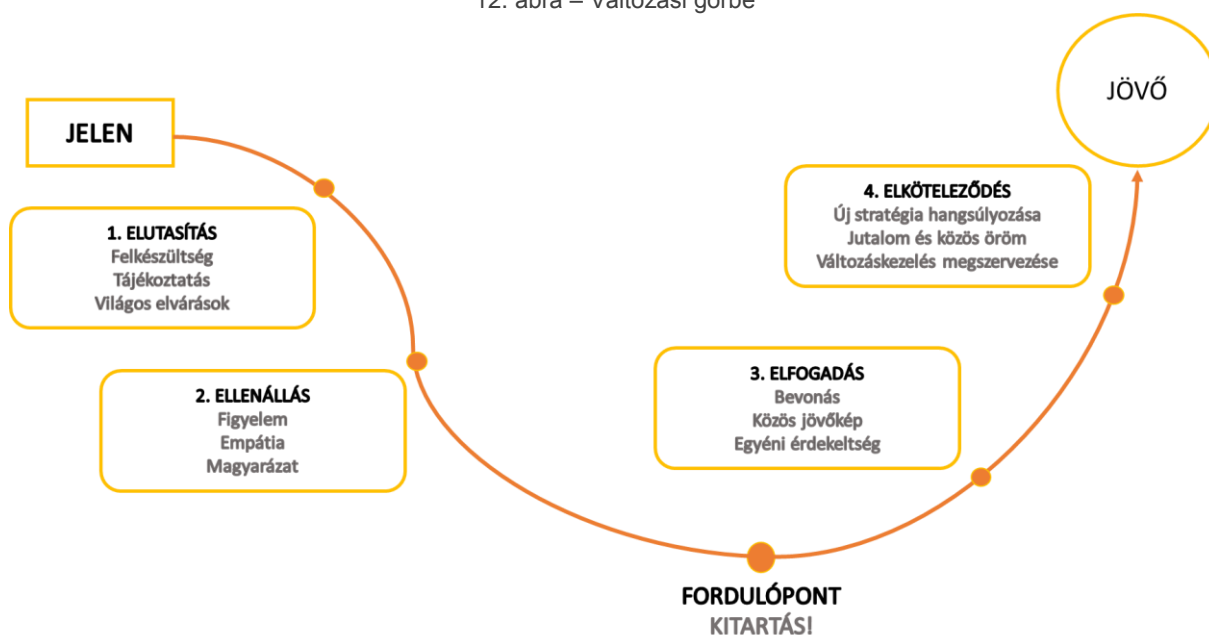
Hazánkban kevés olyan helyi közösséget ismerünk, ahol mind az öt funkció teljes körűen megvalósul, azonban kisebb-nagyobb mértékben minden közösségben mindegyik funkció tetten érhető. Ahhoz, hogy a teljes és hatékony társadalmi részvétel és befogadás elve minél inkább teljesüljön, fontos felmérnünk a tervezés előtt a kiváltásban érintett közösségek jelenlegi állapotát: Melyek azok a funkciók, amelyekre építeni lehet? Milyen szinten építhetünk rájuk? Az intézmény és környezetének erőforrásait már a támogatott lakhatás stratégiai tervezésének szintjén érdemes számba venni, melyről bővebben az *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modulban olvashatnak.

A kiváltási folyamat mind az intézmény belső életében, mind a befogadó közösségek életében nagy változásokat jelen, ezért **a kommunikáció felmérésének és tervezésének illeszkednie kell a változásmenedzsment lépéseihez. A kiváltás következtében fellépő változáskezelési folyamat szakaszai az alábbiak:**

1. **szakasz:** a változásra való felkészülés ideje – előkészítés, stratégiaalkotás;
2. **szakasz:** a változás folyamatának menedzselése a stratégiára alapozva – részletes tervezés, változás végrehajtása és a folyamat menedzselése;
3. **szakasz:** a változás megszilárdítása – a végrehajtott változás értékelése, esetleges korrekciók, a változás elismerése.

A vezetőségnek tisztában kell lenni azzal, hogy a változás érzelmi kérdés, amit a többség a következőkben él meg: sokkot kap, dühös lesz, elutasítja a változást, elfogadja azt, majd reménykedni kezd a változás pozitív eredményeiben. A változási görbe jól szemlélteti, hogy a változás során milyen érzelmeken mennek át az emberek. Az elutasítás oka a bizonytalanságtól való félelem, a meglévő rutin megbolygatása okozza, mely szükségszerűen a komfortzónától való eltávolodással jár. Mindezt a megfelelő tájékoztatással és világos utasításokkal, iránymutatással lehet kezelni, miközben folyamatosan figyelmet fordítunk arra, hogy a változás célcsoportjai megértsék a változás szükségességének okait. Az ellenállás a régi és új közötti átmeneti időszakra jellemző. Az ellenállást megértéssel kell kezelni, melynek során az empátia, a széles körű tájékoztatás, valamint a célcsoportok bevonása segíthet. A fordulópont a legkritikusabb időszak, ekkor kell leginkább biztatni a munkatársakat, motiválni és segíteni őket a változás iránti elköteleződésében. Innentől kezdve már pozitív irányba halad a folyamat, az elfogadás azonban egyéneknél máskor következik be. Az elfogadás folyamatát a jövőképek közös megalkotása, megfogalmazása és világos kommunikációja által támogathatjuk, egyénileg is érdekeltté téve a célcsoport tagjait a változás elfogadásában. Az elköteleződés elérésekor kezdődhet meg a változás megvalósításának tervezése, megkezdése. Az alábbi ábra bemutatja mind az egyes fázisokat, mind az adott időszakban felmerülő problémák kezelési módját (Garaj Erika, 2013).

12. ábra – Változási görbe



Forrás: Garaj Erika, 2013 alapján saját szerkesztés

A változással szembeni ellenállásra nem csak az intézmény munkatársai körében, de a helyi közösségekben is számítani kell. Összességében a jobb társadalmi-gazdasági helyzetű közösségek nagyobb érdekérvényesítő képességgel rendelkeznek, erőteljesebben tudják kifejezni ellenállásukat. Az elutasítás megmutatkozhat jól megragadható érdekek, érdekcsoportok mentén, pl. az egyik településen attól tartottak, hogy a turizmusra lesz negatív hatással a TL-ek létesítése. Ugyanakkor fakadhat pusztán a fogyatékos emberekkel való közvetlen kapcsolat, tapasztalat hiányából. **Minden esetben fontos szerepe van a befogadásban a helyi és regionális véleményformáló személyeknek, így fontos megteremteni a velük való együttműködés lehetőségét** (pl. megyei vezetők, országgyűlési képviselő, település vezetése, intézményvezetők, mindenki által jól ismert személyek pl. plébános, boltos stb.). A véleményformálók beazonosításában az érintettek elemzése (stakeholder-analízis), a kockázatokra való felkészülésben a kockázatelemzés segít (ld. bővebben az eszközöket az *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modulban).

Az IFKT-módszertan kommunikációra vonatkozó felmérési és tervezési moduljai útmutatást adnak az intézmény jelenlegi gyakorlatának és erőforrásainak feltárásához, melyekre a kiváltási folyamat során támaszkodhat. Ugyanakkor a hatékony változásmenedzsment érdekében már a kiváltási folyamat előkészítése során szükséges lehet a belső, intézményi és külső, társadalmi kommunikáció megerősítésére, új gyakorlatok kialakítására. Ehhez a *Kommunikációs terv* modul ad majd útmutatást.

Az adatgyűjtés köre

Vezetői kérdőív

A Vezetői kérdőív 43, többnyire zárt kérdést tartalmaz, azaz a válaszokat megadtuk, a válaszadónak azokból kell választani. A kérdőív négy területre vonatkozóan tartalmaz kérdéseket:

- I. Szabályok, szabályzatok
- II. Belső kommunikáció
- III. Külső kommunikáció
- IV. Személyi, tárgyi, technikai feltételek

A kérdőív az intézmény jelenlegi gyakorlatát és erőforrásait térképezi fel, elsősorban kvantitatív információkat gyűjt össze. Eredményei alapján részben elkészíthető a kommunikációra is kiterjedő

SWOT-analízis, mivel a kérdéssor célkitűzése az volt, hogy számba vegye a rendelkezésre álló dokumentumokat, a jelenleg használt kommunikációs eszközöket, a használat gyakoriságát. A személyi, tárgyi és technikai, valamint pénzügyi feltételek számbavétele lehetővé teszi, hogy a jelenlegi erőforrások figyelembevételével kezdődjön meg a tervezés. A kérdőív tartalmaz kérdéseket a kommunikáció jelenlegi költségeire vonatkozóan is, ezért azokat érdemes összegyűjteni a kitöltést megelőzően. A kommunikációs terv elkészítésekor támaszkodni kell az *Intézmény munkatársainak felmérése*, illetve a *Szolgáltatási környezet felmérése* című modulok eredményeire is. A kérdőív a TL működés során is használható, vagy az igényeknek, szükségleteknek megfelelően átalakítható. A kiváltási folyamat vagy a TL működés során többszöri adatfelvétellel a kérdőív alkalmas a szervezeti átalakítás és a kiváltási projekt nyomán történő elmozdulás, fejlődés mérésére és értékelésére is.

Munkacsoport kérdőív

A Munkacsoport kérdőív 10, többnyire zárt kérdést tartalmaz. Kvalitatív és kvantitatív adatokat gyűjt a vezetőség és a munkacsoportok tagjai körében a belső és külső kommunikáció gyakorlatára és megítélésére vonatkozóan. A kérdőív felméri a leggyakrabban használt kommunikációs eszközöket, kommunikációs utakat, a munkatársak belső és külső kommunikációra vonatkozó értékelését és a kitöltők fejlesztési javaslatait. A kérdőív a TL működés során is használható, vagy az igényeknek, szükségleteknek megfelelően átalakítható. A kérdőív a jelenlegi állapotot méri fel, azonban a későbbiekben újra használható, ezáltal az elmozdulás, fejlődés mérhetővé és értékelhetővé válik.

Interjú – opcionális elem

Az intézmény a környezetét jól előkészített megbeszélések, tárgyalások során is jobban megismerheti. A kiváltási folyamat előkészítésében és a kommunikációs felmérésben is számos célra használható kutatási interjú, mely egy kvalitatív adatgyűjtési módszer. A megbeszélés, tárgyalás, illetve a kutatási interjú között különbség van mind a tervezésben, mind a lebonyolításban

A Vezetői kérdőív és a Munkacsoport kérdőív intézményi belső használatra készült. Segítségükkel az intézmény munkatársai feltérképezhetik a belső és külső kommunikációs folyamatokat, erősségeiket és gyengeségeiket. Az IFKT egyéb moduljai (pl. lakók, munkatársak, környezet felmérése) számos további információval szolgálnak a tervezéshez. Ezeknek a felméréseknek az elvégzését követően a Belső Szakmai Teamnek és/vagy a projekt teamnek kell döntést hoznia, hogy milyen további információkra van szükséges, és ezeket milyen módon tudja megszerezni, szükséges-e ehhez személyes kontaktus (pl. megbeszélés, közösségi tervezés, kutatási célú interjú, stb.).

Interjú használható a belső és a külső kommunikáció feltárásban, értékelésében, a leendő partnerek, céltelepülések feltérképezésében egyaránt.

Az adatgyűjtés módja

A belső és külső kommunikációs folyamatok felmérését – a vezetői kérdőív és munkacsoport kérdőívek kitöltését – az IFKT-módszertan folyamatábrája alapján, a teljes felmérési és tervezési időszak ütemezése során szükséges előre megtervezni. Az interjú opcionális elem, ezért ezt szükség esetén kell tervezni és megvalósítani.

A felmérést elvégzéséért felelős: Intézményvezető/Belső Szakmai Team vezetője

A felmérés elkészítésében részt vesz: Intézményvezető
Vezetőség egyéb tagjai
Munkacsoportok vezetői és egy-két tagja
Adatrögzítésért felelős személy

Ütemezés: A vezetői kérdőív a felmérések legelső lépése, kevés időt és minimális adatgyűjtést vesz igénybe, azonban a felmérésre alapozva tudatosabban lehet előkészíteni és megvalósítani az érintettek kiváltásról való tájékoztatását és a

változásmenedzsmenthez elengedhetetlenül szükséges belső és külső kommunikációt.

A felmérés információforrásai:

Vezető és munkatársak tapasztalatai, véleménye
Intézmény költségvetése a kommunikáció jelenlegi költségeire vonatkozóan

Vezetői kérdőív

A felmérés célcsoportja:

Intézményvezető

A felmérés időtartam:

30 perc

Kitöltés módja:

A Vezetői kérdőívet az intézményvezető tölti ki. Önkitöltős, részben önértékelő kérdőív, mely többnyire zárt kérdéseket tartalmaz. A kérdőív kitöltése előtt tanulmányozza át a *Kommunikációs terv* modul is, az ott található fejezetek számos információval szolgálnak a kommunikáció fogalmáról, jelentőségéről, a belső és külső kommunikáció jellemzőiről, a tudatos, tervezett és folyamatosan értékelt kommunikációhoz szükséges feladatokról. A *Kommunikációs terv* modul a kommunikáció integrált megközelítését tükrözi⁵³ és képet ad a vezető számára, hogy milyen irányba fejlesztendő az intézmény kommunikációja a kiváltási projekt sikere érdekében. A kérdőív kitöltése nem igényel szaktudást. A kérdőív tartalmaz kérdéseket a kommunikáció jelenlegi költségeire vonatkozóan is, ezért azokat érdemes összegyűjteni a kitöltést megelőzően. A kérdőívet egy személy, egy alkalommal az Excel-adatbázisban töltsse ki.

Munkacsoport kérdőív

A felmérés célcsoportja:

A Munkacsoport kérdőívet a vezetőség tagjai, valamint minden munkacsoportból legalább a munkacsoport vezetője és egy csoporttag tölti ki.

Amennyiben a munkatársak nem szívesen válaszolnak vagy félő, hogy nem adnak őszinte válaszokat, a kérdésekre, a kérdőívet csoportosan töltsék ki úgy, hogy az tükrözze az adott munkacsoport konszenzusos véleményét. Az önálló kitöltés 30 perc/fő, míg a csoportos kitöltés hosszabb időt vehet igénybe.

A felmérés időtartam:

Az önálló kitöltés 30 perc/fő, míg a csoportos kitöltés hosszabb időt vehet igénybe. A kérdőívek Excel-adatbázisba való rögzítése kb. 10 perc/db.

Kitöltés módja:

A kérdőív kitöltése nem igényel szaktudást. Önkitöltős kérdőív, azaz nem szükséges másik személy a kitöltéshez. Javasoljuk, hogy a kérdőívet nyomtatott formában töltsék ki, majd egy személy rögzítse az Excel-adatbázisba. Minél több személy =

⁵³Az integrált modellek a kommunikációt és a PR-t vezetői funkciónak tekintik. Ezekben a modellekben az információs, irányítási, együttműködési és folyamattervezési feladatok, valamint az értékelés, visszacsatolás, ösztönzés együttes használata jelenik meg, illetve az a gondolat, hogy a kommunikációt a vezetés részeként kell kezelni.

munkacsoport tölti ki a kérdőívet, annál részletesebb, árnyaltabb eredményeket ad felmérés.

A Munkacsoport kérdőív az alábbiakra terjed ki:

- Kitöltés ideje
- Kitöltő munkaköre (ha csoport tölti ki, az egyéb válaszlehetőséghez rögzíthető a munkacsoport elnevezése)
- A kitöltő milyen kommunikációs eszközöket milyen gyakran vesz igénybe?
- A kitöltő szerint munkahelyére mennyire igazak az információáramlással, kommunikációval kapcsolatos állítások?
- A kitöltő milyen témában, kitől kap információt?
- A kitöltő milyen témában, kinek ad információt?
- Belső kommunikáció értékelése
- Belső kommunikáció gátjai
- Külső kommunikáció értékelése
- Külső kommunikáció javításának lehetőségei

A kitöltés során az előre megadott válaszlehetőségeket be kell karikázni vagy x-szel jelölni. Az erre vonatkozó utasításokat a kérdőív nyomtatható verziója tartalmazza (ld. Dokumentumtár).

Interjú – opcionális elem

Az egyéni vagy csoportos, kutatási célú interjú tervezése és lebonyolítása szaktudást, tapasztalatot feltételez. A tevékenység tervezésénél meg kell vizsgálni, hogy az intézmény munkatársai rendelkeznek-e a szükséges kompetenciákkal, vagy be kell vonni külső személyt. Költséghatékony megoldás lehet a felsőoktatásban tanuló szociológus hallgatók, társadalomtudományi szakkollégiumok önkénteseinek bevonása. Ugyanakkor az önkéntes munka a szervezet részéről tapasztalatot és tervezett menedzsmentfeladatokat jelent és annak is van kockázata, hogy az önkéntes nem elég felkészült a feladatra vagy nem eléggé megbízható. Ezért javasoljuk szakember bevonását a kutatási célú interjúk tervezésére és lebonyolítására.

Az interjúalanyok kiválasztását és bevonását segíti az érintettek elemzése (ld. *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modul) és a hólabda módszer: ha sikerült már egy-két interjút lebonyolítani, megkérhetjük az alanyokat, hogy ajánljanak újabb alanyokat (pl. az önkormányzat segítsen a többi intézmény bevonásában).

A kutatásban használt interjú lehet strukturált: előre megadott kérdések szigorú rendje szerint folytatjuk le; félig strukturált: az interjúvázlat tartalmazza az érintendő témákat, de kérdések nyitottak, átfogalmazhatóak, és sorrendjük is változtatható; illetve készíthető mélyinterjú, melyet általában az életút feltárásában használnak. A kutatás gyors és olcsó megoldása a fókuszcsoportos interjú.⁵⁴

A fókuszcsoportos interjút homogén vagy heterogén, 5-12 fős csoport megkérdezésére szolgál. Homogén csoport kialakításához szűrő kérdőívet kell alkalmazni. A kérdések egy központi téma (fókusz) köré épülnek fel. A fókuszcsoport alkalmas az adatgyűjtésre: folyamatok, jelenségek feltárására, megértésére vagy felállított hipotézisek (olyan feltételezések, melyeket a rendelkezésre álló információk alapján állapítottunk meg) ellenőrzésére.

A fókuszcsoportos interjú előnye az interakció, a spontaneitás lehetősége és a személyesség. Alkalmas vélemények, attitűdök megismerésére. Hátránya, hogy képzett vezető szükséges a tervezéséhez és a lebonyolításához. Esetenként a több résztvevő miatt gondot okozhat a szervezés.

A fókuszcsoportos interjú szervezésének és lebonyolításának lépései:

⁵⁴Példa fókuszcsoportos interjú és életútinterjú alkalmazására a fogyatékos emberek közigazgatáshoz való hozzáférések kapcsán: http://www.egyenlobanasmod.hu/tamop/data/M2_mell_5_os_kutatas_EBH.pdf
Egyéb módszerek használatát (pl. dokumentumelemzés) is jól szemléltetik az Egyenlő Bánásmód Hatóság TAMOP-5.5.5/08/1 programjában készült tanulmányok, kiadványok: <http://egyenlobanasmod.hu/article/index/Kutat%C3%A1saink>

1. Cél meghatározása
2. Célcsoport és hely kiválasztása
3. Moderátorral szembeni követelmények meghatározása
4. Interjúvázat kidolgozása

Példa: Bevezetés, célok, bejegyzés (pl. felvétel, fotók stb.), résztvevők bemutatkozása, kapcsolata, múltbeli tapasztalatok és problémák, interjú témájára vonatkozó kérdések, összefoglalás, észrevételek és javaslatok

5. Lebonyolítás
6. Adatok, információk elemzése, értelmezése
7. Beszámoló készítése

Amennyiben például egy település véleményvezéreinek vagy a szomszédságnak a véleményét, attitűdjét szeretnénk megismerni, a fókuszcsoporthoz interjú kérdései lehetnek az alábbiak:

- Hogyan jellemeznék a résztvevők a településüket?
- Mik a legnagyobb problémák?
- Hogyan lehetne a problémákat megoldani? Ki, milyen intézmény tehetne a problémák megoldásáért?
- Milyen konfliktusok voltak, vannak a településen? Ezeket hogyan oldották, oldanák meg?
- Milyen az együttműködés a településen élők, illetve az intézmények között? Sokan ismerik egymást? Szoktak egymásnak segíteni? Kihez lehet fordulni a problémákkal (pl. civil szervezet)? Milyen közösségi akciók, rendezvények vannak a településen?
- Mit tekintenek fogyatékosnak a résztvevők, mit gondolnak az általuk fogyatékosnak tekintett emberekről?
- Milyen nehézségekkel küzdenek szerintük a fogyatékos emberek?
- Hogyan képesek a fogyatékos emberek önállóságra? Mi lehet önállóságuk akadálya?
- Mit tudnak, gondolnak a támogatott lakhatásról? Mit jelenthet ez a fogalom?
- Milyen félelmek vannak azzal kapcsolatban, hogy fogyatékos emberek költöznek a településre/a szomszédságukba?
- Mi segítené a félelmek leküzdésében?
- Mi lehet vonzó számukra a kiváltásban (program, szolgáltatás, beruházás)?

Egy hasonló jellegű fókuszcsoporthoz interjú megvalósítása feltételezi a megfelelő előkészítést (kapcsolatfelvétel, tájékoztatás az intézmény kiváltással kapcsolatos elképzeléseiről és az interjú céljairól stb.), az interjú tervezését és szakszerű lebonyolítását, valamint az eredmények strukturált értékelését.

Az interjúról minden esetben összefoglalót kell készíteni, mely tartalmazza az interjúkészítés helyét, idejét, az interjúalany(ok) nevét, egyéb adatait, az interjúvázatot és a vázlatot követő tartalmi összegzést. Az interjú során érdemes hang- vagy videofelvételt készíteni, mely a beszámoló melléklete. Az interjú eredményeit az adott tématerület tervezési fázisában kell figyelembe venni.

A felmérés eszközei

A kommunikációs folyamatok felmérésének eredményeit az IFKT-módszertan részét képező, speciálisan e feladatra készített, belső használatra szánt Excel-adatbázis kitöltésével lehet rögzíteni.

Az Excel adatbázis a kommunikáció felmérési adatainak rögzítése céljából az alábbi részeket tartalmazza:

1. Kommunikáció vezető modul

- A Vezetői kérdőív kitöltésére szolgáló adatbeviteli munkalap
- Az összes adatot tartalmazó háttéradat-kezelő munkalap

2. Kommunikáció munkacsoport modul

- A Munkacsoport kérdőívek rögzítésére szolgáló adatbeviteli munkalap
- Az összes rögzített adatot tartalmazó háttéradat-kezelő munkalap
- Eredmény munkalap.

A Vezetői kérdőívből egy darabot kell az Excel adatbázisban kitölteni és tárolni. Javasoljuk, hogy a Munkacsoport kérést a Dokumentumtárból kinyomtatva töltsék ki, majd egy személy rögzítse az Excel-adatbázisba. A Munkacsoport kérdőívek összesítését az adatbázis elvégzi eredményeket bemutató táblázatok formájában. A következtetések levonását feladatra kijelölt személyek, a Belső Szakma Team tagjai végzik, az eredményeket a Kommunikációs tervben lehet felhasználni.

A Kommunikációs vezetői kérdőív kitöltési útmutatója

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok	Kitöltési útmutató/Magyarázat
	1	Kitöltő neve:	szabad kitöltés	Töltse ki!
	2	Kitöltő munkaköre:		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
I. Szabályok, szabályzatok	3	Van az intézménynek kommunikációs terve?	Van Nincs, de más dokumentumok tartalmazznak a kommunikációval kapcsolatos irányelveket, szabályokat. Nincs kommunikációs terv, sem egyéb irányadó dokumentum.	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	4	Amennyiben van kommunikációs terv, ki ismeri a tartalmát?	Vezetőség Kommunikációért felelős munkatárs(ak), munkacsoport Közép-/csoportvezetők Szakdolgozók vagy egy részük Technikai dolgozók vagy egy részük	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! Több válasz is lehetséges!
	5	Amennyiben van kommunikációs terv, milyen gyakran mérik és értékelik az eredményeket?	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nincs mérés, értékelés	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	6	Amennyiben van kommunikációs terv, hogyan mérik az eredményeket?	szabad kitöltés	Hozzon példákat, törekedjen a teljességre!

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
	7	Milyen dokumentumok tartalmazzák a kommunikációra vonatkozó irányelveket, szabályokat?	szabad kitöltés		Akkor is töltsse ki, ha az intézmény rendelkezik kommunikációs tervvel. Gondoljon a következőkre pl. lakók kommunikációja – egyéni gondozási terv, házirend; munkatársak – SZMSZ, szakmai program, munkakörökben rögzített kommunikációs feladatok; külső kapcsolatok – SZMSZ, szakmai program, szerződések stb.
	8	Van az intézmények iratkezelési szabályzata?	Igen/Nem		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	9	Hogyan végzi az intézmény a dokumentálást?	Papír alapon Elektronikusan Részben papír alapon, részben elektronikusan		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	10	Hogyan végzi az intézmény az archiválást?	Papír alapon Elektronikusan Részben papír alapon, részben elektronikusan		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	11	Milyen dokumentumok vonatkoznak az adatvédelemre, titoktartásra?	szabad kitöltés		Töltsse ki!
II. Belső kommunikáció	12	Hogyan és milyen gyakran kommunikálnak a lakókkal?	Eszköz használata	Gyakoriság	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A kérdés lényege, hogy az adott kommunikációs eszközt tervezetten és megadott rendszerességgel alkalmazzák , vagy csak alkalomszerűen, felmerülő igény, helyzet esetén. A kitöltés során elsősorban a lakókat érintő fontos hírekre, eseményekre, változásokra, felmerülő kérdésekre, problémákra, vészhelyzetekre gondoljon!

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		személyes elbeszélgetés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Ne elsősorban a mindennapi kommunikációra gondoljon , hanem olyan beszélgetésre, mely során a lakó hangot adhat állapotának, szükségleteinek, igényeinek, információt kap az őt érintő történésekről, visszajelzést kap (pl. gondozási vagy fejlesztési terv értékelése, felülvizsgálata).
		telefon	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		Skype (vagy egyéb VOIP rendszerek)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	VOIP-rendszer: a távközlés egy olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten vagy más, szintén IP-alapú adathálózaton folyik.
		lakógyűlés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		érdekvédelmi fórum	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		lakók egyéb csoportos tájékoztatása	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		belső képzés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		ünnepek	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Gondolja végig, hogy milyen ünnepeket tartanak az intézményben! Nagyobb ünnepek: húsvét, karácsony, szilveszter, nemzeti ünnepek stb. Jeles napok: az intézményhez kötődő emléknapi, évfordulók, fogyatékos emberek világnapja, Föld napja stb. Személyes ünnepek: névnap, születésnap, beköltözési ünnep, kiköltözési ünnep stb.
		rendezvények	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	szabadidős rendezvények: pl. klub, szakkör, sportkör, verseny stb.
		írásbeli tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	szórólap, levél, kiadvány stb.
		e-mail	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		belső újság	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		faliújság	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		weboldal/közösségi média (pl. Facebook, blog)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		írásbeli visszajelzések a lakók részéről (pl. kérdőív, kívánság/panaszláda)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		egyéb, éspedig:	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
	13	Hogyan és milyen gyakran kommunikálnak a munkatársakkal?	Eszköz használata	Gyakoriság	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A kérdés lényege, hogy az adott kommunikációs eszközt tervezetten és megadott rendszerességgel alkalmazzák , vagy csak alkalomszerűen, felmerülő igény, helyzet esetén.
		megbeszélés más vezetővel	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	két személy vagy kiscsoport megbeszélése
		megbeszélés közép-/csoportvezetővel	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	két személy vagy kiscsoport megbeszélése
		személyes elbeszélgetés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	teljesítményértékelés, visszajelzés kérése a munkatárstól
		telefon	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
	Skype (vagy egyéb VOIP rendszerek)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	VOIP-rendszer: a távközlés egy olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten vagy más, szintén IP-alapú adathálózaton folyik.	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		értekezlet	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		vezetői tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		csapatépítés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		esetmegbeszélés, szupervízió	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		belső képzés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		ünnepek	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Lehetséges, hogy az ünnepeket a lakókkal közösen rendezik meg, lehetnek olyan ünnepek is, melyeken csak a dolgozók vesznek részt pl. névnap, születésnap, nyugdíjazás előtt álló búcsúztatása stb. Gondolja végig, hogy milyen ünnepeket tartanak az intézményben! Nagyobb ünnepek: húsvét, karácsony, szilveszter, nemzeti ünnepek stb. Jeles napok: az intézményhez kötődő emléknapiak, évfordulók, fogyatékos emberek világnapja, Föld napja stb. Személyes ünnepek: névnap, születésnap stb.

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		rendezvények	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Kifejezetten a kollégáknak rendezett rekreációs, motivációs alkalmakra gondoljon! Pl. szabadidős rendezvények, sportolási lehetőség, nyárköszöntő/évkezdő/évváró ebéd/vacsora
		írásbeli tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	szórólap, levél, kiadvány, belső szakmai anyagok stb.
		emlékeztető	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		jelentés/beszámoló kérése vagy továbbítása	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		e-mail	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		belső újság	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		faliújság	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		intranet	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		weboldal/közösségi média (pl. Facebook, blog)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		írásbeli visszajelzések a munkatársak részéről (pl. kérdőív, kívánság-/panaszláda)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		egyéb, éspedig:	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
	14	Hogyan és milyen gyakran kommunikálnak a fenntartóval?	Eszköz használata	Gyakoriság	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A kérdés lényege, hogy az adott kommunikációs eszközt tervezetten és megadott rendszerességgel alkalmazzák , vagy csak alkalmoszerűen, felmerülő igény, helyzet esetén.
		megbeszélés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	két személy vagy kiscsoport megbeszélése
		személyes elbeszélgetés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	teljesítményértékelés, visszajelzés a fenntartó és az intézményvezető vagy más munkatárs között
		telefon	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
	Skype (vagy egyéb VOIP rendszerek)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	VOIP-rendszer: a távközlés egy olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten vagy más, szintén IP-alapú adathálózaton folyik.	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		értekezlet	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	több résztvevő, esetleg más intézmény részvételével
		vezetői tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		belső képzés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		ünnepek	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	A fenntartó részt vesz-e az intézmény ünnepein és fordítva?
		rendezvények	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	A fenntartó részt vesz-e az intézmény rendezvényein és fordítva (pl. szakmai rendezvények, konferenciák, munkatársak rendezvényei stb.)?
		írásbeli tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	szórólap, levél, kiadvány, belső szakmai anyagok stb.
		emlékeztető	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		jelentés/beszámoló kérése vagy továbbítása	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		e-mail	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		weboldal	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		írásbeli visszajelzések az intézmény részéről a fenntartónak vagy fordítva (pl. kérdőív, kívánságok, panaszok kérése, továbbítása)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		egyéb, éspedig:	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
III. Külső kommunikáció	15	Hogyan és milyen gyakran kommunikálnak a lakók támogatói hálójával (hozzátartozó, gondnok, egyéb természetes támogató)?	Eszköz használata	Gyakoriság	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A kérdés lényege, hogy az adott kommunikációs eszközt tervezetten és megadott rendszerességgel alkalmazzák , vagy csak alkalmoszerűen, felmerülő igény, helyzet esetén.
		személyes elbeszélgetés	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	lakóval kapcsolatos beszámoló, értékelés, információkérés
		telefon	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		Skype (vagy egyéb VOIP rendszerek)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	VOIP-rendszer: a távközlés egy olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten vagy más, szintén IP-alapú adathálózaton folyik.
		csoportos tájékoztatás	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		támogatói kör (egy személy támogatói vagy sorstárs csoport)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		intézményi ünnepek	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Részt vesznek-e és milyen gyakran a támogatók az intézmény ünnepein?
		intézményi rendezvények	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Részt vesznek-e és milyen gyakran a támogatók az intézmény lakóknak, munkatársaknak szervezett rendezvényein?
		támogatói rendezvények	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Vannak-e és milyen gyakran a támogatók számára rendezett események, rendezvények?
		írásbeli tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		e-mail	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		weboldal/közösségi média (pl. Facebook, blog)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		írásbeli visszajelzések a támogatóktól (pl. kérdőív, kívánságok, panaszok közlése)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		egyéb, éspedig:	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
	16	Hány lakó hozzátartozója, támogatója vesz részt rendszeresen az intézményi ünnepeken, rendezvényeire?	szabad kitöltés	Fő (lakó)	Töltse ki!
	17	Hány fő, lakókat támogató személy vesz részt rendszeresen az intézményi ünnepeken, rendezvényeire?	szabad kitöltés	Fő (támogató)	Töltse ki!
	18	Hogyan és milyen gyakran kommunikálnak a helyi közösséggel?	Eszköz használata	Gyakoriság	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A kérdés lényege, hogy az adott kommunikációs eszközt tervezetten és megadott rendszerességgel alkalmazzák , vagy csak alkalmászerűen, felmerülő igény, helyzet esetén.
		megbeszélés, tárgyalás	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Gondoljon elsősorban partnerekre/beszállítókra, társágzatok szereplőire, a területen tevékenykedő egyéb intézményre, helyi önkormányzatra stb.

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		telefon	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		Skype (vagy egyéb VOIP rendszerek)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	VOIP-rendszer: a távközlés egy olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten vagy más, szintén IP-alapú adathálózaton folyik.
		vezetői tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		nyílt nap	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		intézményi ünnepek, rendezvények	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Részt vesznek-e és milyen gyakran külső személyek az intézmény ünnepein, rendezvényein?
		rendezvények külső személyek számára	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Vannak-e és milyen gyakran kifejezetten a helyi közösség számára rendezett események, rendezvények? Pl. családi nap, sportnap stb.
		a helyi közösség által szervezett rendezvények	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Részt vesz-e az intézmény (lakók és munkatársak) a helyi közösség rendezvényein? (pl. falunap, lakossági fórum stb.)
		írásbeli tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	szórólap, levél, kiadvány stb.

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		e-mail	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		weboldal/közösségi média (pl. Facebook, blog)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		írásbeli visszajelzések külső személyek részéről (pl. kérdőív, kívánságok, panaszok kérése, továbbítása)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		egyéb, éspedig:	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
	19	Hogyan és milyen gyakran kommunikálnak szakmai szervezetekkel, intézményekkel?	Eszköz használata	Gyakoriság	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A kérdés lényege, hogy az adott kommunikációs eszközt tervezetten és megadott rendszerességgel alkalmazzák , vagy csak alkalmoszerűen, felmerülő igény, helyzet esetén. Olyan tevékenységekre gondoljon, amit az Ön intézménye kezdeményez.
		megbeszélés, tárgyalás	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		telefon	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/ Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		szakmai rendezvény	Igen/Nem	Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Műhely, konferencia stb.

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
		írásbeli tájékoztató	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		jelentés/beszámoló közzététele	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		e-mail	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		hírlevél	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		weboldal/közösségi média (pl. Facebook, blog)	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	
		egyéb, éspedig:	Igen/Nem	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Nem rendszeres, tervezett tevékenység	Pl. esetmegbeszélés, esetkonferencia
	20	Van az intézménynek meghatározott arculata?	Igen/Nem		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	21	Mit tartalmaz az arculat?			Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
		logó	Igen/Nem		
		használandó színek	Igen/Nem		
		használandó betűtípusok	Igen/Nem		
		iratminták, sablonok (pl. levél, ppt stb.)	Igen/Nem		

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok	Kitöltési útmutató/Magyarázat
		fentiek használatára vonatkozó szabályok (pl. mit nem szabad, mit mikor kell alkalmazni stb.)	Igen/Nem	
	22	Ki ellenőrzi, hogy a kommunikáció megfelel-e az arculati követelményeknek?	Vezető/Kommunikációért felelős személy vagy munkacsoport/Fenntartó/Nincs ellenőrzés	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	23	Van az intézménynek weboldala?	Igen/Nem	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	24	Amennyiben van weboldala, az akadálymentes?	Igen/Nem	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
		rendszeresen frissítik?	Igen, hetente/Igen, havonta/Ritkábban, de rendszeresen/Alkalmanként	
		reszponzív?	Igen/Nem	A készülékhez (pl. számítógép, telefon, tablet) igazodik-e a mérete?
	25	Mit tartalmaz a weboldal?		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
		Intézmény bemutatkozása	Igen/Nem	
		Intézmény szolgáltatásai	Igen/Nem	
		Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó információk	Igen/Nem	
		Akadálymentességre, egyenlő esélyű hozzáférésre vonatkozó információk	Igen/Nem	
		Hírek általában	Igen/Nem	
		Szervezeti struktúrára vonatkozó információk (pl. szervezeti diagram)	Igen/Nem	
		Szervezeti struktúra változásaira vonatkozó információk	Igen/Nem	
		Személyzetre vonatkozó információk	Igen/Nem	
		Személyzeti változásokra vonatkozó információk (pl. hír formájában)	Igen/Nem	

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok	Kitöltési útmutató/Magyarázat
		Szervezeti működésre (pl. ebédidő, nyitva tartás stb.)	Igen/Nem	
		Intézmény pályázati projektjei	Igen/Nem	
		Rendezvények, nyílt napok stb.	Igen/Nem	
		Intézmény hivatalos dokumentumai	Igen/Nem	
		Szakmai dokumentumok, anyagok	Igen/Nem	
		Partnerekre/beszállítókra vonatkozó információk	Igen/Nem	
		Partnerek/beszállítók változásaira vonatkozó információk	Igen/Nem	
		Kapcsolatfelvételhez szükséges adatok	Igen/Nem	
		Megközelíthetőség	Igen/Nem	
		Térkép	Igen/Nem	
		Fotók	Igen/Nem	
		Közösségi média elérhetőségei (pl. Facebook, blog)	Igen/Nem	
		Fórum	Igen/Nem	
	26	Van az intézménynek hírlevele?	Igen/Nem	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	27	Milyen rendszeresen küldik ki a hírlevelet?	Havonta vagy gyakrabban/Negyedévente/Félévente/Évente/Ritkábban/Igény szerint	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	28	Hány címre küldik ki a hírlevelet?	szabad kitöltés db	Töltse ki!
IV. Személyi, tárgyi feltételek	29	Ki a felelőse a belső kommunikációnak?	Egy személy/több személy vagy munkacsoport/nincs külön felelőse	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	30	Felelős munkakörének megnevezése	szabad kitöltés	Több személy esetén többet is megnevezhet!
	31	Ki a felelőse a külső kommunikációnak?	Egy személy/több személy vagy munkacsoport/külső tanácsadó vagy szolgáltató/nincs külön felelőse	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok		Kitöltési útmutató/Magyarázat
	32	Felelős munkakörének megnevezése	szabad kitöltés		Több személy esetén többet is megnevezhet!
	33	A kommunikációért felelős személy/munkacsoport összesen hány munkaórát tölt a kommunikáció tervezésével, megvalósításával, értékelésével?	szabad kitöltés	/hó	Töltse ki! A tervezés során vegye figyelembe a kommunikáció HR-igényét!
	34	A felelősök körében van olyan, aki rendelkezik szakirányú végzettséggel vagy kommunikációs szakmai képzettséggel, tapasztalattal?	Igen/Nem		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során vegye figyelembe a képzési igényeket, vagy ha van olyan munkatárs, akinek van hasonló végzettsége, tapasztalata, vonja be a kommunikációba!
	35	A jelenlegi kommunikáció tervezése, megvalósítása során igénybe veszik külső személy, szolgáltató segítségét?	Igen, rendszeresen/Igen, alkalmanként/Nem		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből!
	36	Az intézmény munkaszervezése során használnak online eszközöket?			Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során vegye figyelembe, hogy van-e igény a felsoroltak bevezetésére, fejlesztésére!
		közös naptár	Igen/Nem		
		elvégzendő feladatok (to do) lista	Igen/Nem		
		egyéb menedzsmentalkalmazás/program	Igen/Nem		
		nyilvántartási rendszerek	Igen/Nem		
	37	A kommunikáció tervezése és megvalósítása során mely tevékenységekbe vonják be a lakókat?	Események, rendezvények/Weboldal vagy közösségi média szerkesztése/Fotó- és/vagy filmkészítés/Mindegyikbe/Egyikbe sem		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során biztosítsa, hogy a lakók minél több tevékenységbe bevonódhassanak!
	38	Hány munkatársnak van szolgálati telefonja?	szabad kitöltés	db	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során vegye figyelembe, hogy van-e igény a bevezetésre, fejlesztésre!

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok	Kitöltési útmutató/Magyarázat	
	39	A munkatársaknak van intézményi e-mail címük?	Csak a vezetőken/Csak a vezetőknek és az adminisztrációt végzőknek/A munkacsoport-vezetőknek is/Mindenkinek/Senkinek	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során vegye figyelembe, hogy van-e igény a bevezetésre, fejlesztésre!	
	40	Az intézmény hány számítógéppel/lappal rendelkezik?	szabad kitöltés db	Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során vegye figyelembe, hogy van-e igény a beszerzésre, fejlesztésre!	
	41	A lakóknak van számítógépük/laptopjuk?	Egyáltalán nincs/Néhányuknak van/Többségüknek van		Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során vegye figyelembe, hogy van-e igény a beszerzésre, fejlesztésre!
			szabad kitöltés db		Töltse ki (elegendő egy becsült darabszám)
	42	Az intézmény rendelkezik			Válasszon a megadott válaszlehetőségekből! A tervezés során vegye figyelembe, hogy van-e igény a beszerzésre, beruházásra, fejlesztésre!
			olyan számítógéppel, amit bárki a munkájához ideiglenesen használni tud?	Igen/Nem	
			olyan lappal, amit bárki a munkájához ideiglenesen használni tud?	Igen/Nem	
			lappal használható mobil internettel?	Igen/Nem	
			saját szerverrel?	Igen/Nem	
			kisebb csoportokat befogadó közösségi térrel, „klubszobával”?	Igen/Nem	
			nagyobb létszámot befogadó rendezvényteremmel?	Igen/Nem	
			számítógépteremmel, amit a lakók használhatnak?	Igen/Nem	
			olyan számítógépekkel, melyek internet-elérést is biztosítanak és a lakók használhatják?	Igen/Nem	
		Befogadóképesség: ____ fő			
		Befogadóképesség: ____ fő			

Kérdés csoport	No	Kérdés	Válaszok	Kitöltési útmutató/Magyarázat	
		fényképezőgéppel?	Igen/Nem		
		videokamerával?	Igen/Nem		
		projektorral?	Igen/Nem		
		nyomtatóval?	Igen/Nem		
		fénymásolóval?	Igen/Nem		
		szkennerrel?	Igen/Nem		
	43	Átlagosan az intézmény mennyit költ kommunikációra?		Töltse ki! A tervezés során vegye figyelembe az eredményeket!	
		vezetékes telefon	szabad kitöltés	Ft/év	
		mobil telefon	szabad kitöltés	Ft/év	
		postaköltség	szabad kitöltés	Ft/év	
		internet-előfizetés	szabad kitöltés	Ft/év	
		domain	szabad kitöltés	Ft/év	
		tárhely	szabad kitöltés	Ft/év	
		weboldal-karbantartás, -frissítés	szabad kitöltés	Ft/év	
		nyomtatott vagy online kiadványok tervezése, készítése	szabad kitöltés	Ft/év	
		nyomtatott kiadványok előállítása	szabad kitöltés	Ft/év	
		egyéb eszközök tervezése és előállítása (pl. roll up, molinó stb.)	szabad kitöltés	Ft/év	
		reklám, PR-költség (pl. hirdetés, cikk megjelentetése, banner stb.)	szabad kitöltés	Ft/év	
		rendezvények	szabad kitöltés	Ft/év	
	tanácsadás igénybevétele	szabad kitöltés	Ft/év		
	egyéb	szabad kitöltés	Ft/év		
	Összesen	EXCEL összesíti	Ft/év	EXCEL összesíti	

Kapcsolódási pontok

A kommunikációs folyamatok felmérése során kapott adatokat, információkat a Kommunikációs terv elkészítése során kell felhasználni, mely tartalmazza az alábbiakat:

- kommunikációs célok, üzenetek,
- a kommunikáció célcsoportjai,
- a kommunikáció felelősei,
- a kommunikáció eszközei,
- a kommunikáció ütemterve, elvárt hatások, eredmények,
- a kommunikáció költségterve,
- érzékenyítő, közösségfejlesztő módszerek, eszközök, melyek segíthetik a kiváltást.

A kommunikációs folyamatok felmérésének további elemzési szempontjai és felhasználása:

- A lakók közötti, a lakók és munkatársak közötti, illetve a lakók és az intézményen kívüli környezet (pl. fenntartó, partnerek stb.) közötti kommunikáció fejlesztésre szorul-e, milyen területeken, hogyan történhet a fejlesztés (Egyéni kiváltási terv).
- A munkatársak közötti, a munkatársak és az intézmény közötti, illetve az intézmény és a külső környezet (pl. fenntartó, partnerek stb.) közötti kommunikáció fejlesztésre szorul-e, milyen területeken, hogyan történhet a fejlesztés: van-e humánerőforrás-igénye, jelentkezik-e képzési igény (HR-terv).
- Jelenlegi és tervezett együttműködő partnerek azonosítása, jelenlegi kommunikáció elemzése, fejlesztési területek megjelölése (Szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, Ingatlanportfólió).
- A fejlesztések költségigényét a költségvetés tervezésekor szükséges figyelembe venni (Költségterv).

A kommunikációra vonatkozó információk egy része egyéb felmérésekből is származhat. Emellett a kommunikációs folyamatok felmérésének eredményeit más modulokban is fel kell használni, ezeket a kapcsolódási pontokat mutatja be az alábbi táblázat.

21. táblázat – A belső és külső kommunikáció felmérésének kapcsolódása az IFKT egyéb moduljaihoz

A kommunikációs folyamatok felmérésének területei	Bemeneti kapcsolat – mely felmérések adnak információt a kommunikációhoz	Kimeneti kapcsolat – mely tervekhez ad információt a kommunikáció felmérése
Kommunikációval kapcsolatos szaktudások, tapasztalatok	Az intézmény lakóinak felmérése: lakók kommunikációs készségei, AAK és egyéb segédeszköz-igények Az intézményi munkatársak felmérése: képzettségek, kompetenciák szakmai tapasztalatok a kommunikáció területén	Mely csatornákat, milyen gyakorisággal használnak a lakókkal való kommunikációban. Mennyire vonják be a lakókat a kommunikációba. Humánerőforrás-igény, (tovább)képzési igény
Intézményi és társadalmi (belső és külső) kommunikációs folyamatok beazonosítása	A lakók jelenlegi támogatói hálóját, jelenlegi kapcsolódását egyes szolgáltatásokhoz pl. egészségügy, foglalkoztatási státusz (dolgozik-e és milyen típusú foglalkoztatásban vesz részt), szabadidős szükségletek (sport, kultúra és vallásgyakorlás) A munkatársak kiváltással kapcsolatos elképzelései, preferenciái	Jelenlegi folyamatok feltárása, erősségek és gyengeségek beazonosítása, melyre beavatkozásokat lehet tervezni A lakók és a munkatársak felkészítése: szociális és kommunikációs készségek fejlesztése, képzések

A kommunikációs folyamatok felmérésének területei	Bemeneti kapcsolat – mely felmérések adnak információt a kommunikációhoz	Kimeneti kapcsolat – mely tervekhez ad információt a kommunikáció felmérése
Kommunikációs célcsoportok, külső partnerek azonosítása	A szolgáltatási környezet felmérése, Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv – kivel kell felvenni a kapcsolatot Potenciális ingatlanok felmérése, Ingatlanportfólió – kivel kell felvenni a kapcsolatot	Érintettek elemzése
Kommunikációs módok, eszközök felmérése	A lakók kommunikációs készségei, AAK és egyéb segédeszköz-igények, felkészítési igények Munkatársak informatikai készségei	(Tovább)képzési igény, eszközbeszerzés, beruházás
Kommunikációs tevékenységek felelőseinek, időbeli ütemezésének felmérése	Munkatársak képzettsége, kompetenciái, szakmai tapasztalatai és jövőbeli elképzelései	Humánerőforrás-igény

A modul célja	Tartalmazza a kiváltási folyamat megtervezéséhez szükséges belső, szervezeti és külső, társadalmi kommunikációs folyamatokat, azok ütemezését és költségvetését.
A modulhoz ajánlott eszköz	A kommunikációs folyamatok felmérésének eredményeit és tartalmazó és összegző Excel-adatbázis, tervsablon, kitöltési útmutató.
Személyi feltételek	A terv készítéséért felelős <ul style="list-style-type: none"> • Intézményvezető A terv elkészítésében részt vesz <ul style="list-style-type: none"> • Belső Szakmai Team/kommunikációért felelős személy vagy munkacsoport • Fenntartó képviselője • Külső tanácsadók
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép internet-hozzáféréssel, szövegszerkesztő program
A terv elkészítésének időigénye	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét

Bevezető

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés ún. morfogenetikus változás: a rendszer felépítésének a megváltozása, a régi helyett egy új, másfajta felépítésű (morfológiájú) rendszer létrehozása (genezise) (Andrácz-Tóth – Bódy Éva – Csicsely Ágnes – Nyitrai Imre 2011; Pataki Béla, 2013.). Esetünkben az ápoló-gondozó otthoni ellátásról a támogatott lakhatásra való áttérés fokozatosan uralkodó ellátási formává válik, azaz új férőhelyeket, új intézményeket már csak ebben a formában szabad létrehozni, a szolgáltatásnyújtás formái és körülményei is gyökeresen megváltoznak.

A kiváltás komplex, jól átgondolt tervezést igényel az intézmény részéről, beleértve az ezzel kapcsolatos kommunikációt is. A kommunikáció tervezésének és megvalósításának egyrészt igazodnia kell az általános stratégiai menedzsment tevékenységeihez, másrészt támogatnia kell a változásmenedzsment egyes szakaszait. A kommunikáció a kiváltás során stratégiai megközelítést kíván, nem egy járulékos feladat, hanem alapja és eszköze a hatékony megvalósításnak.

A kommunikáció tervezéséhez szükség van a kiváltással, szervezetátalakítással kapcsolatos stratégia kidolgozására: a kiváltásra vonatkozó misszió és vízió megalkotására, a stratégiai célok meghatározására. A kommunikációs stratégiának ezekhez az elképzelésekhez, dokumentumokhoz kell igazodnia. A kommunikációnak rendkívül fontos szerepe van a változás elfogadtatásában, a munkatársak elköteleződésében és a környezet meggyőzésében, támogatásuk elnyerésében egyaránt.

Az IFKT-módszertan részeként a kommunikációs terv a kiváltási folyamat megtervezéséhez szükséges belső, szervezeti és külső, társadalmi kommunikációs folyamatokat, azok ütemezését és költségvetését tartalmazza.

A tudatos, tervezett és folyamatosan értékelt kommunikációs tevékenység elősegíti a kiváltási folyamat sikerét.

A proaktív kommunikáció megtervezése és megvalósítása eszközként támogatja a kiváltás folyamatát intézményi és társadalmi szinten:

- a **belső kommunikáció** az intézményen belüli tájékoztatást, szemléletformálást és bevonó interaktivitást, az „ügy mellé állást” hivatott szolgálni,
- a **helyi kommunikáció**, kiemelt jelentőséggel bír a közvetlen szomszédságra, a lakosság ismerethiányának felszámolását, szemléletformálását és aktív bevonását hivatott szolgálni a fogatékos személyek és környezetük békés egymás mellett élése érdekében;
- az **országos kommunikáció** a program elfogadottságát, és hosszú távú fenntarthatóságának elősegítését célozza;
- az **Európai Unió lakossága és döntéshozatala felé irányuló kommunikáció** a magyar példa ígéretes vagy jó gyakorlatként történő bemutatását célozza. (Cserti-Szauer Csilla – Vályi Réka, 2016)

Az IFKT-módszertan felmérési és tervezési segédletet szeretne biztosítani a belső, intézményi és külső, társadalmi kommunikációhoz, azaz a fenti felsorolás első két szintjéhez. A kommunikációs tervnek és tevékenységnek összhangban kell lennie az uniós irányelvekkel, a kormányzati kommunikáció stratégiai célkitűzéseivel és üzeneteivel annak érdekében, hogy a kommunikáció különböző szintjei erősítsék egymást.

A kiváltási folyamat átláthatóságának biztosításában és a társadalmi befogadás elősegítésében jelentős szerepe van a szélesebb értelemben vett (megyei, régiós, országos szinten történő) társadalmi kommunikációnak és érzékenyítésnek, mely elsősorban kormányzati, illetve uniós támogatások esetén programszintű feladat.

Amennyiben a kiváltás pályázati forrásból valósul meg, szükség van a támogató elvárásainak megfelelő projektkommunikáció tervezésére is, melyet az adott támogató, illetve pályázati kiírás útmutatói szabályoznak.

A kommunikáció szervezeteink lényeges alkotórésze. A szervezet strukturális jellemzői fontos meghatározó tényezői a kommunikációs lehetőségeknek. Ugyanakkor a kommunikáció minősége jelentősen meghatározza a működés milyenségét és csatornáival, mechanizmusaival még a vezetési struktúra jellemzőire is hatással van (Bakacsi Gyula, 2012. idézi Semeginé Tariszka Éva, 2014).

Az intézmény a kiváltásról szóló stratégiai döntés pillanatától kommunikál a kiváltásról, információt közöl mind a szervezet tagjai, mind a szervezettel kapcsolatba kerülő személyek, csoportok, más szervezetek számára. Érdemes a kommunikáció során azt is figyelembe venni, hogy a csend, a kiváltást övező hallgatás is üzenetet hordoz. Ezzel együtt a stratégiai célok elérése érdekében az intézménynek folyamatosan mérlegelni kell a kiadott információk mennyiségét és minőségét. A kommunikáció felelőseinek körét és a kommunikációval kapcsolatos felhatalmazásukat a Belső Szakmai Team és a projektteam kell hogy meghatározza.

Fontos tudatosítani, hogy a szervezet nem csak szóban és írásban kommunikál, de a **kommunikációt végző személyeken és a kommunikációs eszközökön keresztül** stílusával, vizuális megjelenéssel stb. **is üzeneteket közvetít a szervezet értékeiről, attitűdjéről, céljairól:** „Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy nemcsak egyszerű információátadás, -csere megy végbe a kommunikáció során, hanem azt befolyásolja az emberi magatartás, a személyiség, az észlelés, az érzélem, a motiváció.” (Semeginé Tariszka Éva, 2014)

Az intézmény kommunikációja mindig személyközpontú és kliensorientált megközelítést sugalljon, ennek érdekében az intézmény a folyamat kezdetén mérje fel, gondolja át, tervezze meg a kommunikációját és készítse fel munkatársait a megvalósításra.

Alapelvek

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés alapelve, hogy be kell vonni a folyamat tervezésébe és megvalósításába a közösségi szolgáltatás igénybevevőit, családtagjaikat és azokat a közösségeket, amelyekben élni fognak:

„A felhasználóknak (és családtagjaiknak) teljes értékű partnerként kell részt venniük az átállási folyamatban. Tevékenyen be kell őket vonni és konzultálni kell velük a nekik nyújtott szolgáltatások kifejlesztése, teljesítése és értékelése során.” (ESN, 2011)

A kommunikáció legfontosabb alapelve az emberi méltóság tiszteletben tartása. Ahogyan a teljes kiváltási folyamat során, úgy a kommunikációval kapcsolatban is fontos szem előtt tartani az ENSZ Egyezmény alapelveit, így a kommunikációnak fontos szerepe van a fogyatékos személyek *teljes és hatékony társadalmi részvételének és befogadásának* elősegítésében, a *fogyatékossgal élő személyek különbözőségének tiszteletének és elfogadásuknak* az előmozdításában és *esélyegyenlőségük* elérésében. A kommunikációt úgy kell megtervezni és megvalósítani, hogy biztosítsuk a fogyatékos személyek *hozzáférését* (a kommunikáció legyen érthető, követhető minden érintett számára, és biztosítsuk, hogy a kommunikációjukban akadályozottak is részt vehessenek az információcserében).

A kommunikáció jelentős szerepet játszik a társadalmi tudatosság növelésében.

ENSZ Egyezmény 8. cikk 1. A részes államok vállalják, hogy azonnali, hatékony és megfelelő intézkedéseket foganatosítanak:

a) a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos tudatosság társadalmi szinten történő növelése érdekében, beleértve a családot is, és elősegítik a fogyatékossgal élő személyek jogainak és méltóságának tiszteletét;

b) az élet minden területén küzdenek a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos sztereotípiák, előítéletek és ártalmas gyakorlatok ellen, beleértve a nemmel és életkorral kapcsolatosakat is;

c) elősegítik a fogyatékossgal élő személyek képességeire és hozzájárulására vonatkozó tudatosság növelését.

A kommunikáció során különösen fontos a fogyatékos személyek véleménynyilvánítása és szólásszabadsága, valamint az információhoz való hozzáférés biztosítása. Ehhez kapcsolódó feladatok különösen a) a tájékoztatás időben, hozzáférhető formában és a fogyatékossgal élő személyek számára, b) a nyilvánosság (társadalom és média) ösztönzése, hogy az információkat és a szolgáltatásokat a fogyatékossgal élő személyek számára is hozzáférhető és igénybe vehető formában nyújtsák (pl. Interneten, ENSZ Egyezmény 21. cikk). A fogyatékos személyeket (is) érintő programok, projektek tervezése és végrehajtása során **biztosítani kell annak érdemi lehetőségét, hogy a fogyatékos személyek saját jogon vagy a maguk választotta képviselőik útján véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról (Semmit rólunk nélkülünk).**

A kiváltás során elengedhetetlen, hogy a fogyatékos emberek is aktív résztvevői legyenek a kommunikációs folyamatnak, biztosítva számukra a szükséges eszközöket, feltételeket a sikeres és hatékony kommunikációhoz. A külső és belső kommunikációs folyamatok tervezése, illetve a kommunikációs terv megvalósítása során be kell vonni a lakókat is, hiszen alapvetően róluk szól a teljes program. Erre egy jó lehetőség a Belső Szakmai Team, amelynek tagja a lakók képviselője is. **Nemcsak joguk van tudni, hogy mi hangzik el róluk, hanem aktívan be kell őket vonni a kommunikációs tartalmak kialakításába, a kommunikáció megvalósításába is.**

A fogyatékos személyek kommunikációjának önkényes vagy jogellenes zavarása, becsületének vagy jó hírének jogellenes megsértése – tekintet nélkül a személy lakóhelyére és lakáskörülményeire – **tilos.** Hasonlóan minden állampolgárhoz, **a fogyatékos emberek személyével, egészségével és rehabilitációjával kapcsolatos információk titkosságát is biztosítani kell** (ENSZ Egyezmény, 22. cikk).

Több szakmai irányelv (ETA, INF, KOM⁵⁵) rögzítik, hogy **az információátadás során az igénybevevők problémamegoldó képessége javul, mely megnyilvánulhat életminősége**

⁵⁵ Ld. még következő fejezet, pontos hivatkozás az Irodalomjegyzékben.

javulásában, illetve a szociális ellátásokhoz való hatékonyabb hozzáférésben. A szolgáltatások eredményességét és hatékonyságát sokszorosára növeli, ha az igénybevevők, illetve amennyiben ez szükséges, a törvényes képviselőik részt vesznek az szolgáltatásokra vonatkozó döntési és eljárási folyamatokban (önrendelkezés elve). Jogaik érvényesítéséhez szükséges ezeknek a jogoknak, illetve a jogérvényesítés módjának ismerete.

A megfelelő tájékoztatás előfeltétele, hogy a munkatársak fel legyenek készítve a tájékoztatáshoz szükséges ismeretek és módszerek tekintetében egyaránt, valamint ismerjék és alkalmazzák a tájékoztatásra vonatkozó etikai normákat és szabályokat (pl. titoktartás, adatkezelés stb.).

A kiváltásban érintetteket a különböző helyzetekben, problémák esetén **csak a megfelelő, kompetens szakember tájékoztathatja. A kompetenciakörök meghatározása szerepeljen a munkaköri leírásokban, melyek részei a tájékoztatást szabályozó eljárásnak.** Az intézménynek **biztosítani kell az érintettek számára a visszacsatolás lehetőségét, az igénybevevők számára az érdekvédelmi tevékenységek és panasztétel lehetőségét.** A sikeres, kétirányú kommunikáció érdekében biztosítani kell a kommunikáció lehetőségeinek átláthatóságát (milyen csatornákon, kikkel lehet kommunikálni) és minden érintettet be kell vonni a tájékoztatásba.

A participáció (részvétel) elvét szem előtt tartva biztosítani kell a fogyatékos emberek részvételét a kommunikációban: „törekedni kell arra, hogy az érintett fogyatékossgal élő emberek maguk lehessenek a kiváltási program „zászlóshajói”, hogy a későbbiekben maguk is tudják segíteni a folyamatokat (kommunikáció, társadalmi tudatformálás, később kiköltöző lakók támogatása).” (Cserti-Szauer Csilla – Vályi Réka, 2016) A kommunikáció a lakókat lakókörnyezetükbe bevonódó, integráltan jelenlévő, aktív szociális szereplőként mutassa be.

A kommunikáció meghatározása

Az ENSZ Egyezmény 2. cikkének meghatározása alapján:

A „kommunikáció” fogalmába tartoznak a nyelvek, a kivetített szöveg, a Braille-nyomtatás, a taktilis kommunikáció, a nagyméretű betűkkel történő nyomtatás, a hozzáférhető multimédia, valamint az írott, a hangzó és az egyszerű szöveg, a felolvasás, illetőleg az augmentatív, beleértve a hozzáférhető kommunikációs és információs technológiát, a kommunikáció alternatív módozatai, eszközei és formái. A „nyelv” magába foglalja a beszélt nyelvet, a jelnyelvet és a nem beszélt nyelv egyéb formáit.

A kommunikáció a társadalmi élet egyik alapjelensége, eredeti jelentése (közl, megad, részesít, megoszt, megbeszél, tanácskozik; közzététel, teljesítés, megadás, a gondolatok közlése a hallgatósággal) kifejezésekre vezethető vissza. A fogalmat értelmezve információcsere, közlés, közlési folyamat jelentésekkel is bír. A kommunikáció jelenését a kölcsönös információcserére alapozva **közlési folyamatként értelmezhetjük.** A kommunikáció folyamatjellegű; valaki, valamiről, valamit, valamilyen célból, valamilyen módon (eszközzel), valakinek, valamilyen eredménnyel, hatásosan el akar mondani. Ebből következik, hogy minden kommunikációs tevékenység során megtalálhatók a közös összetevők: a közlő, a kommunikáció tárgya, a közlemény, a közlés eszköze, a címzett (befogadó) és a kommunikáció hatásának eredményessége.

A kommunikációs folyamatok legelfogadottabb osztályzása szerint a teljesség igénye nélkül megkülönböztetünk:

- a kommunikációban részt vevő személyek száma szerint: intraperszonális (személyen belüli), interperszonális (személyközi), csoport- és tömegkommunikációt, valamint interkulturális kommunikációt;
- az alkalmazott jelrendszer függvényében: verbális és nem verbális kommunikációt;
- a közlő szándéka szerint: szándékos és nem szándékos kommunikációt;
- a közölt információ természetét és a befogadóra tett hatását illetően kognitív és affektív- emocionális vagy egy másik felosztás szerint: praktikus (gyakorlati), irányító és szórakoztató kommunikációt;

- a kommunikáló felek egymáshoz való viszonya szerint: közvetlen (szemtől szembe történő) és közvetett kommunikációt (a közlő és befogadó időben és/vagy térben távol van egymástól);
- a visszacsatolás megléte/hiánya szerint: egyoldalú (aszimmetrikus) és kölcsönös (szimmetrikus) kommunikációt.

A szociális ellátások esetében az igénybevevővel és hozzátartozóval való kommunikáció jól megragadható, standardizálható – melyre több kezdeményezés, intézkedés irányult⁵⁶ –, míg az intézmény környezetével folytatott kommunikációját szervezetenként szükséges megtervezni.

A 2006-2007-es standardizációs folyamat eredményeként megszületett dokumentumok közül *A Szolgáltatásokat igénybevevők jogai, tájékoztatás, adatkezelés (ETA)*, *Információszolgáltatás (mint horizontális, minden intézményre alkalmazható szolgáltatás) – irányelv (INF)* és *A szociális intézmények kommunikációs irányelvei (KOM)*⁵⁷ lehetnek irányadók a tervezés és megvalósítás során. A dokumentumok alapján:

A szociális ellátások során az információátadás összességében a szakma általános és specifikus információinak rendezett, akadálymentes formában történő átadása, maga is lehet egy szolgáltatás vagy beépülhet a szolgáltatásnyújtásba.

A tájékoztatás magába foglalja a kiváltási folyamat során szükséges ismereteket, a folyamat során felkínálkozó lehetőségek ismeretét (pl. hová, milyen lakhatási formába lehet költözni, kivel lehet együtt lakni stb.); valamint azokat a feltételeket, jogokat és kötelezettségeket, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az igénybevevők és egyéb érintettek részesei legyenek a folyamatnak.

Szervezeti kommunikáció

A szervezetek kommunikációja körébe tartozik az archiválás, a szervezeten belüli, a más szervezetekkel, illetve az igénybevevőkkel való kommunikáció. Minden szervezeti kommunikáció sajátossága, hogy azok az emberek, akik a szervezet nevében közlőként (vagy befogadóként) fellépnek, ebben a kommunikációs helyzetben elsősorban és alapvetően szervezetük képviselőiként vesznek részt, nem pedig egyéb társadalmi szerepeikben és minőségeikben. (Forgó Sándor, 2011)

A szervezeti kommunikáció szintjei:

- Személyközi
- Csoportszintű
- Szervezeti szintű
- Szervezetek közötti
- Tömegkommunikáció

Belső, intézményi kommunikáció⁵⁸

A **belső kommunikáció** egy adott szervezet vezetősége és az alkalmazottak, munkatársak, tagok, valamint azok érdekvédelmi szervezetei közötti interaktív kommunikáció. Hatékonyágát a szervezetet

⁵⁶ Ld. Mester Dániel (2008) *A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások sztenderdjeinek felülvizsgálata és modellezése során szerzett tapasztalatok*. KAPOCS, VII. évf. 3. szám. <http://ncsszi.hu/kiadvanyok/kapocs-letoltheto--lapszamai/kapocs-2008/86/news> (Letöltés: 2016. 08. 01)

NCSSZI TÁMOP 5.4.1 projektje http://ncsszi.hu/lezarult-unios-projektek/tamop-5_4_1-08_-szocialis-szolgáltatások-modernizacioja ; <http://www.modernizacio.hu/fooldal>

⁵⁷ Pontos hivatkozást ld. az *Irodalomjegyzék* c. fejezetben.

⁵⁸ A fejezet elsősorban *A szervezeti belső kommunikáció rendszerének korszerű kialakítása* (Semeginé Tariszka Éva, 2014) című doktori értekezésre épít, egyéb forrást a szövegben jelöltük.

alkotó személyek és csoportok, valamint a szervezeti tényezők, mint pl. struktúra-hierarchia, méret stb. határozzák meg.

Ebből kiindulva a szervezeti belső kommunikáció akkor hatékony, ha:

- a szervezet, az egyének és csoportok céljai érdekében szervezzük meg a belső kommunikációt,
- a stratégiai kommunikáció révén a szervezeti forma illeszkedik a célok eléréséhez és fordítva,
- a feladatok meghatározása egyértelmű,
- a döntések megfelelő információk birtokában születnek.

A szervezeti kommunikáció hatékonyságát segítő tényezők a közvetlen, rugalmas munkatársak, a jó személyes kapcsolatok és a jó technikai feltételek. A személyes kontaktus hiánya, az információ visszatartása, a munkatársak érdektelensége, a motiváció hiánya, az együttműködés, csapatmunka hiánya és a nem megfelelő vezetői döntések gátolják a megfelelő kommunikációt.

A belső kommunikáció területei, funkciói:

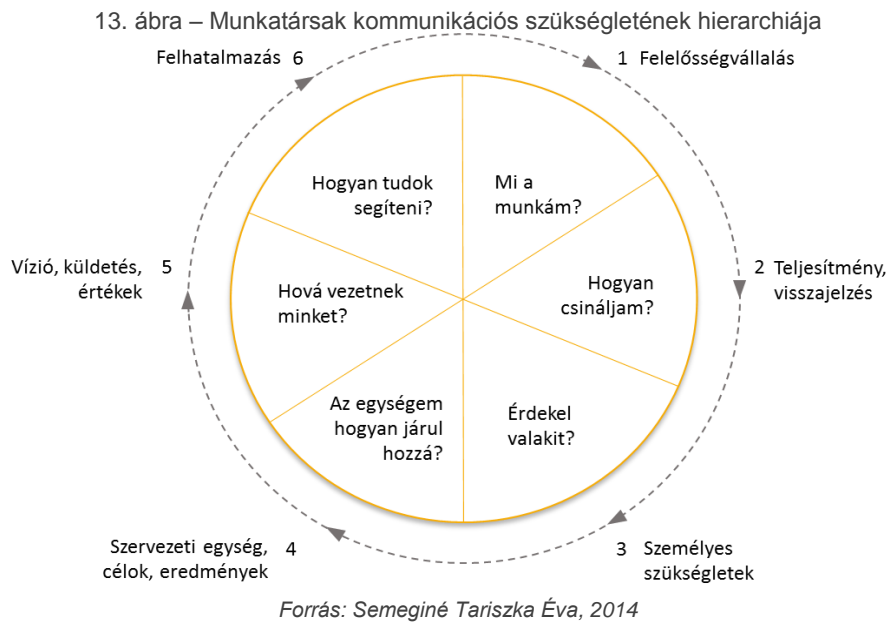
- Menedzsment kommunikáció
- Szervezetműködési kommunikáció
- Emberi erőforrás (HR) kommunikáció
- Belső PR
- Kommunikáció az érdekképviselői szervezetekkel
- Informális kommunikáció

A szervezeti kommunikációban elméleti szinten megkülönböztethetünk formális és informális kommunikációt. A szervezet mint formális csoport több informális egységből áll. A problémák sokszor először az informális csatornákon, kapcsolatokban fogalmazódnak meg. A szervezeten belüli problémák felismeréséhez célszerű odafigyelni:

- a közhangulat változásaira, amelyek az év egy-egy jól behatárolható szakaszához kötődnek (bérfejlesztés, gyerekek számára iskolakezdés, év végi ünnepek);
- az informális kapcsolatokra, a folyosói beszélgetésekre, a megjegyzésekre. Az egyén számára ez is a véleménynyilvánítás egyik útja, ami eredményhez is vezethet;
- a különböző fórumokon elhangzott véleményekre;
- a szervezeti folyamatok statisztikai mutatóinak változásaira;
- milyen érdekcsoportokra kell/lehet támaszkodni a feladatmegoldás során.

Az informális csatornák biztosítják a vezető és a szervezet számára a hivatalos információk kiegészítésének, ellenőrzésének lehetőségét, illetve a kétirányúságot. A jó vezető kihasználhatja az informális csatornákat, ugyanakkor kockázatot jelent az ilyen módon terjedő információ megbízhatósága, torzulása.

A szervezet formális kommunikációja szorosan összefügg a szervezet felépítésével, általában tükrözi a szervezeti hierarchiát. A szervezetre jellemző lehet a kommunikációs hálózat centralizáltsága, ebben az esetben, a hierarchiában magasabban álló személyeknek, helyzetüknél fogva több információ megszerzésére van lehetőségük, mint a többi személynek. Ez a felépítés elősegítheti a komplexebb feladatok megoldását. **A decentralizált hálózatokban minden személy egyenlő mennyiségű információt kap(hat), mely az egyszerűbb munkafolyamatok ellátásánál előnyösebb.**



A kommunikáció a szervezeti hierarchiában történhet lefelé, a hierarchia alsóbb szintjei felé (pl. információelosztás, utasítás, iránymutatás a beosztottaknak) **vagy felfelé** (javaslatok, beszámolók, visszajelzések a vezető számára, decentralizált döntési jogkörök esetén információ a döntésről), ezt nevezzük vertikális kommunikációnak.

A lefelé irányuló kommunikáció alkalmas a stratégiai, szervezeti és egyéni célok közvetítésére, a munkatársak elkötelezettségének, támogatásának elnyerésére, a munkavégzéshez szükséges utasítások és magyarázatok átadására, elvárások és szabályok kommunikációjára, valamint visszajelzések adására.

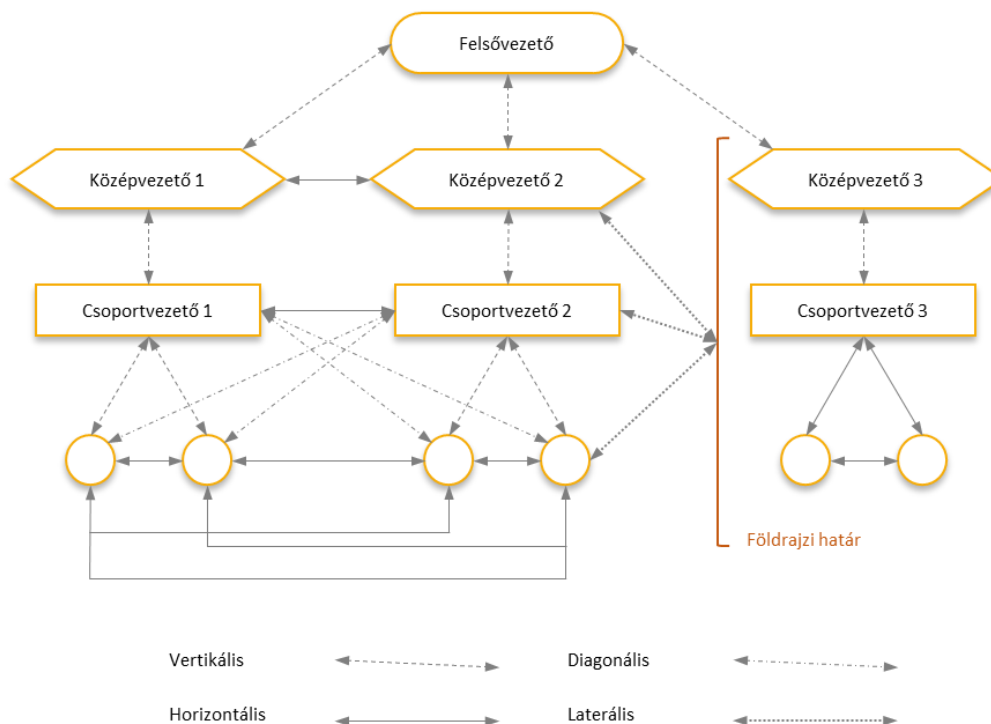
A felfelé irányuló kommunikációnak jelentősége van az elvégzett munkáról szóló beszámolók mellett a fejlesztési javaslatok továbbításában, illetve a problémák, viták, sérelmek megoldásában. A munkatársak elégedettségét növeli a felfelé irányuló kommunikáció erősítése (pl. rendszeres értékelő megbeszélések, csapatépítés stb.).

A vertikális kommunikáció akkor a leghatékonyabb, ha a legfelső vezető a középvezetőkkel vagy a középvezetők a csoportjukkal, beosztottaikkal közvetlenül kommunikálnak. A középvezetői szint az ellaposodó szervezeti felépítésekben egyre nagyobb jelentőségűvé válik, ugyanakkor fontos, hogy a legfelsőbb vezetők is kapcsolatban maradjanak a munkatársakkal.

Minél kevésbé hierarchizált, „laposabb” egy szervezet felépítése, annál fontosabb a horizontális, a szervezeti hierarchia azonos szintjén álló személyek, csoportok kommunikációja. Az oldalirányú kommunikációban egyre nagyobb jelentőségre tesz szert **azoknak a személyeknek a kommunikációja, akik nem állnak közvetlen kapcsolatban, alá-fölérendeltségi viszonyban, mert pl. földrajzilag elkülönülten végzik munkájukat (laterális kommunikáció).** **A jelenlegi intézményi struktúra átalakításával létrejövő támogatott lakhatásban kiemelt szerepet kap ezeknek a kommunikációs utaknak a kialakítása, működtetése.**

A laterális kommunikáció lehetővé teszi a tapasztalatok, jó gyakorlatok megosztását. A hálózatos, mátrix- és projektalapú szervezetek esetében azonosították a diagonális kommunikációt, mely azoknak a vezetőknek és munkatársaknak a kommunikációjára utal, akik eltérő szervezeti egységben dolgoznak, ez szintén fontos lehet a TL működése során.

14. ábra – A szervezeti kommunikáció irányai



Forrás: Borgulya Ágnes, 2010 alapján saját szerkesztés

A szervezeten belüli kommunikáció hatással van a szervezeti kultúrára, értékrendre és viszont. A munkatársak szervezet iránti és változás iránti elkötelezettsége garanciális jelentőségű a kiváltás során. Ugyanakkor a belső kommunikáció fontos szerepet játszik abban, hogy egy egységes, pozitív képet alakítson ki a szervezetről, melyet külső érintettek felé is kommunikál.

Külső, társadalmi kommunikáció

Az intézmény mint szervezet önmagában is önálló rendszer, ugyanakkor a társadalom egy alrendszere is. A szervezet viselkedését a környezete értelmezi és reagál rá. A szervezet viselkedésének ezért minden eleme a külső környezet számára egyben kommunikáció is. **A céltudatos, akaratlagos kommunikáció a szervezetek tervszerű, megszervezett módon kialakított megnyilvánulásait foglalja magában. A marketingkommunikáció (reklám) és a külső PR (Public Relations, közönségkapcsolat) felöleli a szervezet piaci és szervezeti kapcsolatának, valamint a közvéleménnyel szembeni kapcsolatának összességét.** (Komor Levente, 2008)

Az a szervezet, melyet környezete a célok elérésében támogat, könnyebben, kisebb erőfeszítésekkel, ráfordításokkal válhat sikeressé, a környezettel alkotott viszony tudatosan fejleszthető (Nyárády Gáborné – Szeles Péter, 2005).

A CERP (European Public Relations Confederation) meghatározása szerint a Public Relations a kommunikáció tudatos szervezése, irányítói tevékenység, melynek célja, hogy a szervezet és környezete között kölcsönös megértést és a kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat hozzon létre a kétirányú kommunikáció során.

A szervezet külső környezete társadalmi-kulturális, műszaki-technológiai, gazdasági, politikai-jogi dimenziókban vizsgálható, e szegmensek mentén a szervezeti kapcsolatok kiterjedhetnek például:

- lakossági (ügyfél, közösségi, támogatói) kapcsolatokra,
- civil szervezetekkel való kapcsolatra,
- kisebbségi kapcsolatokra,

- gazdasági kapcsolatokra (pl. szállítók, partnerek),
- kormányzati, önkormányzati (politikai) kapcsolatokra,
- érdekképviseleti kapcsolatokra,
- médiakapcsolatokra stb.

E kapcsolatok létesítésének és ápolásának szükségessége levezethető a támogatott lakhatás (TL) struktúrájából, mivel egyrészt a lakók számára biztosítani kell a társadalmi részvételt segítő szolgáltatásokat, azok elérhetőségét, a befogadás közösségi feltételeit, másrészt a TL-nek építenie kell a helyi szolgáltatási gyűri kapacitásaira.

A szervezet népszerűsítése és szolgáltatásainak biztosítása, valamint értékesítése érdekében szükséges együttműködni a (társ)ágazati szereplőkkel éppúgy, mint a médiával. A külső kommunikáció körébe tartozik még az adományszervezés, lobbitevékenység és a kríziskommunikáció. Összességében tehát a PR nem egyenlő a sajtókapcsolatokkal.

A szervezet külső kommunikációjához tartoznak a reklám- és PR-tevékenységeken kívül a személyes szóbeli és írásbeli kapcsolati formák, mint pl. levelezés, tárgyalás, a portás kommunikációja, a munkaerő-felvétel, tulajdonképpen minden, a környezettel létesített kapcsolat.

A PR-tevékenység alapvető célja a szervezet jó hírnevének (goodwill) megalapozása, alakítása, melytől elválaszthatatlan az arculat (corporate identity) kialakítása. Az arculat a) a szervezet tagjainak a szervezetről és a környezetben való szerepléséről való képe, b) a szervezet szavakban, tettekben és fizikai jelenlétében megnyilvánuló képe (beleértve a vizuális kommunikációt is), c) a szervezet felépítésének és kulturális jellemzőinek összessége (Nyárády Gáborné – Szeles Péter, 2005). Az arculatnak a szervezet önazonosságában és másoktól való megkülönböztetésében egyaránt szerepe van, **ha a felsorolt elemek összhangban vannak egymással, erős identitásról beszélhetünk. Az erős identitás segíti a munkavállalók és a környezet elköteleződését, mely támogatja a kiváltási folyamat sikerességét.**⁵⁹

A kiváltás szempontjából kiemelt jelentősége a helyi személyes kapcsolatok kialakításának, a társágazatokkal való kommunikációnak és a megfelelő sajtókapcsolatoknak lehet: „Beszélj a környezeteddel arról, amit megtettél, megteszel vagy tenni akarsz, mondd el nekik céljaidat, a tájékoztatás útján vond be őket a tevékenységed alakításába!” (Barát Tamás, 2000).

A szervezetek számára a külső PR lehetőséget ad arra, hogy környezetüket folyamatosan tájékoztassák és bizalmukat elnyerjék, ismertségüket és elismertségüket növeljék, társadalmi hasznosságukat bemutassák, erkölcsi és anyagi támogatottságuk elősegítése érdekében.

A PR-tevékenység során elemezni és értékelni szükséges a szervezet célcsoportjainak, kapcsolatainak véleményét, annak érdekében, hogy a szervezettel szembeni vélemények, magatartásformák, szemléletek befolyásolhatóak legyenek (Könyáné, é. n.). A PR-tevékenységet belső munkatársak, külső szakemberek, cégek és ezek kombinációja biztosíthatja, **azonban az integrált modellek a kommunikációt és a PR-t vezetői funkcióknak tekintik. Ezekben a modellekben az információs, irányítási, együttműködési és folyamattervezési feladatok, valamint az értékelés, visszacsatolás, ösztönzés együttes használata jelenik meg, illetve az a gondolat, hogy a kommunikációt a vezetés részeként kell kezelni.** (Lázár, 2013)

A TL-ek létrehozása új kihívások elé állítja azokat az intézményeket, melyek eddig többnyire korlátozott kapcsolatokat áptak környezetükkel. A szervezeti átalakulás következményeként felértékelődik a mikrokörnyezettel való kommunikáció. A sikeres kommunikációhoz szükség lesz a környezet alapos feltérképezésére annak érdekében, hogy az érintettek „nyelvén”, számukra befogadható módon ismerjék meg a közösségi lakhatást. Az intézményeknek fel kell fedezniük és alkalmazniuk olyan kommunikációs módszereket, melyek az új struktúrának és az új elvárásoknak jobban megfelelnek, valamint költséghatékonyak, mint pl. a közösségi média (social media) vagy az online kommunikáció nyújtotta lehetőségek.

⁵⁹ Az elkötelezett munkatársak pozitívan gondolkodnak munkájukról, látják annak értelmét, képesek menedzselni feladataikat és van jövőképük. Az elkötelezett ügyfelek többek között továbbadják a szervezet jó hírét, ajánlják az intézményt másoknak. Ez elősegítheti a TL-ek elfogadását a helyi közösségekben.

A kiváltással kapcsolatos kommunikáció folyamata

A kommunikáció tervezése és a kommunikációs terv megvalósítása összhangban a változáskezelés folyamatával⁶⁰, három időszakra-csomópontra tagolható:

- I. előkészítésre,
- II. megvalósításra,
- III. a megvalósítás értékelésére.

A létrejövő támogatott lakhatás kommunikációs terve túlmutat az IFKT keretein, azonban hangsúlyozzuk, hogy a szemléletváltás, szervezeti átalakulás és területi elkülönülés miatt mind a lakók, mind a dolgozók kommunikációjának gyökeresen változnia kell, ennek tervezése, a szükséges eszközök biztosítása és az érintettek felkészítése (pl. online kommunikáció használatára) kiemelten fontos. Nagy a veszélye annak, hogy a szervezet nem gondolja újra a bevált kommunikációs csatornákat, kommunikációs utakat és ez hozzájárul az intézeti kultúra átöröklődéséhez az új struktúrába is. A kiváltási folyamat kommunikációjának értékelése lehet a TL kommunikációs tervezésének alapja, a folyamat során bevált módszerekre, eszközökre, a szervezeti átalakítás során kialakított kommunikációs utakra támaszkodhat az új struktúrában folytatott belső és külső kommunikáció.

A kiváltási folyamat egyes időszakaiban mindig figyelemmel kell lenni a kiváltással érintettek (stakeholderek) szükségleteire, igényeire, illetve a kiváltásra gyakorolt befolyásukra annak érdekében, hogy az adott időszakban a megfelelő érintettekkel (a kommunikáció célcsoportjaival) a megfelelő módon kommunikáljon a szervezet. Érintettek lehetnek azok a személyek, csoportok, szervezetek, akikkel az intézmény kapcsolatban áll, akiket figyelembe kell venni a szervezeti célok elérésében, és akik részvétele, támogatása kritikus a szervezet működésének sikerében (Fenyvesi Éva, é. n.). Az érintettek elemzése (stakeholder-analízis, ld. jelen modul *Elemzési és tervezési eszközök* című fejezete, illetve *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modul) elengedhetetlen a stratégiai (kommunikációs) célok, valamint a közvetlen és közvetett célcsoportok azonosításában.

Közvetlen célcsoportok azok a személyek, csoportok, szervezetek, amelyek a szolgáltatás részesei, igénybevevői, használói. Közvetett célcsoportok azok a személyek, csoportok, szervezetek, amelyek nem a szolgáltatás részesei, igénybevevői, de valamilyen módon a szolgáltatás eredményei vagy hatásai befolyással van rájuk.

A belső, intézményi kommunikáció célcsoportjai:

- Lakók
- Munkatársak
- Fenntartó

A külső, társadalmi kommunikáció célcsoportjai:

- Lakók hozzátartozói, támogatói, gondnokai
- Helyi társadalom – szomszédság, település lakossága, települési szervezetek, intézmények, stb.
- Partnerek – külső tanácsadók, külső szolgáltatók, hasonló szervezetek, civil szervezetek stb.
- Társágazatok intézményei
- Kormányzati szervek – kormányhivatalok, intézmények, minisztériumok stb.
- Egyéb érintettek (stakeholderek)

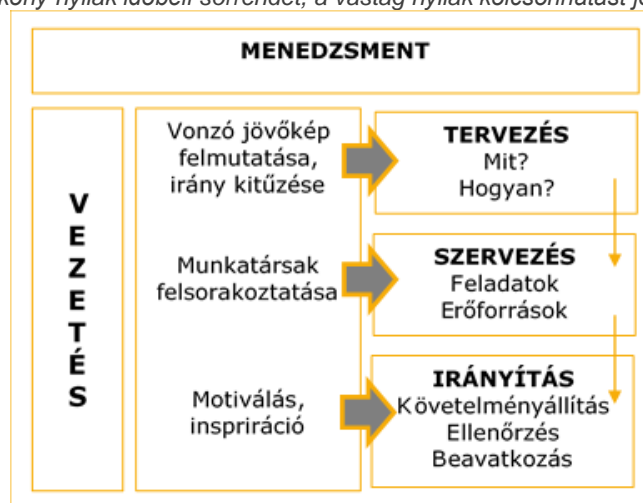
⁶⁰ A változásmenedzsment főbb szakaszai: 1. szakasz – Felkészülés a változásra (előkészítés, értékelés és stratégiai fejlesztés), 2. szakasz – A változás menedzselése (részletes tervezés és menedzsment végrehajtása), 3. szakasz – A változás megszilárdítása (adatgyűjtés, korrekciós intézkedések és elismerés). (Garaj Erika, 2013) A kommunikációs terv ezekből az első két szakaszt célozza meg, a TI működésére újabb tervet kell létrehozni.

I. Előkészítés

Az előkészítés időszaka a kiváltás tényéről, illetve az ehhez kapcsolódó pályázat benyújtásáról szóló stratégiai döntéssel kezdődik. Ebben az időszakban elsődlegesen a kiváltási folyamathoz szükséges felmérés-tervezés és az ezzel kapcsolatos kommunikációs feladatok szervezeti hátterét szükséges megteremteni.

A kiváltással, a szervezeti átalakítással kapcsolatos kommunikációban kulcsszerepe van az intézményvezetőnek. Az intézményvezető nem csak a kiváltás érdekében szükséges lépéseket szervezi-menedzseli, az ő feladata a munkatársak felkészítése és számukra az elhúzódó átalakítás során a kiváltásra vonatkozó vízió folyamatos szem előtt tartása. Az intézményvezető elkötelezettsége segít legyőzni az átalakítással kapcsolatos félelmeket, bizonytalanságot (Felkészültség és elkötelezettség, é. n.).

156. ábra – A menedzsment funkciói és azok részeinek kapcsolata
(A vékony nyilak időbeli sorrendet, a vastag nyilak kölcsönhatást jelölnek.)



Forrás: Pataki Béla, 2013⁶¹

A kommunikáció alapját jelenti a Belső Szakmai Team kialakítása, illetve az ő közös felkészülésük a kiváltás tervezésére és az erről szóló kommunikációra. A felmérésben és tervezésben résztvevők számára biztosítsa a vezetőség a közösségi szolgáltatásra való áttérés folyamatának megértését, a kiváltással kapcsolatos alapfogalmak, alapelvek és a TL előnyeinek megismertetését, valamint az IFKT és a kiváltás konkrét céljait.

A Belső Szakmai Team közösen gondolhatja végig, hogy a lakók, a munkatársak és egyéb érintettek mikor és milyen információkat kapjanak, valamint hogy milyen kérdéseik merülhetnek fel bennünk és ezeket hogyan érdemes megválaszolni (pl. mi lesz a munkahelyekkel, hogyan tudnak a dolgozók felkészülni az új szerepekre, hogyan alakul a lakók sorsa, a TL-ben is megkapják-e majd a szükséges támogatást stb.).

A folyamat megvalósításának átláthatóságát biztosíthatja az intézmény azzal, ha első szabályokat (szükség esetén szabályzatot) alakít ki, melyben rögzíti legalább a következőket:

⁶¹ Menedzsment (management): emberi, fizikai, pénzügyi és információs erőforrások tervezése, szervezése, irányítása és vezetése a szervezet céljainak eredményes és hatékony kitűzése és elérése érdekében. A menedzsment definíciójában felsorolt, annak alkotórészeit képező négy tevékenységet – a tervezést, szervezést, irányítást és vezetést – a menedzsment funkcióinak nevezzük. A tervezéssel meghatározott feladatok elvégzésének feltételeit szervezéssel teremtjük meg, és irányítással gondoskodunk róla, hogy a feladatokat valóban el is végezzék a tervezett módon. A vezetés (leadership) a szervezeti tagok viselkedésének befolyásolása. A vezetési funkciók párba állíthatók a fennmaradó három menedzsment funkcióval: 1. a tervezés párja az emberek számára vonzó jövőkép felmutatása, a követendő irány kitűzése (a megvalósítására alkalmas stratégiával együtt), 2. a szervezés párja az emberek felsorakoztatása a jövőkép megvalósítására, 3. az irányítás párja az emberek motiválása és inspirálása a helyes irány tartása érdekében. (Pataki, 2013)

- a program megvalósításának főbb lépései, intézményi szinten és az egyéni esetmunka szintjén,
- a megvalósításban részt vevő munkatársak feladat- és felelősségi köre,
- döntési jogkörök meghatározása,
- dokumentáció rendje,
- adatvédelem rendje (Varga, é. n.)

A Belső Szakmai Team rendszeres találkozási alkalmat adnak a folyamatos kommunikációra, általában a kiváltással kapcsolatban, illetve konkrétan az elvégzett és elvégzendő feladatokkal kapcsolatban is. Összességében a munkatársak folyamatos tájékoztatása garanciális jelentőségű a sikeres kiváltási folyamat szempontjából, melyre már korábban is utaltunk.

Az előkészítés szakaszában fel kell állítani a tervezésért felelős Belső Szakmai Teamet és a projektirányító teamet⁶².

A projektirányító team belső és külső szereplőkből állhat, tagjai lehetnek elsősorban:

- Fenntartó képviselője
- Intézményvezető
- Projektvezető
- Szakmai vezető
- Pénzügyi vezető
- További kulcsszerepet játszó munkatársak

Bizonyos pozíciókat betölthetnek az intézmény munkatársai, azonban fontos, hogy lehetőség szerint a projektvezetői és szakmai vezetői feladatokat ne az intézményvezető lássa el, mert a vezetőre hatalmas terheket ró a mindennapi működés biztosítása mellett a szervezeti átalakításban való folyamatos részvétel és a projektmenedzsment feladatok egy személyben való vállalása. A szervezeti átalakítás szükségszerűen más szervezeti struktúrát és ezzel a felelősség megosztását hozza, a vezető példát mutathat erre már a Belső Szakmai Team és a projektteamprojekt team alakítása során.

Egy személy elláthat több pozíciót, a szakmai team és a projektteam átfedésben lehet, és a teamnek, teameknek együtt kell működniük nemcsak egymással, de külső szakemberekkel tanácsadókkal, ezért minden esetben fontos a feladatok és felelősségi körök lefektetése, illetve a kommunikációs tevékenységeket szükséges lebontani a belső és külső célcsoportokra.

A Belső Szakmai Team és a projektteam tagjai rendelkeznek majd a kiváltással kapcsolatos legtöbb információval. Az információ hatalom, a kiválasztás tehát egyben hatalmi pozíció meghatározása. Ezért törekedni kell arra, hogy a szervezet legtöbb csoportja legyen képviselve a szakmai munkában, a tervezés, a szokásos kijelölés helyett átlátható szempontok mentén és demokratikus módszerekkel történjen a team összeállítása és a lakók is képviselve legyenek a teamben (ld. még *Az intézmény munkatársainak felmérése* modul). A tervezéssel kapcsolatos széles körű bevonás megakadályozza, hogy pletyka, dezinformáció induljon útjára és ez feszültséget, félelmet keltsen a lakókban és a munkatársakban.

A szervezeti átalakítás során jellemző lesz a kommunikációs folyamatra, hogy a fenntartó vagy a vezetőség döntéséről először a munkatársak egy szűkebb köre, a Belső Szakmai Team, illetve a projektteam értesül. Amikor a vezetés és a belső szakmai, illetve projektteam felkészült a kommunikációra, akkor tudja a munkatársakat széles körben tájékoztatni, és utána kezdhető meg a lakók, hozzátartozók és a külső környezettel való, kiváltással kapcsolatos kommunikáció.

A kommunikáció nem elválasztható a változáskezeléstől és a szervezetfejlesztéstől. A változás menedzsment szempontjából az előkészítés szakasza lefedi az első 3 lépést (a változás halaszthatatlanságának érzékeltetése – társadalmi és emberi jogi igény, jogszabályi kötelezettség,

⁶² Az IFKT-módszertan alkalmazása, valamint az intézeti férőhelyek kiváltása egyaránt projektnek tekinthető: egyszerű, azaz van kezdete és vége; és egyedi, azaz a folyamat eredménye eltér a jelenlegi állapottól. A projekt akkor is releváns fogalom, amikor nem egy konkrét pályázati kiírás mentén valósul meg a kiváltás.

irányító csapat létrehozása – Belső Szakmai Team, projektteam létrehozása, jövőkép megalkotása – szervezetfejlesztési feladat).

Az előkészítő szakasz kommunikációval kapcsolatos feladatai:

- Érintettek azonosítása, elemzése (ld. Tervezési eszközök fejezet)
- Kommunikációval kapcsolatos elvárások tisztázása (pl. kivel, milyen gyakran, mit, milyen módon kell kommunikálni)
- Felelősök/munkacsoport kijelölése
- Helyzetelemzés (*Kommunikációs folyamatok felmérése* modul, SWOT, STEEP/PEST analízis, ld. *Elemzési és tervezési eszközök* című fejezet)
- Kommunikációs terv elkészítése
- Szükséges infrastruktúra kialakítása (eszközbeszerzés, weblap készítése, blog indítása stb.)

II. Megvalósítás

A kiváltás tényéről való tájékoztatás

A kiváltással kapcsolatban minden érintettet szükséges folyamatosan informálni. A kommunikáció tervezésének és megvalósításának második szakasza magába foglalja a döntésről való tájékoztatást, melynek kiemelt jelentősége van. Ez az a pont, amikor az intézményben élők és dolgozók először értesülnek a kiváltásra vonatkozó döntésről. Rendkívül fontos ennek az első tájékoztatásnak a körültekintő megtervezése, a felkészülés, a tájékoztatás megfelelő időzítése, a megfelelő forma kiválasztása. Bár valószínűleg minden érintettet nem tud az intézmény közvetlenül, személyesen tájékoztatni a kiváltással kapcsolatos terveiről, **a kommunikációban előnyben kell részesíteni a személyes tájékoztatást, biztosítani kell a kétirányúságot, hogy a fogadó fél feltehesse a kérdéseit és biztosítani szükséges az egyenlő esélyű hozzáférést minden érintett számára.** Az első tájékoztatást követően biztosítson az intézmény rendszeresen megfelelő minőségű és mennyiségű fórumot a tervek és a folyamat megismerésére, nyomon követésére. Ezzel részletesebben foglalkozik a következő szakasz leírása.

Az első tájékoztatás formája lehet:

- Szóbeli
 - Egyéni tájékoztatás
 - Csoportos tájékoztatás
- Írásbeli
 - Levél
 - Tájékoztató füzet
 - Szórólap
 - PR-cikk
 - Weboldal

Az információt átadhatja:

- Szervezett formában az intézményvezető
- Az intézmény kijelölt csoportja
- Az intézmény kijelölt munkatársa pl. személyes segítő

Az információt fogadja:

- A projekt lebonyolításáért felelős személyek
- Az intézmény munkatársai
- A lakók
- Hozzá tartozók, gondnokok
- Az intézmény potenciális igénybevevői
- Egyéb érintettek (Varsányi, Bársony, é. n. alapján)

A kiváltásról szóló stratégiai döntést követően az intézmény munkatársait, a lakókat és a lakók támogatói hálóját (különösen a törvényes képviselőket) még a felmérések és a tervezés megkezdése előtt tájékoztatni kell, mivel bevonásuk, részvételük fontos eleme a módszertannak és garanciális a folyamat sikere szempontjából.

A kiváltásról szóló információátadás kereteit a felmérési-tervezési folyamat kezdetén érdemes beilleszteni a szervezet jelenlegi működési rendjébe (pl. rendszeres munkamegbeszélések, lakógyűlés, szülői-hozzátartozói értekezletek, egyéb fórumok). Mivel egy szervezeti átalakítási folyamat nagy stresszel jár mind a lakók, mind a munkatársak számára, nem szerencsés a megszokottól eltérő kommunikációs formákkal kezdeni a kiváltásról folyó párbeszédet egyik célcsoport esetében sem. **A mindennapi szituációk kulcsfontosságúak az egész folyamat során**, egyrészt a folyamatos tájékoztatást be kell és lehet építeni a gondozási folyamatba, másrészt a mindennapok során van rá a legnagyobb esély, hogy a munkatársak nem figyelnek oda a kommunikáció mikéntjére, ezzel nem kívánt helyzeteket idézhetnek elő.

Tapasztalatok alapján az érintetteknek nincsenek átfogó ismeretei a támogatott lakhatásról, gyakorlati tapasztalattal pedig szinte egyáltalán nem rendelkeznek. A változás sikerességének tényezői közül ebben a szakaszban releváns, hogy áttekinthető-e és kezelhető-e a változás, a változás eredménye jobb, hatékonyabb lesz-e az eddigi működésnél, illetve láthatóak-e a változás (hasonló folyamatok) előnyei. E szempontok két módon befolyásolják a tájékoztatás módját: egyrészt törekedni kell az egyszerű, közérthető tájékoztatásra, mely során a folyamatot átlátható, belátható elemeire bontva mutatjuk be, másrészt törekedni kell a saját élmények biztosítására. Ebben az időpillanatban valószínűleg még nincs mód egy működő TL meglátogatására, de vegye fontolóra az intézmény ennek lehetőségét. Egy másik megoldás lehet tapasztalati szakértő bevonása a tájékoztatásba.⁶³

A személyes tájékoztatás mellett érdemes rövid információs anyagokat összeállítani, melyben a szélesebb körű, elmélyültebb ismeretek megszerzésének lehetőségeire is lehet hivatkozni (weblapok, szakirodalom stb.). Érdemes már megvalósult példákra, ígéretes és jó gyakorlatokra keresztül, azok felhasználásával bemutatni az önálló életvitelt, illetve a támogatott lakhatást pl.

- **Filmek:**

IRMÁK Támogatott lakhatás: <http://irmak.hu/tamogatott-lakhatas/>

ÉFOÉSZ KULCSprogram, Tapolca

https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=Hb3ejXpcRpM

Stichting Arduin, egy holland nagylétszámú szociális intézmény teljes átalakítása

<https://www.youtube.com/watch?v=BfgxeEOKmqg&feature=youtu.be>

- **Blogok, honlapok:**

<http://kulcsprogram.blog.hu/>

www.arduino.nl

<http://www.berzenceszoci.hu/>

<http://ifomi.hu/palyazat-tiop-341a.html>

- **Cikkek:**

Horváthné Somogyi Ildikó, Balogh Fruzsina (2013) *KULCSprogram – gyakorlati megvalósulás és szemléletformáló kommunikációs kampány*. Gyógypedagógiai Szemle, 2013/3.

http://www.prae.hu/prae/gyosze.php?menu_id=102&jid=44&jaid=636

Gazsi Adrienn, Kovács Éva, Pordán Ákos (2015) A fogyatékosügyű paradigma változása egy lehetőségeket teremtő rendszer felé. Szociálpolitikai Szemle, I. évfolyam II. szám.

⁶³ A fogyatékos, szegénység vagy más társadalmi kirekesztettség, hátrányos helyzet képzett tapasztalati szakértői azok a személyek, akik saját maguk megtapasztalták az adott hátrányt, akik megbirkóztak ezzel a tapasztalattal és kiterjesztették e tapasztalatot a hátrány szélesebb körű megértésévé, illetve képzés során olyan magatartásformákat, készségeket és módszereket sajátítottak el, melyeket képesek szakmailag alkalmazni az adott területén. Pl. http://www.nemadomfel.hu/Erzekenyito_Trening/?menu=fooldal

Kövesdi Péter (2016) Már nem félnek a beköltözőktől Szilvásváradon – A lakótársak büntetőpirítóssal regulázzák a hanyagokat. [Újságcikk] Vasárnapi Hírek, 2016. június 4.
<https://www.vasarnapihirek.hu/friss/buntopiritos>

- **Képek, fotók**

Kozma Ágnes, Petri Gábor, Balogh Attila, Birtha Magdolna (2016) Az Európai Unió támogatásainak a szerepe az intézménytelenítésben és a férőhelykiváltás eddigi tapasztalatai. Társaság a Szabadságjogokért, Budapest. 8. fejezet és 2. sz. melléklet (fotópályázat hirdetése, eredménye és Talking Mats módszer bővebben <http://www.talkingmats.com/about-talking-mats/#howitworks>)

A lakók, hozzátartozók és a környezet megfelelő tájékoztatásának előfeltétele, hogy a munkatársak fel legyenek készítve a tájékoztatáshoz szükséges ismeretek és módszerek tekintetében egyaránt, ismerjék és alkalmazzák a tájékoztatásra vonatkozó etikai normákat és szabályokat (pl. titoktartás, adatkezelés stb.).

Az intézményben élő fogyatékos emberek tájékoztatásának elsődleges célja, hogy információkat nyújtson arról a folyamatról, amely az elkövetkezendő néhány évben rájuk vár. A másodlagos cél, hogy eloszlassanak és megelőzzenek minden kétséget és aggodalmat, amely a lakókban a kiváltási program kapcsán felmerülhet. Fontos, hogy megnyerjük a lakók együttműködését a folyamatban, ne alakuljon ki ellenállás, mely az információhiány és a félelmek mentén könnyen vezethet passzív vagy aktív ellenálláshoz. **A teljes folyamatot a lakókkal együttműködve, őket partnerként bevonva kell terveznünk, ennek megalapozása az információnyújtás és tájékoztatás a kiváltásról szóló döntésről.**

A lakók tájékoztatásának alapelvei

- A lakók számára valós, tényszerű információkat kell nyújtani.
- A tájékoztatás előre megtervezett tevékenység legyen, kerüljük az ad hoc elemeket.
- Előzzük meg a valótlan, szájhagyomány útján terjedő hamis információkat, ezek fölösleges aggodalmat és feszültséget okozhatnak.
- A tájékoztatás nem merülhet ki egy egyszeri beszélgetésben. A folyamat teljes időtartama alatt fenn kell tartani a párbeszédet, tájékoztatni kell a lakókat minden olyan eseményről, amely őket érinti (ld. következő szakasz).
- Mindig biztosítsunk lehetőséget arra, hogy a lakók az időközben felmerülő kérdéseiket feltehessék, azokra igyekezzünk őszintén válaszolni. Ne bagatellizáljuk el a kérdéseiket és aggodalmaikat. Őszintén mondjuk el, ha olyan kérdés merül fel, amelyre (egyelőre) nem tudunk válaszolni.
- A tájékoztatás és információnyújtás ideális esetben személyesen, lehetőleg egyéni helyzetben történjen. Szánjunk rá időt, ne siessük el! Vegyük figyelembe, hogy a lakóknak más szempontok és kérdések lehetnek fontosak, mint nekünk (Ld. *Kommunikációs segédletek* című fejezet).
- Minden lakót tájékoztatnunk kell, nem hagyhatjuk ki azokat sem, akik alacsonyabb megértési szinten vannak, kommunikációban akadályozottak.
- Minden olyan tényezőről, eseményről tájékoztatni kell, amely a lakót érinti, számára releváns, de kerüljük azokat a tényezőket, amelyek számukra nem hordoznak információt, és felesleges aggodalmakat, szorongást eredményezhet (pl. szociálpolitikai háttér, költségvetési kérdések, stb.).
- Hangsúlyozzuk, hogy aktív szerepük lesz a teljes folyamatban, számítunk rájuk mint együttműködő partner, és emeljük ki, hogy az ő döntésük és választásuk a legtöbb kérdésben elsődleges lesz (pl. kivel szeretne lakni, hol szeretne lakni).
- A lakók tájékoztatásának összhangban kell lennie a család, a hozzátartozók, gondnokok és a lakó természetes támogatóinak tájékoztatásával.

A tájékoztatás során minden esetben vegyük figyelembe az egyén kommunikációs készségeit és megértési szintjét, ehhez alkalmazkodva tervezzük a tájékoztatást. Vegyük figyelembe az egyén tapasztalatait, életútját a tájékoztatás során: aki korábban sokat élt közösségben, a családjával valószínűleg sok tapasztalattal és emlékekkel rendelkezik az intézményi élet előttről. Ezt

összehasonlítóként használhatjuk, utalhatunk rá, amikor a leendő lakhatási formákat és a jövőt vázoljuk.

A szóbeli tájékoztatást támogassuk meg vizuális elemekkel, a beszélgetés után adhatunk egy összefoglalót írásban vagy képes formában a lakók számára is. Törekedjünk a változatos kommunikációs eszközök és csatornák használatára (élő beszéd mellett írott, képes, könnyen érthető tájékoztató, videók).

Az információkat olyan személy közölje, aki bizalmi kapcsolatban áll a lakóval, ugyanakkor hiteles forrás. A szóhasználat során ügyeljünk arra, hogy a lakók számára ismert megnevezéssel utaljunk minden elemre. Tehát ha most gondozónak hívjuk a segítőt, akkor nevezük így, függetlenül attól, hogy a támogatott lakhatásban más elnevezésű munkakörök vannak. Az intézményre azon az elnevezésen utaljunk, amit a lakók ismernek, használnak. A kiváltáshoz kapcsolódó fogalmakat (pl. kiváltás, támogatott lakhatás stb.). is igyekezzünk bevezetni, hogy később értsék, ha azokat használjuk a velük vagy környezetükkel folytatott kommunikációban. Győződjünk meg róla, hogy minden lakó megértette a tájékoztatást. A tájékoztatás során törekedjünk az egész folyamat pozitívumainak, pozitív kimenetelének kiemelésére. Ne keltsünk bizonytalanságot vagy szorongást, esetleges saját félelmeinket ne vetítsük ki a lakóra.

A lakók tájékoztatásának az alábbi elemeket feltétlenül tartalmaznia kell:

- Mi fog történni?
- Mikor fog történni?
- Miért lesz ez jó a lakó számára?
- Mit kérünk a lakótól?

A támogató háló tájékoztatásának alapelvei

A lakók szociális hálója, hasonlóan minden emberhez, az őt körülvevő személyekből (lakótársak, családtagok, ismerősök, szomszédság, olyan munkatársak, akikhez személyes, szorosabb kapcsolatuk fűződik) tevődik össze. A lakóknak lehetnek természetes és professzionális támogatóik, akik az életüket valamely módon segítik pl. mindennapi önellátásban, közlekedésben, döntéshozatalban. Az emberi kapcsolatok érzelmi, instrumentális (praktikus segítség), kognitív támogatást (a velük történő dolgok megértése) nyújthatnak, elősegítik a fogyatékos személy identitásának megerősítését (pl. csoporthoz való tartozás) vagy új kapcsolatok kialakítását. Mindezek a támogatások csökkentik a fogyatékos emberek szociális ellátástól való függőségét és növelik önállóságukat, elősegítik az önrendelkezést (Schwarte, Oberste-ufer, 1999).

A kommunikációs során fel kell készülni arra, hogy bármely érintett mutathat ellenállást a kiváltással kapcsolatban, ugyanakkor a szülők, hozzátartozók központi szerepet játszhatnak a folyamatban: „A családtagok kezdetben sokszor ellenzik az intézményesítettség csökkentését, de végül kiegyeznek a helyzettel, és akár még a közösségi életforma pártolóivá is válhatnak. A családtagok valóban sokkal gyakrabban érintkeznek rokonaikkal az intézményből való kikerülésük után, és a találkozások gyakorisága a közösségbe helyezést követő évek múltán sem csökken.” (ESN, 2011)

A támogatói háló tájékoztatásának elsődleges célja, hogy a család, illetve a törvényes képviselők is megértsék, elfogadják a folyamatot, segítség a lakók véleményformálását, döntését. Másodlagos cél a tervezéshez szükséges adatok, információk összegyűjtésének támogatása, az adatgyűjtés akadályozásának megelőzése.

A hozzátartozókkal való kommunikáció során az alábbiak szem előtt tartása minden helyzetben kötelezően elvárható:

- A kommunikáció mindig megfelelő minőségű és személyre szabott legyen (tisztelet megadása, nem megalázó kifejezések használata, tapintatos és udvarias viselkedés stb.), a tájékoztatás feleljen meg a partner iskolázottságának, értelmi és érzelmi állapotának, s mindenképpen tükrözze azt a törekvést, hogy az intézmény a partner számára kívánja világossá tenni az átadott információkat.
- Az információk átadása ne szívességszámba menjen, azt tekintsék az intézményi működés elengedhetetlen, kötelező elemének.
- Kerüljük a bizalmaskodást.

- Előzzük meg a korrupzív helyzetek kialakulásának lehetőségét.
- Tartsuk tiszteletben a család értékrendjét, meggyőződését, vallását, szokásait stb.
- Fogadjuk el a család prioritásait (pl. szeretnék, ha az adott személynek módja lenne vallása gyakorlására, szeretnék, ha az illetőt változatlanul az az orvos láthatná el, aki születése óta követi stb.).
- A lakókkal kapcsolatos közlések során a személyt tartsuk tiszteletben (saját nevéen említése, testi vagy szellemi állapotáról való közlésekben nem megalázó kifejezések használata stb.).
- A lakók tájékoztatásának elemei mellett egészítsük ki az információkat arra vonatkozóan, hogy mit várunk és kérünk a támogatói hálótól a felmérés, tervezés során.

A környezet tájékoztatásának alapelvei

A támogatott lakhatás egyik alapelve, hogy a közösségi szolgáltatások elősegítik az igénybevevők hatékony társadalmi részvételét és befogadását.

A részvétel egyéni szinten azt jelenti, hogy az egyén képessé válik, hogy részt vegyen saját élete irányításában, cselekvőképességének mértékéhez igazodva. Közösségi szinten az egyén, ismerve a helyi közösséget, azon belül kapcsolatokat épít ki, s kialakítja ezáltal az egymás iránti bizalom, kölcsönös támogatás, szolidaritás állapotát, valamint a közös normákat és a kölcsönösséget. Társadalmi szinten a részvétel a társadalmi intézményekkel való interakcióban, intézményi folyamatokban, az intézményekkel való kapcsolatban, kommunikációban és az intézmények használatában nyilvánul meg (pl. a lehetőségek ismerete és kiaknázása, a törvények betartása vagy megkerülése).

A befogadás „közösségi feltételeihez” hozzátartozik a leendő közösség minél teljesebb megismerése, a kapcsolatfelvétel és együttműködés kialakítása, ezáltal pedig az érintettek társadalomhoz való tartozásának elősegítése. A valahová tartozás mint közösségi alapélmény mindannyiunk számára létfeltétel, lényegében a közösségi és társadalmi beágyazottság alapja (Vercseg Ilona, 2011).

A lakók hatékony társadalmi részvételéhez és befogadásához szükséges a támogatói háló megerősítése, bővítése, nem csak az eddig ismert személyek részvételével, hanem a helyi közösségben új kapcsolatok kialakításával: „Lényegében a szociális háló tagjainak elérhetőségétől (térbeli-földrajzi közelségétől) is függ, hogy az értelmi fogyatékos emberek mennyi tényleges támogatást remélhetnek kapcsolatrendszerük hálózatától” (Schwarte, Oberste-ufer, 1999). Az intézménynek aktív szerepet kell vállalnia a támogatói háló kialakításában, a fogyatékos személy kapcsolatrendszerének aktivizálásában.

A közösség bevonásához, támogatásuk elnyeréséhez szükséges **azonosítani a véleményformáló személyeket, szervezeteket, intézményeket**. A település, a jelentősebb intézmények vezetői, ismert munkatársai (pl. óvoda, iskola, családsegítő és gyermekvédelmi szolgálat), az orvos, a védőnő, az aktív civil szervezetek tájékoztatása, megnyerése elősegíti a felméréseket, a tervezést, a kiváltás megvalósítását és majdan a zökkenőmentes működést is.

A fogyatékos emberek nyílt elutasítása, a „not in my backyard”⁶⁴ (ne az én kertembe) effektus vagy a pszichoszociális fogyatékossgal élő emberek erőteljes stigmatizációja (Fodor Valéria, 2014) mind olyan kockázati tényezők, melyek megelőzésére, kezelésére előre érdemes felkészülni. A létrehozandó TL-ek környezetével való kétirányú kommunikáció, a helyi közösség bevonása a tervezésbe és megvalósításba megelőzheti, csökkentheti a kockázatokat, konfliktusokat.

A környezet tájékoztatásának alapelvei

- Kövessük a lakóknál és hozzátartozóknál felsorolt elveket.

⁶⁴ Az effektus lényege, hogy a lakosság általában támogat egy csoportot, ügyet, fejlesztést, de személyes érintettség esetén elutasító, pl. támogatják a fogyatékos emberek önálló életvitelét, de nem szeretnék, hogy a szomszédokba költözzenek, támogatják a csatornahálózat fejlesztését, de nem szeretnék, ha emiatt feltűrnék az utcát stb.

- Célcsoportok szerint differenciáljuk a tájékoztatást (pl. szomszédság közvetlen megkeresése, önkormányzattal, egyéb intézménnyel tárgyalás kezdeményezése, szakmai rendezvény tervezése stb.).
- Alaposan tervezzük meg, készüljenek fel és készítsük elő az első tárgyalást, tájékoztatót, rendezvényt stb.
- Nyújtsunk megfelelő információt a fogyatékossgal kapcsolatban.
- Tisztázzuk a szakkifejezéseket.
- Egyszerűen és átláthatóan mutassuk be a folyamatot.
- Nyújtsunk pontos és elégséges információt a kiváltás megértéséhez, illetve előnyeinek és hátrányainak mérlegeléséhez.
- Hangsúlyozzuk az előnyöket, pozitívumokat.⁶⁵
- Mutassuk fel az elérendő értékeket: „Erre törekszünk, ilyen módon, ezért...”
- Kerüljük az általánosítást, oszlassuk el a tévhiteket, mutassunk rá a sztereotípiákra, előítéletekre.
- Biztosítsunk saját élményt (lakók vagy tapasztalati szakértő bevonása, nem formális oktatási, tréningmódszerek, személtetés stb.).
- Tegyük lehetővé a tabuk nélküli kérdezést és válaszadást.
- Vegyük figyelembe, hogy a döntéseket nem mindig az érvek és a közösség érdekei határozzák meg, hanem egyéni érdekek.
- Tartalmazzon a projektterv a közösség számára hasznos, vonzó elemeket, akciókat.

A szomszédság jelentőségére már többször utaltunk. Az önkormányzatok, regionális vezetők a közösségtől kapják felhatalmazásukat, döntéseik befolyásolják a közösség életminőségét, megnyerésük fontos a folyamat számára, ezért az információnyújtással támogatni szükséges a helyi tervezést és döntéshozatalt (Dobay Péter – Yigal Tzadok, 2006). Az érdekekről, a közösségben alkalmazható módszerekről bővebben a következő fejezetekben is szólnunk.

A kiváltás tényéről való tájékoztatással kapcsolatos feladatok:

- A tervezett tájékoztatás előkészítése:
 - Kapcsolatfelvétel
 - Döntés a tájékoztatás módjáról (pl. lakógyűlés, szülői értekezlet, tárgyalás, közösségi esemény, szakmai program stb.)
 - Esemény programjának, forgatókönyvének összeállítása
 - Felelősök kijelölése
 - Helyszín és tárgyi, technikai feltételek biztosítása
 - Tájékoztató anyagok előállítás
 - Előadások összeállítása
- Tájékoztató megvalósítása
- Tájékoztatóval kapcsolatos visszajelzések összegyűjtése (szóbeli, írásbeli)
- Tájékoztató értékelése
- Szükség szerint a további tervek módosítása

⁶⁵ Előnyök például: a hatékony, befogadó iskolák és korai fejlesztő programok valamennyi gyerek számára előnyösebbek; az inkluzív vállalkozások nagyobb piacot hódíthatnak meg és kiaknázzhatják a hírnevükkel járó előnyöket; az inkluzív települési szolgáltatások jobban megfelelnek valamennyi helyi polgár szükségleteinek, a befogadó közösségi szabadidős programokban pedig a résztvevők szélesebb köre tud részt venni (Közös európai útmutató, 2012). Gazdasági érvek: a családtámogatás, az önálló életvitel, a pszichoszociális fogyatékossgal élő emberek közösségi ellátása jelentősen, akár tízszer olcsóbb lehet, a költségeket tovább csökkenthetik a munkajövedelemből származó adóbevételek. A fogyatékos/megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásának előnyei (ESN, 2011).

A kiváltási folyamat során a stratégiai terveken, helyzetelemzésen (*Kommunikációs folyamatok felmérése modul, STEEP/PEST analízis, érintettek elemzése, SWOT, kockázatelemzés stb.*) alapuló kommunikációs terv megvalósítása zajlik a projekt megvalósításával összhangban.

A változásmenedzsment sikerét támogató kommunikáció jellemzői:

- Tudatos, tervezett, kontrollált.
- Megalapozott információk kerülnek nyilvánosságra a felhatalmazott személyektől a megfelelő körökben.
- A célcsoportok számára megfelelően differenciált tartalmú, formájú és mennyiségű információt nyújt a kommunikáció.
- Megfelelő az időzítés.
- Rendszeresen ismétlődik a kommunikáció, követve a projekt előrehaladását.
- Folyamatosan közvetíti a kiváltással kapcsolatos értékeket, célokat és elért eredményeket.
- Többféle és korszerű csatornákat használ (szóbeli, írásbeli, online kommunikáció, fórumok, rendezvények, workshopok, média) (Fodor Valéria, 2014 alapján)

Lakók

A fogyatékos emberek hosszú intézményi életük miatt esetenként nem vagy csak kevés, személyenként eltérő tapasztalattal rendelkeznek az önálló életvitelről. Fontos számukra saját élményű tapasztalatok biztosítása tanulmányutak, csereprogramok, rendezvényeken való részvétel és gyakorlati felkészítések formájában.

A lakókat felkészítésüket követően minél több, a nyilvánosságnak szóló tájékoztató esemény előkészítésébe és megvalósításába is vonjuk be. Ehhez indíthatunk olyan csoportokat, akik különböző eszközökkel maguk dokumentálják és kommentálják a folyamatot (fotók, blog vagy cikkek írása, videók készítése, egyéb alkotások létrehozása).

A lakók egymással, illetve külső személyekkel való kapcsolatát befolyásolja a házirend és a napirend, illetve az intézmény általános normarendszere. A szabályzatokat és a szabályzatokból következő gyakorlatokat érdemes megvizsgálni, szükség esetén módosítani, hogy előkészítsük a TL-t.

Az önrendelkezés elősegítése érdekében meg kell erősíteni a támogatói hálót, a döntések meghozásához baráti/családi/pártfogói segítséget kell biztosítani (támogatott döntéshozatal). Ösztönözni kell új kapcsolatok kialakítását, illetve fel kell készülni az új kapcsolatokból eredő kockázatokra (pl. negatív befolyások, alkohol, dohányzás, drogfogyasztás, szexualitás, áldozattá válás megelőzése). A kiköltözés után ugyanakkora jelentősége van az eddig kapcsolatok ápolásának pl. az intézményben kötött barátságoknak, melyeket már a kiváltás tervezésében vegyünk figyelembe.

Az önérvényesítés fejlesztése, a támogatott döntéshozatal és a támogatói háló működtetése nemcsak időszakos, hanem mindennapi feladat. Az érdekvérvényesítésre és a támogatott döntéshozatalra való felkészítés során érdemes olyan saját élményű workshopokat szervezni, ahol a lakók megtapasztalhatják saját kompetenciáikat, megtanulják érdekeiket képviselni, fejlődik az önérvényesítő képességük. Jó eszköz lehet erre nem csak a gyerekek számára a TASZ által kifejlesztett MONDO kártyák:

[http://szuloi.tasz.hu/kartyalapok/;](http://szuloi.tasz.hu/kartyalapok/)

[http://indavideo.hu/video/MONDO - egy kartyajatek fogyatekkal eloknek](http://indavideo.hu/video/MONDO_-_egy_kartyajatek_fogyatekkal_eloknek)

Emellett biztosítani kell rendszeres, csoportos alkalmakat a kérdések, félelmek megbeszélésre és a lakók tájékoztatására a projekt előrehaladásáról (lakógyűlés, „kiváltási klub” stb.). A folyamathoz való kapcsolódás és a TL-re való felkészítés során fokozott figyelmet kell fordítani a szociális és kommunikációs készségek fejlesztésére.

A lakók egy részének szüksége lesz könnyen érthető kommunikációra, erre az intézményi munkatársaknak is fel kell készülnie, segítséget jelenthetnek ehhez kiadványok:

http://www.inclusion-europe.com/pathways2/images/Information_for_all-HU.pdf és

képzések, pl. http://www.kezenfogva.hu/files/kezenfogva/kepzes/Kepzes_05_153.pdf.

Minden lakó számára biztosítani kell a megfelelő augmentatív és alternatív kommunikációs eszközök, segítő technológiák (pl. Bliss nyelv, Braille-írás stb.) alkalmazását. Bár a lakók felmérése kiterjed a jelenlegi segédeszköz- és akadálymentesítési igényekre, a munkatársakat ösztönözni kell az újabb módszerek megismerésére, illetve a további segédeszköz-igények feltárására. A munkatársaknak is szükségük lehet a kommunikációs eszközök, segítő technológiák elsajátításához képzésre.

A TL működése során a lakók kapcsolata a professzionális támogatókkal is változik, ezért erre mindkét felet fel kell készíteni.

Támogatói háló⁶⁶

A támogatói hálóknak a kiváltás során kettős szerepe van. Egyrészt a lakó támogatói (család, barát, ismerős) lehetnek a kiváltási folyamatot ellenző és gátló vagy a folyamat iránt elkötelezett és azt segítő személyek. Másrészt fontos szerepük van abban, hogy a lakó véleményét formálhasson, döntéseket hozzon a támogatott lakhatással kapcsolatban.

A támogatott döntéshozatal a szó legtágabb értelmében véve az ember életének természetes része. Fontosabb döntések előtt állva csaknem mindenki igényli mások támogatását.

A támogatott döntéshozatal a fogyatékos személyek „képesé tételéről” (empowering), cselekvőképességük elismeréséről és az életükkel kapcsolatos döntések támogatásáról szól, és az a célja, hogy az illető a saját kezében tarthassa az életét.

A fogalmat kettős értelemben használhatjuk, mivel **a támogatott döntéshozatalt Magyarországon a 2013. évi CLV. törvény a támogatott döntéshozatalról jogintézménnyé tette.**⁶⁷ **A módszertanban nem a jogintézményt szeretnénk bemutatni, hanem a mindennapok során használható modellekre, gyakorlatokra hívjuk fel a figyelmet.**

A támogatott döntéshozatalnak több modelljét dolgozták ki különféle modellprogramok. A modellek többsége az érintett személy **támogató hálózatának** (említik még „baráti körként” vagy „támogató körként”) felmérésével és kiépítésével kezdődik. A támogatót az érintett személy választja ki, a folyamatot egy szakember kíséri. A támogatott személlyel általában szerződés kötnek az együttműködésre. A modellek különböznek abban, hogy milyen területeken adnak segítséget (pl. szavazással, vallással kapcsolatban nem), a felmérés-előkészítés is eltérő lehet.

Példák a támogatott döntéshozásról való könnyen érthető tájékoztatásra

Támogató hálózat – Értelmi fogyatékos személyek képesé tétele

A támogatott döntéshozatal segít abban, hogy ön egyedül tudjon döntéseket hozni támogatói segítségével.

Eldöntheti, hogy hol szeretne élni és mire szeretné költeni a pénzét.

Eldöntheti, hogy kivel szeretne kapcsolatban lenni.

Eldöntheti, hogy kivel szeretne időt tölteni.

Eldöntheti, hogy ki legyen az orvosa.

Ha nehezen tud dönteni egy kérdésben, azoktól kérhet segítséget, akiktől szeretne, és akikben megbízik.

Ezek az emberek az Ön támogatói.

⁶⁶ A fejezet az AJUPID projekt eredményeinek (Gazsi Adrienn – Pordán Ákos – Albena Boteva – Caroline Looney Claire Martinet – Eilionoir Flynn – Lisa Lopes – Liz Brosnan – Marie Gautier – Mariyana Branzalova – Martha Stickings – Maura O’Loughlin – Nele Verbrugge – Oana Girlescu – Patricia Scherer – Petra Tiihonen – Philippe Colombe – Sabrina Ferraina – Sirkka Sivula – Halmos Szilvia, 2016) alapján készült. Egyéb forrást a szövegben jelzünk.

⁶⁷ További információk: http://www.macsgyoe.hu/downloads/szakmai_anyagok/tdismerteto.pdf
http://www.macsgyoe.hu/downloads/szakmai_anyagok/tdeljarasrend.pdf

Szociális nehézségekkel küzdő emberek multidiszciplináris támogatása

Időnként önnek is adódhat problémája a pénzzel, a barátokkal vagy a családtagokkal kapcsolatban.

Egy szociális munkás segíthet megoldani ezeket a gondokat.

Elképzelhető, hogy a szociális munkás azt javasolja majd önnek, hogy kössön támogatási szerződést.

Ha aláírja ezt a szerződést, támogatást fog kapni az élete megszervezéséhez.

A támogatási szerződés csak egy bizonyos ideig lesz érvényes.

Ez idő alatt ön tanácsokat és támogatást fog kapni a támogatótól.

A támogató segíthet a pénzügyekkel kapcsolatban, például elkísérheti önt a bankba, de személyes ügyekben is kérhet tőle tanácsot (például a kapcsolatokat illetően).

A támogató soha nem dönt ön helyett.

A támogatási szerződés jó lehetőség arra, hogy önállóvá és magabiztossá váljon.

A támogatói háló megerősítését szolgálhatja támogatói körök, sorstársi közösségek létrehozása, mely a kiváltási folyamatot is támogatja. Ez a módszer a lakók vagy az őt támogatók számára is hasznos lehet. A támogatói kör meghatározott időközönként találkozik (pl. havonta). A támogatói körben szükséges szakemberek részvétele is (facilitálás, információk átadása) a létrehozók és a résztvevők szándékai és igényei szerint.

A támogatói kör szűkebb értelemben az egy személyt támogatók köre, jellemzői:

- A támogató körök hétköznapi emberekből állnak, akik az érintett személy környezetében élnek, nem pedig egy bizonyos szakma képviselőiből.
- A támogató körök lehetővé teszik, hogy hétköznapi emberek részt vehessenek a támogatott személy életében.
- A támogató körök felkérnek embereket, hogy kerüljenek kapcsolatba a támogatandó személlyel.
- A támogató körök olyan emberekből állnak, akik együttműködnek egymással egy közös jövőkép megvalósítása érdekében.
- A támogató körök hivatalosan szervezik meg azt, ami másutt rendszerint szervezés nélkül (informálisan) működik.
- A támogató körök a támogatott személyhez igazodnak – nincs két egyforma támogató kör.
- A támogató kör tagjai együtt örülnek a támogatott személy sikereinek.
- Némi megnyugvással szolgálnak a családtagok számára azzal, hogy odafigyelnek a támogatottra a jövőben – az értelmi fogyatékos emberek időskorú szüleinek nem kell többé abban a tudatban élniük, hogy a gondnokság vagy az intézményi elhelyezés az egyetlen alternatíva gyermekük számára.
- Nagyon gyakorlati támogatást nyújthatnak – például megkereshetik azt a személyt, aki segíthet a támogatottnak bevásárolni, társasági életet élni stb.

A támogatói hálót képessé kell tenni (empowerment) a támogatásra. A támogatásra képessé tett családtag, támogató tisztában van a hozzátartozó jogaival, a jogérvényesítés lehetőségeivel, tiszteletben tartja a támogatott személy jogait és döntéseit, még ha az önálló döntések kockázattal is járnak. **A támogató más családoknak, támogatóknak is segíthet, de részt vehet az intézmény környezetével való kommunikációban is pl. írásokkal vagy az események meghívott résztvevőjeként.**

A lakók számára új közösséget jelenthetnek a helyi közösségek, klubok, vallási gyülekezetek stb., ezek feltárása fontos szempont a szolgáltatási gyűrű és a fogyatékos emberek társadalmi befogadása szempontjából is.

Munkatársak

A változások sikerének alapja, hogy a változással kapcsolatos információkat a munkatársak elégszer hallják és kérdéseiket feltehessék. Általában a munkatársakról is elmondható, hogy nincs kellő tapasztalatuk a TL-lel kapcsolatban. Számukra is fontos, hogy tanulmányutak, csereprogramok, szakmai rendezvények, kompetenciafejlesztés és (belső) képzések részesei lehessenek.

A Belső Szakmai Teamet és az egész munkaközösséget segíti, ha biztosítva van a szükséges tevékenységek irányítása, rendelkezésre állnak a megfelelő erőforrások (szükség esetén pluszkapacitások!) és technikai feltételek, valamint ösztönözzük a kommunikációt és a teammunkát, a közös alkotás lehetőségét. Ugyanakkor fel kell készülni az érintettek problémáinak kezelésére. Fontos, hogy személyre szabott megoldásokat találjunk a tervezés során (Ld. *HR-terv* modul, *A lakók egyéni kiváltási terve* modul). A munkatársak akkor válnak elkötelezetté a folyamat iránt, ha megtalálják benne a számukra előnyös dolgokat.

A vezetőknek fokozottan oda kell figyelniük és megfelelő intézkedésekkel, kommunikációval kezelniük a változás során fellépő elakadásokat, mint pl. a döntéshozó értekezletek vitába torkolnak, a döntések feltorlódnak, a középvezető másképp adja át a felsővezető döntéseit („valahogy ezt is túl fogjuk élni”), a vezetők világos kérdésekre is semmitmondó válaszokat adnak, megnő az áskálódás, az intrika stb. (Nyárády Gáborné – Szeles Péter, 2005).

Fenntartó

A szociális bentlakásos intézmények jelentős része jelenleg a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság fenntartásában működik. Gyakorlatban ez egy megyei kirendeltségeken keresztül történő irányítást jelent, az intézmény és a fenntartó földrajzilag elkülönül. Ennek ellenére a fenntartóval való kommunikációt az intézményre és a kiváltásra gyakorolt erős befolyása miatt a belső kommunikációs célcsoportok közé soroljuk.

A fenntartó és az intézmény együttműködése elengedhetetlen a TL-re vonatkozó stratégia kialakításában, mert sok esetben a döntési jogkörök nem az intézménynél vannak. A kommunikáció felmérése során meg kell vizsgálni a kapcsolattartás módját, gyakoriságát és szükség esetén a kiváltás során a jelenleginél szorosabb együttműködést kell kialakítani.

A változáskezelés sikeressége múlik azon, hogy az intézmény biztosítsa a folyamatos információáramlást és a döntések időben történő előkészítésében és meghozásában való együttműködést. Az intézmény készüljön fel azokra a helyzetekre, esetleges konfliktusokra, amelyet a bürokratikus, adminisztratív szemlélet és a szakmai érvek ütközése okozhat, már az első alkalmak során mérje fel és szükség szerint adja át a legfontosabb szakmai információkat, akár írásos formában is.

Szomszédság és egyéb érintettek

A TL struktúrából fakadóan a kiváltás során felértékelődik a közvetlen mikrokörnyezet, a szomszédság szerepe. A köznapi értelemben ismert és használt szomszédság a magyarországi közösségfejlesztés alapfogalmává vált a 90-es években. Ebben az értelemben egy adott település(rész) átfogó, több szálon futó, öntevékeny, esetenként szakemberek által is segített, a helyi (megyei, országos) hatóságokkal, szervezetekkel és intézményekkel, valamint egymással is párbeszédet folytató közösségeket és a bennük zajló folyamatokat jelenti.

A szomszédság az egyén számára a családon kívül, a nagycsaláddal és rokonsággal együtt az első legszorosabb környezeti gyűrű. A fogalom használata olyan helyi közösségre utal, amely nem pl. érdeklődés vagy kor szerint szerveződik, hanem helyben mindenkinek lehetővé teszi a legszélesebb értelmű társadalomirányítást és a részvételt: „[a szomszédság] a hely, ahol élünk, tanulunk, sőt gyakran dolgozunk is, azonban csak akkor nevezhető szomszédságnak, ha az emberek úgy érzik: ismerik egymást és szükség esetén segíteni is tudnak egymásnak, sőt, közös helyzetükből számukra közös feladatok is adódhatnak.” (Vercseg Ilona, 1992) A szomszédságot az ingatlan kiválasztása során személyesen érdemes megkeresni, mert pl. egy építkezés esetén mindenképpen kell a szomszédok beegyezése.

Egy településen a TL mint intézmény és az ott lakó fogyatékos emberek befogadását egyaránt elősegíti nem csak a közvetlen szomszédok, de a helyi közösség tájékoztatása, megnyerése, bevonása. Már a településen való tájékozódáshoz, az elérhető szolgáltatások felméréséhez, az ingatlankereséshez is szükséges lehet a helyi, illetve regionális intézmények, vezetők felkeresése. A polgármester, a képviselők és az önkormányzat munkatársai számos információval támogathatják a

tervezést, ugyanakkor véleményformálóként elősegíthetik vagy gátolhatják a TL és lakóinak befogadását.

Számos esetben a regionális vezetők (nem csak a fenntartó, de az országgyűlési képviselő, megyei vezetők, kormányhivatalok képviselői stb.) bevonása, illetve a településen élő ismert személyek (pap, iskolaigazgató, boltos stb.) is hozzájárulhatnak a kiváltási folyamat sikeréhez. Mivel a közösségi szolgáltatásra való áttérés feltételezi a helyi szolgáltatási kapacitások kihasználását, az intézménynek sokkal erőteljesebben kell a társágzatokkal (egészségügy, oktatás stb.) együttműködni és a szakmai kommunikációját meg kell erősíteni. Javasolt minden olyan közösséggel egyeztetést kezdeményezni, amelynek jelentős befolyása van vagy aktív a részvétele a közösségi életben (pl. vallási közösségek, helyi civil szervezetek, nemzetiségi önkormányzatok stb.).

A kiváltási folyamat minden olyan eleme (rendezvény, beruházás stb.) támogatja a TL befogadását, amely valamilyen szempontból kedvező az érintettek számára. A közösségi tervezés egyik formája lehet a szomszédsági beszélgetés és a beszélgetés során megtervezett közösségi akciók: pl. beruházáshoz kapcsolódóan szaletti, szalonnasütő, faültetés, közös kertészkedés stb. tervezése, megvalósítása, a közösségi terek együttes használata (ld. *Kommunikációs segédletek* című fejezet). Ha a lakosság széles körű tájékoztatása (pl. rendezvényeken, helyi médián keresztül) és bevonása (pl. közösségi tervezés, közösségi akciók, rendezvények stb.) megvalósul, számos jövőbeli konfliktus megelőzhető.

A kiváltási folyamat kommunikációval kapcsolatos feladatai:

Belső kommunikáció:

- Munkacsoport-megbeszélések (Belső Szakmai Team, projektteam, kommunikációs team, ha van stb.)
- Munkatársak egyéni és csoportos, folyamatos tájékoztatása (személyesen, írásban pl. faliújság, intranet stb.)
- Közös tervezés biztosítása, tervek véleményeztetése (pl. szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, ingatlanok kiválasztása)
- Szemléletformálás, szervezetfejlesztés, elköteleződés támogatása, konfliktuskezelés: csoportmunka, csapatépítés, tréning, tanulmányút stb. szervezése
- Kompetenciafejlesztés, belső képzés igény szerint (pl. szakmai anyagok ajánlása, közös feldolgozása, műhelymunka)
- PR-anyagok (fotó, videó), beszámolók, egyéb kiadványok készítése
- Megvalósítás mérése, értékelése, szükség szerint újratervezés

Külső kommunikáció:

- Felméréshez, tervezéshez szükséges szakemberek felkérése, bevonása, munkavégzéshez szükséges információk biztosítása
- Stratégiai kapcsolatok, egyeztetések kezdeményezése, fenntartása (pl. fenntartó, szomszédság, helyi intézmények, potenciális szolgáltatók)
- Helyi közösségi eseményeken való részvétel, szerepvállalás (rendezvény, közmeghallgatás, stb.)
- Helyi közösség számára vagy részvételével tervezett rendezvények (pl. nyílt nap, szomszédsági beszélgetés, közös akciók)
- Projekthez kapcsolódó programok, rendezvények szervezése, kommunikálása (érintettek bevonása, érzékenyítése, sajtónyilvánosság)
- Támogatáshoz kötődő kötelező nyilvánosság biztosítása
- Beszámolók, egyéb kiadványok közzététele
- Érintettek, nyilvánosság folyamatos tájékoztatása (közösségi média – Facebook, blog, weboldal, PR-cikk, interjúk stb.)
- Megvalósítás mérése, értékelése, szükség szerint újratervezés

Értékelés

Ahogy arra már utaltunk, a 2007–2013-as uniós programozási időszakban megvalósult kiváltási pályázatokban nem voltak ajánlott eszközök a kommunikáció tervezésére, megvalósítására, hazánkban pedig általában is kevés még a támogatott lakhatással kapcsolatos hozzáférhető jó gyakorlat. Ezért nagy jelentősége van annak, hogy a TL struktúrában való működés során folytatott

belső, intézményi és külső, társadalmi kommunikáció megtervezése előtt az intézmény a kiváltási folyamat tapasztalatait, tanulságait összegezza és a bevált gyakorlatokat tovább folytatja az újfajta működés során is.

A kommunikációs tervben kitűzött SMART célok magukban foglalják a mérés lehetőségét (a SMART célokról ld. bővebben a kommunikációs terv kitöltési útmutatóját.). A tervet eleve úgy kell elkészíteni és megvalósítani, hogy az eredmények könnyen összesíthetők legyenek.

A mérés-értékelés eszközei között szerepelhet a számszerűsíthető eredmények ellenőrzése a megadott határidő elérésekor, sajtómegjelenések gyűjtése és elemzése, visszajelzés kérése (pl. értékelő kérdőív) és értékelése. Mérőszámok lehetnek például: honlap látogatottsága, meghívottak és résztvevők száma, aránya, szétosztott szórólap, kiadvány száma stb.

A kommunikáció megvalósításáról a számszerűsíthető adatokat könnyű lesz összegyűjteni, ha azokat már a tervezés során meghatározzuk és folyamatosan gyűjtjük az eredményeket, azonban a kommunikáció hatásainak mérése sokkal nehezebb, összetettebb feladat.

A belső kommunikáció eredményeit, hatásait felmérheti az intézmény a felmérési modulban meghatározott kérdőívek ismételt felvételével. Az első mérés és az újabb eredmények összevetésével képet kaphatnak arról, hogy az intézmény munkatársai hogyan értékelik a belső és külső kommunikációt, történt-e fejlődés, előrelépés, esetleg valamely területen a második mérés eredményei rosszabbak. A bemutatott kérdőíveken túl szükség szerint egyéb, munkavállalói elkötelezettséget és elégedettséget mérő értékeléseket is tervezhetnek.

A külső kommunikációval kapcsolatban minden rendezvény során érdemes tervezni, összegyűjteni és értékelni a résztvevők visszajelző kérdőívét. A kiváltási projekt zárásakor vagy a későbbi időszakban is érdemes az érintettek körében kérdőívek, interjúk segítségével felmérni, hogy mennyire ismerik, és hogyan értékelik az intézmény munkáját, elégedettek-e a szolgáltatásokkal. A médiamegjelenések, hirdetések stb. hatékonyságának mérése szintén képezheti az értékelés alapját. Összességében azonban a kommunikáció hatásainak méréséhez elengedhetetlen külső tanácsadó bevonása.

Ha újabb felmérésre, kutatásra nincs is forrás, az intézmény mindenképpen értékelje az összegyűjtött adatokat és használja fel az eredményeket a támogatott lakhatás során. A kiváltási folyamat eredményeként létrejövő új struktúra működtetése során legalább akkora jelentősége lesz a tervezett, tudatosan megvalósított és folyamatosan értékelt kommunikációs tevékenységnek, mint a szervezeti átalakítás során.

Kommunikáció a támogatott lakhatásban

Mint azt az IFKT-módszertan egyéb moduljaiban, illetve a kommunikációs folyamatok felmérése és tervezése kapcsán is több szempontból bemutatuk, a támogatott lakhatás új szervezeti struktúrát és új infrastruktúrát feltételez.

A kommunikációt befolyásoló legfontosabb változások a következők:

- Újfajta munkaszervezés (osztott munkakörök és osztott munkaidő bevezetése, több részmunkaidőben dolgozó munkatárs)
- Multidiszciplináris teammunka felértékelődése
- Vezetői funkciók átalakulása (pl. ellenőrzés nehezebbé válik a több helyszín miatt)
- A lakók és munkatársak kapcsolatának változása
- A lakók sokkal nagyobb önállósága
- A támogatói kör felértékelődő szerepe
- Térbeli távolságok növekedése
- A környezettel való proaktív kommunikáció felértékelődése

A szervezeti átalakulás során az új szervezeti struktúra mentén a kommunikációra vonatkozóan is új szabályokat, szabályzatokat szükséges megalkotni, a felelősségi köröket is újra kell definiálni és lehetőség szerint azokat munkaköri leírásokban rögzíteni.

A TL működési dokumentumai több ponton is tartalmaznak olyan elemeket, melyek szorosan összefüggenek a belső és külső kommunikációs folyamatokkal:

- a) Szervezeti és működési szabályzat: szervezeti egységek együttműködése, a szervezeti és működési szabályzatban nevesített munkakörökhöz tartozó feladat- és hatáskörök, a hatáskörök gyakorlásának módja, munkavégzéssel kapcsolatos szabályok, munkáltatói fórumok, adminisztráció módja és rendje stb.
- b) Szakmai program: intézményi együttműködések, a potenciális igénybevevők tájékoztatása, a szolgáltató és az igénybevevők közötti kapcsolattartás, az igénybevevők és támogatóik közötti kapcsolattartás stb.
- c) Házirend: kapcsolat egymással, illetve a lakó és a személyzet között, konfliktuskezelés stb.

A kiváltási folyamathoz hasonlóan szükségessé válik egy olyan kommunikációs terv megalkotása és megvalósítása, amely szabályozza az egy szervezeti egységben dolgozók és élők egymás közötti, a szervezeti egységek közötti, valamint a teljes szervezet és a külső környezet közötti kommunikációt.

A fizikailag elkülönülő szervezeti egységek rendszeres kommunikációja elengedhetetlen mind a hatékony munkaszervezés miatt, mind a tanulószervezet ismerveinek való megfelelés során, hiszen a tapasztalatok megosztása teszi lehetővé a folyamatos csoportos tanulást és fejlődést a munkatársak számára. A külső környezettel mind a szolgáltatósszervezés, mind a társadalmi befogadás elősegítése érdekében fontos a tervezett és ellenőrzött kommunikáció.

A TL működés megalapozásaként érdemes már az IFKT készítése során az alábbiakat szem előtt tartani:

- Minden új épületben álljanak rendelkezésre a megfelelő kommunikációs eszközök (telefon, számítógép, internet).
- A munkatársaknak biztosítsanak minél több mobil eszközt, különösen, ha több helyszínen végzik a feladataikat.
- Alakítsanak ki elektronikus menedzsment- és dokumentációs rendszert, mely lehetővé teszi az online elérést és használatot.
- Az eszközök használatára készítsék fel a munkatársakat és a lakókat.

A támogatott lakhatás kommunikációval kapcsolatos feladatai:

- **Szükséges infrastruktúra kialakítása**
- **Munkatársak és lakók felkészítése a használatra**
- **Szabályok, szabályzatok kialakítása**
- **Felelősök, hatáskörök kialakítása és rögzítése**

Belső kommunikáció:

- Rendszeres munkacsoport-megbeszélések a szervezeti egységek számára külön-külön és szervezeti szinten is
- Munkatársak egyéni és csoportos, folyamatos tájékoztatása (személyesen, írásban pl. faliújság, intranet stb.) a szervezetre vonatkozó információkról (szakmai információk, személyi változások, jövőbeli tervek, fejlesztések stb.)
- Közös tervezés biztosítása, tervek véleményeztetése (pl. egyéni szolgáltatási tervek, rendezvények, pályázatok stb.)
- Folyamatos szervezetfejlesztés, konfliktuskezelés: csoportmunka, csapatépítés, tréning, tanulmányút stb. szervezése
- Kompetenciafejlesztés, belső képzés igény szerint (pl. szakmai anyagok ajánlása, közös feldolgozása, műhelymunka)
- Segítő tevékenység és csoportos tanulás támogatása esetmegbeszéléssel, szupervízióval
- A munkatársak és a lakók részvételének biztosítása a külső kommunikációban: ismertető, tájékoztató, PR-anyagok (fotó, videó), beszámolók, egyéb kiadványok készítése, rendezvények előkészítése és megvalósítása
- A megvalósítás mérése, értékelése, szükség szerint újratervezés

Külső kommunikáció:

- Stratégiai kapcsolatok, egyeztetések kezdeményezése, fenntartása (pl. fenntartó, szomszédság, helyi intézmények, partner szolgáltatók)

- Helyi közösségi eseményeken való részvétel, szerepvállalás (rendezvény, közmeghallgatás stb.)
- Helyi közösség számára vagy részvételével tervezett programok, rendezvények (pl. nyílt nap, szomszédsági beszélgetés, közös akciók) szervezése, kommunikálása
- Az érintettek, a nyilvánosság folyamatos tájékoztatása (közösségi média – Facebook, blog, weboldal, PR-cikk, interjúk stb.)
- Szakmai kapcsolatok ápolása
- Médiakapcsolatok ápolása
- Megvalósítás mérése, értékelése, szükség szerint újratervezés

A kommunikáció, PR és marketing eszközei

A kommunikáció, a PR és a marketing eszközei sok esetben nehezen választhatók szét, a különféle kommunikációs tevékenységek hatnak egymásra és kiegészítik egymást. A kiváltási folyamat során megvalósítandó kommunikáció megtervezéséhez és megvalósításához érdemes szakember segítségét igénybe venni. Az alábbi táblázat ugyanis a teljesség igénye nélkül is számtalan eszközt felsorol (az egyes területekhez rendelés részben önkényes) és a felsorolás kiegészül a következő alfejezetekben a közösségfejlesztés, érzékenyítés, önkéntesség módszereivel. Az intézménynek minden esetben a saját céljaihoz, illetve a kommunikáció célcsoportjaihoz illeszkedő eszközöket és módszereket kell összeválogatnia a hatékony kommunikáció érdekében, illetve a kiváltást finanszírozó elvárásai mentén (kötelező nyilvánosság biztosítása).

30. táblázat – Kommunikációs tevékenységek és eszközök

Kommunikáció területe	Kommunikáció	PR	Marketing
Belső kommunikáció	Megbeszélés Értekezlet Vezetői tájékoztató Stand-up meeting (állva tartott értekezlet) Jour fixe (rendszeresen, fix időpontban megrendezett értekezlet, pl. Mindig kedden délelőtt 10-kor) Emlékeztető Jegyzőkönyv Jelentés/beszámoló Szabályzat E-mail/levél Skype (és egyéb VOIP-rendszerek)	Helyzetelemzés Részvétel a szervezeti stratégia tervezésében Stratégiai célok meghatározása Szervezeti arculati elemek és egyéb azonossági jelek meghatározása Belső kommunikáció kiépítése kommunikációs csatornák megszervezése PR-célok és egyéb szakmai csoportok együttműködése Belső közvélemény-kutatás Belső ösztönző rendszerek kidolgozása, elfogadtatása Kapcsolattartás a véleményvezérekkel Kapcsolattartás a „régiekkel” Munkaebéd, -vacsora Szervezeti rendezvények (például ünnepek) Kommunikációs és egyéb tréningek	

Kommunikáció területe	Kommunikáció	PR	Marketing
		<p>Szervezeti újság Kézikönyv Hirdetőtábla Intranet (az intézményen, szervezeten belüli internet) Szociális juttatások, sport- és üdülési lehetőségek Személyes találkozások: döntéshozók, menedzsment, dolgozók között Belső szakmai fórum Belső képzés Mérés, értékelés és visszacsatolás</p>	
Külső kommunikáció	<p>Tárgyalás Email/levél Telefon Skype (és egyéb VOIP-rendszerek) Interjú, riport Közlemény Publikáció</p>	<p>Sajtókapcsolatok Nyilatkozók, szövivők kiválasztása, felkészítése, koordinálása Kampányok tervezése, ütemezése, végrehajtása, értékelése Különböző környezeti kapcsolatok Lobbizás Közönségkapcsolatok Válságkommunikáció Kapcsolattartás a véleményvezérekkel Jó hírnév (goodwill) Sajtófigyelés, -elemzés, sajtótájékoztató, PR-cikkek Munkaebéd, -vacsora Naptár, névjegy, üdvözlőlap stb. Szervezetet bemutató írásos kiadványok, PR-film Internetoldal Közösségi média (pl. Facebook, blog) Ünnepi (pl. eseményhez, évfordulóhoz)</p>	<p><u>ATL kommunikáció</u>⁶⁸ Tv Rádió Közterületi plakátok Sajtóhirdetés Online hirdetés <u>BTL kommunikáció</u>⁶⁹ Események/rendezvények Nyomtatott reklámhordozók Direct mail (postai úton terjesztett közvetlen reklám) Telefonmarketing Megállítótábla Molinó Folder (hajtogatott prospektus) Infoblatt (könnyen hozzáférhető termékismertető) <u>Online kommunikáció</u> Közösségi média (olyan médiumok összessége, amelyet a felhasználók töltenek meg tartalommal) Blog (egy olyan periodikusan újabb bejegyzésekkel bővülő weboldal, amely ezek sorozatából áll) Mikroblog SEO</p>

⁶⁸ Az angol Above The Line (vonal fölött) kifejezés rövidítése. A hagyományos médiumokon keresztüli kommunikációs formákat jelenti.

⁶⁹ Az angol Below The Line (vonal alatt) kifejezés rövidítése. A nem hagyományos eszközökön keresztüli kommunikációt jelenti.

Kommunikáció területe	Kommunikáció	PR	Marketing
		kapcsolódó) szakmai rendezvények, konferenciák, kiállítások Nyílt napok, lakossági fórumok, közösségi akciók, programok Címlisták karbantartása Hírlevél Mérés, értékelés és visszacsatolás	(keresőoptimalizálás) SEM (kereső marketing) Tartalommarketing Mérés, értékelés és visszacsatolás

Forrás: Bíró Endre – Papp György – Salamon Eszter, 2004 nyomán saját szerkesztés

Közösségfejlesztés

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés nem hozza magával automatikusan az igénybevevők társadalmi részvételét és befogadását, csak megteremti annak lehetőségét. Ezért sok esetben szükség van tervezett közösségi munkára, közösségfejlesztésre (Community Development).

A közösségfejlesztés közösség általi fejlesztést jelent, a fogalom egyrészt egy alulról szerveződő (bottom-up) folyamatot, másrészt egy szakmai beavatkozást jelölhet. A közösségfejlesztés mint szakmai tevékenység átmeneti, szervezett és szakszerű beavatkozást jelent a közösségek életébe annak érdekében, hogy a közösség képes legyen a megújulásra, saját problémáinak kezelésére, mérséklésére és megoldására. A közösségfejlesztés a helyi emberekből, a rendelkezésre álló humán, természeti és gazdasági erőforrásokból építkezik.

A jó közösségfejlesztő katalizálja és szakmailag segíti a közösséget, s az aktív helyi lakosok (központi mag) segítése által lehetővé teszi, hogy a közösség saját magát fejlessze. A közösségfejlesztés képessé teszi a helyi lakosokat a hatékony együttműködésre, az állampolgári tudatosság növelésével pedig erősíti a társadalmi részvételt.

„A közösségfejlesztés (...) a közösségi cselekvést és közösségi perspektívát helyezi előtérbe a társadalmi, gazdasági és környezetvédelmi irányelvek kialakítása során. (...) a helyi közösségek megerősítésére törekszik (...) a közösségi csoportokon, szervezeteken és hálózatokon keresztül fejleszti az emberek képességét arra, hogy aktív tagjai legyenek a társadalomnak, valamint felkészíti az intézményeket (...), hogy párbeszédet alakítsanak ki a lakossággal az őket érintő változások közös meghatározásában és végrehajtásában.” (Budapest Nyilatkozat, 2014)

A közösségfejlesztésnek, közösségi munkának számos funkciója lehet: „A közösségi tevékenység **egyfelől a hiányokban szenvedő emberekre, másfelől – az érdekeiket megfogalmazó és azokat a társadalmi nyilvánosságban artikuláló közösségek erejével – a reformokra irányul, a döntéshozás, a jogalkotás befolyásolására, s az alkalmazkodás mellett vagy helyett a változásra fekteti a hangsúlyt.** Nem elhanyagolható szempont a **közösségi munka preventív jellegű irányultsága** sem, az ugyanis, hogy **képes fokozni a közösségek megtartó erejét, erősíteni és gyakorlattá szervezni az emberek közötti kommunikációt és szolidaritást.** Alkalmos továbbá arra is, hogy **a helyi közösségek azonosítsák saját társadalmi szükségleteiket és megszervezzék intézményeiket – az önsegítő, érdek- és nyomásgyakorló csoportokat, a civil társadalom új intézményeit. A közösségi munka hozzásegíti a kirekesztett, marginalizált, alacsony érdekérvényesítő képességű társadalmi csoportokat ahhoz, hogy érdekeiket felismerjék, megfogalmazzák és konfrontálják az érdekeik érvényesítését gátló társadalmi intézményekkel, csoportokkal.**” (Vercseg Ilona, 2011; *kiemelés tőlem: Sz. I. Zs.*)

A fogyatékos emberek önálló életvitelének megteremtése azt jelenti, hogy számukra is biztosítjuk ugyanazokat a választási lehetőségeket és szabadságot, amelyet ép társaik élveznek. Ennek

érdekében nem csak a családi és baráti kapcsolatokat kell megerősíteni, hanem a helyi közösséggel való kapcsolatokat is ki kell alakítani (ENIL, 2014). Ez nem csak a TL-be költöző lakók, de az intézmény számára is fontos. Ugyanakkor, ahogyan azt már korábban is említettük, a lakosság ellenállására fel kell készülni. A közösségfejlesztés eszközeivel segíthető a lakók befogadása, nem csak az ellenállás legyőzésének szintjén, de a minél szélesebb körű társadalmi inklúzió megvalósításában is. A szisztematikus közösségfejlesztéshez szükség van szakember bevonására, de az intézmény maga is kezdeményezhet olyan találkozásokat, megbeszéléseket, melyek a közösségfejlesztés eszköztárán alapulnak és lehetővé teszik a fogyatékos célcsoport és a lakosság találkozásait, az érzékenyítést, ismerkedést, közös tervezését (ld. Tervezés eszközei) és lassan egy kölcsönös támogatáson alapuló viszony kialakítását a TL környezetében. A közösségfejlesztésbe az első pillanattól kezdve be kell vonni a lakókat.

Jó gyakorlat:

<http://www.kofe.hu/szakmai-tevekenyseg/futo-programok/kozossegi-alapu-szolgalattas/54-a-kozosseg-melyben-kerekesszeke-roma-fiu-tartja-a-lelket>

Érzékenyítés

A fogyatékos személyeket támogató szakemberek, szervezetek feladata, hogy érzékenyítő képzéseket, tréningeket, workshopokat, kampányokat tervezzenek és valósítsanak meg a lakosság és más szakterületek képviselői számára. Ez különösen olyan csoportok esetén fontos, akik munkájuk során kapcsolatba kerülnek a fogyatékos emberekkel (pl. oktatás, egészségügy, foglalkoztatók).

Az érzékenyítés célja a résztvevők attitűdformálása mellett olyan ismeretek, információk és módszerek átadása, melyek segítségével a résztvevők a fogyatékos emberek jogait tiszteletben tartva alakíthatják velük akár informális, akár formális kapcsolataikat. Az érzékenyítés a résztvevők saját élménye, közvetlen tapasztalat és az átadott ismeretek által segíti a sztereotípiák és előítéletek kezelését, a diszkrimináció megelőzését, csökkentését. Az érzékenyítés kiemelt célcsoportjai lehetnek: gondnokok, rendőrség, pedagógusok, munkáltatók, közösségi szolgáltatók (pl. önkormányzat, családsegítő), média (Gazsi Adrienn – Pordán Ákos – Albená Boteva – Caroline Looney – Claire Martinet – Eilionoir Flynn – Lisa Lopes – Liz Brosnan – Marie Gautier – Mariyana Branzalova – Martha Stickings – Maura O'Loughlin – Nele Verbrugghe – Oana Girlescu – Patricia Scherer – Petra Tiihonen – Philippe Colombe – Sabrina Ferraina – Sirkka Sivula – Halmos Szilvia, 2016)

Példák érzékenyítésre

Társadalmi Párbeszéd Színház

A Társadalmi Párbeszéd Színház (TPSz) a Vitakultúra Egyesület és Donáth Attila közös szellemi termékeként jött létre 2010-ben.

Ez egy olyan nyilvános közösségi fórum, melyben egy adott témában érintett különböző társadalmi/közösségi csoportoknak lehetővé tesszük, hogy irányítottan elmondják és meghallgassák egymás nézőpontját. A TPSz egy új tárgyalási alternatívát kínál a megszólított érdekcsoportoknak, közösségeknek és egyéneknek, mely során lehetővé válik, hogy változás következzen be az érintettek együttműködésében.

A TPSz irányított és művészi szintre emelt párbeszéd, megvalósításának formája az alkalmazott playback-színház. <http://donathattila.hu/playback-szinhaz/tarsadalmi-parbeszed-szinhaz/>

Nem Adom Fel Tréning

A Nem Adom Fel Alapítvány, érzékenyítő csoportja több éve szervez szemléletformáló programokat, ún. érzékenyítő tréningeket. Az országban ez a csoport az első és egyetlen, melyben minden jellemző sérültségi típust képviselő tapasztalati szakértő részt vesz (mozgásban akadályozott, látássérült, hallássérült, értelmileg akadályozott, halmozottan sérült ember, autista fiatal, sőt, sérült gyermeket nevelő szülő is). http://www.nemadomfel.hu/Erzekenyito_Trening/?menu=fooldal

Önkéntesség és CSR

Az önkéntes tevékenység a társadalmi beilleszkedés és integráció egyik eszköze. Hozzájárul egy összetartó társadalom kialakulásához, a bizalom és szolidaritás kialakításával, illetve a társadalmi tőke megteremtésével. Az önkéntes tevékenység egy lehetőség arra, hogy bármilyen nemzetiségű, vallású, társadalmi-gazdasági háttérű és korú ember hozzájárulhasson a helyi közösség és a tágabb értelemben vett társadalom pozitív változásaihoz. Az önkéntesség informális és nonformális tanulási lehetőségként hozzájárul az egyén kompetenciáinak fejlesztéséhez, tapasztalatszerzéséhez, valamint az önkéntes kapcsolati tőkéjét is fejleszti (European Volunteer Centre, 2006).

Magyarországon az önkéntes tevékenységet törvény szabályozza, mely 2005. október 1-jén lépett hatályba (A közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény, rövidítve Köt.). A törvény célja, hogy a közérdekű önkéntes tevékenységet mint jogviszonyt szabályozza és intézményesítse a magyar jogrendszerben. A Köt. alapján az önkéntest fogadó intézményeknek be kell jelenteniük tevékenységüket⁷⁰. A hatósági nyilvántartás tartalmazza azon szervezetek adatait, akik e törvény hatálya alatt foglalkoztatnak önkénteseket.

A törvény értelmében önkéntesnek tekintjük azt, aki a fogadó szervezetnél közérdekű tevékenységét anyagi ellenszolgáltatás nélkül végzi. A törvény nem érinti a személyeknél végzett önkéntes tevékenységet vagy a törvényben fel nem sorolt szervezeteket.

2001-ben az ENSZ az Önkéntesek Nemzetközi Éve alkalmából kibocsátott egy dekrétumot az önkéntesség alapvető kritériumait és jellemzőit illetően, melyek alapján az önkéntesség jellemzői az alábbiak:

- Önkéntes, azaz a személy belső indíttatásából, szabad akaratából végzi a tevékenységet, tehát a nem kötelező elv esszenciális feltétel.
- Az önkéntes munkát nem anyagi ellenszolgáltatásért végzik, de a kiadások megtérítése vagy jelképes fizetség megengedhető. A tevékenységet nem elsősorban a pénz vagy a megélhetés biztosítása motiválja.
- Az önkéntesség más személy vagy a társadalom hasznára irányul – azaz a tevékenység valamilyen közjószág előállítását szolgálja, bár köztudott, hogy az önkéntesség jelentős haszonnal jár az önkéntes személyére nézve is.

E fenti három kritérium esetenként azzal is kiegészül, hogy az önkéntességnek szervezett keretek között kell folynia, ez a kritérium azonban az önkéntes vizsgálatokban jelentős eltérést eredményezhet, ugyanis a formális – szervezeteknek végzett – önkéntes tevékenységnél nagyobb arányban végeznek az emberek informális – szervezeteken kívüli – önkéntes tevékenységeket (Czike Klára – Szabóné Ivánku Zsuzsanna, 2010).

A vállalati önkéntesség során a vállalat ösztönzi és szervezi meg munkatársai, partnerei önkéntes tevékenységét. A vállalati önkéntesség gyakran összefügg a vállalatok társadalmi felelősségvállalásával (CSR): a vállalatok önkéntesen szociális és környezeti szempontokat érvényesítenek üzleti tevékenységükben és a partnereikkel fenntartott kapcsolatokban. A vállalati önkéntes programok általában a vállalat CSR- vagy fenntarthatósági stratégiájához illeszkedően, illetve abba integrált módon jelennek meg (amennyiben a vállalat rendelkezik ilyen stratégiával).

Amennyiben az intézmény önkénteseket szeretne foglalkoztatni, a következőket érdemes tudnia (Czike Klára – Szabóné Ivánku Zsuzsanna, 2010; Batta Zsófia, 2013):

- A kutatások alapján a lakosság elsősorban szociális területen, valamint az állatvédelemben vállal önkéntes tevékenységet. A fogyatékos emberek támogatása is vezető helyen van a kedvelt területek között.
- Az önkéntesek szívesen végeznek gyermekekhez kötődő tevékenységet, rendezvény- és programszervezést, oktatást, illetve adminisztrációs feladatokat. Emellett szívesen segítenek magánszemélyeknek.
- A tipikus önkéntes fiatal, iskolázott, jó anyagi helyzetű.

⁷⁰ Ld. <http://civil.info.hu/bejelenteshez-szukseges-urlap>

- Az önkéntesség motivációi között megtalálható a közösség iránti szolidaritás és a gyakorlati tapasztalat megszerzésének szándéka egyaránt.
- Az önkéntesség ösztönzésében nagy szerepe van a helyi programok kínálatának, a fogadó szervezet felkészültségének és kommunikációjának.
- A vállalati önkéntességnek mind a munkatársak körében, mind a vállalat környezetében számos pozitív hozadéka van.
- A hátrányos helyzetű csoportok bevonódása az önkéntes tevékenységekbe még mindig nagyon alacsony, ők inkább csak kedvezményezettjei az önkéntességnek.

A vállalati önkéntességbe ritkán, de beletartoznak pro bono tevékenységek is, melyet szintén érdemes az intézményeknek felkutatni és kihasználni.

Példák vállalati önkéntességre

PRO BONO maraton pályázati felhívás civil szervezetek és intézmények számára

Az E.ON Hungária ZRt. (E.ON) az Önkéntes Központ Alapítvány (ÖKA) közreműködésével pályázatot hirdet magyarországi civil szervezetek számára szakértelmen alapuló pro bono támogatás felhasználására.

Az E.ON Hungária felelősségvállalás rendszere keretében első alkalommal ajánl fel civil szervezetek számára pro bono támogatást az Energiaforrás pályázat keretében. A vállalat nonprofit szervezetek programjait szeretné nem anyagi jellegű támogatással segíteni, azok hatékonyságának javítása érdekében, olyan tudásterületeken, amelyeken az E.ON munkatársak magas szintű ismeretekkel rendelkeznek. A program keretében egy pro bono maraton köré szervezve a kiválasztott civil szervezetek egy-egy fejlesztésre váró projektjeit segíti az energetikai nagyvállalat munkatársi csapatokon keresztül.

Az Energiaforrás pro bono maraton program három fő elemből épül fel: 1) Diagnózis esemény, a megoldandó probléma és a pályázó szervezet megismerésére, a későbbi beavatkozás pontos megtervezhetősége érdekében (1-2 óra időtartam néhány héttel a maraton előtt). 2) Pro bono maraton, a fő programelem, mely egy egész napos csoportmunka a szervezet és az E.ON munkatársainak közös részvételével (reggeltől késő délutánig tartó intervallum). 3) Programértékelő alkalom (1-2 óra időtartam a maraton után néhány hónappal).

Olyan szervezetek jelentkezését várjuk, akik az alábbi területen kívánnak professzionális segítséget igénybe venni: Kommunikáció és marketing, Üzleti és pénzügyi tervezés, Villamos energiával és/vagy földgázzal kapcsolatos műszaki és biztonságtechnikai ügyek, Folyamatszervezés, projektfejlesztés és innováció, HR, szervezetfejlesztéssel kapcsolatos kérdések.⁷¹

Önkéntes nap Ikladon

2015. szeptember 11-én önkéntes napot szerveztek az értelmileg akadályozott, autista és halmozottan sérült felnőttek számára létrehozott ikladi Szederfa Otthonban. Az önkénteseknek 3 helyszínen nyílt lehetőségük a segítségnyújtásra: építettek kerti szerszámtárolót, kerítést, illetve járdát is. Az önkéntes napot a General Electric is részt vett.

<https://www.youtube.com/watch?v=BoaOEGBphsc>

Mind az önkéntesség szervezeti háttérében, mind az önkéntesek toborzásában segítséget adhatnak az Önkéntes Centrumok (<http://www.onkentescentrumok.hu/>).

⁷¹ A szöveg eredeti forrása: <http://www.onkentes.hu/hirek/eon-energiaforras?theme=onkentes>. A kézirat lezárásakor azonban a pályázati felhívás már nem volt elérhető, csak az E.on sajtóközleménye: <https://www.eon-hungaria.com/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2016/szakertelmuket-ajanljak-fel-az-e-on-osok-civil-szervezetek-palyazhatnak-a-segitsegert>

A tervekészítés módja

A terv készítéséért felelős

Intézményvezető

A terv elkészítésében részt vesz

Belső Szakmai Team/kommunikációért felelős személy vagy munkacsoport
Fenntartó képviselője
Külső tanácsadók

A tervezési folyamat egyik kiemelt kulcsfeltétele a fenntartó bevonása a tervezési folyamatba.

A tervezéshez szükséges kompetenciák:

A tervezéshez szükséges mind a TL-re vonatkozó szakmai irányelvek ismerete, mind kommunikációs szaktudás, beleértve a belső és külső PR eszközeinek és alkalmazásának ismeretét, illetve szükség szerint marketingtapasztalatot.

Amennyiben közösségfejlesztési eszközöket kívánnak használni, érzékenyítést terveznek vagy önkéntesség is a terv része, szükséges ezeknek a szaktudásoknak is a bevonása mind a tervezésbe, mind a megvalósításba.

A tervhez szükséges információforrások:

A kommunikációs terv elkészítése feltételezi a szervezeti stratégiai meglétét és a *Kommunikációs folyamatok felmérése* modulban leírt felmérés elvégzését. A tervezés alapja, hogy az IFKT lakókra, munkatársakra, környezetre vonatkozó felmérései, valamint a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatási terv elkészült és döntés született a tervezett ingatlanportfólióról.

A tervezés időigénye:

Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét.

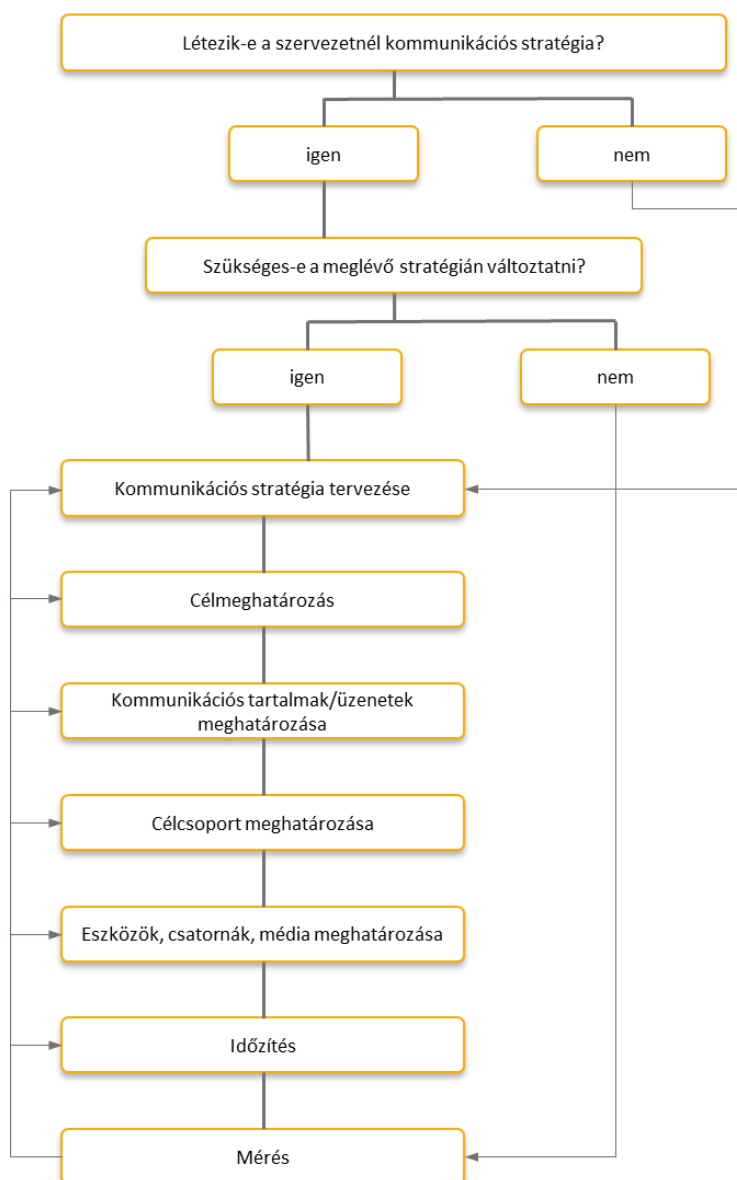
A tervekészítés ütemezése:

A kommunikációs terv elkészítése a folyamat egyik utolsó lépése, ugyanis a kommunikáció célcsoportjait, a közvetíteni kívánt üzeneteket és a szükséges eszközöket csak a megvalósítás helyszíneinek, illetve a projekt tartalmának pontos ismeretében lehet meghatározni

A tervezés folyamata:

A kommunikációra vonatkozó felmérések alapján az alábbi ábra szemlélteti a kommunikációs terv elkészítésének menetét.

16. ábra – Kommunikációs stratégiai tervezésének menete



Forrás: Semeginé Tariszka Éva, 2014 alapján

Kommunikációs terv kitöltési útmutatója

A kommunikációs tervezésnek és a terv megvalósításának minden egyes szakaszában meg kell határozni az intézményen belüli és intézményen kívüli célcsoportokra bontva a kommunikációval kapcsolatos

- célokat,
- üzeneteket,
- feladatokat,
- felelősöket,
- kommunikációs eszközöket,
- ütemezést,
- a kommunikáció költségeit,
- valamint a terv ellenőrzésének és felülvizsgálatának módját, rendjét.

A kommunikációs terv minél több konkrétumot tartalmazzon.

Terv	Kitöltés
I. Bevezetés	A kommunikációs terv célja, készítésének körülményei, a terv tartalma és hatálya (mire és milyen időszakra terjed ki).
II. Helyzetelemzés	
1. Projekt bemutatása	A szervezet projekttel kapcsolatos missziója, víziója, a kiváltási projekt bemutatása: célok, tevékenységek, elvárt eredmények és hatások, ütemezés.
2. Felmérések eredményeinek bemutatása <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikációs folyamatok felmérésének eredményei - PEST/STEEP - Érintettek elemzése - SWOT - Kockázatelemzés 	<p>Mutassa be, hogy a felmérés alapján mi jellemzi az intézmény jelenlegi belső és külső kommunikációját. Kikkel, milyen csatornákon, milyen gyakran kommunikál? Milyen eszközökkel? Hogyan értékeli a munkatársak a jelenlegi kommunikációt?</p> <p>A projekt során kik azok az érintettek, akik hatással vannak vagy akikre hatással van a kiváltás? Az érintetteknek mik az elvárásaik a projekttel szemben? Milyen befolyásuk van a projekt megvalósítására?</p> <p>Milyen környezeti tényezők befolyásolják a projekt megvalósítását?</p> <p>A felmérési eredmények alapján mik az intézmény erősségei, gyengeségei a kommunikáció területén? Milyen lehetőségei vannak az intézménynek a kommunikáció során? Milyen tapasztalatokra, meglévő erőforrásokra, eszközökre építhet? Erősségeit hogyan tudja kihasználni a célok elérése érdekében? Milyen veszélyekkel kell számolni a kommunikáció során? Mik a hiányterületek, akadályok, amelyekre megoldást kell találni? Milyen kockázatokkal kell számolni a megvalósítás során? Következtetések: mit kell tenni, hogy a kommunikáció hatékony legyen?</p>
III. Kommunikációs célok	<p>A helyzetelemzés során levont következtetések alapján mutassa be a kommunikáció céljait. A kommunikációs célok illeszkedjenek a szervezet, a projekt stratégiai céljaihoz. Külön célokat fogalmazzon meg a belső és külső kommunikációval kapcsolatban. A célkitűzések megfogalmazásában tartsa szem előtt a SMART célok jellemzőit:</p> <p>S – Specific – specifikus, legyen a cél minél konkrétabb, a projekthez illeszkedő!</p> <p>M – Measureable – mérhető: a célhoz rendeljünk számokat, a mérésből derüljön ki, hogy sikerült-e elérni a célt vagy nem!</p> <p>A – Actionable/Achievable/Attainable – akcióorientált / elérhető / megvalósítható: a cél tartalmazza a megvalósítás eszközét, módját!</p> <p>R – Realistic/Results oriented/Relevant – realisztikus / eredményorientált: olyan célt tűzünk ki, ami a rendelkezésre álló erőforrásokból és idő alatt megvalósítható, a célok szempontjából releváns és fontos!</p> <p>T – Timed/Timebounded – időben meghatározott (határidőkhöz kötött): A célok elérését kössük határidőhöz, ehhez rendeljük a feladatokat és ütemezésüket!</p> <p><i>Példák:</i></p> <p><i>A projekt első hónapjában létrehozunk egy aloldalt, mely bemutatja a projekt céljait, várható ütemezését és alkalmas az események meghirdetésére, illetve beszámolók közzétételére. Az oldal látogatottságát 6 hónap alatt 1000 főre növeljük a projektről szóló havonta legalább egyszer megjelenő hírekkel és fotódokumentációval.</i></p> <p><i>Az aloldalon 1 hónap alatt létrehozunk egy tudástárat az alábbi témákban a) önálló életvitel, b) támogatott döntéshozatal c) közösségi munka, ahol témánként legalább három szakirodalmi hivatkozást helyezünk el.</i></p> <p><i>A projekt bemutatására a projekt első három hónapjában 3 szórólapot tervezünk a) a lakók, b) a hozzátartozók, c) a lakosság tájékoztatására, a szórólapokból típusonként 500 db-ot nyomtatunk és további 3 hónap alatt 300-300 db-ot szétosztunk.</i></p>

Terv	Kitöltés
IV. Célcsoportok	<p>Határozza meg a kommunikáció közvetlen és közvetett célcsoportjait. A célcsoportokat minél pontosabban írja le a projekt szempontjából releváns jellemzőkkel pl.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ életkor, ○ nem, ○ lakóhely, ○ családi állapot, élethelyzet, ○ anyagi körülmények, ○ milyen körülmények között veszi igénybe a szolgáltatást, ○ a szolgáltatással kapcsolatos motivációk, attitűdök, ○ kommunikációs jellemzők és médiafogyasztási szokások, ○ egyéb, a kommunikációt befolyásoló tényezők. <p><i>Pl. Közvetlen célcsoport: az ácsi Napfényes Ápoló-gondozó Otthonban 1-10 éve élő 18-45 év közötti 50 fő. X fogyatékkal élő lakó, 33 nő és 17 férfi. Többségük szóban jól kommunikál, könnyen érthető kiadványokat önállóan olvas és értelmez, egyharmaduk rendszeresen használ számítógépet, internetet.</i></p> <p><i>Közvetett célcsoport: Ács község képviselő-testülete, 10 fő, 9 férfi 1 nő.</i></p> <p><i>Minél részletesebb információi vannak a kommunikáció célcsoportjáról, annál pontosabban tervezhető elérésük és pozitív befolyásolásuk.</i></p>
V. Üzenetek célcsoportok szerint	<p>Határozza meg a kommunikáció tartalmát, a közvetíteni kívánt értékek mentén. Az üzenetek keltsék fel a figyelmet, mutassanak rá a szükségletekre, azok kielégítésére, illetve a tervezett cselekvésekre.</p> <p><i>Pl. igénybevevők – személyre szabott szolgáltatások, hozzáértő és empatikus személyzet, magas színvonalú körülmények</i> <i>családtagok – biztonság, kiszámíthatóság, fenntarthatóság</i> <i>munkatársak – megbecsülés, személyes és szakmai fejlődés, karrierlehetőség</i> <i>környezet – szakmaiság, hatékonyság, hasznosság</i></p> <p><i>Érdeemes az üzeneteket szlogenszerűen megfogalmazni. Pl. tanuljunk meg együtt élni, kerülj közelebb, fogadd el – fogadj el.</i></p>
VI. Kommunikációs stratégia	<p>Mutassa be, hogy az egyes célcsoportokat hogyan, milyen eszközökkel és módszerekkel szólítja meg. Mik az eszközök, módszerek jellemzői? Mik a konkrét feladatok? Ki a felelős a feladatok megvalósításért?</p> <p><i>Pl. A projekt nyitó- és záróeseményét a művelődési házban szervezzük meg 500 fő részvételével. A meghívottak között szerepel a minisztérium, a fenntartó, a helyi országgyűlési képviselő, a képviselő-testület, az intézményvezetők. A rendezvényeken az intézményvezető, a munkacsoportok és a lakók beszélnek a projektről. Meghívott előadó mutatja be a kiváltás eddigi magyarországi példáit és értékeli a projekt megvalósítását. A szervezésért a kommunikációs munkacsoport felel, az ellátást külső szolgáltató biztosítja.</i></p> <p><i>A stratégiában részesítse előnyben a korszerű kommunikációs eszközöket, módszereket, Használja ki a közösségi média és az online kommunikáció lehetőségeit (pl. ingyenes, személyes, gyors, a hozzászólások lehetőségét is biztosítja a Facebook stb.)</i></p>
VII. Arculat	<p>Mutassa be, hogy a szervezet milyen vizuális elemeket használ a mindennapokban és a kiváltással kapcsolatos kommunikációban.</p>

Terv	Kitöltés
	Az intézmény lehetőség szerint terveztesse meg arculatát (logó, színek, betűtípusok, dokumentumsablonok, ezek használata különböző esetekben stb.) és következetesen használja azt. A kommunikációs terv rendelkezzen az arculati elemek (szervezeti vagy projektkommunikációs arculat, pályázati támogatáshoz kötődő kötelező arculati elemek stb.) kötelező és opcionális használatáról az egyes kommunikációs eszközök, módszerek kapcsán.
VIII. Ütemezés	Mutassa be a tevékenységek ütemezését, jelezve, ha egy tevékenység egy konkrét időponthoz, eseményhez köthető (projektnyitó esemény, alapkő letétele, képzések sikeres elvégzése, költözés), egy bizonyos időintervallumban szükséges (pl. beruházás során), bizonyos időközönként (pl. havonta egyszer) vagy folyamatosan kell végezni.
IX. Költségek	Mutassa be a tevékenységekhez kapcsolódó költségeket mind a kötelező kommunikáció, mind a szakmai kommunikáció kapcsán. Amennyiben a kiváltáshoz pályázati támogatást vesz igénybe, a támogató kommunikációra vonatkozó előírásait, a kötelező tevékenységeket vegye figyelembe a tervezés során.
X. Mérés-értékelés, felülvizsgálat	<p>A mérés értékelés eszközei: számszerűsíthető eredmények ellenőrzése a megadott határidő elérésekor, sajtómegjelenések gyűjtése és elemzése, visszajelzés kérése (pl. értékelő kérdőív) és értékelése. Mérőszámok: honlap látogatottsága, meghívottak és résztvevők száma, aránya, szétosztott szórólap, kiadvány száma stb.</p> <p>Az eredményeket a szakmai team és a projektteam ismerje meg, elemezze, és szükség esetén vizsgálja felül a terveket. Tűzze ki, hogy a tervet mikor és milyen gyakran kell mindenképpen felülvizsgálni (pl. 2017 szeptemberében).</p>

Elemzési és tervezési eszközök

A kommunikációs terv elkészítéséhez ideális esetben már rendelkezésre állnak az IFKT-módszertanban meghatározott egyéb felmérések eredményei és az azokon alapuló általános elemzési eszközök használatával létrejött eredmények, valamint a szervezeti stratégia. A kommunikációs terv elkészítéséhez segítséget adhatnak az alábbiak:

- A PEST/STEEP-analízis segítségével a szervezet környezetét makrogazdasági szinten vizsgálhatjuk négy vagy több dimenzió mentén.
- A stakeholder-analízis (érintettek elemzése) segít meghatározni, hogy kik vannak hatással a folyamatra, a projektekre, illetve mire van hatással a kiváltás.
- A SWOT-analízissel a közvetlen (mikro)környezet és a szervezet belső adottságai elemezhetőek.
- A kockázatelemzés azonosítja a lehetséges kockázatokat, bekövetkezésük valószínűségét, okozott hatását, illetve tervet készít a bekövetkezett kockázatok kezelésére.

A fenti elemzések eredményei, következtetései szorosan kapcsolódnak a kommunikációs tervhez, akár a célcsoportok meghatározása, elérése szempontjából, akár a kommunikációs stratégia vagy akár konkrét feladatok szintjén is. Az eszközök bővebb leírását megtalálja az *Intézményi Férőhely Kiváltási Terv* modulban.

Nem csupán a kommunikáció tervezéséhez kapcsolódnak azok a tervezési eszközök, melyek elsősorban a helyi közösségek felmérést és bevonását célozzák meg. Ebben a fejezetben azonban azért kaptak helyet, mert a közösségi befogadás elősegítésének módszereit, a közösségfejlesztés és önkéntesség szerepét is részletesen tárgyaltuk az előzőekben.

CLEAR-modell

A modell alkalmas egy közösség érdekérvényesítési képességének felmérésére, az érdekérvényesítés akadályainak feltárására és az ehhez szükséges intézkedések kidolgozására. A modell 5 faktort határoz meg.

A közösségi részvétel akkor a leghatékonyabb, ha az állampolgárok:

- Can do - képesek tenni: megvannak a szükséges forrásaik és tudásuk a részvételhez.
- Like to – szeretnének tenni: kötődnek közösségükhöz, ami kikényszeríti a részvételt.
- Enabled to – képessé teszik őket: lehetőséget kapnak a részvételre.
- Asked to – kérik őket: a köztisztviselők és civil szervezetek erőfeszítéseket tesznek a mozgósításuk érdekében.
- Responded to – visszajelzést kapnak: látják, hogy számításba veszik a véleményüket.

Az elvégzett önértékelés lehetővé teszi, hogy a szervezetek felmérjék saját társadalmi bevonási tevékenységük erősségeit és gyengeségeit. Átgondolhatják, hogy mindez miképp változtatható az érdekérvényesítési képesség növelését célzó tevékenység javítása érdekében. (Pratchett – Durose-Lowndes – Smith – Stoker – Wales, 2009)

Közösségi tervezés

Mind a közösségfejlesztésben, mind a település-/területfejlesztésben egyre gyakrabban használt módszer, melynek lényege, hogy az érintetteket már a helyzetelemzés során be kell vonni, a résztvevők osztják meg a tervezéshez szükséges információkat és a terv konszenzussal jön létre. A közösségi tervezés előnye, hogy már a megvalósítás előtt létrejön a résztvevők elkötelezettsége, a terv a közös értékeken nyugszik, valós igényekre reagál. További elnevezései: részvételen alapuló, közösségi bevonáson alapuló vagy participatív tervezés. A közösségi tervezést nem csak szorosan vett tervek elkészítésére, hanem konfliktusok megoldásának „tervezésére” is használható. A bevonódás feltételei: motiváció, erőforrások (főleg idő), tervezői készségek. A sikeres tervezéshez facilitátor szükséges.⁷²

Kommunikációs segédletek

Félelmek és kérdések

Az intézményben élők, hozzátartozói és a munkatársak gyakran fogadják bizalmatlansággal a kiváltási folyamatot. Az intézmény nyújtotta biztonság és kiszámíthatóság elhagyásának gondolata félelmet kelt. A munkatársak nem csak az ismert feladatok rutinjának elvesztésétől, de saját helyzetük, lakókkal „szembeni” státuszuk változásától is tarthatnak.

A munkatársak, a családok vagy a környezet érvelhetnek azzal, hogy a lakók nem képesek az önálló életvitelre. Félnhetnek attól, hogy az intézmény „megszűnésével” a családtag ellátásának felelőssége rájuk hárul. Tarthatnak attól, hogy a lakókat nem fogják befogadni, atrocitások érik vagy a közösségben nem fogják megkapni a megfelelő ellátást (pl. egészségügyi ellátás). Ezek az aggályok anyagi megfontolásokkal is együtt járnak, pl. ha az intézményben élő hozzátartozója válik gondozóvá, lehet, hogy fel kell adnia a munkáját vagy saját forrásból kell biztosítani a családtag ellátását. Az érintettek félnhetnek attól is, hogy a fogyatékos ember rossz döntéseket hoz, emiatt bajba vagy veszélybe kerül az önálló életvitel során.

⁷² Bővebb információk, segédletek:

<https://www.nth.gov.hu/hu/media/download/305>

http://www.melyszegenyseg.hu/dokumentumok/dokumentumtar_tartalma/TAMOP513_minisegedlet_kozossegitervezes_edok.pdf

A félelmek eloszlatásában és a kérdések megválaszolásában segíthet a *Tévhitok az önálló életvitelről* című kiadvány⁷³. A lakókban és a munkatársakban is számos gyakorlati kérdés merülhet fel.

Lakók kérdései:

- A számlákat ki fogja kifizetni?
- A tisztítószeret ki fogja adagolni?
- A szabadidő eltöltése hogyan történik?
- Hogyan fogunk munkába járni?
- Mi lesz, ha nem elég a zsebpénz?
- Hogyan fogunk bevásárolni?
- Kapunk-e felkészítést a foglalkoztatásra?
- Lesz-e gazdálkodás a telkeken?
- Tarthatunk-e állatokat?
- Kapunk-e szerszámokat?
- Lesz-e házirend?
- Ki fogja kiválasztani, hogy a házakban kik fognak dolgozni?
- A segítők milyen időközönként fogják a lakókat ellenőrizni?
- Nem igényeljük a dolgozókat – kötelesek vagyunk-e beengedni a segítőköt?
- Látogatókat fogadhatunk-e?
- Megkapjuk-e az okmányainkat?
- Ki fogja berendezni a lakásokat?
- Hogyan fognak a gondnokoltak bekapcsolódni?
- Lesznek-e szakkörök a jövőben is?

Munkatársak kérdései:

- Jelenlegi szakmai munkám mennyire felel meg az új elvárásoknak?
- Milyen képzések kellene az új munkakörökhöz?
- Marad-e a munkaidőbeosztás?
- Melyik munkakör lesz a legfontosabb?
- Lakóházak „gazdálkodása” miként történik?
- Hogyan lesz az étkeztetés megszervezve?
- Hogyan kapják meg a gyógyszereket a lakók?
- Az egészségügyi problémákat hogyan, kinek kell megoldani?
- A rezsiköltséget ki fogja finanszírozni?
- Mindig ugyanaz a személyzet fog-e egy házban dolgozni?
- Ki felelős azért, hogy a lakó elmenjen dolgozni?
- Kinek a felelőssége, ha a lakóval történik valami, amikor egyedül van?
- Hogyan tudok felkészülni a vészhelyzetek kezelésére?

Forrás: Felkészültség és elkötelezettség, é.n.; Fodor Valéria, 2014; ESN, 2011 alapján összeállította Szabóné Ivánku Zsuzsanna

Tájékoztató a kiváltásról a lakók számára⁷⁴

Örömmel tájékoztatom, hogy egy nagy változás előtt áll az intézmény.

Be fogunk adni egy pályázatot, amit úgy hívnak, hogy intézmény férőhely kiváltás. A pályázat arról szól, hogy azok, akik most bent laknak az intézményben, kiköltözhetnek a városba/faluba, hogy úgy tudjanak élni, mint minden más ember. Ez sokkal több szabadsággal, függetlenséggel, de ugyanakkor nagyobb felelősséggel is jár. A következő 3 hónap során sokat fogunk dolgozni azon, hogy megírjuk a pályázatot. Most még nem tudjuk, hogy nyerni fogunk-e vagy sem. Ha nyerünk, akkor januárban elkezdjük a felkészülést a

⁷³ Pontos hivatkozást ld. Irodalomjegyzék.

http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/tevhitek_a_kozossegi_lakhatasrol.pdf

⁷⁴ A szöveg csak egy vázlatos minta, azt minden intézmény esetében érdemes átdolgozni, konkretizálni.

költözésre. Szép új házakat és lakásokat fogunk venni és építeni, ahova majd önök beköltözhetnek. Ezeket nem intézménynek, hanem támogatott lakásoknak nevezik. Lesznek majd képzések, fejlesztések és felkészítő foglalkozások az új, önállóbb életre.

Fontos, hogy a segítség és a támogatás a kiköltözés után nem szűnik meg. Ugyanúgy lesznek segítők/gondozók önökkel, nem lesznek egyedül. Az viszont változni fog, hogy sokkal több beleszólásuk és döntésük lesz a mindennapi életükbe. Például sokkal többet lehet majd a városban/faluban sétálni, elmenni programokra, sportolni, részt venni rendezvényeken. Több lehetőség lesz majd találkozni az emberekkel, beszélgetni, lesznek új barátaik. Az új lakások szebbek, tágasabbak lesznek, lesz saját szobájuk, amiben csak ketten fognak lakni. Lesz lehetőség a főzésre, saját szoba berendezésére és rendben tartására.

Az is fontos, hogy senkinek nem szűnik meg a munkahelye, aki most dolgozik, az a költözés után is dolgozni fog.

Ez egy hatalmas lehetőség mindannyiunk számára, hogy szabadabb, függetlenebb és boldogabb életet élhessenek. Azt szeretnénk kérni, hogy segítsenek nekünk ebben a folyamatban. Most a pályázat megírásában és később a költözés megtervezésében is. Ennek érdekében először szeretnénk megbeszélni önökkel, hogy milyen elképzelésük van arról, hogy kivel és hol szeretnének élni.

Lakók tájékoztató programjai

Tájékoztató program (mentorbeszámoló)

A lakók számára két csoportra bontva (délelőtt, azok számára, akik nem dolgoznak a műhelyekben, munka után pedig a dolgozóknak) megtartottuk a tájékoztatót. Célunk volt a „lakók nagykorúsítása”, szerettük volna ugyanazokkal az eszközökkel, módszerekkel dolgozni, mint a dolgozók tájékoztatásánál.

Először „szerződést kötöttünk”, megbeszéltük a párbeszéd nexusát, a tájékoztató időtartamát és a technikai részleteket. Az asztalra üdítő került és lehetett egy kis „nasit” csipegetni. Nagyon jól kezelték a dolgot, tartották magukat a megbeszélésekhez, szépen beosztották az üdítőt és a harapnivalót.

A lakóházakat bemutató ppt vetítésével és annak feldolgozásával kezdtünk, majd egy-egy film következett a lakók életéről, melyben a jövőképükről is beszélnek. Az érdekvédők kérésére használtuk – természetesen kellő magyarázattal – a kiváltás, támogatott lakhatás stb. kifejezéseket is, hogyha a későbbiekben elhangzik, tudják, hogy mit takar.

Végül a lakók tehettek fel kérdéseket, amiket felírtunk egy nagy csomagolópapírra. Volt, amire tudtunk válaszolni, volt, amit delegáltunk az intézményvezetés felé.

Nagyon sok kérdés elhangzott, konkrét dolgokra is rákérdeztek. A teljesség igénye nélkül:

- Melyik településen fogok lakni?
- Ki lesz a szobatársam?
- Elvihetem-e a bútoraimat?
- Lesz-e internet a házban?
- Ki fizeti a rezsiköltséget?
- Lesz-e közös költség?
- Napelemesek lesznek-e a házak?
- Milyen lesz a fürdőszoba?
- Milyen messze van a háztól a buszmegálló?
- Mit csináljunk, ha nem szeret a szomszéd?

Másnap hallottuk, hogy nagy sikert aratott a tájékoztatás, foglalkoztatta őket még este is beszéltek róla. Szeretnék, ha lenne folytatása.

Tematikus program – TEAHÁZ (mentori közlés)

Célkitűzés: A teaházba vendégként olyan előadókat célszerű hívni, akik tudásukkal, ismereteikkel a kinti életből hozott tapasztalataikkal segítik az intézményben élők ismereteinek gyarapodását. Minden hónapban egyszer érdemes szervezni ilyen alkalmat.

Kompetencia: az esemény megszervezése a projekt szakmai vezetőjének feladata.

A folyamat lépései:

- 1) Előadó felkérése, meghívása levélben vagy telefonon. Technikai eszközök (projektor, tv) biztosítása. Időpont egyeztetése.
- 2) A mentálhigiénés csoport felkérése a lakók felkészítésére foglalkozás keretében: – téma megbeszélése, – előadó bemutatása, – a témával kapcsolatos kérdések gyűjtése, – figyelemfelhívás az alkalomhoz illő megjelenésre.
- 3) A takarítók felkérése a helyszín kitakarítására.
- 4) Egyeztetés az élelmezésvezetővel a tea és a sütemény felszolgálásáról.
- 5) A program időpontjának közzététele a szinteken lévő faliújságra, továbbá a mentálhigiénés csoport felkérése az időpont nagycsoporton való kihirdetésre.
- 6) A lakók a mentálhigiénés csoporttal ajándékot készítenek/előkészítenek a vendégeknek.
- 7) A kitűzött időpont délelőttjén a szólni kell a nővéreknek, hogy figyeljenek oda a teaházi előadásra készülő lakók ápolat megjelenésére.
- 8) Felkérni egy lakót, hogy a program végén köszönje meg az előadást és adja át az ajándékot.
- 9) Vendég fogadása, bemutatása.
- 10) Fényképek, videofelvételek készítése az előadás alatt, ha a résztvevők beleegyeznek.
- 11) A vendég felkérése, hogy írjon néhány sort a vendégkönyvbe.
- 12) Ezt követően egy lakó segítségével a vendég kikísérése.
- 13) Rövid megbeszélés a hallgatósággal arról, kiben milyen nyomot hagyott az előadás, kivel szeretnének az elkövetkezőkben találkozni.
- 14) Összepakolás, takarítás.

Dokumentáció: Éves foglalkozási terv szerinti ütemezés, év végi beszámoló, teaházi foglalkozásokon résztvevő meghívottak bejegyznek a vendégkönyvbe.

Forrás: Fodor Valéria, 2014

**Tisztelt Hölgyem!
Tisztelt Uram!**

Mindenki jól tudja, bármelyik családba születhet sérült ember. **Nagyon fontos, hogy ne taszítsuk ki Őket, hanem segítsük az életüket.**

Ma Magyarországon 600.000 fogyatékos ember él. A társadalom mégsem ismeri őket. Akinek nem él a családjában vagy tágabb környezetében fogyatékos ember, semmit vagy csak nagyon keveset tud róluk.

Minden embernek szüksége van egy otthonra, egy barátságos, biztos helyre, ahol jól érezheti magát, ahová jó hazatérni.

A fogyatékos ember
állam



A Belpátfalvai Idősek, Fogyatékosok Otthona és Módszertani Intézete egymilliárd forint uniós forrást nyert el intézményfejlesztésre.

...ztés célja, hogy a jelenlegi intéz-
llátás helyett az érintettek, se-
áltatások igénybevételével, ön-
elt folytathassanak. Lehetővé
a lakók a helyi lakossággal
örülmények és életfeltételek
s, részt vegyenek a helyi
tében.

**oghatja, hogy a fogya-
ugyanúgy élhesse-
ás?**



Értelemi Fogyatékosokkal Élők és Segítőik
Országos Érdekvédelmi Szövetsége
1093 Budapest, Lónyay u. 17. / 11.
Tel: +36-1-411-1356, +36-1-411-1357
www.efoesz.hu

Belpátfalvai Idősek, Fogyatékosok Otthona
és Módszertani Intézete
3346 Belpátfalva, Petőfi Sándor út 25.
Tel: +36(36) 354-310
Fax: +36(36) 354-137
E-mail: irokarsag@otom.hu



**A MEGISMERÉSTŐL
AZ ELFOGADÁSIG**

Az ember számít, nem a fogyatékoság!

Tévhit

Önálló életvitel egyenlő a teljes önellátással.



Tény

SENKI SEM TELJESEN ÖNELLÁTÓ. BIZONYOS ÉLETHELYZETEKBEN MIND A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ, MIND A NEM FOGYATÉKOS EMBEREKNEK SZÜKSÉGÜK VAN MÁSOK SEGÍTSÉGÉRE.

4

Tévhitek

5

AZ ÖNÁLLÓSÁG nem azt jelenti, hogy az egyén fizikai és intellektuális képességeire támaszkodva segítség nélkül is önálló; az önállóság oly módon valósul meg, hogy a segítség mindig rendelkezésre áll, ha valakinek szüksége van rá.

A fogyatékos ember számára az önálló életvitel azt jelenti, hogy otthonában, a munkahelyén és a közösség tagjaként ugyanazzal a választási lehetőséggel, ellenőrzéssel és szabadsággal rendelkezik, mint a társadalom nem-fogyatékos tagjai. Ez nem szükségszerűen jelenti azt, hogy a fogyatékos emberek „mindent maguk csinálnak”, hanem azt, hogy a gyakorlati segítség saját választásainkon és szükségleteinken alapuljon.

A valóságban senki sem önálló. Az életben mindenkinek szüksége van bizonyos foku támogatásra. Például, ha döntést kell hoznunk, akkor azt megbeszéljük a családtagjainkkal vagy a barátainkkal. A döntés lehet nagy horderejű, mint a karrierváltoztatás vagy kisebb, például mit vacsorázzunk. Az életünk bizonyos szakaszaiban szükségünk van mások segítségére: gyerekevelésben, érzelmi támogatásra gyász esetén, ápolásra betegségkor, vagy pénzügyi segítségre, amikor elvesztettük az állásunkat. Ebben a fogyatékos emberek sem különböznek. A dolog iróniája az, hogy elvárjuk egy fogyatékos embertől, hogy teljesen önálló legyen, anélkül, hogy hozzáférhetne azokhoz a dolgokhoz, amelyek mások, nem fogyatékosok számára magától értetődőek.

1. Brisenden, S (1989) A Charter for Personal care in Progress 16, Disability Income Group (Fejlesztés a személyes gondoskodásban, Munkanélküli jövedelem csoport)

mitetek
AZ ÖNÁLLÓ ÉLETVITELRŐL



Érzékenyítő tréning

A program célja: A fogyatékos emberek fogadására fel kell készíteni a céltelepüléseken található intézményeket, szervezeteket. Erre a legjobb eszköz, ha a résztvevők személyes tapasztalatokat szereznek a sérültek élethelyzetéről, az adott sérültséggel élő tapasztalati szakértőkkel történő személyes kapcsolat révén.

A program időtartama: 4 óra

Résztvevők: Max. 12 fő résztvevő, vezető tréner, 5 tapasztalati szakértő, az alábbi területekről: értelmi sérültség, látássérültség, hallássérültség, mozgássérültség, érintett hozzátartozó.

Eszközök: projektor, vetítővászon, 15 szék, 3 asztal, egyéb segédeszközök

1. Megvalósítók bemutatkozása (5 perc)

Röviden a napi programról, szabályokról

2. Bemutatkozás (45 perc)

A résztvevők párba állnak, egymást kérdezik, majd mindenki valaki mást mutat be, kezét a bemutatandó vállára téve, egyes szám első személyben.

3. Izgalmas kirándulás 6 állomással (90 perc)

3.1: Korlátozottság az értelmi megértésben – kiteljesedés az intuícióban és az érzelmi gazdagságban (közös építmény építése értelmi sérült tapasztalati szakértővel, közben beszélgetés – Mi a siker az életben?)

3.2: Korlátozottság a látásban – kiteljesedés a bizalomban és a problémamegoldó készségben (bekötött szemmel rövid JAWS program és Braille-írás kipróbálás, illetve fehér bot tanfolyam egy adott feladat elvégzése mellett.)

3.3: Korlátozottság a mozgásban – kiteljesedés a küzdeni tudásban (kerekeszékben az élet-akadálypálya)

3.4: Korlátozottság a hallásban – kiteljesedés a türelemben és a mások megértésének szándékában (rövid jelnyelvtanfolyam – egy mondat megtanulása jelnyelven a hallássérült tapasztalati szakértőtől a jeltolmács segítségével)

3.5: Korlátozottság a mozgásban és a beszédben – kiteljesedés az életszeretben (kreatív kommunikáció és közös helyszínbejárás)

3.6: Korlátozottság a társas kapcsolatokban (autizmus) – kiteljesedés a pontosságban és a racionális logikában

4. Adatok, tények a sérült emberekkel és a támogatott lakhatással kapcsolatban Elvihető nyomtatvány

5. Utolsó szó jogán – zárókör (40 perc)

Megjegyzés: a 3. pontban bemutatott „színpad” technikával bemutathatjuk az érintettek szempontjait pl. lakók, munkatársak, szakember, települési képviselők állomásokkal. Hasonlóan jól alkalmazható módszer a „kávéház” (World Café⁷⁵) egy-egy fogalom, jelenség bemutatására és feldolgozásával (pl. támogatott döntéshozatal, kiváltási folyamat, támogatott lakhatás, szomszédság és környezet témákkal).

A képzésről további információ a KézenFogva Alapítvány honlapján érhető el.

Forrás: KézenFogva Alapítvány képzése alapján összeállította Szabóné Ivánku Zsuzsanna

⁷⁵ <http://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/hungariancafetogo.pdf>

Közvéleményformáló kampány

Fogadd el, fogadj el!

A *Fogadd el, fogadj el!* egy rendhagyó érzékenyítő program, ami az általános és középiskolás fiatalokat ismerteti meg a fogyatékos emberek világával. Tapasztalati úton megszerezhető tudást és érdekes információkat adunk át, hogy a résztvevők élményekkel és ne száraz adatokkal gazdagodjanak. A misszió évről évre ugyanaz, minél több fiatal elérése és érzékenyítése a fogyatékos emberek iránt, a már kialakult előítéletek lebontása, illetve lehetőség szerint a kialakulásuk megelőzése.

Egy kalózhajóvá alakított kamionnal járja az országot és igyekszik minél több városba, iskolába eljutni. A kamionban 5 kalóz várja a gyerekeket, mindegyik valamilyen fogyatékossgal él. A látogatóknak egy-egy feladatot kell megoldaniuk ahhoz, hogy tovább mehessenek a következő kalóz kabinjába és a végén megkaphassák a kincset.

Kísérő események:

- A várakozó gyerekeket kerekesszékes akadálypálya várja a kamion körül (3 szék, 6 bója).
- OTP Esély Játék – Óriás társasjáték esélyegyenlőségi kérdésekkel
- Óriáspuzzle-kirakás

Kisfilm és bővebb információ: <http://www.kezenfogva.hu/fogadj-el>

Osztályfőnöki óra

A KézenFogva Alapítvány tanárképzési programot akkreditáltatott, annak elvégzése 30 akkreditációs pontot ér.

A képzés célja felkészíteni a pedagógusokat, hogy olyan rendhagyó együttléteket tudjanak szervezni, melyek alkalmával az egészséges fiatalok fogyatékos társaikkal találkozhatnak. Ezeken a találkozásokon mindig jelen van egy vagy több fogyatékos fiatal – tapasztalati szakértő is.

A korábbi programok során a tanárképzését követően az osztályfőnöki óra megtartása összekapcsolódott egy-egy Esélyegyenlőségi Nap megszervezésével. Ezeken a napokon minden fiatal megtapasztalhatja, milyen lehet fogyatékos emberként élni. Olyan eszközökkel ismerkedhetnek meg, amelyeket fogyatékos emberek használnak, vagy olyan játékokat próbálhatnak ki, amit eddig nem is láttak. Összemérhetik tudásukat vak pingpongban, vagy csörgőlabda bajnokságokon. Az Esélyegyenlőségi Nap egyrészt erősíti a tanárok addig szerzett tudását, másrészt új élményt, impulzust kapnak arra, hogy újabb és újabb rendhagyó órákat tartsanak ne csak a saját, hanem iskolájuk más osztályaiban is.

Bővebb információ: <http://ofoora.kezenfogva.hu/>

Szomszédági beszélgetések és közösségi akciók

A pozitív érzelmi viszonyulás a legfontosabb feltételt ahhoz, hogy a helyi lakosok bevonódjanak és maguk is tevékenyek legyenek a település, a közjó érdekében.

A szomszédági beszélgetés meghatározása: Olyan közösségi esemény, ahol a helyi problémák, a helyi célok állnak a középpontban, a közösség egészét vagy nagy részét érintő témák kerülnek megbeszélésre. A település lakosságának, a teljes közösségnek szól és az ő részvételükkel kerül megrendezésre. Konkrét célja, tematikája, forgatókönyve van. Egy független moderátor vezeti a rendezvényt. Nem politikai esemény.

A szomszédági beszélgetés céljai:

- A közösségi kohézió erősítése
- Civil mozgalom/kurázsi erősítése
- Közös értékteremtés
- Részvétel (aktív állampolgárság) erősítése a közös dolgok intézésében
- Érdekérvényesítés erősítése
- Szemléletformálás
- Felelősségvállalás javítása
 - Egyéni szinten önmagukért
 - A helyi közösségért (érzékenyítés)
- Megoldások keresése, konszenzussal döntés a megoldás módjában, akciók elhatározása
- Kulcsszereplők megtalálása

Közösségi akciók meghatározása: konkrét problémákra adott válasz, esemény, rendezvény, amit a közösség talál ki és rendez meg.

Közösségi akciók céljai:

- A közösség pozitív megerősítése
- „Jó tett”, szép, kedves, örömteli esemény szervezése a közösség tagjai számára
- A közösségnek szóló konkrét eredmény
- Kulcsszereplők megtalálása, megtartása

Szomszédági beszélgetések és közösségi akciók missziója *(példa, a szervezőknek kell meghatározni!)*

- Az új TL-ekben élők és dolgozók, valamint a településen élők hosszú távú, konfliktusmentes együttélésének megalapozása, hagyományteremtő közösségi események, akciók megtervezése és megvalósítása.

A szomszédági beszélgetések három időpontban megszervezett rendezvények, melyek egymásra épülnek, ugyanannak a folyamatnak a részei. Elemei:

1. Igényfeltárás, problémafeltárás, témafelvetés
2. A témák rangsorolása (előtte rendszerezése, strukturálása), szűkítés közös megoldáskeresés
3. Közösségi akciók megtervezése, megszervezése

1. alkalom

Feladat	Időtartam	Tartalom
Indítás	20 perc	Kezdés, köszöntés A program rövid bemutatása, melynek keretében a rendezvény megvalósul A rendezvény célja (pl. <i>ötletgyűjtés a közösségi eseményekre, akciókra, illetve azok előkészítése. A közösségi esemény, akció fogalmát magyarázzuk el, mutassuk be pl. kik a közösség, kiknek szól az akció, mire van lehetőség pl. időben, forrás szempontjából stb.</i>) Normák ismertetése Keretek megteremtése (Pl. <i>mit fogunk csinálni, kb. milyen időtartamban, témahatárok kijelölése, kompetenciák, hatókör bemutatása stb.</i>)
Ötletek feltárása, hozzászólások meghallgatása	75 perc	A hívó mondat, kérdés elmondása (A hívó kérdés <i>aktivizálja a közös gondolkodást: mit kellene tenni azért, hogy a közösség még jobban érezze magát, megerősödjön stb. Pl. Építsünk együtt közösséget! Mit tehetünk együtt Balmazújvárosért? Miénk a Katalin utca! Tégy egy részt az egészhez! stb.</i>) Hozzászólások elhangzása, azok ösztönzése.
Kérdések blokkja	10 perc	
Egyéni témajavaslatok megírása, post itek kiragasztása	10 perc	Cél, hogy a résztvevők a rendezvény témájához kapcsolódó témajavaslatokat, ötleteket vessenek fel.
Kérdőív kitöltése	5 perc	Véleményfelmérő kérdőívek kitöltése, összegyűjtése (Pl. <i>Hogy érezte magát? Mennyire volt hasznos a rendezvény? Van-e még javaslata, amit nem mondott el? Számíthatunk-e a következő alkalommal a részvételére? stb.</i>)
Szabad beszélgetés	30 perc	Igény szerint

2. alkalom

Feladat	Időtartam	Tartalom
Indítás	20 perc	Kezdés, köszöntés A program rövid bemutatása, melynek keretében a rendezvény megvalósul A rendezvény célja Normák ismertetése Keretek ismertetése Az előző alkalommal történt események rövid bemutatása
Témák ismertetése	15 perc	A moderátor bemutatja a rendszerezett témajavaslatokat Részletesebb felvezetés
Témák priorizálása	70 perc	Vita, szavazás a megvalósítandó közösségi akció kiválasztása érdekében Összegzés
Kérdések blokkja	10 perc	Igény szerint
Kérdőív kitöltése	5 perc	Véleményfelmérő kérdőívek kitöltése, összegyűjtése
Szabad beszélgetés	30 perc	Igény szerint

3. alkalom

Feladat	Időtartam	Tartalom
Indítás	20 perc	Kezdés, köszöntés A program rövid bemutatása A rendezvény célja Normák ismertetése Keretek ismertetése Az előző alkalommal történt események rövid bemutatása
Közösségi akciók megtervezése Munkacsoportok megalakítása		A közösségi akció pontos tartalma, részletek, a megvalósítási mód, időpont, résztvevők, várható ráfordítások, költségek, önkéntes munka lehetőségeinek meghatározása
Kérdések blokkja	10 perc	Igény szerint
Kérdőív kitöltése	5 perc	Véleményfelmérő kérdőívek kitöltése, összegyűjtése
Szabad beszélgetés	30 perc	Igény szerint

Minden beszélgetést követően emlékeztetőt kell készíteni és a résztvevőknek kiküldeni. Amennyiben lehetséges, az emlékeztetőt az intézmény honlapján, egyéb online felületen is tegye közzé. A közösségi akció további szervezését a legaktívabb résztvevőkkel együttműködve koordinálja az intézmény.

A kiválasztott közösségi akció megvalósításához is érdemes részletes forgatókönyvet kialakítani, mely tartalmazza az alábbiakat:

- Az akció időpontja
- Az akció helyszíne
- Tárgyi, technikai feltételek és azok biztosítása
- Részletes ütemterv
- Az egyes feladatokhoz kapcsolódóan a felelősök megnevezése
- A feladatok pontos leírása

A közösségi akció lebonyolítását követően is érdemes beszámolni a szélesebb nyilvánosságnak, akár már az akcióba bevonva a sajtót is, az eredményekről és a tervezett folytatásról.

Forrás: Czike Klára – Erősné Balogh Szilvia – Fodor-Gál Valéria – Fodorné Papp Ilona – Iván Éva – Kovács Zoltán, 2012 alapján összeállította Szabóné Ivánku Zsuzsanna

6. MODUL

A KIVÁLTÁS KÖLTSÉGTERVE ÉS FENNTARTHATÓSÁGI SZÁMÍTÁSOK

A modul célja	Az új szolgáltatási forma, intézményi struktúra működtetésének megtervezése és bemutatása a meglévő struktúrából és költségvetésből kiindulva, a beruházások és a kiváltási folyamat tevékenységeivel járó többletkiadások tervezésével. Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv része, szervesen kapcsolódik az IFKT-módszertan egyes moduljaiban meghatározott felmérésekhez és tervekhez.
A modul eszközei	Szemponatok
Személyi feltételek	<p>A terv készítéséért felelős</p> <ul style="list-style-type: none"> Fenntartó/Intézményvezető <p>A terv elkészítésében részt vesz</p> <ul style="list-style-type: none"> Fenntartó képviselője Intézményvezető Gazdasági vezető/pénzügyi munkatárs Szükség szerint a Belső Szakmai Team egyéb tagjai, illetve Erőforráshiány esetén külső tanácsadók
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, internet-hozzáféréssel, szövegszerkesztő program.
A terv elkészítésének időigénye	Verzióként egy-egy nap, szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 2 hét

Bevezető

Az intézmény kiváltási költségvetési terve az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (továbbiakban IFKT) része, szervesen kapcsolódik az IFKT-módszertan egyes moduljaiban meghatározott felmérésekhez és tervekhez.

Célja a kiváltási folyamat költségvetésének tervezése a meglévő struktúrából és költségvetésből kiindulva, a beruházások és a kiváltási folyamat tevékenységeivel járó többletkiadások tervezése, illetve az új szolgáltatási forma, intézményi struktúra működtetésének több variációs bemutatása.

A terv költségvetési szempontból a már meglévő intézményi struktúrából kiindulva megmutatja és azonosítja azokat a költséggeneráló tényezőket, amelyek kifejezetten a férőhelykiváltási folyamat részét képezik, külön kitér az ingatlanberuházást érintő költségekre, és ajánlásokat tesz a támogatott lakhatás (továbbiakban TL) költségvetési tervezéséhez, a jelenlegi jogszabályok és szakmai ajánlások szerint.

Az egyéni kiváltási terv, az intézményi-HR terv, a szolgáltatási környezet felmérése, a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, az ingatlanportfólió, valamint a kommunikációs terv módszertanainak figyelembevételével ajánlásokat ad a kiváltási folyamat észszerű tervezésére és a TL működtetésére, fenntarthatóságára.

A költségtervezés alapjai

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítésének utolsó lépése a kiváltás költségtervének és a fenntarthatósági számításoknak az elkészítése. Ezen a ponton a módszertan által meghatározott felmérések eredményeit összegezve megszülettek a lakókra vonatkozó egyéni kiváltási tervek, a tervezett új struktúrát leíró szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, a

szolgáltatásnyújtáshoz szükséges ingatlanportfólióra vonatkozó tervek, az intézmény által nyújtott szolgáltatásokhoz illeszkedő HR-terv és a kiváltási folyamatot támogató kommunikációs terv.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv három nagy fejezetből áll, helyzetelemzés, az intézményi férőhely kiváltás nyomán létrejövő új struktúra bemutatása és az új szolgáltatási struktúrához szükséges lépések, tevékenységek (kiváltási projekt) bemutatása.

A költségterv az Intézményi Férőhely Kiváltási Tervhez illeszkedve tartalmazza az intézmény jelenlegi költségvetését, a TL működésre vonatkozó számításokat és a kiváltási folyamat megvalósításának költségeit (projekt költségvetése).

Az IFKT elkészítése során több alkalommal szükséges a források és a költségek számbavétele, esetleges újratervezése, mire a végső költségterv kialakítható (ld. következő fejezet: A tervkészítés módszertana). A költségek tervezése az egyik legnehezebb feladat, rengeteg a bizonytalan tényező, több variációt kell elkészíteni, azonban mindegyik változatnak illeszkednie kell a projekt célkitűzéseire és a megvalósítás kereteire.

A tervezés során először ki kell alakítani a tevékenységeket, aztán rögzíteni kell azok sorrendiségét, meg kell határozni a tevékenységekhez szükséges erőforrásokat és időkereteket, végül ki kell alakítani az ütemezést és a költségtervet. **Az erőforrások – idő, humán erőforrás, pénzügyi erőforrás – tehát szorosan összefüggnek, ha a három tényező közül bármelyik változik, az a másik kettőre is közvetlen hatással van.**

A költségkeret túllépése a projektek megvalósítása során nagyon gyakori probléma, amelynek általában több oka van:

- a projekt korai szakaszában végzett költségbecslések irreálisan alacsony összege,
- az előre nem látható technikai problémák felmerülése,
- a projekteredmény behatárolásának hiányosságai,
- a projekt teljesítése közbeni változtatások,
- gazdasági és egyéb külső körülmények változása,
- a költségek tudatos elhallgatása vagy szándékos leszorítása, a projekt elindítása reményében (Daróczy Mikós, 2011).

Fentiek alapján a költségek tervezése nagy körültekintést, megfelelő szaktudást és tapasztalatot igényel. Elengedhetetlen a tartalék tervezése, illetve annak átgondolása, hogy az esetlegesen megnövekedett költségeket hogyan tudja finanszírozni a projektgazda (a fenntartó vagy az intézmény).

A tervezés feltétele a költségvetésre vonatkozó számviteli, jogszabályi háttér ismerete, a kiváltási folyamat és a TL célkitűzéseinek, tervezésének, működésének, finanszírozásának, jogszabályi háttérének ismerete és nyomon követése.

Amennyiben a költségtervezés meghaladja az intézmény feladat- és felelősségi körét, a rendelkezésre álló kompetenciákat, szükséges az intézmény munkatársainak a fenntartóval és a külső tanácsadókkal szoros együttműködést kialakítani. Az IFKT-módszertan alapvetése, hogy az intézmény munkatársai vannak leginkább birtokában mindazoknak az adatoknak és információknak, melyek szükségesek a lakók szükségleteire és igényeire, valamint az intézmény belső erőforrásaira támaszkodó, a támogatott lakhatásra vonatkozó jogi és szakmai kereteknek leginkább megfelelő tervek kialakításához.

Ugyanakkor általában sem az intézmények munkatársai, sem a fenntartó vagy a külső tanácsadók nem rendelkeznek közvetlen tapasztalattal a TL működésére vonatkozóan, ezért javasolt a tervezés során gyakorlati példák, jó gyakorlatok megismerése – akár a korábbi kiváltási pályázat eredményeinek megismerésével, a kiváltásban eddig részt vett intézmények felkeresésével, akár más formában létrejött és működő TL-ek meglátogatásával.

A tervekészítés módszere

A költségterv elkészítésének több módszerei lehetséges.

1. Paraméteres költségbecslés:

A projekt kialakításának korai fázisában van elsősorban jelentősége, ha paramétereiben hasonló projektet veszünk alapul, és annak költségeiből indulunk ki. A 2007–2014-es uniós programozási időszak kiváltási pályázatait jelenthetik a viszonyítási alapot.

2. Költségnemek szerinti költségbecslés:

A projekt várható költségeit a költségek fajtája, megjelenési formája, azaz költségnemek szerint vesszük sorba. A költségek megjelenési formájuk, tárgyi jellegük szerint különböző költségfajtákba, költségnemekbe sorolhatók. A költségnem egyértelműen fejezi ki, hogy a költség keletkezését milyen erőforrás (anyag, munkaerő, tárgyi eszköz, immateriális jószág, külső szolgáltatás stb.) felhasználása idézi elő.

3. Tevékenységalapú költségtervezés:

Akkor alkalmazható, amikor már elkészült a projekt tevékenységi struktúrája, illetve ismert a projekt időterve és erőforrás-szükséglete. A tevékenységalapú költségbecslés során minden egyes projekttevékenység esetében meg kell határozni a közvetlen költségeket és az arányosan felmerülő általános költségeket, valamint a projekttel kapcsolatos egyéb általános költségeket. A tervezés során érdemes tartalékkeretet képezni és egységárat alkalmazni. (Daróczy Mikós, 2011)

Az IFKT-módszertanban elsődlegesen a költségnemenkénti költségbecslést javasoljuk, segítségül igyekeztünk a lehetséges költségnemek legteljesebb felsorolását megadni. Tevékenységalapú költségbecslésre már csak a tervezés utolsó fázisában lesz lehetőség, mely alkalmas az addigi költségvetési verziók ellenőrzésére, finomítására.

A tervezésben résztvevők

A költségterv elkészítésében részt vesz a fenntartó képviselője, az intézményvezető és az intézmény gazdasági vezetője (amennyiben nem önálló gazdálkodású az intézmény, akkor pénzügyi munkatárs), **szükség szerint a Belső Szakmai Team egyéb tagjai, illetve erőforráshiány pl. tapasztalat és kompetencia hiányában külső tanácsadók.**

A felelősségi köröket és a feladatokat a Belső Szakmai Team, illetve a projektteam felállítása, munkatervük összeállítása során, a folyamat legelején szükséges tisztázni.

A teamnek biztosítani kell a megfelelő tárgyi, technikai feltételeket (irodai, számítástechnikai eszközök, számítógép, fénymásoló gép, telefon), valamint az információszerzéshez (pl. tanulmányút) és egyeztetésekhez szükséges forrásokat (útiköltség, szállásköltség, napij stb.).

A szükséges erőforrások (személyi és dologi költségek, szükséges időkeret) költségeit figyelembe kell venni a projekt előkészítési költségeinek tervezésekor.

A költségtervezés során az egyes munkafázisokban meg kell határozni a tervekészítéshez szükséges adatok körét, összegyűjtésük módját és az adatok összegyűjtéséért felelős személyeket. Azonosítani kell azokat az adatokat, amelyek változása befolyásolja a kiváltási időszak menetét. A tervezésben résztvevők számára biztosítani kell az adatokhoz való folyamatos hozzáférést.

A tervezés folyamata

1. A tervezés előkészítése

A tervezés előkészítéseként feláll a tervezésért felelős team és felkészül a tervezésre. Az információbázis összeállítása azt jelenti, hogy minden olyan dokumentumot, adatot és információt összegyűjtenek, mely az adott időszakban rendelkezésre áll és a tervezéshez szükséges, a felkészülés során ezeket az információkat feldolgozzák.

Ilyen dokumentumok, adatok, információk például a következők lehetnek:

- A fejlesztés forrásaira vonatkozó információk (pl. pályázati kiírás és mellékletei, elszámolható költségek köre, költségvetési korlátok, saját erő/tőke, mely a fejlesztés során felhasználható stb.)
- Projektteamre vonatkozó információk (projektmanagement, szakmai megvalósítók stb.)
- Jogsabályok
- Szakmai információk, tanulmányok, elemzések
- Hasonló projektek, jó gyakorlatok

Az információs bázis összeállításakor az is meghatározható, hogy mely adatok, információk hiányoznak, illetve ütemezhető, hogy ezeket mikor kell beszerezni és mikorra fognak rendelkezésre állni.

A fejlesztési keretek tisztázása az olyan legfontosabb feltételeket jelenti, hogy mennyi idő áll rendelkezésre a tervezéshez, milyen időtartamban tervezzük a projektet, milyen jellegű és mekkora forrás áll rendelkezésre stb.

2. Jelenlegi költségvetési elemek azonosítása és elemzése

Ha az intézmény jelenlegi költségvetése nem a kellő részletességgel áll rendelkezésre, akkor a költségelemeket szükséges a megfelelő mértékben lebontani és egy elemzésre alkalmas költségvetést készíteni.

Az intézmény jelenlegi működésének megismerése, elemzése a következők miatt fontos:

- A kiváltási folyamat során lesz olyan időszak, amikor a) az intézmény jelenlegi formájában és keretei között működik, párhuzamosan zajlik a projekt megvalósítása (a lakók és a munkatársak felkészülése, szervezetfejlesztés, szervezeti átalakítása, ingatlanberuházás); b) egyes TL-egységek már megkezdik működésüket; c) megtörténik az összes lakó kiköltözése, ekkor előfordulhat, hogy a jelenlegi épületek hasznosításával szolgáltatási centrumként működik tovább a jelenlegi intézmény épülete, illetve megmaradnak olyan szolgáltatások, melyet a TL lakói továbbra is igénybe vesznek.
- A jelenlegi költségvetés jelenti a fenntarthatósági és költséghatékonysági számítások alapját.

A jelenlegi költségvetés elemzésének szempontjai lehetnek:

- Dologi költségek egy része a TL-működés során is releváns, mértékük nem feltétlenül változik (pl. gyógyszerek, segédeszközök, vásárolt szolgáltatások (tűz- és munkavédelmi oktatás, liftkarbantartás stb.).
- Térítési díjak mértéke (pl. ha sok lakó dolgozik, ez a térítési díj lehet magasabb, ha a TL-ben még több lakó jut munkához, a térítési díjból származó bevétel emelkedhet).
- A jelenlegi személyi jellegű kiadások mértéke, összetétele (pl. besorolások, végzettségek, pótlékok ismerete szükséges a TL tervezéséhez, illetve a kor előrehaladtával növekszik a bérköltség).
- A kiváltás stratégia célkitűzései, a megvalósítani kívánt szolgáltatások mennyiben módosítják az intézmény működési költségeket, hol mutatkoznak lényegi eltérések.

A jelenlegi költségvetésből levonható következtetéseket mind a projekt költségtervében, mind a TL-működés költségtervében fel lehet használni.

3. Projektköltségterv 1. verziójának összeállítása

Az IFKT-módszerben meghatározott lakókra, munkatársakra és a kommunikációs folyamatokra vonatkozó felmérések összegzését követően készülhetnek el az első, még nagyon vázlatos tervek a lakóingatlanokkal kapcsolatban (ld. *Potenciális ingatlanok felmérése* modul – a felmérések alapján lakócsoporthoz képzés, lakhatási célú ingatlanok négyzetméter becslése, ez alapján költségbecslés), illetve néhány alapvető elképzelés megfogalmazása a majdani szolgáltatási portfólióra vonatkozóan, melyhez illeszthető a humánerőforrás-terv legelső változata. A lakók, a munkatársak és a kommunikációs folyamatok felmérésének eredményeként képet kapunk a következőkről:

- a) a lakók támogatási és szolgáltatási igényei,
- b) a munkatársak képzési igényei,

- c) a kommunikációval kapcsolatos képzési, fejlesztési igények (pl. kommunikációs stratégia kialakítása, arculat kialakítása stb.), eszközigények.
- d)

A fenti információk alapján elkészíthető a projekt költségtervének első változata. Ebben a fázisban már eleve előfordulhat, hogy azonnal újratervezésre van szükség, mert pl. a tervezett lakóingatlanok kalkulált költségei meghaladják a forrásokat vagy a költségvetésre vonatkozó belső korlátokat.

4. Projektköltségterv 2. verziójának összeállítása

Ebben a szakaszban a környezeti felmérés és a lakhatási célú ingatlanok felmérését követően döntés születik a lakhatási célú ingatlanok kiválasztásáról és elkészül a Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv első verziója. A költségterv előző verziói árnyalhatóak, pontosíthatóak. A körvonalazódó tervek szükség szerint módosíthatók.

5. Projektköltségterv 3. verziójának összeállítása

A Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési tervvel összhangban, amennyiben szükséges, felmérésre kerülnek a szolgáltatási célú ingatlanok, illetve a jelenlegi épület(ek) hasznosításának lehetőségével és a pénzügyi keretek figyelembevételével döntés születik.

A költségterv kiegészíthető, módosítható ezekkel az adatokkal.

6. Projektköltségterv véglegesítése

Az Ingatlanportfólió véglegesítését követően összeállítható az IFKT: a felmérések összegzése, az új struktúrára vonatkozó részletes terv elkészítése és a megvalósításhoz szükséges lépések, tevékenységek véglegesítése (projektterv). Ekkor történhet meg a kiváltási folyamat költségeire vonatkozó terv véglegesítése is.

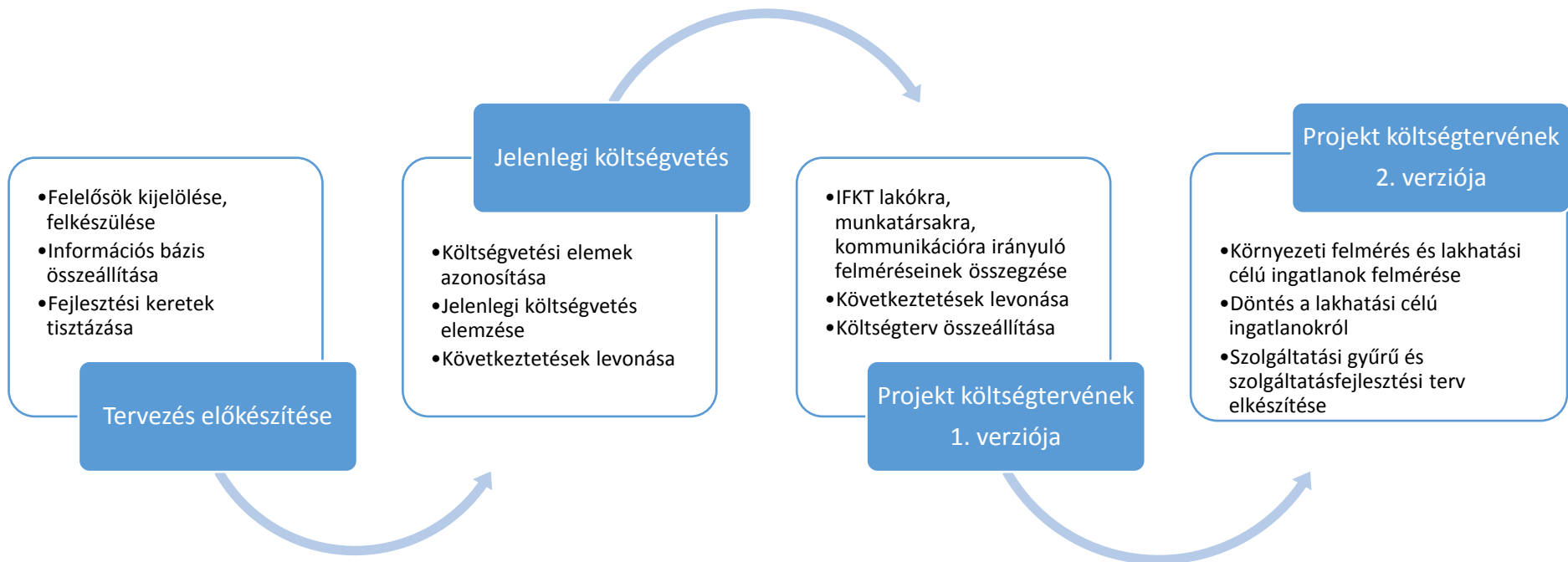
7. TL működés költségterve

Az ingatlan- és szolgáltatási portfólióhoz illeszkedően elkészíthető a TL működési költségterve.

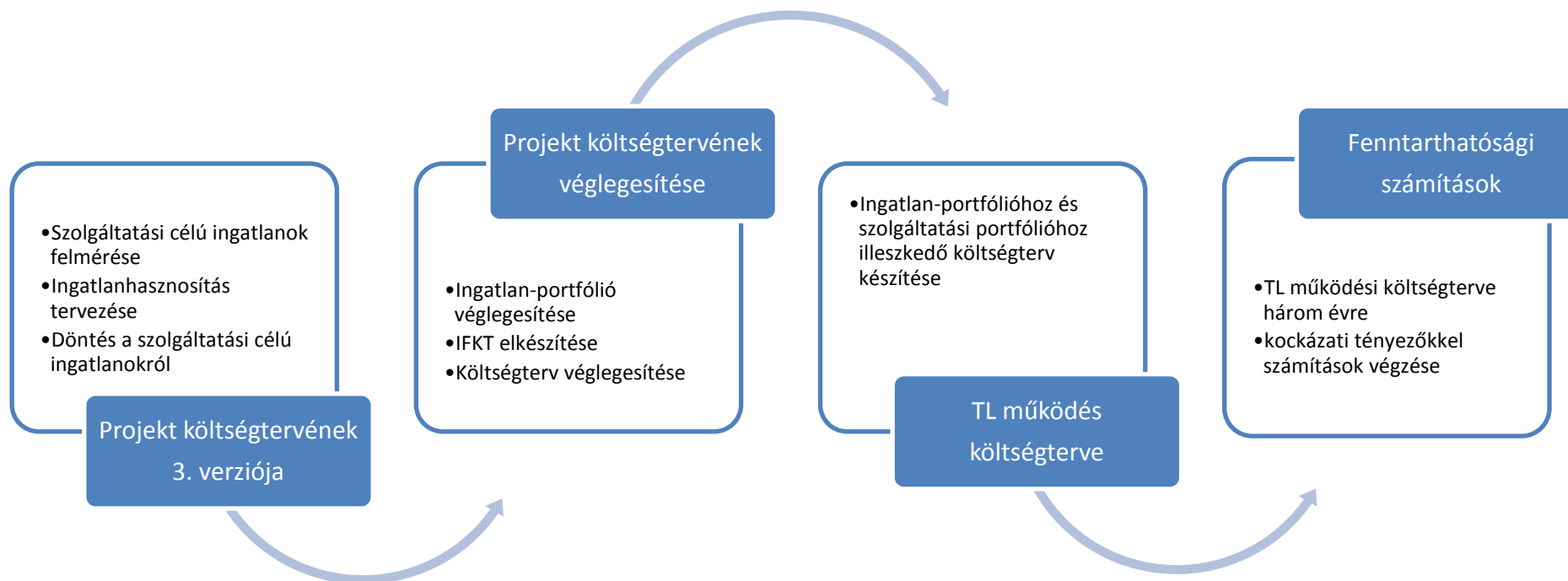
8. Fenntarthatósági számítások

A TL működés költségtervét ajánlott három évre előre elkészíteni, és az ebben a modulban felsorolt kockázati tényezők figyelembevételével több verziót megvizsgálni.

17. ábra – A költségterv készítésének folyamata



Az ábra a következő oldalon folytatódik!



Útmutatók a költségtervek elkészítéséhez

Jelen modul *Tervezési segédletek* c. fejezetében található 1. számú útmutató az intézmény jelenlegi működésének költségvetését tartalmazza, elkészítése abban az esetben mindenképpen ajánlott, ha ilyen részletességgel nem áll rendelkezésre. A jelenlegi működés pénzügyi kereteinek elemzése elengedhetetlen a tervezéshez.

A 2. számú útmutató kizárólag a kiváltási folyamat költségeit azonosítja, az *IFKT felmérési és tervezési* moduljai során azonosítható költséggeneráló tényezők alapján.

A 3. számú útmutató az 1. számú útmutató bővített változata, melynek segítségével lakóegységenként azonosíthatóak a bevételi és kiadási oldal tételei. Ennek segítségével ingatlanonként meghatározható a szolgáltatás fajlagos önköltsége. Az alábbiakban az egyes költségnemek és költséggeneráló tényezők felsorolása, magyarázata következik.

Intézményi működés költségvetési elemeinek azonosítása

Az intézményi férőhely kiváltás, az új ellátási formára, a támogatott lakhatásra való felkészülés, a TL működtetésének alapfeltétele a már meglévő intézményi struktúra fenntartását, működtetését befolyásoló pénzügyi, gazdasági folyamatok ismerete. Ahhoz, hogy a kiváltási időszak többletköltségét, a TL finanszírozását a jelenlegi intézményi ellátáshoz képest tervezni tudjuk, azonosítani kell a jelenlegi struktúra bevételi forrásait és kiadási elemeit. A következőkben felsorolásszerűen azonosítjuk azokat a főbb költségvetési elemeket, amelyek a működést alapvetően befolyásolják. A bevételek, támogatások, költségek részletes ismertetését az 1. számú útmutató tartalmazza.

Költségvetési támogatások, bevételek

Ingatlanok, vagyon értékű jogok

- Immateriális javak
- Ingatlanok
- Nagyobb értékű tárgyi eszközök (ingóságok: gépek, berendezések, gépkocsik stb.)
- Állami támogatások
- Térítési díj
- Belépési hozzájárulás
- Vállalkozási tevékenység

Kiadások, költségek

Költség fogalma alatt értünk minden olyan, az intézmény működtetésére irányuló pénzbeli kiadást, amelyet a tevékenység folytatása közben felhasznált eszközökre, munkateljesítésekre, szolgáltatásokra fordítanak.

Személyi jellegű kiadások

Béreköltségek:

- Munkáltató által fizetendő járulékok, hozzájárulások
- Illetménypótlékok/bérpótlékok

Személyi jellegű egyéb kiadások

- Munkába járással kapcsolatos költségtérítés
- Jubileumi jutalom
- Étkezési térítés
- Lakhatási költségtérítés
- Betegszabadság
- Végkielégítés
- Egyéb személyi jellegű kiadások (pl. cafeteria, természetbeni juttatás stb.)

Dologi jellegű kiadások

Anyagköltségek

- Élelmezési anyagköltség
- Adminisztrációs költség
- Gyógyszerek, segédeszközök költsége
- Üzem,- kenő- és fűtőanyagok
- Tisztítószeres költségei

Üzemeltetési és fenntartási kiadások

Beruházások, tárgyi eszközök, egyszeri nagy összegű kiadások

Egyéb dologi költség

Épületek javításának, karbantartásának költségei

Gépek, járművek javításának, karbantartásának költségei

Kommunikációs költségek

Bankköltség (intézmény számlavezetésének költsége, lakók letéti számlájának költsége)

Biztosítási díjak

Oktatás, továbbképzés költségei

Utazás, kiküldetés költségei

Szolgáltatást igénybe vevőkre fordított költség

Vásárolt szolgáltatások költsége

A kiváltás beruházási költségei és egyéb ráfordítási igények

A kiváltási folyamat a projekt előkészítési (tervezési) szakaszától a projekt teljes, fizikai megvalósulásáig tart. Ebben az időtartamban, a még működő intézményi struktúra mellett, a beruházások, építkezések, ingatlan átalakítások alatt számos, az intézményi feladatokon túlmenő feladata lesz az intézményvezetőnek, a kiváltási folyamatban résztvevő Belső Szakmai Teamnek, illetve a projektteamnek. Meg kell kezdeni a lakók és intézményi munkatársak szemléletváltásának kialakítását, képzéseket, tréningeket kell szervezni mind a lakók, mind a munkatársak körében a hiányzó kompetenciák, készségek megszerzésére. Ezeknek a feladatoknak a tervezéséhez és végrehajtásához megnövekedett humánerőforrás-igénnyel kell számolni, és számos olyan dologiköltség-többséggel, amely nagymértékben módosítja az eddigi működési költségeket (például: irodaszerek, kommunikációs költségek, képzések, vendéglátás költsége, utazási költség stb.). Tervezni kell továbbá azokat a kis- és nagyértékű tárgyi eszköz-beruházásokat, amelyek szükségszerűek a TL lakóegységeiben a lakhatás biztosításakor, illetve a TL-re való felkészítésükhöz szükséges (például: segédeszközök, háztartási berendezések, számítógép, televízió beszerzése stb.)

A kiváltási folyamat alatt a lakók tervszerű, fokozatos, támogatott lakhatásba való kiköltözésével a meglévő intézményi költségek egy része (pl. bérköltség, étkeztetés) fokozatosan csökken. Az intézménynek tehát ebben az átmeneti időszakban – az első megvalósult TL-szolgáltatástól – a már meglévő költségvetését módosítani szükséges, a kiköltözők állami támogatása, térítési díja, költségei (HR-igény és dologi költségek) a továbbiakban a TL működésének költségelemeit képezik. A TL lakóingatlanonkénti költségvetésének elkészítését a 2. számú melléklet segíti. A TL-szolgáltatás térítési díjának számítása a terv 3. számú – a TL szolgáltatásonként részletezett személyi térítési díja – számítási segédlete szerint számolható, a TL térítési díj fejezet útmutatása alapján.

Az intézményi kiváltási folyamat tervezésénél, amennyiben az a 2014–2020-as programozási időszak európai uniós forrásaiból valósul meg, az előrejelzések alapján férőhelyenként 8-9 millió forinttal érdemes kalkulálni, ennyi a várható állami és uniós támogatás mértéke, melyet szorozni kell a kiváltásra kerülő férőhelyek számával. A kiváltási folyamatot aszerint kell tervezni, hogy amennyiben az intézmény önerőből nem tud további forrásokat biztosítani, a költséggeneráló tényezőket ebből a támogatásból kell majd finanszírozni, beleértve az intézményi struktúra átszervezésének, a megnövekedett HR erőforrás-szükséglet igényeinek, a képzési, felkészítési folyamatok költségeinek és az ingatlanberuházások költségeinek összességét. Ugyanakkor a tervezés során figyelembe kell venni, hogy a pályázati forrásból milyen tevékenységeket lehet megvalósítani, mi tartozik az elszámolható költségek körébe.

Felhívjuk a figyelmet a 2015. évi CXLI. a közbeszerzésről szóló törvény ide vonatkozó kötelemeire, mely a közpénzek hatékony felhasználása és átláthatósága, ellenőrizhetősége és a tisztességes verseny biztosítása érdekében meghatározza a közbeszerzési eljárások menetét. A közbeszerzés tárgya lehet építési beruházás, árubeszerzés és szolgáltatás megrendelése, melyeket a törvény mellékletei részletesen azonosítanak. A közbeszerzési eljárásokat a törvénynek megfelelően kell lebonyolítani. A közbeszerzések értékhatárai vonatkozásában a törvény 15. §-a értelmében a nemzeti értékhatárokat a mindenkori költségvetési törvény határozza meg, az uniós értékhatárokat pedig az Európai Bizottság állapítja meg. Az eljárást megindító hirdetés vagy tárgyalási meghívó, az előkészítő (piaci felmérés, becsült érték felmérése) dokumentáció, előzetes tájékoztató, műszaki leírás tartalmi elemei, szerződési feltételek, árazatlan költségvetés, illetve a szerződés dokumentumai, árajánlat, szerződés, keretmegállapodás tartalmi és formai követelményeit a jogszabálynak megfelelően kell dokumentálni. Az értékhatárok minden évben meghatározásra kerülnek, a 2016-os uniós értékhatárokat a költségvetési törvény 68. § (1) bekezdése, míg a nemzeti értékhatárokat a (2) bekezdés határozza meg.

A 66. § és a 2011. évi CXCV. az államháztartásról szóló törvény 97. § (3) bekezdés értelmében a **kisösszegű követelések közbeszerzési értékhatára 100 000 forint.**

Ingtatlanberuházások költségei

A *Potenciális ingatlanok* felmérése és az *Ingtatlanportfólió* modulok bemutatják és részletesen elemzik az ingatlanberuházások mindazon alapelveit, tervezési sztenderdjeit, jogi háttérét, specifikusan a fogorvosok személyek lakhatását segítő egyetemes tervezési elveket, amelyek az ingatlanok (telek, épület) kiválasztásánál fontos szempontok lehetnek. A modulok bemutatják a felmérés, tervezés és megvalósítás folyamatát.

A beruházások észszerű tervezésének elengedhetetlen feltétele a módszertanban megadott felmérések elvégzése, az eredmények ismerete, összegzése és elemzése. Az ingatlanok építéskor vagy vásárlásakor figyelembe kell venni a lakók jelenlegi állapotát, szükségleteiket, azokat az egyéni szempontokat, kéréseket, amelyek lakhatásuk kialakításánál már a tervezési fázisban meghatározóak lehetnek. A lakók felméréseinek eredményei meghatározzák a környezeti felmérésben a szolgáltatásnyújtás hangsúlyosan vizsgálandó elemeit, ami alapján meghatározható, hogy a potenciális ingatlan és az adott területi, települési szolgáltatási struktúra milyen mértékben tudja lefedni az egyén szükségleteit, igényeit.

A potenciális ingatlanok kiválasztásánál figyelembe kell venni a munkavállalók felméréseinek összesített eredményeit és az intézményi HR-terv azon aspektusait, amelyek befolyásolhatják a beruházásokat.

Az intézmény leltár- és selejtezési szabályzatában meghatározott leltárnyilvántartási jegyzék alapján meg kell határozni azokat a tárgyi eszközöket, amelyek a lakó kiköltözésekor felhasználhatóak az új ingatlanban és az intézmény számára feleslegessé válnak (ágy, szekrény stb.). Ennek segítségével tervezhető a TL tárgyi eszköz-szükséglete.

A szolgáltatási célú ingatlan tervezésénél a környezeti felmérés alapján meg kell határozni azokat a szolgáltatásokat, amelyeket a területi lefedettség hiánya vagy kapacitáskihasználtság miatt az intézmény továbbra is nyújtani fog. A szolgáltatások körét, a szolgáltatásokhoz szükséges jogszabályi tárgyi feltételeket, a szolgáltatást igénylők létszámát a tervezésnél figyelembe kell venni.

A kiváltási projekt tervezésénél a pályázati források, a folyósítások beérkezésének kalkulálható ütemezése, a pályázat által nem elszámolható költségek azonosítása, az ilyen jellegű költségekre fordítható saját erő/tőke azonosítása is fontos szempont.

Az építőipari munkálatok kalkulálható rezsioradíja

A Miniszterelnökséget vezető miniszter 27/2016. (IX. 14.) MvM rendelete a minimális építőipari rezsioradíj 2016. évi mértékéről az 1. számú melléklet – A minimális építőipari rezsioradíj költségnevei és értékei táblázata kiindulási támpontokat adhat, ez a díj jelenleg 2550 Ft/óra.

Ingtalanberuházáshoz kapcsolódó szolgáltatási típusú költségek

Vásárolt szolgáltatások:

- Ingatlan felkutatása (pl. ingatlanszakértő díja)
- Beruházás megvalósíthatósági tanulmánya
- Geodéziai felmérés
- Alaptérkép készítése
- Talajmechanikai vizsgálat
- Környezeti hatástanulmány
- Meglévő épület felmérése
- Meglévő épület bontási terve
- Szomszédos épületek állagfelmérése
- Közreműködés a szomszédok hozzájárulásának megszerzésében
- Környezetbe illesztés költségei
- Használt ingatlan esetén értékbecslő közreműködésének díja
- Beruházói megbízási díj
- Közbeszerzési tanácsadói díj
- Tervezői díjak,
- Adás-vétel ügyvédi költsége
- Tervezési megbízási díj
- Belsőépítészeti tervezés
- Nyilvános tervbemutató (lakossági fórum)
- Kerttervezés
- Gépészet – automatikus sprinkler oltó berendezés tervezése
- Villamosság-térvilágítás tervezése
- Közműbekötések tervezése
- Szennyvízbekötés tervezése
- Csapadékvíz elvezetésének tervezése
- Külső villamosenergia-ellátás tervezése
- Földgázbekötés tervezése
- Nyomásszabályozás tervezése
- Belső térrendezés (térburkolás, parkolók stb.) tervezése,
- Biztonsági berendezések tervezése,
- Hatósági engedélyek, illetékek költségei,
- Közművesítés díjai,
- Műszaki ellenőrzés mérnöki költsége,
- Nyilvántartásba vételi díj,
- Közbeszerzési kivitelezési díj.

Ingtalan beruházások egyéb költségei

- Bontási költségek
- Telek bekerítésének költsége (amennyiben relevánsak)
- Akadálymentesítés
- Lakóépület építési/átalakítási költségei
- Beruházás: telekár, ingatlanár
- Őrzés költségei

Tárgyi eszközök/beruházások

- Lakóépületek és szolgáltatási célú épületek berendezésének költségei, melyek közül a kisebb – százezer forint alatti – eszközök a dologi költség-, a nagyobb – százezer forint feletti – eszközök a beruházások költséghelyre kerülnek. Szükséges tárgyi eszközök a TL-ellátás lakóingatlanjaiban: férőhely szerinti ágy, szék, szekrény; lakóegységenként asztal, ülőgarnitúra, televízió, számítógép, mosógép, magnó; konyhai eszközök, tűzhely, mikrohullámú sütő, függönyök, szőnyegek, lehetőség szerint a leendő lakók igényei, kérései alapján, illetve saját tulajdonú berendezések, személyes tárgyak figyelembevételével. Az eszközbeszerzés során figyelembe kell venni a lakók speciális igényeit (akadálymentesítés, segédeszközök használata, tárolása), továbbá fontos, hogy az eszközök, berendezések a személyes biztonság növelése mellett növeljék a lakók komfortérzetét is. A lakóingatlanok kialakításakor tervezési szempont lehet a lakó egyéni ízlése, egyedi kérése, a hozzátartozókkal, gondnokokkal való egyeztetés saját – a

lakhatásba hozható – források, eszközök bevonásáról, melynek célja az ingatlan otthonosabbá tétele, a lakó kompetenciájának növelése az új lakásban.

- Gépjárművásárlás a TL-szállítás szolgáltatási elem intézményen belüli feladatellátása esetén.

Tartalékkeret

- A költségek becsléséhez képest további költségek generálódhatnak a kivitelezés folyamán is, ezért ajánlott az ingatlan létesítésre tervezett összköltség 5-8%-ának megfelelő tartalékot tervezni. Amennyiben a kiváltás pályázati forrásból valósul meg, a költségek tervezésekor figyelembe kell venni az elszámolható költségek körét és a százalékos vagy összegszerűen meghatározott korlátokat.

A kiváltás megvalósításához szükséges humánerőforrás-szükséglet

A meglévő intézményi struktúra támogatott lakhatás ellátási formára való felkészítése számos többletfeladatot, ezáltal többletmunkát igényel. Az IFKT-módszertan egyes moduljai bemutatják a felméréssel és tervezéssel kapcsolatos többletmunkát jelentő feladatokat. A fenntartó, az intézményvezetés és a Belső Szakmai Team feladata, hogy meghatározza, melyek azok a tervezési és kivitelezési feladatok, amelyekre külső szakértőket kell bevonni, és melyek azok a feladatok, amelyeket intézményi kereteken belül, a belső humán erőforrás átcsoportosításával, többletmunkával kíván megoldani. A kiváltási folyamatról a lakókat és azok hozzátartozóit, támogató hálóját, a munkatársakat, a szűkebb és tágabb értelemben vett környezetet tájékoztatni kell, az ehhez szükséges kommunikációra szánt többletmunka költségeit a kommunikációs tervnek megfelelően kell tervezni. A lakók felmérése, az egyéni kiváltási tervek elkészítése, a lakók felkészítése, képzése szintén jelentős belső munkafeladat többletet jelenthet, még abban az esetben is, ha egyes képzéseket megvásárol az intézmény. A környezeti felmérés módszertana alapján azonosítani kell a TL potenciális ingatlanjainak szolgáltatási lefedettségét, hogy az egyén kiváltása valóban szükségleteinek és igényeinek megfelelően történjen.

Költséggeneráló többletfeladatok belső vagy külső HR-erőforrásból

IFKT-módszertan alkalmazása

- Belső Szakmai Team megalakulása, működtetése (az alábbiakban azonosított költséggeneráló tényezők akkor relevánsak, ha a teamen kívül szükséges további belső vagy külső erőforrás bevonása)

Az intézmény lakóinak felmérése

- A lakók tájékoztatása a kiváltásról, a felmérés céljairól
- A lakók felmérésének tervezése és lebonyolítása
- A lakók személyes támogatása, információnyújtás
- Eredmények elemzése, értékelése

A lakók egyéni kiváltási terve

- A lakók egyéni kiváltásának tervezése
- A lakók felkészítésének tervezése
- A lakók személyes támogatása, információnyújtás
- Készségfejlesztés egyéni és csoportos formában
- Tanítás, új ismeretek elsajátításának betanítása (közlekedés, önellátás)
- A lakók elméleti és gyakorlati felkészítése, képzése
- Segédeszközök beszerzése, használatának tanítása
- Speciális terápia
- Foglalkoztatás tervezése

Az intézmény munkatársainak felmérése

- Munkatársak tájékoztatása a kiváltásról, a felmérés céljairól
- Munkatársak felmérésének tervezése és lebonyolítása
- Eredmények elemzése, értékelése

Intézményi HR Terv

- Új működéssel kapcsolatos dokumentumok (pl. szervezeti működési szabályzat, szakmai program, házi rend) elkészítése

Szolgáltatási környezet felmérése

- Környezeti felmérés tervezése
- Környezeti felmérés megvalósítása (szociális alapellátások, egészségügyi ellátások, közszolgáltatások, közlekedés, szabadidő eltöltésének lehetőségei, kulturális szolgáltatás, oktatási intézmények, foglalkoztatás, érdekvédelmi szervezetek)
- Eredmények elemzése, értékelése

Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv

- Terv elkészítése

Kommunikációs folyamatok felmérése

- Felmérés tervezése
- Felmérés megvalósítása
- Eredmények elemzése, értékelése

Kommunikációs terv

- Kommunikációs stratégia és kommunikációs terv készítése
- Készségfejlesztés, továbbképzés
- Kötelező nyilvánosság biztosítása
- Rendezvények, programok tervezése, lebonyolítása

Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítése

- Elemzések (SWOT, PEST/STEEP, stakeholder (érintettek) elemzése ld. bővebben a tervhez kapcsolódó modulban)
- Stratégiai tervezés, szervezetfejlesztés, szervezeti átalakítás (pl. támogatott lakhatással kapcsolatos célok, misszió, értékek meghatározása)
- Terv elkészítése

Pályázatírás, projektmenedzsmnt, szakmai megvalósítás

Személyi kiadási költségek: A kiváltási szakmai team a tervezés fázisában határozza meg, hogy melyek azok a tervekhez rendelhető munkafeladatok, amelyekre belső munkaerő-kapacitást tud biztosítani, és melyek azok a feladatok, amelyeket külső szakember bevonásával kíván megoldani. A feladatok elvégzéséhez hozzá kell rendelni a megfelelő munkaköröket, ezt összevetve az egyéni munkavállalói tervek eredményeivel (az egyéni tervek elkészítése opcionális elem, ld. *Intézményi HR terv* modul), a munkavállalók kompetenciáival meghatározható azon munkatársak köre, akik bevonhatók a kiváltási folyamat többletmunkát jelentő folyamataiba. A projekt időszakára eső többletmunkát határozott idejű munkaszerződés módosításával lehet a legegyszerűbben ellentételezni. A projektidőszak humánerőforrás-tervezésénél, a többletfeladatok órában való meghatározása, ütemezése segít abban, hogy meg tudjuk határozni a bértöbblet tömegét. Nemcsak a feladattöbblet generál bértömeg-növekedést, hanem a kieső munkaerő esetleges pótlása is.

A már azonosított munkabér többletköltségek számításánál a 2. számú útmutató táblázata nyújt segítséget (munkabér és munkaadót terhelő járulékok).

A belső humán erőforrás bevonása határozott idejű munkaszerződés-módosítással történhet, a munkaköri leírás kiegészítésével az adott időszakra vonatkozóan. A kötelezően elrendelhető túlórák felül a munkatárs munkaideje nem növelhető, az eredeti munkaköri feladatainak egy részét delegálással, helyettesítéssel vagy új munkaerő bevonásával tudjuk biztosítani.

A külső humán erőforrás bevonásának költsége megbízási díj vagy vásárolt szolgáltatás.

Összességében az azonosított többletfeladatok költségelemei:

- humánerőforrás-igény (munkabér és munkaadót terhelő járulékok),

- külső humán erőforrás bevonása esetén szolgáltatásvásárlás (szakember, moderátor, képzés stb.).

A kiváltás és működtetés várható egyéb kiadásai

A kiváltási időszakban keletkező feladattöbblet az intézmény arányosított mértékben rezsiköltséget számolhat el.

Vásárolt szolgáltatás: A kiváltási időszak szakmai munkájának során számos olyan kiadás keletkezik, amelyek költséggeneráló tényezőt jelentenek a meglévő intézményi költségvetéshez képest. Minden olyan feladattöbblet, amit nem belső humán erőforrással old meg az intézmény (például: tanácsadás, képzések, tréningek, környezeti tanulmány), vásárolt szolgáltatásként fog költségtöbbletként megjelenni. Továbbá költséggeneráló, vásárolt szolgáltatás lehet a rendezvények lebonyolítását segítő szolgáltatások, mint például catering kiszervezése, moderátor, fotózás, helyszín bérlése, hirdetések, médiamegjelenés esetleges költségei.

Dologi kiadások:

- A tervezéshez szükséges felmérések és a kiváltási projekt során keletkező adminisztrációs többletfeladatok eszközigénye (papír, toll, nyomtató stb.)
- Informatikai eszközök
- Kommunikációs költségek (telefon, hirdetések, postaköltségek)
- Utazási költség növekedése várható a környezeti felmérés, külső helyszínen történő képzések, foglalkoztatási programok szervezése, ingatlanberuházások lebonyolítása során
- Tanulmányutak, szakmai napok, csereprogramok szervezése
- Képzések, előadások alkalmával felhasznált eszközök, amennyiben ez nem áll az intézmény rendelkezésére
- Kommunikációs anyagok (sajtótermékek, kiadványok, ismertető anyagszükségletei)
- Kommunikációs akadálymentesítés (ez lehet vásárolt szolgáltatás is)
- Rendezvények, képzések dologi költségei (például: vendéglátás, molinó, flipcharttábla stb.)
- Lakók segédeszközigénye

A kiváltási folyamat költséggeneráló tényezői a teljes kiváltási idő alatt értendők. A tervezési időszak feladata annak időbeli ütemezése, ezt követően lehet ütemezni évekre a lebontva a költségeket. A kiváltási folyamathoz tartozó költségtábla a módszertani anyag 2. számú melléklete.

Felnőttképzési engedély (korábban intézményi akkreditáció)

A bentlakásos intézmények hierarchikus rendszeréből való áttérés a TL ellátási struktúrára a lakók és a munkatársak részéről teljesen új szemléletet, attitűdöket, kompetenciákat kíván meg. Az erre való felkészítés elengedhetetlen feltétele olyan képzések, tréningek, érzékenyítések szervezése, amelyek a meglévő képességekre és kompetenciákra építve segítik az új ellátási formára való felkészülést. A felnőttképzési intézmények képzései, azok elérhetőségei csak részben tudják lefedni a felmerülő képzési igényeket. Az egyéni kiváltási tervek és az egyéni munkavállalói tervek összesített eredményei alapján meghatározhatóak azok a képzési igények, amelyek megvalósítása szükséges a kiváltási időszakban. A képzések megszervezhetőek belső képzésékként vagy megvásárolhatóak külső szolgáltatótól. Amennyiben akkreditált képzésekre van igény és ezek a piacon nem elérhetőek, megoldás lehet, ha az intézmény szerez engedélyt felnőttképzésre és a szükséges képzéseket akkreditáltatja.

A felnőttképzési tevékenység folytatásához engedélyezési eljárás lefolytatására van szükség. A vonatkozó szabályokat a 2013. évi felnőttképzési törvény, valamint a 393/2013. (XI. 12.) Kormányrendelet határozza meg. A kérelem benyújtásával egyidejűleg a képző intézmény igazgatási szolgáltatási díjat köteles fizetni. Az engedélyezési eljárás szolgáltatási díjainak mértékét az 56/2013. (XII. 4.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kell alkalmazni.

Szolgáltatási díjak:

A, B, C képzési kör: 103 000 Ft/képzési kör + 68 000 Ft/képzési program
D képzési kör: 23 000 Ft

A nevezett törvény és rendelet alapján 2014. július 15-től a képzési programok előzetes minősítésére van szükség. A képzési programok előminősítését azon szakértő végezheti, aki szerepel az NSZFH által vezetett szakértői listán, és akinek a felnőttképzési szakértői vagy felnőttképzési programszakértői nyilvántartásban szereplő szakterülete igazodik a képzési program szakmai tartalmához.

A képzési előminősítési díj:

Képzési program készítése előminősítéssel: 60 000–150 000 Ft (az ár függ a modulok számától)

Képzési program előminősítése: 30 000-60 000 Ft

Az NSZFH (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal) az engedély megadásáról – minimum két szakértő kirendelésével lefolytatott helyszíni szemlét követően – 60 napon belül dönt.

Felnőttképzési tevékenység csak határozatlan időre szóló engedély birtokában végezhető.

Szociális kreditpontot adó képzések megvalósításának feltétele:

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára 2001-től került bevezetésre a kötelező szakmai továbbképzés, melyet az **1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 92/D §-a szabályoz**, a részletes szabályokat a hatályos **9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet** tartalmazza.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény 92/D § szabályozza a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzésére vonatkozó törvényi előírásokat, a továbbképzésre vonatkozó részletes szabályokat a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló hatályos 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet tartalmazza (a rendelet változása befolyásolhatja az alábbi információkat).

- A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (a továbbiakban: Főigazgatóság) a hatályos 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról (a továbbiakban: rendelet) 4. § (4) bekezdése alapján – közzéteszi a továbbképzési programok minősítése iránti kérelem benyújtására szolgáló adatlapot és a minősítési díjat.
- A minősítési kérelmet 3 példányban kell benyújtani a Főigazgatóság részére.
- A továbbképzési program minősítési díja:
 - o Továbbképzés céljából szervezett tanfolyam és szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás esetén: A közalkalmazottak részére a központi költségvetésről szóló törvényben meghatározott, az „A” fizetési osztály első fizetési fokozata szerinti garantált illetmény összegének (alapdíj) 70%-a, azaz: 48 300Ft.
 - o Szakmai tanácskozás, hazai vagy külföldi tanulmányút, illetve szakmai műhely esetén: az alapdíj 30%-a, azaz: 20 700Ft.
 - o A minősítési díj visszafizetésére nincs mód!

Költségeneráló tényezők

- Igazgatási szolgáltatási díj
- Képzési előminősítési díj
- Továbbképzési programok minősítésének díja

A képzések lebonyolításának költségei a kiváltási folyamatban tervezett költségek között jelennek meg.

Fejlesztő foglalkoztatás (szociális szolgáltatás) nyilvántartásba vétele

A TL egyik alapvető célkitűzése a kiváltani kívánt célcsoport foglalkoztatásának növelése. A lakók önálló életvitelének kialakításánál a foglalkoztatáshoz való hozzáférés biztosítása a TL egyik alapfeladata. A környezeti felmérés, a külső szolgáltató által biztosított foglalkoztatási lehetőségek azonosítása és a foglalkoztatási szükségletek felmérése alapján az intézmény maga is létesíthet fejlesztő foglalkoztatást. A fejlesztő foglalkoztatás az állam által kijelölt szerv (SZGYF) kötelező feladata.

A szociális törvényben a szociális foglalkoztatást felváltja a fejlesztő foglalkoztatás.

A fejlesztő foglalkoztatás célja a gondozási, fejlesztési, illetve rehabilitációs tervben foglaltak szerint az egyén egészségi állapotának, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelő fejlesztési és foglalkoztatási szolgáltatás biztosítása útján az egyén felkészítése az önálló munkavégzésre vagy a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre. A **fejlesztő foglalkoztatás önálló szociális szolgáltatásként jelenik meg.**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerint:

Fejlesztő foglalkoztatás⁷⁶

99/B. § (1) A fejlesztő foglalkoztatás célja a gondozási, fejlesztési, illetve rehabilitációs tervben foglaltak szerint az egyén egészségi állapotának, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelő fejlesztési és foglalkoztatási szolgáltatás biztosítása útján, az egyén felkészítése az önálló munkavégzésre vagy a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre.

(2) Fejlesztő foglalkoztatásban részesülhet a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséig az, aki intézményi jogviszonya alapján a) közösségi alapellátást, b) támogató szolgáltatást, c) nappali ellátást, d) átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátást, e) ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátást, f) rehabilitációs intézményi ellátást, g) lakóotthoni ellátást vagy h) támogatott lakhatást vesz igénybe.

A fejlesztő foglalkoztatás finanszírozásának egyes szabályai:

130. § A fejlesztő foglalkoztatás fenntartója a fejlesztő foglalkoztatás keretében foglalkoztatott személy után kapott támogatást fejlesztési **foglalkoztatási díjra, bér jellegű kifizetésekre, a foglalkoztatáshoz kapcsolódó személyi és dologi kiadásokra, valamint tárgyszerzőkbeszerzésekre, beruházásra és munkahelyteremtésre fordíthatja.**

138. § (2) A fejlesztő foglalkoztatás állami támogatásának az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2016. évi CLXVI. törvénnyel megállapított 131/A. §-ban foglalt szabályait a **2017. április 1-jétől járó állami támogatásra kell először alkalmazni** azzal, hogy a 2017. évi fajlagos támogatási összeget nem a központi költségvetésről szóló törvény állapítja meg.

A működés nyilvántartásba vétele a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet szerint történik.

Fejlesztő foglalkoztatás esetén az engedélyes bejegyzése vagy adatközlés iránti, 2017. április 1-jét megelőzően indult eljárást az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú kormányrendeletek módosításáról szóló 448/2016. (XII. 19.) Korm. rendelettel megállapított szabályok alapján kell lefolytatni, ha az engedélyes működésének kezdő időpontja, illetve az az időpont, amelytől kezdődően az engedélyes az adatközlésnek megfelelően működtethető, 2017. március 31-ét követően van.

Az eljárásban a fenntartónak fejlesztő foglalkoztatást nyújtó **új engedélyes esetén bejegyzésre, a fejlesztő foglalkoztatás már működő engedélyeshez történő integrálása esetén adatközlésre irányuló kérelmet kell benyújtania.**

Az engedélyes bejegyzése iránti kérelemhez a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló **369/2013. (X. 24.) Korm. rendeletben előírt dokumentumokat szükséges csatolni.**

Fejlesztő foglalkoztatás esetén továbbá csatolni kell

- a foglalkoztatási hely tulajdoni lapjának másolatát, továbbá – ha a tulajdoni lap a használat jogcímét nem igazolja – a használati jogcímét bizonyító egyéb okirat másolatát,
- az előzetes szakhatósági hozzájárulást, ha a fenntartó beszerezte,
- a fejlesztő foglalkoztatás keretében végzett tevékenység megkezdéséhez szükséges hatósági engedély másolatát vagy a bejelentés teljesítését igazoló okirat másolatát, ha a tevékenység csak hatósági engedéllyel vagy bejelentési kötelezettség teljesítése esetén végezhető.

⁷⁶Hatályos: 2017. április 1-től Beiktatta: 2016. évi CLXVI. törvény, Magyar Közlöny 2016. évi 208. szám (XII.19.)

A bejegyzéshez szükséges szakhatósági engedély:

A 369/2013. Korm. rendelet 19. § (3b) bekezdése alapján a foglalkoztatási hely címe szerint illetékes, első fokon eljáró tűzvédelmi szakhatóság került kijelölésre szakhatóságként. Ezen felül az 5. számú melléklet szerint meghatározott – speciális munkaterületek esetén a vonatkozó jogszabályok szerinti – hatósági engedélyk, illetve bejelentések szükségesek. (pl. ha gyógyszerterát takarít, akkor speciális engedély szükséges lehet).

A foglalkoztatási helyek nem kötelezően önálló engedélyes telephelyek lesznek, hanem a fejlesztő foglalkoztatás szolgáltatás hatósági bejegyzésben kerülnek felsorolásra a különböző telephelyek, noha a foglalkoztató dönthet úgy is, hogy minden telephelyre külön kéri a nyilvántartásba vételt. Abban az esetben, ha csak szerződéses alapon jön létre a munkavégzés helyszíne (pl. takarítás különböző helyszíneken), akkor nem kell telephelyként engedélyeztetni a helyszínt. A nyilvántartásba vételi kérelemben értelemszerűen ez a helyszín nem szerepel, de a foglalkoztató köt szerződést a telephely működtetőjével. Itt fontos megjegyezni, hogy a külső helyszíneken történő foglalkoztatásnál is különös figyelmet kell fordítani a szocializációs és egyéb képességek fejlesztésére. Egy nyilvántartásba vételi kérelemhez több telephely is tartozhat, de külön is lehet engedélyeztetni a helyszíneket. Eddig csak a férőhely engedély határáig lehetett létszámgengedélyt kérni. Az előzőek miatt most akár ez bővíülhet, más telephely bevonásával.⁷⁷

A fejlesztő foglalkoztatás hatósági nyilvántartásba vétele illetékmentes.

Tekintettel arra, hogy a fejlesztő foglalkoztatás 2017. április 1-jét követően önálló szociális szolgáltatásként jelenik meg az Szt.-ben és ezzel párhuzamosan a szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai létszámnorma pedig a kihirdetés alatt álló, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet módosításában kerül rendezésre, a fejlesztő foglalkoztatás keretében dolgozó segítő szakemberek is beleszámítanak az ágazati pótlék rendszerbe.

Fejlesztő foglalkoztatás megvalósításának felmerülő költséggeneráló tényezői

- Helyszín, helyiség beruházási költsége
- Helyszín rezsiköltsége
- Bérleti díj
- HR-igény költsége
- Tárgyi feltételek biztosítása (jogszabályban meghatározottak szerint)
- Tevékenység biztosításához szükséges eszközök beszerzése

Összefoglalóan az azonosított többletköltségek lehetnek:

- Eszközbeszerzések (képzések eszközigénye, adminisztrációs eszközök stb.)
- Adminisztrációs költség
- Útiköltség, szállásköltség
- Kommunikációs költségek (telefon stb.)
- Képzések, tréningek, programok helyszínének bérleti díja
- Vendéglátás költségei
- Szolgáltatásvásárlás
- Igazgatási szolgáltatási díj
- Képzési előminősítési díj
- Továbbképzési programok minősítésének díja
- Foglalkoztatás tervezésének, engedélyeztetésének és működtetésének költségei

⁷⁷ http://szocialisportal.hu/documents/10181/97592/2017_01_26_fejlesztofoglalkozas_gyik.pdf/0db54c54-0657-8432-ba85-8a6929897f94

A támogatott lakhatás működési költségterve

A bentlakásos intézményi struktúra az állami támogatás terhére a teljes körű ellátást nyújt, a szolgáltatások (ellátási feladatok) költségeit a lakók között fajlagosan egyenlő arányban (fejkvóta alapján), a valós szükségleteket figyelembe kívül hagyva tervezte.

A TL költségvetési tervezésének elengedhetetlen feltétele az IFKT-módszerter szerint elvégzett felmérések, és az elkészített tervek értékelése és elemzése, valamint az a célkitűzés, hogy az igénybevevő éppen annyi támogatást kapjon, amennyi szükségletei, igényeire kielégítésére elegendő. Az új ellátási formának költségvetését alapvetően befolyásolhatja az új intézményi struktúrában megvalósítható szolgáltatások köre, a lakók kiváltási tervében azonosított szükségletek összetétele, a szükségletekhez kapcsolódó szolgáltatások humán erőforrás igénye, a szolgáltatások környezeti lefedettsége.

Az új ellátási forma költségelemei és költséghelyei megegyeznek a bentlakásos intézményekben tervezett költségek fajtáival. Lehetnek költségek, amelyek nem fognak különösebben eltérni a már eddig is tervezett költségek mértékétől, és lesznek olyanok, amelyek merőben új tervezést igényelnek. Vannak olyan tevékenységek, amelyek nem tartoznak közvetlenül az ellátási tevékenységek körébe, ilyenek például az intézményvezetés, gazdasági részleg tevékenységei és a munkavégzésükhöz rendelhető dologi kiadások összessége, ami egyébként az intézményi költségek viszonylag kisebb hányadát teszik ki. A szolgáltatásnyújtás során végzett feladatoknak, tevékenységeknek azonban meghatározható a minősége (hozzárendelt munkakör és végzettség szerint) és mennyisége (valós szükséglet), a hozzárendelt költségeket alapvetően meghatározza a szolgáltatás nyújtásának módja. Ha a TL szolgáltatásait eltérő módon és mennyiségben nyújtjuk, fontos meghatározni, hogy mely tevékenységek mennyibe kerülnek, ebből lesz kiszámítható az adott igénybevevő tényleges ellátásának költsége. Ez kihatással lesz a lakó által fizetett térítési díj mértékére is. A térítési díj számításának alapja nem fed le minden intézményi szolgáltatást, ezért annak átláthatósága érdekében ebben a fejezetben előbb kerül sor az ellátás által nyújtott szolgáltatások költségeinek azonosítására, annak elemzésére. A TL humán erőforrás-tervezését, a dologi költségek alakulását szintén alapvetően meghatározza az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre. A kiszereződött szolgáltatások költségeinek emelkedésével arányosan csökkenthetők az intézmény személyi és dologi jellegű kiadásai.

A TL működéséhez és annak fenntartásához kapcsolódó rövid és hosszú távú költségtervnek elemei

Bevételek

Térítési díj

Támogatott lakhatás az alapvizsgálatot és a komplex szükségletfelmérést követően, az ennek alapján elkészített egyéni szolgáltatási terv alapján nyújtható az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 12/A. § alapján.

Az intézményi térítési díj támogatott lakhatás esetén külön kerül meghatározásra a lakhatási szolgáltatásra és a szolgáltatási elemekre.

9/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

25. § (1) A támogatott lakhatás személyi térítési díja

a) a 28. § (4) bekezdése szerinti lakhatási költségekből és

b) a komplex szükségletfelmérés alapján az Szt. 75. § (1) bekezdés d) pontja szerint igénybe vett egyéb szolgáltatások térítési díjából adódik össze.

(3) A támogatott lakhatás személyi térítési díja akkor érheti el az Szt. 117. § (2a) bekezdés szerinti mértéket, ha az ellátottnak a komplex szükségletfelmérés eredményeként az Szt. 67. § (1) bekezdése szerinti teljes körű ellátást kell nyújtani.

3. § (1) Az intézményi térítési díjat és a személyi térítési díjat (...) g) a támogatott lakhatásban igénybe vett, az Szt. 75. § (1) bekezdés d) pont db) alpontja szerinti esetben ellátási napra, dh) pontja szerinti esetben szállítási kilométerre, da), dc)-dg) és di) alpontja szerinti esetben órára vetítve kell meghatározni.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 25. § (1) bekezdés értelmében a személyi térítési díj meghatározásánál az Szt. 75. § (1) bekezdés d.) pontjában felsorolt szolgáltatások költségei vehetők figyelembe. A térítési díj összege függ a lakó szükségletfelmérése alapján igényelt szolgáltatásoktól.

A komplex szükségletfelmérés szerinti szolgáltatások térítési díja:

Az intézményi térítési díjat és a személyi térítési díjat a támogatott lakhatásban:

- ellátási napra vetítve kell meghatározni → étkeztetés
- szállítási kilométerre vetítve kell meghatározni → szállítás
- órára vetítve kell meghatározni → felügyelet, gondozás, készségfejlesztés, tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás esetén.

A szolgáltatási elemeket a fenntartó

- szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel a szolgáltatási elem nyújtására kötött megállapodás útján (az Szt. meghatározza, hogy mely szolgáltatási elem vonatkozásában mely alapszolgáltatás vagy egyéb szolgáltatás releváns),
- a támogatott lakhatás részeként, a szakmai létszám és tárgyi feltételek teljesítésével,
- saját fenntartásában álló szociális szolgáltatások útján (az Szt. meghatározza, hogy mely szolgáltatási elem vonatkozásában mely alapszolgáltatás vagy egyéb szolgáltatás releváns),
- a szolgáltatási elemekre kiterjedő tevékenységi köre szerinti, a szolgáltatói nyilvántartásba jogerősen bejegyzett szervezet útján,
- az intézményi szolgáltatások intézményen kívüli szervezet által történő ellátásának szabályai szerint biztosíthatja.

Nagyon fontos, hogy a térítési díjjat a támogatott lakhatás fenntartója fogja megállapítani, és a személyi térítési díjjat az igénybevevő a TL-fenntartónak fizeti meg. (Azaz akkor sem az alapszolgáltatásban, ha a fenntartó az adott szolgáltatási elemet kisserződés útján biztosítja.) Az igénybe vett alapszolgáltatások térítési díjának legmagasabb mértékére (30%-os szabály) NEM kell alkalmazni!

A térítési díj megállapításának szabályai egységesek, függetlenül attól hogy az adott szolgáltatást a TL-fenntartó kisserződi-e vagy saját fenntartásban biztosítja!

A költségvetési törvény szerint a támogatott lakhatást igénybevevő után a fenntartó nem jogosult állami támogatásra az alapszolgáltatások tekintetében, így a bevétel szempontjából indifferens, hogy szolgáltatási elemként vagy önálló működési engedéllyel alapszolgáltatásként tartja fent.

A források oldaláról indifferens, hogy az intézmény melyik megoldást választja (maga nyújtja vagy kisserződi a szolgáltatást), a saját lakói után nem vehet igénybe más jogcímen járó állami támogatást. Az adott szolgáltatás biztosításának ellenértékét a támogatott lakhatás fenntartója a TL költségvetési támogatási összegéből adja át (megállapodás keretében) a külső szolgáltatónak, ez jogszabályilag nem meghatározott, hogy mekkora összeg (általában az irányadó alapszolgáltatás költségvetési támogatási összegéhez igazodik).

A lakó külső szolgáltató igénybevétele esetén is a támogatott lakhatásban rendelkezik jogviszonnyal. A lakók a külső szolgáltató által nyújtott ellátás igénybevételeért is a támogatott lakhatást biztosító intézménynek fizetnek térítési díjat.

A költségvetésben ez dologi kiadást fog jelenteni. A személyi, tárgyi feltételeket a külső szolgáltató biztosítja.

TL ellátási forma kötelezően nyújtandó (a térítési díj alapját képező) szolgáltatásai

A támogatott lakhatás az önálló életvitel segítése érdekében végzett esetvitel és hozzáférés biztosítása (szolgáltatások, társadalmi színterek) mellett a következő kötelező szolgáltatási elemeket nyújtja, nyújthatja:

- **Lakhatási szolgáltatás**

A lakóingatlan egy főre eső rezsiköltségét az ingatlanba költözők számával kell osztani.

- **Felügyelet**

A felügyeletet biztosító bérköltségeként jelenik meg. A szolgáltatási elemet jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, nappali ellátás, támogató szolgálat is nyújthatja megállapodás keretében.

- **Étkeztetés**

Az étkeztetés biztosítása történhet a szolgáltató által. Ebben az esetben a várható költség nem változik, a szolgáltatás költsége a napi étkezési díj szorzata az étkezési napok számával. A szolgáltatás nyújtása megjelenik a lakó térítési díjában. Ennek várható napi normaköltsége 6-800 forint. Ha az intézmény csak a napi egyszeri meleg étkezést biztosítja, akkor csak ez az összeg számolható el költségként, ebben az esetben a reggeli és vacsora biztosítása a TL-ben megoldott, amelynek nyersanyag-szükségletét kell beépíteni az étkeztetés költségébe. Amennyiben az intézmény úgy dönt, hogy nem maga nyújtja továbbra a szolgáltatást, más alapszolgáltatást nyújtó intézménnyel köthet megállapodást, ebben az esetben is megjelenik a lakó térítési díjában a szolgáltatás költsége, melyet az intézmény vásárolt szolgáltatásként fizet meg az étkeztetést biztosító szervezetnek [Szt. 75. §. (3) bekezdésben meghatározott szervezetekkel].

- **Gondozás**

A gondozás szolgáltatásának biztosítása intézményi keretek között elsősorban bérköltségként jelenik meg. A komplex szükségletfelmérés és az egyéni kiváltási terv eredményei alapján a napi gondozási szükségletek óraszámában hozzávetőlegesen meghatározhatóak (bár ennek tervezésére még nem állnak rendelkezésünkre egyértelmű mérőeszközök), a feladathoz rendelhető munkakörök és azok átlagbére alapján a dologi költségekkel összevonva a szolgáltatás költsége azonosítható. Nappali ellátás keretében intézményen belüli szolgáltatásnyújtás esetén a szolgáltatás költsége a HR és a dologi költségek összessége. Amennyiben a szolgáltatási feladat ellátását az étkeztetésnél leírtak szerinti kiszereződéses módon, nem az intézmény nyújtja, abban az esetben a szolgáltatás költségvonzata a hozzáférés biztosításának HR-költsége lesz (óradíjban meghatározható). A szolgáltatási elemet kiszereződéses feladatellátás esetén nappali ellátás, támogató szolgálat, közösségi alapellátás, házi segítségnyújtás is elláthatja, a térítési díj megfizetésének alapja minden esetben óradíj.

- **Készségfejlesztés**

A szolgáltatás biztosítása (nappali ellátás keretében) intézményi keretek között HR-költséggel jár, a komplex szükségletfelmérés eredményeként meghatározott fejlesztési szükségletek fajtái és mennyisége óraszámában meghatározható. A fejlesztésekhez rendelt munkakörök bérköltsége alapján az óradíj tervezhető. Nem szabad figyelmen kívül hagyni a költségek meghatározásánál, hogy a fejlesztések egyénileg vagy csoportosan zajlanak, a csoportos szolgáltatásnyújtás költsége az egyéni fejlesztés csoportlétszámmal osztott hányada lesz. A foglalkozások dologi költségei szintén részarányosan épülnek be a költségekbe, a nappali ellátás napi díjába beépíthetők. A nappali ellátás, közösségi alapellátás vagy támogató szolgálat igénybevételének esetén a kiszereződéses szolgáltatásnyújtás [Szt. 75. § (3) bekezdése] költsége vásárolt szolgáltatásként keletkezik.

- **Tanácsadás**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása intézményi keretek között megoldható az egyén komplex szükségletfelmérése alapján, költsége bérjellegű lesz. A szolgáltatási elemet közösségi alapellátás, nappali ellátás, támogató szolgálat és család- és gyermekjóléti szolgáltatás is nyújthatja megállapodás keretében.

- **Pedagógiai segítségnyújtás**

Intézményi kereteken belül nyújtott ellátás esetén a szolgáltatásnak bérköltség vonzata és dologi költség vonzata lehet. Kiszereződés útján a szolgáltatási elemet nappali ellátás, támogató szolgálat, család- és gyermekjóléti szolgáltatás, illetve gyermekek napközbeni ellátása nyújthatja.

- **Gyógypedagógiai segítségnyújtás**

Támogatott lakhatás részeként itt is szakmai létszám költségével és a tárgyi feltételek teljesítésével nyújthatjuk, megállapodás útján nappali ellátás, támogató szolgálat és család- és gyermekjóléti szolgáltatás végezheti.

- **Szállítás**

Amennyiben az intézmény rendelkezik saját gépjárművel, annak fenntarthatóságát biztosítani tudja, a szolgáltatási elemet maga is nyújthatja. A szállítást kiszereződéssel támogató szolgálat és falugondnoki és tanyagondnoki alapellátás is végezheti.

- **Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**

Intézményen belüli feladatellátás esetén HR-költsége és dologiköltség-vonzata van, de megállapodás útján a szolgáltatást nyújthatja házi segítségnyújtás, nappali ellátás és támogató szolgálat is.

Szolgáltatási elemek, melyeket a TL szolgáltató kizárólag saját fenntartásban nyújthat (azaz nem lehet kiszereződni):

- a lakhatási szolgáltatás,
- az önálló életvitel fenntartása, segítése érdekében a mentálhigiénés, szociális munka körébe tartozó és egyéb támogató technikák alkalmazásával végzett esetvitel,
- a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevételeiben való segítségnyújtás.

Személyi térítési díj szolgáltatásonkénti bontása

A 29/1993. (II.17) 25.§ (1) bekezdés értelmében a személyi térítési díj meghatározásánál az Szt. 75. § (1) bekezdés d) pontjában felsorolt szolgáltatások költségei vehetők figyelembe.

A támogatott lakhatás személyi térítési díja

- lakhatási költségekből (fűtés-, áram-, gáz-, víz- és csatornaszolgáltatásért, szemétszállításért fizetendő díjak együttes összege)
- és a komplex szükségletfelmérés alapján igénybe vett egyéb szolgáltatások (9 szolgáltatási elem az az Szt. 75. § (1) bekezdés d) pontja szerint) térítési díjából adódik össze.

Az intézményvezetés és esetvitel költsége a személyi jellegű kifizetéseknél jelenik meg (esetfelelős bérköltsége, intézményvezető bérköltsége).

- **Lakhatási szolgáltatás térítési díja**

Lakhatási költség alatt a fűtés-, áram-, gáz-, víz- és csatornaszolgáltatásért, szemétszállításért fizetendő díjak együttes összege értendő. A lakó a lakóingatlan rezsiköltségének részarányos (reá eső) részét fizeti meg. A már megvalósult támogatott lakhatások beszámolóí alapján ennek várható összege 6-12 fős ingatlan esetén körülbelül 8-9000 forint. A 12-50 fős ingatlanoknál (lakócentrumoknál) ez az egy főre jutó fajlagos költség, így a fizetendő térítési díj is várhatóan alacsonyabb, míg kisebb létszám mellett várhatóan magasabb lesz.

- **Étkeztetés térítési díja**

- Az étkeztetést ellátási napra vetítve kell meghatározni
- intézményi étkeztetés biztosításával normaköltség alapján,
- intézményi ebéd + reggeli, vacsora nyersanyagköltsége alapján.

Az egy napra jutó térítési díj meghatározása: mely étkezések költsége kerül figyelembevételre – pl. csak az intézmény éttermében elfogyasztott meleg étel (ebéd) vagy a házakban elkészített reggeli, vacsora és hétvégén meleg ebéd nyersanyagköltsége is. Ha az intézmény biztosítja ez utóbbit, akkor célszerű ezzel is számolni.

Étkezési napok száma: attól függően, hogy milyen költségelemekkel számol az intézmény, az étkezési napok száma is változik – csak hétköznapok vagy havi 30 nap.

- **Gondozás, felügyelet, készségfejlesztés, tanácsadás, pedagógiai segítségnyújtás, gyógypedagógiai segítségnyújtás, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás térítési díja**

- Órára vetítve kell meghatározni.

- **Szállítás**

- A térítési díj összege az intézmény gépkocsijának fogyasztásával számolt és a megtett km-ek összege.
- Kiszereződéses szolgáltatásnyújtás esetén a térítési díj összege a támogató szolgálat vagy a falugondnoki és tanyagondnoki szolgálat megállapodásában szereplő Ft/km díjának szorzata a megtett km-rel, figyelembe véve a csoportos szállítás előírásait (osztott km).

31. táblázat – TL térítési díj számítás alapját képező szolgáltatások

Szolgáltatási elem	TL-szolgáltatás maga nyújtja	Térítési díj	Alapszolgáltatások (a TL-szolgáltató saját fenntartásában, vagy más külső fenntartó fenntartásában)	Térítési díj
lakhatás	rezsiköltség	napidíj	nem releváns	X
étkeztetés	HR-igény és élelmezési költség	napidíj	étkeztetés	napidíj
			nappali ellátás	óradíj
gondozás	HR-igény + szolgáltatás tárgyi eszközök	óradíj	házi segítségnyújtás	óradíj
			támogató szolgálat	óradíj
			nappali ellátás	óradíj
			közösségi alapellátás	óradíj
felügyelet	HR-igény + szolgáltatás tárgyi eszközök	óradíj	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	óradíj
			nappali ellátás	óradíj
			támogató szolgálat	óradíj
kétségfejlés	HR-igény + szolgáltatás tárgyi eszközök	óradíj	közösségi alapellátás	óradíj
			nappali ellátás	óradíj
			támogató szolgálat	óradíj
tanácsadás	HR-igény	óradíj	közösségi alapellátás	óradíj
			nappali ellátás	óradíj
			támogató szolgálat	óradíj
			család- és gyermekjóléti szolgáltatás	ingyenes
pedagógiai segítségnyújtás	HR-igény + szolgáltatás tárgyi eszközök	óradíj	nappali ellátás	óradíj
			támogató szolgálat	óradíj
			család- és gyermekjóléti szolgáltatás	ingyenes
			gyermek napközbeni ellátása	ingyenes
gyógypedagógiai	HR-igény + szolgáltatás tárgyi	óradíj	nappali ellátás	óradíj
			támogató szolgálat	óradíj

Szolgáltatási elem	TL-szolgáltatás maga nyújtja	Térítési díj	Alapszolgáltatások (a TL-szolgáltató saját fenntartásában, vagy más külső fenntartó fenntartásában)	Térítési díj
segítségnyújtás	eszközök		család- és gyermekjóléti szolgáltatás	ingyenes
szállítás	gépkocsivezető HR-költsége + üzemanyagköltség	km	támogató szolgálat	km
			falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás	km
háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	HR-igény szolgáltatás + tárgyi eszközök	óradíj	házi segítségnyújtás	óradíj
			nappali ellátás	óradíj
			támogató szolgálat	óradíj

32. táblázat – A TL szolgáltatásonként részletezett személyi térítési díja – számítási segédlet

TL személyi térítési díj számítási tábla/lakó (forintban)					
szolgáltatás		szolgáltatás költsége/nap	szolgáltatás igénybevétele/nap/hó	szolgáltatás s költsége/óra	szolgáltatás igénybevétele/óra/hó
lakhatás	áram				nem releváns
	gáz				
	víz				
	szennyvíz				
	közös költség				
étkeztetés	meleg étel				nem releváns
	hideg étel				
gondozás	béreköltség	nem releváns			
	dologi kiadás				
képzésképzés	béreköltség	nem releváns			
	dologi kiadás				
felügyelet	béreköltség	nem releváns			
	dologi kiadás				
tanácsadás	béreköltség	nem releváns			
	dologi kiadás				
pedagógiai segítségnyújtás	béreköltség	nem releváns			
	dologi kiadás				
gyógypedagógiai segítségnyújtás	béreköltség	nem releváns			
	dologi kiadás				
háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	béreköltség	nem releváns			
	dologi kiadás				

TL személyi térítési díj számítási tábla/lakó (forintban)				
			szállítás km díja	szállított km
szállítás	béreköltség	nem releváns		
	üzemeltetési költség kiadás			
összesen				
szolgáltatások díja megállapodás szerint forintban				
kiszereződés útján történő szolgáltatás útján nyújtott szolgáltatások köre	étkeztetés	napidíj	napidíj * nap/hó	
	házi segítségnyújtás	óradíj	óradíj*óra/hó	
	nappali ellátás	óradíj	óradíj*óra/hó	
	közösségi alapellátás	óradíj	óradíj*óra/hó	
	falugondnoki és tanyagondnoki ellátás	km díj	km díj*km/hó	
	támogató szolgálat	óradíj + km díj	óradíj*óra/hó + km díj*km/hó	
összesen				
nyújtott vagy kiszereződött szolgáltatások alapján fizetendő térítési díj havi összege				
lakó jövedelme				
lakó jövedelmének változása				
lakó jövedelmének 80%-a (térítési díj maximuma)				

A TL költségvetési számításának táblázata a 3. számú útmutató, amely a személyi és dologi kiadásokat fenntartói kiadásokra és lakóingatlanok szerinti bontásra tagolja. A lakóingatlanok számával a táblázat bővíthető. Fontos szempont az önköltség megállapításánál az ingatlanok szerinti költségazonosítás. A lakóegységek önköltségét a fenntartói költségek arányos eloszlása növeli.

Távollét

(1) Az ellátott két hónapot meg nem haladó távollét idejére – a rehabilitációs célú lakóotthoni ellátás és a támogatott lakhatás kivételével – a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 20%-át kell fizetni. A távolléti napok naptári éves szinten összesíthetők.

(2) Az ellátott két hónapot meghaladó távolléte idejére – a rehabilitációs célú lakóotthoni ellátás és a támogatott lakhatás kivételével –

a) az egészségügyi intézményben történő kezelésének időtartama alatt, a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 40%-át,

b) az a) pontban nem említett esetben a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 60%-át kell fizetni. [29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról 28. §]

Állami támogatások, bevételek

Állami (SZGYF) fenntartású, feladatellátási kötelezettség esetén a támogatás nem „fejkvóta” alapján történik, a támogatás mértéke eltérő az intézmények között, az adott intézmény működtetési költségeinek függvénye a finanszírozás mértéke. (Szt. 88. §)

Nem állami fenntartók finanszírozása esetén a központi költségvetés, valamint a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kjt.), továbbá egyéb, a kereteket meghatározó jogszabályok alapján elismert átlagbéalapú feladathoz kötött támogatást biztosít a bentlakást nyújtó szociális – kivéve hajléktalanok átmeneti intézményei – és gyermekvédelmi szakellátási intézmény nem állami fenntartói részére. (8. melléklet a 2016. évi XC. törvényhez)

A szakmai dolgozók átlagbére alapján számított béalapú támogatás alapja: 2 606 040 Ft/év/foglalkoztatott.

Az ellátottak számának meghatározása során a tervezéskor az intézményben ellátottak éves becsült gondozási napjainak számát 365-tel kell osztani, az elszámolásnál az ellátottak gondozási napokra vonatkozó nyilvántartása szerint összesített éves gondozási napok számát 365-tel kell osztani.

A számított szakmai munkatárs létszám meghatározása

$$Gsz = L_1 / 4$$

ahol:

Gsz = 2017. évre számított szakmai munkatársak létszáma két tizedesre kerekítve,

L_1 = adott évre az a) alpont szerinti összes ellátotti létszám.

c) *A szolgáltatásokhoz kapcsolódó támogatás éves összegének (T) meghatározása*

$$T = Gsz * Ksz_1 * 2\,606\,040$$

ahol:

Ksz_1 = a szolgáltatás biztosításához kapcsolódó korrekciós szorzószám, szolgáltatásonként

(8. melléklet a 2016. évi XC. törvényhez)

A támogatott lakhatás korrekciós szorzószáma:

- támogatott lakhatás fogyatékos személyek részére: 1,35
- támogatott lakhatás pszichiátriai betegek részére: 0,96
- támogatott lakhatás szenvedélybetegek részére: 0,96

33. táblázat – Támogatott lakhatás finanszírozása fenntartótípusonként

Fenntartótípus	Feladatellátási kötelezettség	Finanszírozás	Joghelyek, megjegyzés
Állam (SZGYF)	+	+	feladatellátási kötelezettség [Szt. 88. §] finanszírozás [költségvetési tv. XX. EMMI] Megjegyzés: nem „fejkvóta” alapján történik a finanszírozás.
Települési önkormányzat	-	-	Megjegyzés: az önkormányzat önként vállalt feladat keretében nyújthat támogatott lakhatást, de finanszírozást nem rendel hozzá a költségvetési tv.

Fenntartótípus	Feladatellátási kötelezettség	Finanszírozás	Joghelyek, megjegyzés
Civil fenntartó	-	+	finanszírozás [kötségvetési tv. 43. §, illetve 9. melléklet] Azaz egy fogyatékos személy ellátott után járó állami támogatás támogatott lakhatás esetében: 879 538,5 Ft [651 510 * 1,35 = 879 538,5]
Egyházi fenntartó	-	+	finanszírozás [kötségvetési tv. 9. melléklet] A fentiekén túl még kiegészítő támogatást kap a költségvetési törvény alapján, melynek mértéke a támogatás 71,4%-a (azaz ennyivel több támogatást kap).
Gazdasági társaság, vállalkozás	-	+	finanszírozás [kötségvetési tv. 9. melléklet] Megjegyzés: a gazdasági társaságot – ide nem értve a nonprofit gazdasági társaságot – és egyéni vállalkozót a támogatás 30%-ának megfelelő támogatás illeti meg (azaz ennyivel kevesebb támogatást kap).

Összefoglalóan a támogatott lakhatás szolgáltatás költségvetését befolyásoló tényezők:

A) Valamely szolgáltatás kiszerezése esetén:

- Ebben az esetben a támogatott lakhatás fenntartója külső szervezettel megállapodás révén kíván valamely TL keretébe tartozó szolgáltatást biztosítani.
- A források oldaláról az intézmény nem vehet igénybe más jogcímen járó állami támogatást és a térítési díj is azonos összegű.
- Az adott szolgáltatás biztosításának ellenértékét a támogatott lakhatás fenntartója a TL költségvetési támogatási összegéből adja át (megállapodás keretében) a külső szolgáltatónak (ez jogszabályilag nem meghatározott, hogy mekkora összeg, általában az irányadó alapszolgáltatáshoz igazodik).
- A lakók a külső szolgáltató által nyújtott ellátás igénybevételéért is a támogatott lakhatást biztosító intézménynek (nem a külső szolgáltatónak) fizetnek térítési díjat.
- A költségvetésben ez dologi kiadást fog jelenteni.
- A személyi, tárgyi feltételeket a külső szolgáltató biztosítja ezek költségei a külső szolgáltatónál jelennek meg.

B) Saját fenntartásban álló (már meglévő) szociális szolgáltatás bevonása esetén:

- Az alapszolgáltatás költségvetését külön kerül megtervezésre.
- Térítési díj mind a saját lakóktól, mind a külső tagoktól kérhető az adott ellátásra vonatkozó szabályozás figyelembevételével.
- A lakók a saját fenntartású szolgáltató bevonása esetén is a támogatott lakhatást biztosító intézménynek fizetnek térítési díjat.
- A személyi, tárgyi feltételeket a saját fenntartású szolgáltató biztosítja.

C) Saját fenntartásban a szolgáltatás támogatott lakhatás részeként történő biztosításának lehetősége:

- Ez esetben a fenntartó a támogatott lakhatás keretében maga oldja meg a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételeit.
- A költségvetés kiadási oldalának tervezésekor ennek a bér- és dologi költségeit kell figyelembe venni.

D) Hozzáférés érdekében történő együttműködés lehetősége:

- A TL-fenntartó ezért nem kérhet külön térítési díjat.
- Nincs pénzmozgás a két szolgáltató között csak együttműködés.

E) Saját fenntartásban nem támogatott lakhatás részeként (külön jogszabály, külön engedély, külön finanszírozás) szerinti szolgáltatás létrehozásának lehetősége:

- Saját fenntartásban a támogatott lakhatást tervező intézmény/szolgáltató külön jogszabály szerinti működési engedély alapján (pl. engedély szakápolásra, engedély akkreditált foglalkoztatásra).
- A személyi és tárgyi feltételeket a fenntartónak kell biztosítania! (Nagy beruházási igény.)
- Vizsgálni kell, hogy pályázat vagy bármely forrás biztosít-e forrást a szolgáltatás létrehozására.
- Finanszírozás az adott ágazati szabályok és támogatási konstrukció szerint.

Kiadások

Személyi jellegű kiadások

A személyi jellegű kiadások tervezéséhez az 1. számú melléklet nyújt segítséget. Az új ellátási forma, a szolgáltatásnyújtás új munkakörei – esetfelelős, kísérő támogatást biztosító munkatárs – azonban az SzMSz újragondolását, a szervezeti struktúra átalakítását teszik szükségessé. A HR-terv, a környezeti felmérés, a lakók egyéni kiváltási terve, a komplex szükségletfelmérés alapján összeállított szolgáltatási portfólió meghatározó az intézmény belső humán erőforrásának igénye szempontjából. Az új munkakörök kialakításánál számos szempont érvényesül. A munkatársak felmérése, lakhelye, kompetenciái, az ingatlanok elhelyezkedése, a lakók valós szükségletei és az intézmény által nyújtani kívánt szolgáltatások összessége meghatározza az intézmény belső humán erőforrás-igényét. Amennyiben az intézmény több szolgáltatás esetében is a kiszervezés mellett dönt, valószínűsíthető, hogy egyes munkakörök esetében leépítésre lesz szükség. Ebben az esetben számolni kell a végkielégítések költségével is. A TL első éveiben a szolgáltatások volumenére várhatóan magasabb lesz a szükséglet, a lakók várható önellátási képességének javulása esetén a HR-kapacitás folyamatosan változhat.

A TL által nyújtott szolgáltatásban meghatározott személyi feltételek (1/2000. SzCsM rendelet 110/G. §) alapján az esetfelelős felel az egyéni szolgáltatási tervekben meghatározott célokért, az egyén képességeinek, nehézségeinek, valós szükségleteinek, mindennapi életének figyelembevételével, döntéseinek támogatásával és a segítői team munkájának koordinálásával. Egy esetfelelőshöz egyszerre maximum 12 ellátott tartozhat. Az esetfelelős kompetenciái közé tartozik a lakó képességeiről, nehézségeiről, mindennapi életéről, az általa ténylegesen igényelt segítségről szóló szolgáltatási terv elkészítése, az egyéni esetkezelés, a lakó döntéseinek támogatására; a segítői munkát végző csoport munkájának koordinálására. A kísérő támogatást biztosító munkatársak feladata az igénybevevő támogatása, napi életvitelének segítése, állapotváltozásának felismerése.

Ha a támogatott lakhatásban az étkeztést saját termeléssel, helyben, akár a lakók által elkészített ételekkel nem lehet megoldani, az intézmény az étkeztetési szolgáltatást továbbra is intézményi keretek között tudja csak biztosítani, annak kiszervezése megoldható, amennyiben a TL lakóingatlanjai nincsenek nagyon messze az étkeztetés helyszínétől. Ha helyben állítják elő az ételeket, akkor ennek humán erőforrás-szükségletével számolni kell, amennyiben külső szolgáltató biztosítja, ebben az esetben az étkeztetés HR-igénye nem változik.

A lakhatás, lakhatásban nyújtott felügyelet, az intézményi ellátásban gondozási csoportokra (50 fő) számított éjszakai munkarend HR-igénye a TL szolgáltatásnyújtás kezdeti időszakában várhatóan magasabb lesz. Összességében azonban az önellátási képesség növekedésével csökkenni fog a HR-igény.

A gondozás, fejlesztés HR-igényét alapvetően meghatározza az intézmény alapszolgáltatásokkal való kiszereződéseinek a mennyisége. Ennek tervezésénél figyelembe kell venni, hogy a szolgáltatási gyűrű lefedettsége nem feltétlenül jelenti, hogy az alapszolgáltatások esetén elegendő szabad kapacitás is van (férőhely), az sem elhanyagolható tény, hogy a TL lakóira alapszolgáltatás igénybevétele esetén az alapszolgáltatást nyújtó intézmény külön állami támogatásra nem jogosult, így a szolgáltatás állami támogatásának mértékére is igényt tarthat.

Dologi jellegű kiadások

Anyagköltség alatt értjük az összes olyan anyag és alkatrész beszerzését, amely közvetlen az ingatlan üzemeltetését érintő, százezer forint alatti tételnek minősül.

- **Élelmezési anyagköltség** annak függvényében változik, hogy az intézmény az étkeztetési szolgáltatást továbbra is nyújtani fogja vagy kiszereződik, a kiszereződés hány férőhelyet érint.
- **Adminisztrációs költségek** körébe tartoznak az irodaszerek, nyomtatványok és számítástechnikai eszközök tartozékainak (például nyomtatópatron) költsége, amelyek az adminisztrációs tevékenységek elvégzését teszik lehetővé. A TL működésénél ez a költség várhatóan nem fog számottevően változni.
- **Gyógyszerek, segédeszközök költségét** egyrészt egy alap gyógyszerkészlet fenntartása, másrészt a lakók egyéni gyógyszer- és segédeszköz-szükségletei határozzák meg. Százezer forint feletti segédeszköz megvásárlása beruházásnak minősül, ezért ezek a tételek a beruházás költséghelyen szerepelnek.
- **Üzem-, kenő- és fűtőanyagok költségén** elsősorban az intézmény által fenntartott gépjárművek üzemanyagainak költségei értendők. Amennyiben a lakók szállítása alapszolgáltatások keretében saját járművel tervezett, az üzemanyag költsége jelentős növekedést fog mutatni.
- **Tisztítószeres költségei** – a tisztítószeres lakóingatlanokra vonatkozó szabályai alapján átgondolást igényel, hogy a lakók ezt közösen, arányosan maguknak biztosítják, vagy továbbra is az intézmény költségét terheli.
- **Üzemeltetési és fenntartási kiadások**, ami tulajdonképpen nem más, mint az intézmény rezsiköltsége (villamos energia, gázszolgáltatás, víz és csatornadíj, szemétszállítási díj). Amennyiben az intézmény minden eddig használt helyiségét funkcionálisan működtetni fogja, a rezsiköltség emelkedni fog a TL lakóingatlanjainak rezsiköltségével.
- **Beruházások, tárgyi eszközök, egyszeri nagy összegű kiadások** költsége minden olyan tárgyi eszköz vásárlása, ide értve valamennyi eddig azonosított költséghely alá tartozó tételt, melynek értéke meghaladja a százezer forintot. Ezeket az eszközöket minden esetben leltárba kell venni és az értékcsökkenésüket vezetni kell (gépjármű, számítógép, hűtőszekrény, kazán, bútor stb.). Azoknak a tárgyi eszközöknek a beszerzése, amelyek nem képezték a pályázati forrásból megvalósult beszerzések tárgyát, a TL-szolgáltatás megkezdésekor többletköltségként fog megjelenni.
- **Egyéb dologi költség** alakulása a beruházásokhoz hasonlóan a működés megkezdésekor többletköltséget generál.
- **Épületek javításának, karbantartásának költségeinek** alakulása függ az régi intézményi struktúra megmaradó helyiségeinek mennyiségétől. A TL lakóingatlanjai új építés esetén az első években várhatóan nem okoznak költségnövekedést, a javítások költsége garanciális lesz. A vásárolt használt ingatlanoknál várható a költségek növekedése.
- **Gépek, járművek javításának, karbantartásának költségei** az intézmény számítástechnikai, háztartási gépeinek (kazán, számítógép, nyomtató, mosogatógép stb.) és gépjárműveinek javítási költségei. Várható költségemelkedés, a TL új ingatlanjai berendezéseinek, háztartási eszközeinek javítása költségtöbbletet jelenthet. A gépkocsi szállításra való alkalmazása esetén várhatóan növekedni fognak fenntartásának költségei is.
- **Kommunikációs költségek** magukban foglalják a posta-, telefon-, internetköltséget, honlap fenntartásának, üzemeltetésének költségeit. Mindenképpen költséggeneráló tényező, nemcsak a TL szolgáltatási forma megkezdésekor, egyszeri kiadásként, a lakóingatlanokban biztosított szolgáltatások, internet-, telefon-, televízió-előfizetés folyamatos költségtöbbletet jelentenek.
- **Bankköltség** az intézmény számlavezetésének költsége, számottevő változás nem várható.
- **Biztosítási díjak** (például kötelező felelősségbiztosítás a nem állami fenntartású intézmények esetén, ingatlanok biztosítási díja, gépkocsi biztosítása). Az új lakóingatlanok biztosításai kisebb mértékű költségtöbbletet jelentenek.

- **Oktatás, továbbképzés költségei**, melynek tervezése az intézmény továbbképzési tervének figyelembevételével végezhető. A TL-szolgáltatásra való áttérés – amennyiben a kiváltási folyamat képzési hatékonyak voltak – várhatóan nem generál költségtöbbletet.
 - **Utazás, kiküldetés költségei** az alkalmazottak kiküldetéseire fordított költségek, melyek magukban foglalják magának az utazásnak, a kiküldetési időszak (például továbbképzés, szakmai konferencia) étel- és szállás-költségét, napidíját, az idegenforgalmi adót, a munkavállaló saját fenntartású gépjárművének a szervezet érdekében történő használatának költségeit (kiküldetési rendelvénnyel alapján).
- Költséggeneráló tényező, mértéke függ a lakóingatlanok elhelyezkedésétől, a munkatársak lakhelyétől. Alapos átgondolást és tervezést igényel.
- **Lakókra fordított költség** az 1. fejezetben részletezett kiadások költsége, amelyen belül a programok, rendezvények megszervezése továbbra is intézményi feladat, a foglalkozásokra szánt eszközök költségének alakulása függ az intézmény által nyújtandó fejlesztő foglalkozások körétől.
 - **Vásárolt szolgáltatások költsége** újratervezést igényel, a kiszűrt szolgáltatások költsége jelentős költséggeneráló tényező lehet. A komplex szükségletfelmérés költségét a fenntartó viseli, a szakértői díj mértékét a jogalkotó nem rendelkezik. A már megvalósult komplex szükségletfelmérések alapján várható szakértői díj mértéke húszezer forint lakónként, felmérésenként.

A kiváltott ingatlan lehetséges hasznosítási formái

A TL megvalósítását követően valószínűsíthető, hogy az intézmény bizonyos épületei funkció nélkül maradnak. Ezek az épületek vagy értékesítésre kerülnek, vagy ellenkező esetben szükségszerű annak tervezése, hogy miként lehet átalakítással, átépítéssel hasznosítani, funkcionálisan használni. Amennyiben az épületrész alkalmas képzések, oktatások, rendezvények megvalósítására, érdemes azokat kiadni. Ha a fenntartó rendelkezik akkreditált képzésekkel, foglalkoztatási engedéllyel, úgy érdemes egyeztetés útján ezekkel az épületekkel, vagy épületrészekkel közösen tervezni. A fenntartó által nyújtott szociális alapszolgáltatások köre is bővíthető a nem használt ingatlanokban, ennek feltétele a kapacitás befogadás engedélyezése. Az ingatlan hasznosításának tervezéséhez a környezeti felmérés eredményeinek elemzése, a település szolgáltatási lefedettségének alapos ismerete szükséges.

Cash-flow terv

A költségvetés tervezésének lényeges eleme a tevékenységek által generált pénzáramlások meghatározása. Az intézményi működés biztosítását elsősorban a rövid lejáratú fizetőképesség, a likviditás határozza meg. A pénzforrások felhasználásának folyamata adott időszakra vetítve tervezést igényel.

Cash-flow-t befolyásoló elemek

- Állami (normatív) támogatások beérkezésének várható ideje
- Pályázati források beérkezésének várható ideje
- Előleg érkezése, beruházásnál áfastatusztól függően fordított adózás
- Térítési díjak beérkezésének várható ideje
- Vállalkozási tevékenységek bevétele
- Intézményi ingatlanok eladásának összege
- Intézményi ingatlanok bérbeadásának árbevétele
- Áfaköteles tevékenységek adóbefizetési kötelezettsége
- Áfa-visszaigénylések ideje
- Üzemeltetési kiadások ütemezése
- Bérköltség kiáramlásának ideje
- Közbeszerzés menete
- Kintlévőségek (pl. térítésidő-tartozások)
- Férőhely-kapacitáskihasználtság mértéke
- Ingatlanvásárlások összege
- Ingatlanfelújítások költsége
- Tárgyi eszközök (nagyobb értékű) beszerzése

- Halasztott fizetések (szakértői díjak, építési vállalkozási díjak)
- Vásárolt készletek mozgása (pl. élelmezési anyagköltség)
- Hitelek, kölcsöntörlesztések (például autóvásárlás lízinghitelek)

A pénzáramlások időbeli ütemezésének tervezése (melyet többségében a fenntartó kezel) az intézmény pénzügyi működéséhez szükséges. A bevételi pénzforrások beérkezése meghatározza a kiáramlások menetét. Az intézmény állami támogatásának, a térítési díjaknak (normatíva) a beérkezése a működési költségek – bérköltség, dologi kiadások, rezsiköltségek – kifizetésének ütemezését határozza meg. A kiváltási folyamat költségeinek ütemezését (beruházások, HR feladattöbblet, beruházásokhoz kapcsolódó dologi kiadások) a pályázati pénzforrások (előleg érkezése, utófinanszírozás) beérkezése határozza meg. A kiváltási folyamat pénzáramlásának nehézségeit segítheti a kiszereződött feladatok esetében a halasztott fizetésű szerződéskötések mennyisége. A közbeszerzési eljárások menetének ideje, összege szintén meghatározó eleme a pénzáramlások tervezésének. Az áfa-visszaigénylés idejét meghatározza az áfastatusz (havi, negyedévi bevalló), az áfa a beruházások alatt komolyabb összeg lehet.

Pénzügyi kockázatok elemzése

- A TL-szolgáltatás fenntarthatóságát pénzügyi szempontból számos tényező befolyásolhatja. A komplex szükségletfelmérés alapján nyújtandó szociális alapszolgáltatások szabad kapacitás/férőhely esetén a TL lakóinak ellátásánál nem jogosultak állami támogatásra. Ennek értelmében a térítési díj számításánál számított összegek mellett igényt tarthatnak az állami támogatás mértékére. Kiszereződés útján nyújtott szolgáltatások esetén a TL állami támogatása és a lakó térítési díja nem biztos, hogy elegendő az intézményi és vásárolt szolgáltatások térítési díjára. Az alapszolgáltatások megfizetését követően a lakó számított jövedelemhatáráig kérhető csak el térítési díj, ami nem fedezi az intézmény által nyújtott szolgáltatások körének önköltségét.
- Az alapszolgáltatások által nyújtott szolgáltatások nem elegendőek a napi 24 órás gondozási szükségletet, felügyeletet igénylő lakók esetében. A magasabb gondozási szükséglet állami támogatások differenciálása nélkül komoly kockázati tényezőt jelenthet abban az esetben, ha kiváltott férőhelyek számának többsége teljes ellátást, felügyeletet igényel.
- A település szociális, egészségügyi szolgáltatási lefedettsége nem jelent feltétlenül szabad kapacitást. A piaci alapú szolgáltatások területi lefedettsége egyenlőtlen, megléte esetén is magasabb a szolgáltatás költsége.
- A szolgáltatásokhoz való hozzáférés távolságának mértéke szintén megnövelheti a költségeket abban az esetben, ha a tömegközlekedés rossz vagy az igénybevevő utaztatása helyi járatokkal nem megoldható.
- Az intézményi struktúra esetleges leépítése a későbbi állapotromlások esetén komoly problémát jelenthet. A szakképzett munkaerő hiánya – a területi egyenlőtlenségek mellett – jelen pillanatban is működési problémát jelent az intézményeknek. A szakképzett munkaerő – későbbi pótlása kiszámíthatatlan.

Fenntarthatóság szempontjai, fenntarthatósági számítások

A TL fenntarthatóságát a lakók igényeinek, szükségleteinek figyelembevételével hosszú távon tervezni szükséges. Az ellátás folytonossága biztonsággal csak akkor garantálható, ha minden, a hosszú távú működésre hatással bíró tényezőt azonosítunk. Ezek részben kalkulálható vagy elvárt változások, részben az intézményi működésen kívül eső befolyásoló tényezők, ezért vizsgálatuk, nyomon követésük szükségszerű:

- az állami támogatás mértékének változása,
- a feladatellátás tartamának jogszabályi változása,
- a térítési díj számításának jogszabályi változásai,
- a szolgáltatást igénybe vevő jövedelmi viszonyainak megváltozása,
- a foglalkoztatottság növekedése esetén magasabb térítési díj fizetésének képessége,
- az önellátás növekedése esetén csökkenő támogatási szükséglet,
- állapotromlás, idősödés esetén növekvő támogatási szükséglet, szakápolási igény,
- béremelés,
- Kjt. szerinti soros lépések: fizetési osztály és fokozat okozta bérnövekedés,
- gépjárműfenntartás költségeinek változása (elsősorban üzemanyag),
- az infláció változása,

- működési költségek (rezsi) változásai,
- vásárolt vagy nyújtott szolgáltatások változásai,
- társadalmi befogadás várható javulása által a természetes kapcsolati háló növekedése, ezáltal a humánerőforrás-igény csökkenése,
- társadalmi önkéntesség várható növekedése,
- energiatakarékos megoldások választásával a fenntartási, üzemeltetési költségek csökkenése.

Civil szervezetek esetén a fenntarthatóságot nagyban segíti a lakók foglalkoztatásából származó jövedelem, amely növeli a szolgáltatásért fizetendő térítési díj alapját. A lakók önálló életvitelében bekövetkező javulás idővel szintén költségcsökkentő tényező lehet, például az éjszakai felügyelet idővel lakásonként megszüntethető, amennyiben telefonos vagy jelzőrendszeres felügyelet kiépítésre kerül.

Fontos szempont a lakóingatlanok korszerű, energiatakarékos működtetése, amely a megtérülést követően szintén csökkentheti a fenntartási költségeket.

A fenntartó a megmaradt épületek, infrastruktúra, a feleslegessé vált humán erőforrás hasznosítására alapszolgáltatást (étkeztetés, nappali ellátás, támogató szolgálat), illetve a foglalkoztatás bővítését tervezheti. A környezeti felmérés, a szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv alapján meghatározható a terület alapszolgáltatásainak lefedettsége, a szabad kapacitások, a lakók szükségleteinek összessége megmutatja a hiányzó szolgáltatásokat és azok kapacitásigényét.

A fenntarthatósági számításokhoz a TL működési költségtervét minimum három évre szükséges elkészíteni, és a fenti felsorolás, illetve a kockázati tényezők alapján többféle verziót is érmes megvizsgálni. A tervezés során a fenntartó és az intézmény határozza meg, hogy mely változások a legvalószínűbbek és melyeknek lehet a legnagyobb hatása a fenntarthatóságra, ez alapján tudja megvizsgálni, hogy a működési egyenleg milyen esetekben lehet pozitív vagy negatív, a hiányt mely intézkedésekkel lehet kezelni.

Környezeti fenntarthatósági tényezők elemzése

A környezeti fenntarthatóság fogalma alatt értjük a jelenlegi generáció szükségleteinek kielégítését a jövő generáció szükségleteinek figyelembevételével. A környezeti fenntarthatóság célkitűzéseit érdemes a szakmai programban ismertetni. A környezettudatos menedzsment kompetenciáinak folyamatos fejlesztése szükséges képzésekkel, konferenciákon való részvétellel. **A tudásmegosztás**, együttműködés, a beszerzések környezetvédelmi szempontok alapján történő lebonyolítása mind a környezeti fenntarthatóságot segíti elő.

Fenntarthatósági stratégia

- Helyi gazdálkodást előnyben részesítő beszerzői szempontok
- Az intézmény ökológiai „lábnyomának” minimálisra csökkentése, azaz a környezetre gyakorolt negatív hatások minimalizálása (modern fűtőtechnika, modern szigetelés, nyílászárók, energiatakarékos izzók, energiatakarékos berendezések használata)
- Megújuló energiaforrások használata (pl. Napelem megtérülése körülbelül 6-8 év)
- Víztakarékos vécétartályok, szürke szennyvíz újrahasznosítása (például: mosógép által használt víz újrafelhasználása)
- Modern hulladékgyűjtés: hulladékcsökkentés tervezése, újrahasználatra törekedés (papír kétoldalú használata, petpalack felhasználása), szelektív hulladékgyűjtés, majd újrahasznosítás (szerződés a hulladékelszállító szervezetekkel)
- Számítógép-alapú adatrögzítés
- Környezetbarát tisztítószer használata

A környezeti fenntarthatóság célkitűzéseire, alapelveire nemcsak a munkatársakat kell felkészíteni. A lakók érzékenyítése, oktatása szintén fontos feladat, a napi életvitelt meghatározó számos tevékenység a környezeti fenntarthatóságot segíti (kézmosásnál optimális vízhasználat, villanyok lekapcsolása a nem használt helyiségekben stb.).

A környezeti fenntarthatóság szempontjai a költségvetés tervezése során hangsúlyosan az ingatlanberuházások tervezésénél, kivitelezésénél jelennek meg, pl. energiatakarékos, költséghatékony berendezések, megoldások tervezése során. Az intézmény működési költségvetésének tervezésénél a fenntarthatósági szempontok elsősorban az üzemeltetési (rezsi) költség terén éreztetik hatásukat.

Az intézmény beruházási költségvetésének tervezésénél figyelembe vehető fenntarthatósági szempontok

- Megvalósíthatósági tanulmány
- Ingatlanok gépészetének tervezése, kivitelezése
- A villamosság és térvilágítás tervezése, kivitelezése
- Szennyvízbekötés tervezése, kivitelezése
- Külső villamosenergia-ellátás tervezése, kivitelezése
- Földgázbekötés tervezése, kivitelezése
- Nyomásszabályozó tervezése, kivitelezése
- Építés/átalakítás kivitelezésének tervezése, kivitelezése

Az intézmény működési költségvetésének tervezésénél figyelembe vehető fenntarthatósági szempontok

- Környezetvédelmi szempont alapján kiválasztott termékek előnyben részesítése. Az irodai munkák során újrahasznosított eszközök használata, a hulladék és a kibocsátott szennyezőanyagok csökkentése.
- Partnerség építése, a költségek tervezésénél a helyi szervezetek, vállalkozások, és társadalmi szervezetek előnyben részesítése, mind a kivitelezés beruházási időszakában, mind a TL működése alatt.
- A helyi természeti és épített környezet védelme és megőrzése.
- Energiatakarékos berendezések beszerzése (háztartási eszközök, irodatechnika esetén).
- Papír- és hulladékmentes adatkezelési technikák alkalmazása.

A projekt megtérülésének pénzügyi, társadalmi, egyéb szempontjai

A támogatott lakhatás célkitűzése az igénybevevő természetes lakóközegben való lakhatásának és a társadalmi életben való részvételének biztosítása. A hozzáférés biztosításával célja a lakó társadalmi színtereken való aktív részvételének kialakítása, a társadalmi integráció megvalósítása, esélyegyenlősége biztosítása. A közösségi befogadás intézményi keretek között nem megoldható, működési költségei nem tartalmazzák az egyén valós szükségleteit, továbbá a szórakozást, szabadidős tevékenységeket. Az életminőség tényleges emelkedését a szolgáltatások közötti, illetve az élet bármely területén való választás lehetősége biztosíthatja. A TL-szolgáltatás kialakítása a gondnoki rendszer, cselekvőképesség felülvizsgálati rendszer újragondolását teszi szükségessé. A jelenlegi gondnoksági rendszer nincs összhangban sem az ENSZ Egyezmény előírásaival, sem az Emberi Jogok Európai Egyezményével. Az új szolgáltatási struktúra teljesen új társadalmi szerepekkel jár. A rászoruló-segítő függőségi viszony átalakul szolgáltatást nyújtó és szolgáltatást igénybevevő, mellérendelő viszonyra. A lakó a passzív intézményi lét helyett életének aktív, döntéseket meghozó szereplőjévé válik. A TL további célkitűzése a fogyatékos személy foglalkoztathatóságának, nyílt munkaerőpiacon való megjelenésének elősegítése.

Hasznosság az egyén szintjén:

- támogatási szükséglet csökkenése,
- önellátási képesség, önrendelkezési képesség javulása,
- életminőség javulása,
- inklúzió megvalósulása, társadalmi részvétel,
- hozzáférés a közösségi szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz,
- társadalmi részvétel a társadalom egyéb színterein,
- foglalkoztathatósági képesség növekedése,
- önfenntartási szint növekedése,
- természetes kapcsolati háló erősödése (család, szomszédság)

Hasznosság társadalmi szintje:

- társadalmi befogadás/elfogadás szintjének növekedése,
- foglalkoztatottság növekedése,
- magasabb jövedelem esetén emelkedik a személyi térítési díj összege,
- társadalmi önkéntesség/természetes támogató kör növekedése,
- foglalkoztatásban elkészült termékek, tárgyi eszközök értékesítésének bevétele,
- termékek piacképességének növelésével az általuk készített tárgyak ismertsége.

A nagy, bentlakásos intézmények fenntartása, az uniformizált ellátás állami finanszírozása nem költséghatékony. A rugalmas szolgáltatásnyújtás, a valós szükségletkielégítés, a szolgáltatásnyújtás differenciálása által a költségek egyértelműen azonosíthatók. A támogatást nem a fogyatékoság mértéke, hanem a szükséglet mennyisége határozza meg. A TL célkitűzése a lakók önellátási képességének növelése, amelynek megvalósulása esetén várhatóan csökken a támogatási szükséglet és ezáltal az ellátás biztosításához szükséges humán erőforrás-igény, mely a költségek csökkenésével növelheti a fenntarthatóságot.

A TL-lakhatás költségei várhatóan kis mértékben magasabbak lesznek a bentlakásos intézmények lakhatási költségeinél, de magasabb életszínvonalat biztosítanak, mind a lakhatási körülmények, mind a közösségi színtereken való megjelenés tekintetében. A társadalmi hatások figyelembevételével a TL lakhatási forma költséghatékonyabb, mint az intézményi lakhatási forma.

Tervezési segédletek

1. számú útmutató: Jelenlegi költségvetés

Bevételek	Terv
Állami támogatás	
Térítési díjak	
Vállalkozói tevékenység bevétele	
Kapott kamat	
Összesen	

Személyi kiadások	Terv
Alkalmazottak munkabére	
Bérpótlékok	
Ágazati pótlék	
Kiegészítő ágazati pótlék	
Bérkompenzáció	
Jubileumi jutalmak	
Végkielégítés	
Természetbeni juttatások	
Munkába járással kapcsolatos költségek	
22% szociális hozzájárulási adó	
Százalékos EHO (14 és 27%)	
Munkáltatót terhelő szja	
Egyéb személyi kiadás	
Összesen	

Dologi kiadások		Terv
Anyagköltség	Élmezési anyagköltség	
	Gyógyszer-, segédeszköz-költség	
	Tisztítószer	
	Irodaszerek, nyomtatványok	
	Üzem-, kenő- és fűtőanyagok	
Üzemeltetési (rezi-) költség	Villamosenergia-költség	
	Gázszolgáltatás költsége	
	Víz- és csatornadíj	
	Közös költség	
Épületek javítása, karbantartása		
Gépek, járművek javítása, karbantartása		
Kommunikációs költségek		
Szolgáltatások költsége		
Gondozottakra fordított költség		
Kiküldetés		
Oktatás, továbbképzés költségei		
Biztosítási díjak		
Bankköltség, fizetendő kamat		
Beruházások költsége		
Egyéb dologi költség		
Összesen		

Költségvetési támogatások, bevételek

Ingtatlanok, vagyon értékű jogok

A 2000. évi C. törvény értelmében fenntartótípustól függetlenül minden gazdálkodó szervezetnek könyvvezetéssel alátámasztott számviteli beszámolót kell készíteni minden évben, melyben részletezni kell a szervezet vagyonát, annak összetételét, tevékenységeit és azok eredményeit, továbbá nyilván kell tartani az immateriális javakat, amelyek olyan nem anyagi jellegű befektetett eszközök, amelyek a szervezetet szolgálják, és nem térülnek meg egy üzleti éven belül, ezért bizonyos feltételekkel tárgyi eszközzé minősíthetők.

Immateriális javak lehetnek az alapítás és átszervezés aktivált értékei, a vagyoni értékű jogok (ingatlanhoz kapcsolódó) és a szellemi termékek aktivált értékei. A mérlegben ezeknek a javaknak az értékhelyesbítését kell kimutatni.

Ingtatlanok azok a rendeltetészerűen használatba vett anyagi eszközök, amelyek közvetlenül vagy közvetve szolgálják a tevékenységet. Ezeket anyagi eszközként ki kell mutatni, értékbecslését a számviteli törvénynek megfelelően kell nyilvántartani. Ilyen tárgyi eszköznek minősülnek a telek, földterület, épület, épületrész, építmény, üzemkörön kívüli rész, illetve ezek hányada.

Nagyobb értékű tárgyi eszközök (ingóságok: gépek, berendezések, gépkocsik) szintén a szervezet vagyonához tartoznak, nyilvántartásukat, értékcsökkenésüket a számviteli törvénynek megfelelően kell vezetni, számon tartani.

Állami támogatások

A központi költségvetési törvény (2015. évi C. törvény)⁷⁸ részletesen tartalmazza a különböző szociális szolgáltatások működtetési költségeihez történő állami támogatást, melynek mértéke függ attól, hogy adott szakosított intézményt mely típusú fenntartó működteti.

- Állami (SZGYF) fenntartású, feladatellátási kötelezettség esetén a támogatás nem „fejkvóta” alapján történik, a támogatás mértéke eltérő az intézmények között, az adott intézmény működtetési költségeinek függvénye a finanszírozás mértéke. (Szt. 88. §)
- Helyi önkormányzat, helyi önkormányzatok társulása és nem állami fenntartású (nemzetiségi önkormányzat, egyházi jogi személy, civil szervezet, közalapítvány, gazdasági társaság, Szja tv. hatálya alá tartozó egyéni vállalkozó) intézmények esetén az önként vállalt szakosított ellátások támogatása átlagbéralapú:
 - a költségvetési törvény által meghatározott átlagbér: 2 606 040 forint/év,
 - a számított szakmai munkatárs létszám meghatározása:
 $Gsz = L1/4$
(Gsz: $Gsz = \text{adott évre számított szakmai munkatársak létszáma két tizedesre kerekítve}$; $L1 = \text{adott év ellátotti létszáma}$)
 - A szolgáltatásokhoz kapcsolódó támogatás éves összegének meghatározása:
 $T = Gsz * Ksz1 * 2\,606\,040 \text{ forint}$
($T = \text{támogatás}$; $Ksz1 = \text{korrekciós szorzószám szolgáltatástípus szerint}$)

A korrekciós szorzószámot a szociális törvény 57. § szerint meghatározott intézménytípusonként a költségvetési törvény 8. melléklete határozza meg.

A szociális feladatot ellátó nem állami fenntartók között a támogatások mértéke eltérő. Az egyházi jogi személyek az egyházak hitéleti és közcélú tevékenységének anyagi feltételeiről szóló törvény értelmében az alaptámogatáson felül kiegészítő támogatásra jogosultak, melynek mértéke az alaptámogatás 71,4%-a.

A gazdasági társaságok – kivételt képezve a nonprofit gazdasági társaságok – és egyéni vállalkozók állami finanszírozása az alaptámogatás 30%-ának megfelelő összeg.

⁷⁸ A módszertani útmutató - 2016 év - készítésének időpontjában érvényes. Értelmezése a mindenkori költségvetési törvény szerint

Térítési díj

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért térítési díjat kell fizetni.

A térítési díjat:

- az ellátást igénybe vevő jogosult,
- a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,
- tartásra köteles és képes személy:
 - o a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyeneságbeli rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek családjában az egy főre jutó jövedelem a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,
 - o a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,
 - o a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy köteles megfizetni.

A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, aki jövedelemmel nem rendelkezik. Tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében az ingyenes ellátás további feltétele, hogy az ellátottnak jelzálog alapjául szolgáló vagyona és jogerősen térítési díj fizetésére kötelezett nagykorú, vér szerinti vagy örökbe fogadott gyermeke nincs.

Az intézményi térítési díj a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékéeként megállapított összeg (a továbbiakban: intézményi térítési díj). Az intézményi térítési díjat a fenntartó a tárgyév április 1-jéig állapítja meg. Az intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget. Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal, támogatott lakhatás esetében két alkalommal korrigálható. Az intézményi térítési díjat integrált intézmény esetében is szolgáltatásonként kell meghatározni, ilyen esetben az önköltség számítása során a közös költségelemeket a szolgáltatásonkénti közvetlen költségek arányában kell megosztani.

Támogatott lakhatás esetén külön kell meghatározni az intézményi térítési díjat

- a) lakhatási szolgáltatásra és
- b) egyes szolgáltatásokra.

Támogatott lakhatás esetén az ellátottat a személyi térítési díj konkrét összegben megállapított legmagasabb összegéről és a havi ellátmány szabályairól kell tájékoztatni.

Belépési hozzájárulás

Az Szt. 117/C. § (1) értelmében tartós bentlakásos intézmény – a rehabilitációs intézmény, rehabilitációs célú lakóotthon kivételével – a fenntartó egyszeri, belépési hozzájárulást állapíthat meg, melynek mértéke nem haladhatja meg a nyolcmillió forintot. Egyházi és nem állami fenntartó esetén a belépési hozzájárulás megfizetése nem haladhatja meg a férőhelyek 50%-át (ld. Szt. 117/C. § (1)). Amennyiben az ellátás három éven belül megszűnik, az arányos részét vissza kell fizetni az ellátottnak vagy örökösének. A belépési hozzájárulást az igénybevevő vagy az összeg befizetését vállaló személy fizeti meg. Ellátási kötelezettség esetén az ellátás nem tagadható meg, ha a hozzájárulás megfizetésére nem képes az igénylő.

FONTOS!

A belépési hozzájárulás szabályait nem lehet alkalmazni arra az igénybevevőre, aki fogyatékos személyek, pszichiátriai vagy szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthonában rendelkezik intézményi jogviszonnyal a támogatott lakhatás igénybevételét megelőzően.

Vállalkozási tevékenység

Vállalkozási tevékenységen azokat a tevékenységeket értjük, melynek következtében az intézmény árbevételre tesz szert. Amennyiben az intézményben előállított késztermékek árusításra kerülnek, külső étkeztetést végeznek, az áfatörvény értelmében gazdasági tevékenységet folytatnak, amelyből árbevétel keletkezik, ezért ezek után áfabefizetési kötelezettség keletkezik. (2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról)

Kiadások, költségek

Költség fogalma alatt értünk minden olyan, az intézmény működtetésére irányuló pénzbeli kiadást, amely a tevékenység folytatása közben felhasznált eszközök, munkateljesítések, szolgáltatások ráfordítására történik.

Személyi jellegű kiadások

A személyi jellegű kiadások körébe tartozik a bértömeg – bérként számfejtett – és annak adóvonzatait, illetve minden olyan juttatás, amelyet a munkaadó jogszabályi előírás alapján vagy saját elhatározása alapján teljesít, de nem tartozik a bérköltségbe.

Bérköltségek:

Munkáltató által fizetendő járulékok, hozzájárulások

- **Szociális hozzájárulási adó**
- **Szakképzési hozzájárulás**
- **Rehabilitációs hozzájárulás**

Az alkalmazottak munkabérének alapját a Munka Törvénykönyve (továbbiakban Mt.), a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (továbbiakban Kjt.), az Szt. 94/L. § (4) bekezdés és a Gytv. 145. § (3) bekezdése határozza meg.

Az alaplér a munkaszerződésben rögzített összeg, ami nem lehet kevesebb a mindenkor minimálbér összegénél. A kötelező legkisebb munkabér és a garantált bérminimum összegét a kormány állapítja meg.

Az alaplért időbérben kell megállapítani, óra- vagy havibér megállapításával. Teljes munkaidő esetén a havibér az órabér szorzata százhetvennégygel, általános munkarendtől eltérő – részmunkaidő – esetén annak időarányos részével.

Az Mt. 12. § (2) bekezdése értelmében munkabérnek minősül minden, a munkaviszony alapján közvetlen vagy közvetve nyújtott pénzbeli vagy természetbeni juttatás.

A Kjt. pontosan rögzíti a fizetési osztályokat, azok fokozatait és a munkakör betöltéséhez szükséges végzettségek és a közalkalmazotti jogviszonyban eltöltött évek alapján (Kjt. 6. melléklet).

Illetménypótlékok/bérpótlékok

A Kjt. 7075. § szerint a közalkalmazott illetménypótléokra jogosult, melynek alapjául a költségvetési törvény 58. § (1) bekezdés b) pontja szolgál. Jelenleg az illetménypótlék számítás alapja 20 000 forint.

- **Vezetői pótlék** a Kjt. 70. § és a 257/2000. Korm. rendelet 3. § alapján a szociális intézmények vezetőit pótlék illeti meg.

A rendelet 3. § (1) bekezdése meghatározza, mely munkakörök tartoznak a magasabb vezetői munkakörökbe, a (2) bekezdése meghatározza továbbá, hogy milyen munkakörök minősülnek vezetői munkaköröknek. A rendelet 5. számú melléklete részletesen tartalmazza a különböző vezetői pótlékok százalékos arányát a pótlékalapot alapul véve.

- **Munkahelyi pótlék** illeti meg – többek között – a fogyatékos személyeket és pszichiátriai betegeket ellátó bentlakásos intézmények következő munkaköreit:

orvos, ápoló, osztályvezető ápoló, intézményvezető ápoló, gondozó, mosodában a szennyes ruhák átvételével foglalkozó munkatárs, diétás nővér, mozgásterapeuta, foglalkoztatás szervező, szociális, mentálhigiénés munkatárs, szociális és mentálhigiénés csoportvezető, pedagógus, fejlesztő pedagógus, vezető pedagógus, munkavezető és lakóotthon esetében a szociális segítő, az ellátottak gondozását közvetlenül végző gépkocsivezető és szociális ügyintéző. A pótlék mértéke fix összeg, a pótlékalap 120%-a, azaz 24 000 forint.

- **Bérkompenzáció**

Fenntartótípusonként biztosított:

- 432/2016. (XII. 15.) Korm. rendelet a költségvetési szervek és az egyházi jogi személyek foglalkoztatottjainak 2017. évi kompenzációjáról,
- 18/2017. (II. 1.) Korm. rendelet az egyházi és nem állami fenntartású szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok állami támogatásáról szóló 489/2013. (XII. 18.) Korm. rendelet módosításáról,
- 1036/2017. (II. 1.) Korm. határozat a kötelező legkisebb munkabér (minimálbér) és a garantált bérminimum emelése kapcsán az egyházi, nem állami szociális fenntartóknál felmerülő többletkiadások finanszírozása érdekében szükséges intézkedésekről.

2016. december 1-től hatályos, az ágazati és kiegészítő ágazati pótlék összevonásra kerül, ezáltal mindkét táblázat hatályát veszti, az összevont összeget az új, kibővített 5. számú melléklet tartalmazza. A pótlék új elnevezése „szociális ágazati összevont pótlék”.

A 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról 15/A. §-a. 2016. év december 1-jétől a következőket tartalmazza:

15/A. § (1) A közalkalmazottat – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – a fizetési osztálya és a közalkalmazotti jogviszonyban töltött ideje alapján szociális ágazati összevont pótlék illeti meg, melynek összegét az 5. számú melléklet tartalmazza.

(2) Nem illeti meg szociális ágazati összevont pótlék a 2/a. számú melléklet szerinti pedagógus munkakörben foglalkoztatott közalkalmazottat.

(3) A szociális ágazati összevont pótlékot nem kell figyelembe venni az adó- és járulékváltozások ellentételezésére szolgáló, a közalkalmazottat megillető, kormányrendeletben meghatározott kompenzációra való jogosultság és a kompenzáció összegének számítása tekintetében.

(4) A szociális ágazati összevont pótlék tekintetében közalkalmazotti jogviszonyban töltött időnek a fizetési fokozat megállapításának alapjául szolgáló időt kell tekinteni. A közalkalmazott 5. számú mellékletben foglalt táblázat szerinti, a közalkalmazotti jogviszonyban töltött idő alapján történő besorolása minden megkezdett évre tekintettel a tárgyév első napján történik.

A bérpótlékok a munkavállalót a rendes munkaidőre járó béren felül illeti meg. A számítás alapja a munkavállaló egy órára járó alapbére.

- **Műszakpótlék** az Mt. 141. § alapján annak a munkavállalónak jár, akinek a munkakezdés időpontja rendszeresen, legalább a munkanapok egyharmadában változik és a munkakezdés időpontja minimum 4 óra különbséggel történik. A pótlék mértéke harminc százalék, amely kizárólag a 18 órától reggel 6 óráig teljesített munkavégzésre számítandó.
- **Éjszakai pótlék** az Mt. 142. § szerint annak jár éjszakai munkavégzés esetén, aki műszakpótlékot nem kap és munkarendje folyamatosan éjszakai beosztás szerint történik. Ennek mértéke tizenöt százalék.
- **Munkaszüneti napokon** az Mt. 140. § (4) és (5) bekezdés értelmében az államilag munkaszüneti napnak nyilvánított napokon való munkavégzés után **száz százalék bérpótlék** jár.
- Az Mt. 143. § által meghatározott esetekben elrendelt **rendkívüli munkaidő esetén ötven százalék bérpótlék vagy szabadidő** illeti meg a munkavállalót, amennyiben munkaidőkeretén felüli munkavégzés történik.

A munkaszerződések munkaidőkeretet meghatározó feltételei mellett a rendes munkaidőn kívül végzett munkaórák, amennyiben a munkavégzés jellege folyamatos, nem pótlékkötelesek, de adhatóak.

Személyi jellegű egyéb kiadások

- **Munkába járással kapcsolatos költségtérítés**, amely kizárólag az utazási költség vásárolt szolgáltatásait tartalmazza. A 39/2010. (II. 26.) Korm. rendelet a munkába járással kapcsolatos utazási költségtérítésről kiterjed a munkavállalókra, melynek értelmében munkáltató köteles megtéríteni az utazást minden olyan esetben, amikor a munkavállaló napi bejárása helyi járattal nem megoldott, akár egy közigazgatási területen van, akár nem a munkavállaló tartózkodási és munkavégzési helye.

A munkáltató által fizetett napi munkába járással kapcsolatos költségtérítés a bérlettel vagy menetjeggyel való elszámolás ellenében azok árának legalább 86%-a. A munkáltató által fizetett hazautazással kapcsolatos költségtérítés a bérlettel vagy menetjeggyel való elszámolás ellenében azok árának legalább 86%-a, legfeljebb havonta

- a) 2010-ben 30 000 forint,
 - b) 2011-től minden évben az előző évben irányadó összegnek a Központi Statisztikai Hivatal által a megelőző évre megállapított és közzétett éves átlagos fogyasztói árnövekedés mértékével növelt összege
- **Jubileumi jutalom**, mely az életpálya bizonyos szakaszainak vagy adott munkáltatónál eltöltött munkaidő jutalmazása. A Kjt. 78. § szerint 25 év közalkalmazotti jogviszony esetén kéthavi, 30 év esetén háromhavi, 40 év szolgálati idő betöltésekor öthavi illetmény illeti meg a munkavállalót.
 - **Étkezési térítés**, ami történhet természetben az intézmény önköltségén számolva vagy étkezési jegyek formájában.
 - **Lakhatási költségtérítés**, amely lehet egy esetleges bérelt lakás bérleti díjának részben vagy teljesen átvállalt összege vagy a kedvezményes kamatozású lakásépítési kölcsönök kezelési költségösszege.
 - **Betegszabadság** díjazása, a munkáltatót terhelő táppénz- és táppénz kiegészítése.
 - **Végkielégítés** a Kjt. 37. § szerinti feltételek mellett jár, mértéke a (6) bekezdésben meghatározottak értelmében, a közalkalmazotti jogviszonyban eltöltött évek alapján változik.
 - **Egyéb személyi jellegű kiadások** kategóriába sorolhatóak a tárgyjutalom, üdülési hozzájárulás, helyi bérletek költségének átvállalása, segélyezés (például temetési segély).
 - **Rehabilitációs hozzájárulás fizetése (2011. évi CXCI Mt 21. § 1. bek.)**, melyet nem kell megfizetni, amennyiben megváltozott munkaképességű személyt foglalkoztat az intézmény (25 fő fölött).

2. számú útmutató: A kiváltási folyamat költségei

Kiváltási folyamat költségei	
Személyi jellegű kiadások, a projektidőszak humánerőforrás-szükséglete	
Alkalmazottak munkabére a kiváltási folyamatra számítva (többször)	
Természetbeni juttatások	
27% szociális hozzájárulási adó	
Százalékos EHO (14 és 27%)	
Munkáltatót terhelő szja	
egyéb személyi kiadás	
Összesen	

Dologi kiadások		
Beruházások	telekár	
	ingatlanár	
	tárgyi eszközök 100e forint felett	
Tárgyi eszközök (100e forint alatti)	berendezések, bútorok (ingatlannal kapcsolatos)	
	rendezvények, képzések dologi kiadásai	
Rezsiköltség (munkaórákhoz arányosított)	villamosenergia-költség	
	gázszolgáltatás költsége	
	víz- és csatornadíj	
	közös költség	
Szolgáltatások költségei (vásárolt szolgáltatás)	ingatlanberuházással kapcsolatos szolgáltatások	
	HR szolgáltatás külső szakértő bevonásával	
Tartalékkeret	ingatlan beruházással kapcsolatos költségek 8%-a	
Összesen		

3. számú útmutató: TL költségvetési terv

Bevételek	Terv	Bevételek A. ingatlan	Terv	Bevételek B. ingatlan	Terv
Állami támogatás		Állami támogatás		Állami támogatás	
Térítési díjak		Térítési díjak		Térítési díjak	
Vállalkozói tevékenység bevétele					
Kapott kamat					
Összesen:		Összesen:		Összesen:	

Személyi kiadások Ellátást nem végző munkatársak estén	Terv	Személyi kiadások A. ingatlan estén	Terv	Személyi kiadások B. ingatlan estén	Terv
Alkalmazottak munkabére		Alkalmazottak munkabére		Alkalmazottak munkabére	
Bérpótlékok		Bérpótlékok		Bérpótlékok	
Ágazati pótlék		Ágazati pótlék		Ágazati pótlék	
Kiegészítő ágazati pótlék		Kiegészítő ágazati pótlék		Kiegészítő ágazati pótlék	
Bérkompenzáció		Bérkompenzáció		Bérkompenzáció	
Jubileumi jutalmak		Jubileumi jutalmak		Jubileumi jutalmak	
Végkielégítés		Végkielégítés		Végkielégítés	
Természetbeni juttatások		Természetbeni juttatások		Természetbeni juttatások	
Munkába járással kapcsolatos költségek		Munkába járással kapcsolatos költségek		Munkába járással kapcsolatos költségek	
27% szociális hozzájárulási adó		27% szociális hozzájárulási adó		27% szociális hozzájárulási adó	
Százalékos EHO (14 és 27%)		Százalékos EHO (14 és 27%)	0	Százalékos EHO (14 és 27%)	
Munkáltatót terhelő szja		Munkáltatót terhelő szja	0	Munkáltatót terhelő szja	
Egyéb személyi kiadás		Egyéb személyi kiadás		Egyéb személyi kiadás	
Összesen		Összesen	0	Összesen	

<i>Dologi kiadások/ellátást közvetlen nem érintő/</i>			<i>Dologi kiadások A. ingatlan esetén</i>			<i>Dologi kiadások B. ingatlan esetén</i>		
Anyag- költség	Élelmezési anyagköltség		Anyag- költség	Élelmezési anyagköltség		Anyag- költség	Élelmezési anyagköltség	
	Gyógyszer-, segédeszköz- költség			Gyógyszer-, segédeszköz- költség			Gyógyszer-, segédeszköz- költség	
	Tisztítószer- költség			Tisztítószer- költség			Tisztítószer- költség	
	Irodaszerek, nyomtatványok			Irodaszerek, nyomtatványok			Irodaszerek, nyomtatványok	
	Üzem-, kenő- és fűtőanyagok			Üzem-, kenő- és fűtőanyagok			Üzem-, kenő- és fűtőanyagok	
Üzemeltetési (rezi-) költség	Villamosenergia- költség		Üzemeltetési (rezi-) költség	Villamosenergia- költség		Üzemeltet ési (rezi-) költség	Villamosenergia- költség	
	Gázszolgáltatás költsége			Gázszolgáltatás költsége			Gázszolgáltatás költsége	
	Víz- és csatornadíj			Víz- és csatornadíj			Víz- és csatornadíj	
	Közös költség			Közös költség			Közös költség	
Épületek javítása, karbantartása			Épületek javítása, karbantartása			Épületek javítása, karbantartása		
Gépek, járművek javítása, karbantartása			Gépek, járművek javítása, karbantartása			Gépek, járművek javítása, karbantartása		
Kommunikációs költségek			Kommunikációs költségek			Kommunikációs költségek		
Szolgáltatások költsége			Szolgáltatások költsége			Szolgáltatások költsége		
Gondozottakra fordított költség			Gondozottakra fordított költség			Gondozottakra fordított költség		
Kiküldetés			Kiküldetés			Kiküldetés		
Oktatás, továbbképzés költségei			Oktatás, továbbképzés költségei			Oktatás, továbbképzés költségei		
Biztosítási díjak			Biztosítási díjak			Biztosítási díjak		
Bankköltség, fizetendő kamat			Bankköltség, fizetendő kamat			Bankköltség, fizetendő kamat		
Beruházások költsége			Beruházások költsége			Beruházások költsége		
Egyéb dologi költség			Egyéb dologi költség			Egyéb dologi költség		
Összesen			Összesen			Összesen		

7. MODUL

AZ INTÉZMÉNYI FÉRŐHELY KIVÁLTÁSI TERV

A modul célja	Tartalmazza az IFKT-módszertanban meghatározott felmérések és résztervek eredményeit, szintézisét. Fő fejezeteiben bemutatja az intézmény hosszú távú stratégiáját, a lakók, a munkatársak és a környezet igényeit, lehetőségeit (felmérések eredménye), az erre reagáló, TL során tervezett szolgáltatásokat és az intézményen kívül elérhető szolgáltatási gyűrűt, valamint a kiváltási folyamat során a jelenlegi működésről a tervezett működésre való áttéréshez szükséges lépéseket, intézkedéseket, valamint a fejlesztés és működtetés pénzügyi feltételeit
A modul eszközei	A felmérések eredményeit és tartalmazó és összegző Excel-adatbázis, tervsablon, kitöltési útmutató
Személyi feltételek	A terv készítéséért felelős <ul style="list-style-type: none"> • Intézményvezető A terv elkészítésében részt vesz <ul style="list-style-type: none"> • Belső Szakmai Team • Fenntartó képviselője • Külső tanácsadók
Tárgyi feltételek	Szükség esetén nyomtató, Excel-kompatibilis számítógép, internet-hozzáféréssel, szövegszerkesztő program.
A terv elkészítésének időigénye	Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 1 hónap

Bevezető

Az IFKT-módszertan alkalmazása és az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (IFKT) elkészítése egy olyan adatgyűjtést, adatelemzést, tervezési és módszertani feladatokat magába foglaló **folyamat, amely a lakók szükségleteire, az intézmény adottságaira és erőforrásaira, valamint a céltelepülések meglévő és lehetséges kapacitásaira épít. Ezekre támaszkodva az intézmény megtervezi a teljes kiváltási folyamatot:** a lakók, a munkatársak és a támogatói háló felkészítését, a kiváltási folyamat során realizálódó intézményi szolgáltatási gyűrűt és szolgáltatási portfóliót, a lakhatási és egyéb szolgáltatások infrastrukturális és pénzügyi feltételeit, valamint az intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatásra való áttérést kísérő, a közösségi befogadást és részvételt támogató intézményi és (helyi) társadalmi kommunikációt.

Az IFKT-módszertan felmérési és tervezési eszközöket biztosít az intézmények számára az alábbi területeken:

- lakók egyéni igényeinek és szükségleteinek felmérése, a kiköltözésre való felkészítésük előzetes tervezése;
- munkatársak felmérése; a támogatott lakhatás (TL) kialakításához és működtetéséhez szükséges humán erőforrás tervezése;
- szolgáltatási környezet felmérése, a TL működés során nyújtott és igénybe vett szolgáltatások tervezése;
- intézményi és társadalmi kommunikációs folyamatok felmérése, tervezése;
- potenciális ingatlanok felmérése és az új ingatlanportfólió kialakításának tervezése;
- a megvalósítás költségterve és az intézményátalakítás után létrejövő új szervezeti struktúrára vonatkozó tervezés, fenntarthatósági számítások.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv tartalmazza a fenti felmérések és résztervek eredményeit, szintézisét. Fő fejezeteiben bemutatja az intézmény hosszú távú stratégiáját, a lakók, a munkatársak és a környezet igényeit, lehetőségeit (felmérések eredménye), az erre reagáló, TL során

tervezett és az intézményen kívül elérhető szolgáltatási gyűrűt, valamint a kiváltási folyamat során a jelenlegi működésről a tervezett működésre való áttéréshez szükséges lépéseket, intézkedéseket.

A terv bemutatja, hogy a kiváltáshoz milyen tájékoztatás és felkészítés szükséges a lakók, a munkatársak és a környezet számára (egyéni kiváltási terv, munkatársak képzési igénye, kommunikációs terv stb.), valamint hogyan jön létre a TL infrastruktúrája (ingatlanportfólió). A terv bemutatja a fejlesztés és működtetés pénzügyi feltételeit.

Az egyes területekre vonatkozó, **a felmérés és tervezés során létrejövő adatbázis lehetővé teszi, hogy az IFKT-ben a különböző területről, különböző módszerekkel összegyűjtött adatok és információk** egységesen, összevethetően legyenek felhasználhatók, valódi alapját képezik a tervezésnek, a terv felülvizsgálatának, s így a majdani TL-hez szükséges adminisztratív és szakmai dokumentumoknak. Az adatbázis használatát a személyes adatok védelmére és kezelésére vonatkozó előírásoknak megfelelő adatvédelmi és adatkezelési nyilatkozat támogatja. Az adatkezelési nyilatkozat mint a IFKT-módszertan elválaszthatatlan részét képezi.

A folyamat során **létrejövő Intézményi Férőhely Kiváltási Terv tükrözi az adott intézmény sajátosságait, lakóinak egyedi igényeit, a település és a környezet szolgáltatásait és specifikumait, a kiváltás után létrejövő szolgáltatási és lakhatási struktúrát, továbbá az átmeneti időszakban szükséges intézkedések** lehetőség szerinti legteljesebb lépéseit, eszközeit, felelőseit és a várt kimeneteit.

Az IFKT három nagy egységből áll: (1) a helyzetelemzés, (2) az intézményi férőhely kiváltás nyomán létrejövő új struktúra bemutatása és (3) az új szolgáltatási struktúrához szükséges tevékenységek bemutatása. A helyzetelemzés az IFKT-módszertan egyes területeire vonatkozó felmérési modulok eredményeit mutatja be, az új struktúra bemutatása és az ahhoz szükséges lépések pedig a tervezési modulok részterveit összegzik.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv a fenntartó és az intézmény számára egyaránt hasznos dokumentum lehet a hosszú távú szolgáltatás tervezéséhez, a szolgáltatás működési nyilvántartásba vételéhez (a nyilvántartásba vételhez szükséges követelmények teljesítéséhez), adományszervezéshez, pályázáshoz, forrásallokációhoz.

Stratégiai tervezés

A nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés, azaz az intézményi férőhely kiváltás egy komplex szervezetátalakítási folyamat, melynek alapja a stratégiai tervezés és az ezen alapuló változásmenedzsment.

A kiváltási folyamat tervezéséhez a támogatott lakhatásra vonatkozó stratégiai tervből kell kiindulni, melyből egy, a kiváltást célzó projektterv készül. Az átalakítási folyamat során a vezetőség egyszerre valósít meg

- a. **stratégiai menedzsmentet:** a szervezetet jövőre vonatkozó elképzeléseinek meghatározása, ehhez szükséges stratégiai megalkotása, megvalósítás nyomon követése,
- b. **operatív menedzsmentet:** az éppen aktuális közvetlen célok és feladatok folyamatos és eredményes teljesítése (pl. szolgáltatásnyújtás, adminisztráció, pénzügyi feladatok stb.)
- c. **és projektmenedzsmentet.**

A projektmenedzsment a stratégia megvalósításának az eszköze, míg a projekt egy-egy konkrét stratégiai program, illetve stratégiai akció egy jól körülhatárolható része (Daróczy Miklós, 2010).

A stratégiai és operatív tervezéshez szükséges felmérések, illetve a tervekészítés sikerét a megfelelő változásmenedzsment segíti elő, mely magában foglalja a változási folyamattal kapcsolatos ismereteket, a változás segítő lépések megtervezését és megvalósítását és az akadályozó tényezők megelőzését vagy kezelését.

A stratégiai tervezés három fő kérdésre keresi a választ:

- Hol tartunk most?
- Hová akarunk eljutni?

- Hogyan akarunk oda eljutni?

A jelenlegi állapot: a szervezet belső erőforrásai, külső környezete, a jövővel kapcsolatos elképzelések, szükségletek és igények felmérése mind szükséges a stratégiai döntések meghozatalához. **A stratégiai döntések kijelölik a szervezet jövőbeli fejlődésének irányát és mikéntjét. Minden, a stratégiai döntésekből következő tervezés a stratégiai célok megvalósítását és az ezzel összefüggő feladatok létrehozását szolgálja.** A stratégiai döntésekhez a lehető legtöbb információra van szükség, azonban minél hosszabb távú tervek születnek, annál bizonytalanabbak az információk, illetve a levonható következtetések, prognosztizálható változások, trendek. A stratégiai tervezés számos, a szervezettől független tényezőre kell, hogy alapozzon, ezért érdemes több forgatókönyvet is felvázolni, majd a megfelelő stratégiát kiválasztani. A stratégiai tervezés során nehézséget jelenthet, ha többféle célt kell összehangolni vagy többféle érdeket kell kielégíteni, hiszen a stratégiai tervezés eleve többszereplős döntéseket igényel (Barakonyi Károly, 1999).

A stratégiai tervezés során döntést kell hozni arra vonatkozóan, hogy milyen időintervallumra készül a terv, milyen érvényességi köre van, milyen információkra kell, hogy támaszkodjon és mennyire lesz rugalmas, a körülmények, a jogszabályok stb. változása esetén kell-e változtatni rajta.

A stratégiai terv érvényességi kör szempontjából több szinten valósulhat meg:

- **Kormányzati stratégiák**

Példák: Európai fogyatékosügyei stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0636&from=HU>

Országos Fogyatékosügyei Program (2015–2025)

<http://kozonyok.hu/nkonline/MKPDF/hiteles/MK15047.pdf>

Stratégia a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról 2011–2041

<http://fszk.hu/wp-content/uploads/2015/06/Kormanyhatarozat-es-Strategia-a-fogyatekos-szemelyek-szamar-a-polast-gondozast-nyujto-szocialis-intezmenyi-ferohelyek-kivaltasarol.pdf>

- **Szervezeti, intézményi stratégiák**

Példák: Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, Középtávú szervezeti stratégia 2016–2020 <http://szgyf.gov.hu/hu/foigazgatosag/szmsz/category/148-kozeptavu-szervezeti-strategia>

Református Egyház, Küldetés, jövőkép, célok

http://www.reformatus.hu/data/documents/2014/04/24/DOK.ZS.7._EJB_BESZAMOLO.pdf

- **Szervezeti/üzleti egységek (ágazatok) stratégiája**

Példák: Budapest Fővárosi Szociális Konceptiója 2012–2020

budapest.hu/Documents/20121011_Bp_Szocialis_Koncepcio.docx

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ, Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terv 2014–2017

- **Funkcionális stratégiák**

A szervezeti működés egy-egy funkciójával kapcsolatos stratégiák (pl. humánerőforrás-stratégia, pénzügyi stratégia, kommunikációs stratégia stb.) Például az SZGYF középtávú stratégiája nem csak a szervezeti stratégiát, hanem funkcionális stratégiákat is tartalmaz pl. a szervezettefejlesztésre, a humánerőforrás-gazdálkodásra, a kommunikációra stb. vonatkozóan.

Alapvetően a fenntartó döntésén és az intézményi struktúrán múlik, hogy a kiváltás során milyen jellegű stratégiát alakít ki a támogatott lakhatásra vonatkozóan. Amennyiben a fenntartó többféle szociális szolgáltatást nyújt vagy integrált az intézmény, a TL-re vonatkozó stratégiája ágazati stratégia lesz, mely helyet kaphat a már létező szervezeti stratégiában vagy új dokumentumként a szociális tevékenységek ágazati stratégiájában, illetve önállóan a TL-re vonatkozóan is megszülethet. Amennyiben új, tiszta profilú intézmény keretében jön létre a TL, szervezeti stratégia készítése válik szükségessé. Amennyiben a szervezet már rendelkezik stratégiával, akkor azt a TL létrehozása előtt szükséges felülvizsgálni és módosítani. **A stratégiai tervezés során mindig támaszkodni kell a**

magasabb szintű tervekre, azaz ha a TL-re készül a terv, annak illeszkednie kell a szervezeti stratégiához, valamint a kormányzati stratégiákhoz is.

A stratégiai tervnek választ kell adni a Miért? Kiknek? Mit? Hogyan? Milyen körülmények között? Milyen eredménnyel? Mikor és kinek kell csinálni? kérdésekre. **A stratégiai tervezés folyamata előkészítésből, szükségletfelmérésből, elemzésből, tervezésből áll. A tervezés során szükséges a megvalósítás mérésére-értékelésére és a stratégia megvalósítását ösztönző tényezőkre is kitérni.**

A stratégia elemei:

- A **jövőkép** és a **misszió** a legáltalánosabb megfogalmazását adják a szervezet/szolgáltatás jövőbeni tevékenységének és céljának. A jövőkép a lehetséges vagy kívánatos jövőbeni állapotot rögzíti, a **misszió** pedig a szervezet/szolgáltatás létezésének értelmét, célját fogalmazza meg.
- A **célkitűzések** a jövőkép elérését és a misszió teljesülését biztosítják a szervezet/szolgáltatás egy-egy működési területén. Ezzel a szervezet erőforrás-hasznosításának képezik egyfajta csomópontjait. A célkitűzések megfogalmazása többnyire kvalitatív (minőségi) módon történik (például vezető szerep megszerzése egy adott ágazatban).
- A **stratégiai programok** és **akciók** kvantitatív (mennyiségi) módon meghatározott célfeladatok, amelyek megvalósítása, végrehajtása a konkrét célok megvalósulását eredményezi (például új épület felépítése és felszerelése x. év végéig). (Daróczy Miklós, 2010 alapján saját szerkesztés)

A stratégiai tervezés szűkebb értelemben a célok, stratégiák, akciók és éves operatív tervek elkészítésének folyamata. Tágabb értelmezésben beleértjük a terv megvalósításának ellenőrzését is (Barakonyi Károly, 1999).

A stratégiai tervezés öt fázisa különböztethető meg:

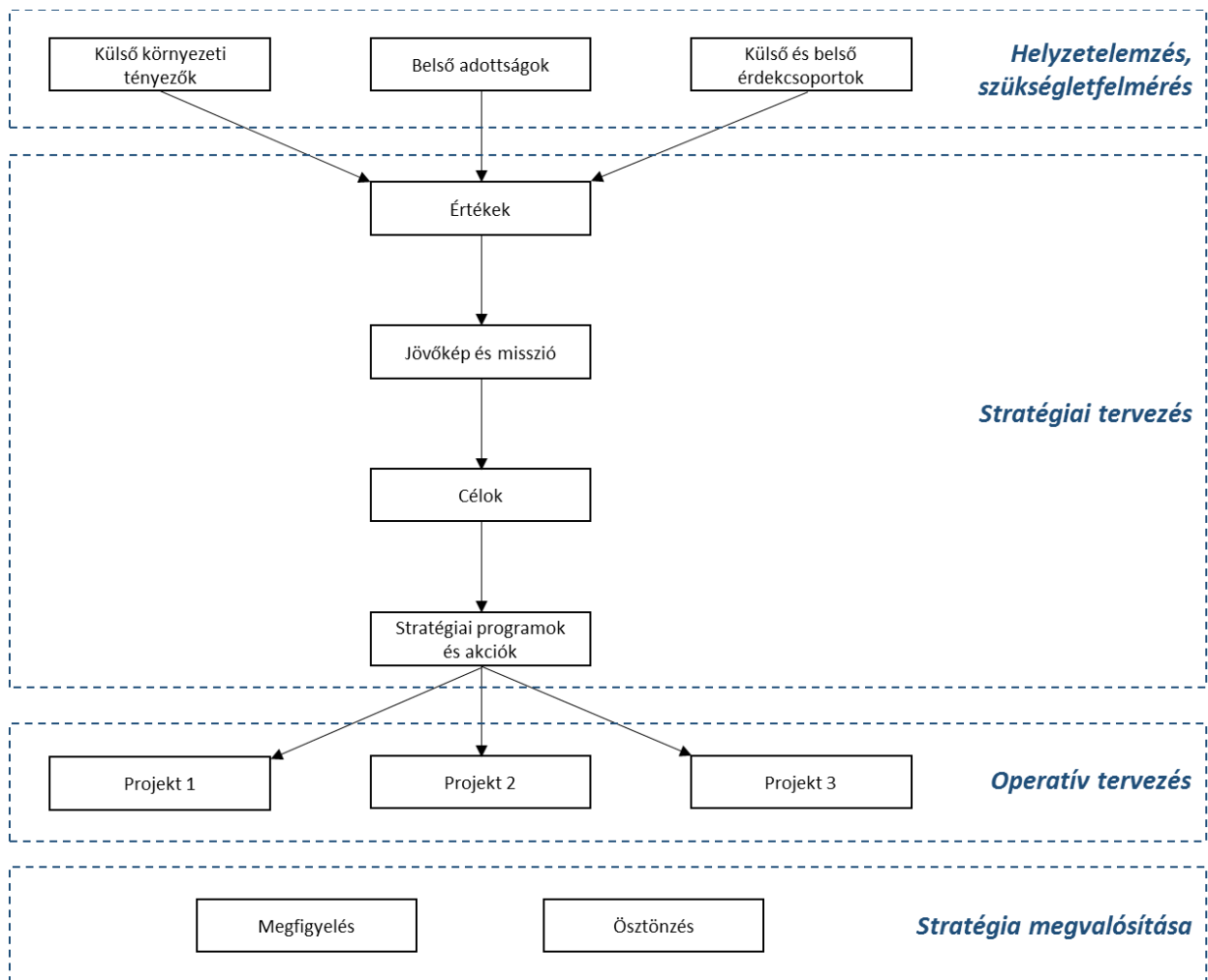
- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. Hová akarunk eljutni? | <i>Célok kitűzése</i> |
| 2. Hogyan juthatunk oda? | <i>Stratégia készítése</i> |
| 3. Hogyan hajtuk végre elképzeléseinket? | <i>Operatív tervezés</i> |
| 4. Hogyan halad a terv megvalósítása? | <i>Megfigyelőrendszer kialakítása</i> |
| 5. Hogyan ösztönözhető a stratégia megvalósítása? | <i>Ösztönző rendszer kialakítása</i> |

A stratégiai tervezés általában többéves, 3-5-10 éves időszakot ölel fel, amelyet **a megvalósítás érdekében éves szintű operatív tervekre szükséges lebontani. Az operatív tervben a célokat a stratégia határozza meg, tartalmazza az adott időszak feladatait, felelőseit, a szükséges erőforrásokat (idő, humán erőforrás, költségvetés).**

A projektek az operatív tervhez képest a stratégiai programokból és akciókból összeállított, általában több évre szóló feladatcsomagok, amelyekhez ütemtervet, felelőst és erőforrásigényt rendelünk (Parragh Bianka, 2011). Amennyiben a projekt pályázati forrásból valósul meg, a pályázatot a projekt kidolgozását követően szükséges elkészíteni. A pályázat a támogató által megadott tartalmi és formai előírásoknak megfelelő dokumentum, funkcióját tekintve egy kérelem, amit a céllal készítünk, hogy projektünkhöz külső forrást szerezzünk. A pályázati dokumentáció célja, hogy átfogó információkat adjon a projektről a döntéshozók számára, a projektterv egy előre rögzített formában történő részletes leírása.

A tervezés módszerei és eszközei hasonlóak mind a stratégiai tervezés, mind az operatív tervezés, mind a projektterv készítése során, különbség az időtartamban, a szervezeti hierarchiában (a terv által érintett irányítási szintek, egységek, területek) és a megvalósításhoz szükséges eljárásokban van. Míg a stratégiai tervezés, illetve az operatív tervezés és ezek megvalósítása folyamatosan ismétlődik a szervezet életében. **A projekt egy adott cél érdekében valósul meg, konkrét egyedi eredménnyel végződik és komplex feladatokról áll, melyek teljesítési időtartama (kezdés és befejezés), valamint teljesítésének költségei is meghatározottak és korlátozottak** (Garaj Erika, 2012). A következő ábra bemutatja a stratégiai tervezés, operatív tervezés és a projektek összefüggéseit.

18. ábra – A stratégiai tervezés és projekttervezés összefüggése



Forrás: Daróczy Miklós, 2011 alapján saját szerkesztés

Az IFKT-módszertan felmérési moduljai lehetővé teszik a helyzetelemzés és szükségletfelmérés elvégzését. A stratégiai döntésekhez szükséges elemzések bevett módszerei közé tartozik PEST/STEEP-analízis, a stakeholder-analízis és a SWOT-analízis, melyeket jelen modul *Tervezési eszközök* c. fejezete mutat be. Ezekhez az elemzésekhez szükséges lehet a módszertanban leírt felméréseken túl egyéb információk összegyűjtése is. Az összegyűjtött adatok, információk elemzése nyomán születhetnek meg a szükséges stratégiai döntések. A stratégia megvalósításához az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv részeként az új struktúrához szükséges lépéseket is meg kell határozni, melyhez az egyes területeken a módszertan tervezési moduljai nyújtanak segítséget. További tervezési módszereket ebben a modulban is bemutatunk.

Tervkészítés módja

A terv készítéséért felelős személy:

Intézményvezető

A terv elkészítésében részt vesz:

Belső Szakmai Team
Fenntartó képviselője
Külső tanácsadók

Különösen a stratégiai tervezéshez szükséges a megfelelő szervezetfejlesztésben, stratégiai tervezésben jártas szakértő bevonása. Az egyes részterületek tanácsadói igényét a módszertan

felmérési és tervezési moduljai tartalmazzák. Amennyiben a tervezés során ismert a projektteam összetétele, a külső szakembereket érdemes már a tervezésbe bevonni. Ha pályázati forrásból valósul meg a kiváltás, a tervezésben pályázatírást felelős külső tanácsadó(k) részvétele is fontos.

Az IFKT egyes fejezetei tükrözik a módszertan folyamatát (felmérési eredmények összegzése, új struktúrára vonatkozó elképzelések a résztervek szintézisével, projektterv), ezért a fejezetek kidolgozása a módszertanban meghatározott felmérések elvégzésének sorrendjében, illetve a felmérések és résztervek elkészítését követően valósulhat meg. A felmérés és tervezés időigénye 3-6 hónap.

A tervhez szükséges információforrás:

A következő táblázatban foglaljuk össze.

34. táblázat – Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv információforrásai

Fejezet	Információforrás
Vezetői összefoglaló	A terv egyes fejezetei
Helyzetértékelés	
<i>Az intézmény jelenlegi társadalmi-gazdasági környezete</i>	KSH, települési fejlesztési dokumentumok
<i>Az intézmény bemutatása</i>	
<i>Az intézmény története</i>	Intézményi dokumentumok
<i>Jelenleg nyújtott szolgáltatások bemutatása</i>	Szakmai Program, egyéb intézményi dokumentumok
<i>Személyi feltételek</i>	Munkatársak felmérésnek eredményei
<i>Tárgyi, technikai feltételek</i>	Intézményi dokumentumok, kommunikációs folyamatok felmérése vezetői kérdőív
<i>Épületek, tulajdonjogi helyzet</i>	Intézményi dokumentumok
<i>Az intézmény szolgáltatásnyújtás szempontjából releváns külső kapcsolatai</i>	Intézményi dokumentumok, vezető és munkatársak adatszolgáltatása
<i>Lakók bemutatása</i>	
<i>A lakók intézményi előtörténete</i>	Intézményi dokumentumok, vezető és munkatársak adatszolgáltatása
<i>A lakók szociodemográfiai jellemzői</i>	Lakók felmérésének eredményei
<i>Támogatási szükségletek, szolgáltatási igények, jövőre vonatkozó elképzelések</i>	Lakók felmérésének eredményei
<i>Az intézményi várólistán levők főbb jellemzői</i>	Intézményi dokumentumok, vezető és munkatársak adatszolgáltatása
<i>Következtetések</i>	STEEP-analízis, stakeholder-analízis, SWOT-analízis
Intézményi férőhely kiváltás bemutatása	
<i>A szervezet támogatott lakhatásra vonatkozó célja, missziója, víziója</i>	Szervezetfejlesztés, stratégiai tervezés
<i>Intézményi férőhely kiváltás céljai</i>	Szervezetfejlesztés, stratégiai tervezés
<i>Intézményi férőhely kiváltás célcsoportjai</i>	Szervezetfejlesztés, stratégiai tervezés, lakók felmérésének eredményei
<i>Az új szolgáltatási struktúra bemutatása</i>	Szolgáltatási környezet felmérésének eredményei, szolgáltatási gyűrű és szolgáltatásfejlesztési terv, szolgáltatási ingatlanportfólió, intézményi humánerőforrás-terv
<i>Intézményi férőhely kiváltás számszerűsíthető eredményei</i>	Résztervek, projekttervezés
<i>Intézményi férőhely kiváltás hatásai</i>	Résztervek, projekttervezés
Az új szolgáltatási struktúrához szükséges tevékenységek	Résztervek, projekttervezés
A kiváltás ütemezése	Résztervek, projekttervezés
A kiváltás költségterve	Résztervek, projekttervezés

Fejezet	Információforrás
Kockázatelemzés	Résztervek, projekttervezés
Fenntartás	Résztervek, projekttervezés

A tervezés időigénye:

Szükséges egyeztetésekkel és a fenntartó jóváhagyásával együtt kb. 1 hónap.

A tervekészítés ütemezése:

Az IFKT elkészítéséhez a stratégiai tervezés és a módszertanban meghatározott felmérési és tervezési feladatok elvégzése elengedhetetlen, ugyanakkor szükséges a kiváltási folyamat mint projekt megtervezése is.

A tervekészítés folyamata

Ahogy az *Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv módszertan általános bemutatása* c. fejezetben szereplő folyamatábrán bemutattuk, a módszertan használata során az első lépések között van egyrészt a Belső Szakmai Team felállítása, másrészt a kommunikációs vezetői kérdőív felvétele, majd annak eredményeit felhasználva a munkatársak, a lakók és a hozzátartozók, gondnokok tájékoztatása.

A Belső Szakmai Team a felmérési és tervezési modulok áttekintését követően összeállítja a rendelkezésre álló dokumentumok listáját (információs bázis összeállítása). A felmérések közül a lakók, a munkatársak és a munkacsoportok kommunikációs felmérése párhuzamosan zajlik. Ezután az intézmény összegzi az eddigi információkat, megkezdi azok elemzését (stakeholder-analízis, SWOT-analízis). Az eddig összegyűjtött adatok és információk alapján olyan előzetes tervek összeállítása szükséges, mely alapján meghatározhatók a szolgáltatási környezet felmérésének célterületei. A környezeti felmérés, a szolgáltatási gyűrű felrajzolása és a lakhatási célú ingatlanok felmérése olyan iterációs folyamat, mely során az előzetes tervekhez képest jelentős módosítások is szükségesek lehetnek. A környezeti felmérés eredményeit STEEP-elemzés egészítheti ki. A TL-ek pontos helyének meghatározását követi a szolgáltatásfejlesztési terv összeállítása és a szolgáltatási célú ingatlanok kiválasztása.

A szolgáltatási portfólió és az ingatlanportfólió elkészültét követi a lakók egyéni kiváltási terve, az új struktúrához illeszkedő intézményi HR-terv elkészítése, valamint minden érintett és fontos tényező ismeretében a kommunikációs terv összeállítása.

Az IFKT a fent bemutatott módon összegzi a részterveket, illetve bemutatja a kiváltási folyamat során szükséges tevékenységeket, ütemezést és költségvetést.

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv kitöltési útmutatója

Az Intézményi Férőhely Kiváltási Tervet az eddig bemutatott folyamat, módszerek és eszközök segítségével az alábbi tartalommal javasoljuk elkészíteni.

Fejezet	Javasolt tartalom
Vezetői összefoglaló	A terv egyes fejezeteinek összefoglalása a terv terjedelmétől függően 3-5 oldalban. Az összefoglaló alapján az olvasónak (döntéshozónak) meg kell értenie a kiváltási folyamat és projektterv lényegét. Javasolt tartalom: <ul style="list-style-type: none"> • Az intézményi férőhely kiváltás indokoltsága • Az intézményi férőhely kiváltás célja • Az intézményi férőhely kiváltás tevékenységei • Az intézményi férőhely kiváltás pénzügyi és időbeli ütemezése • Számszerűsíthető eredmények, hatások • Kockázatok
Helyzetértékelés	
<i>Az intézmény jelenlegi társadalmi-gazdasági környezete</i>	Az intézmény környezetének általános bemutatása a település főbb statisztikai adatai mentén (demográfia, gazdaság, foglalkoztatás stb.) 1-2 oldalban. A kiváltás szempontjából releváns adatokat, tendenciákat mutassák be. A fejezetnek különösen az ingatlanhasznosítás miatt van jelentősége, pl. ha az intézmény jelenlegi épülete a TL-szolgáltatás céljaira kerül hasznosításra pl. szolgáltatási centrumot hoznak itt létre.
<i>Az intézmény bemutatása</i>	
Az intézmény története	Az intézmény alapításának ideje, alapítói, működtetői, története során a legfontosabb, illetve a kiváltás szempontjából is releváns változások bemutatása 1-1,5 oldalban.
Jelenleg nyújtott szolgáltatások bemutatása	A jelenleg nyújtott szolgáltatások típusa, jellege, ellátási terület, a szolgáltatás célcsoportja, nagysága. A szolgáltatásokat a szakmai program alapján érdemes bemutatni. Amennyiben lehetséges vagy szükséges, a szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó személyi, tárgyi-technikai feltételeket (a következő két fejezetet) részben össze lehet vonni.
Személyi feltételek	A munkatársak összesített szociodemográfiai adatainak bemutatása a munkatársak felmérésének eredményei alapján: a dolgozók kora, szakképzettsége, beosztása, jogszabálynak való megfelelés, hiányzó kapacitások, továbbképzési kötelezettségek stb.
Tárgyi, technikai feltételek	Intézményi dokumentumok, kommunikációs folyamatok felmérése vezetői kérdőív alapján a rendelkezésre álló tárgyi, technikai feltételek bemutatása, hiányzó erőforrások.
Épületek, tulajdonjogi helyzet	Intézményi dokumentumok alapján az intézmény jelenlegi épületeinek bemutatása: hány darab, mekkora, milyen állapotú épület áll rendelkezésre, azoknak jelenleg mi a funkciójuk, kinek a tulajdonában állnak stb.
Az intézmény szolgáltatásnyújtás szempontjából releváns külső kapcsolatai	Az intézmény külső kapcsolatai, partnerei, beszállítói, akikre a kiváltási folyamat során támaszkodhat.
<i>Lakók bemutatása</i>	
A lakók intézményi előtörténete	A lakók jellemzően mikor, miért kerültek az intézménybe, mióta élnek itt.
A lakók	A lakók felmérésének összesített eredményei alapján

Fejezet	Javasolt tartalom
szociodemográfiai jellemzői	szociodemográfiai jellemzők bemutatása: korösszetétel, fogyatékoság szerinti összetétel, családi helyzet, gondnokság, képzettség-végzettség, munkaerőpiaci helyzet, jövedelem.
Támogatási szükségletek, szolgáltatási igények, jövőre vonatkozó elképzelések	A lakók felmérésének összesített eredményei alapján a kiváltás során milyen támogatási szükségleteket, segédeszközigényt, akadálymentességi igényt kell kielégíteni. Hogyan képzelik el a lakók a jövőjüket (hol, kivel szeretnének lakni, szeretnének-e dolgozni stb.). Milyen felkészítésre van szüksége a lakóknak a kiváltáshoz?
Az intézményi várólistán levők főbb jellemzői	A várólistán szereplők általános bemutatása: korösszetétel, fogyatékoság szerinti összetétel, családi helyzet, gondnokság, képzettség-végzettség, munkaerőpiaci helyzet, jövedelem. Jellemzően mennyi időt kell várniuk az intézményi elhelyezésre? Amennyiben a kiváltásban érintett lakók létszámán túl is terveznek férőhelyeket létrehozni, szükséges az ezek iránti igény bemutatása.
<i>Következtetések</i>	A feltárt szükségletek és igények összefoglaló bemutatása, amire az intézményi férőhelykiváltás reagálni kíván.
Intézményi férőhely kiváltás bemutatása	
<i>A szervezet támogatott lakhatásra vonatkozó célja, missziója, víziója</i>	<p>A vízió (jövőkép) megfogalmazásának jellemzői: a hosszú távú jövőbe mutat, nagyon rövid, mindenki számára érthető, statikus, jövőbeli állapotot ír le.</p> <p>A misszió (küldetés = az intézmény átfogó célja) megfogalmazásának jellemzői: arra ad választ, hogy kik vagyunk, kiért vagy miért dolgozunk, az intézmény átfogó célját összegzi, az intézmény értékrendjét sugallja, rövid (2-3 mondat) és dinamikus, csak egy intézményre jellemző, minden esetben a környezetre reagál, újraértékelhető és módosítható (akár évenként), a célcsoporton van a hangsúly, a kimenetre (outcome) koncentrálnak és nem az operatív tevékenységekre (output).</p>
<i>Intézményi férőhely kiváltás céljai</i>	A kiváltási folyamat mennyiségi és minőségi kritériumokkal megfogalmazott céljai. A célkitűzések SMART célok legyenek, melyeket a kiváltási folyamat dokumentációjából lehet ellenőrizni. Először az általános célt kell megfogalmazni, mely magába foglalja az általános szakpolitikai célokat, amelynek megvalósulásához a kiváltási folyamat részben, áttételesen vagy közvetve hozzájárul. Ezt követően a kiváltás konkrét céljának bemutatásakor a megvalósuló és elérendő célok, illetve részcélok rövid ismertetése szükséges.
<i>Intézményi férőhely kiváltás célcsoportjai</i>	A kiváltási folyamat közvetlen és közvetett célcsoportjai, a célcsoportok jellemzői, létszáma. Közvetlen célcsoportok azok a személyek, csoportok, szervezetek, akik/amelyek a szolgáltatás részesei, igénybevevői, használói. Közvetett célcsoportok azok a személyek, csoportok, szervezetek, akik/amelyek nem a szolgáltatás részesei, igénybevevői, de valamilyen módon a szolgáltatás eredménye vagy hatása befolyással van rájuk.
<i>Az új szolgáltatási struktúra bemutatása</i>	Szervezeti felépítés (organogram és annak rövid szöveges bemutatása). Szolgáltatások bemutatása településenként és ingatlanonként: • Szolgáltatásnyújtás környezete (a település általános bemutatása)

Fejezet	Javasolt tartalom
	<ul style="list-style-type: none"> • Lakhatási szolgáltatás helye, lakókörnyezete (lakhatási ingatlan bemutatása, minden ingatlan (lakás, ház) esetében külön-külön szükséges a bemutatás) • Az ide költözők igényei • Az erre reagáló szolgáltatások • Személyi feltételek • Tárgyi, technikai feltételek <ul style="list-style-type: none"> • Szolgáltatási célú ingatlan bemutatása, környezete (minden ingatlan esetében külön-külön szükséges a bemutatás) • Szolgáltatások igénybevevői • Szolgáltatások bemutatása • Személyi feltételek • Tárgyi, technikai feltételek <ul style="list-style-type: none"> • Szolgáltatási gyűrű (azon szolgáltatások, melyekhez a hozzáférés ezen a településen vagy elérhető környezetében biztosított)
<i>Intézményi férőhely kiváltás számszerűsíthető eredményei</i>	<p>A kimeneti vagy output-indikátorok a tevékenységekre vonatkoznak, számszerűsítik a tevékenységek nyomán létrejövő közvetlen eredményeket. Ezek jellemzően fizikai elemeket mérnek (pl. megépített épületek nagysága, képzések száma stb.).</p> <p>Az eredménymutatók a tevékenységek azonnali és közvetlen hatásait szemléltetik. A közvetlen résztvevőket, illetve igénybevevőket érintő változásokról nyújtanak információt. (Pl. hány főt készítünk fel a kiváltásra, hány főt képzünk, hány fő költözik ki a kiváltási folyamat eredményeként.)</p> <p>A hatásmutatók a kiváltási folyamat olyan következményeire utalnak, amelyek jellemzően közvetlenül és hosszabb időtávon jelentkeznek. A hatások bekövetkezése szinte kivétel nélkül a projekten kívül álló tényezőktől is függ (pl. önállóság növekedése, foglalkoztatottak száma, stb.).</p>
<i>Intézményi férőhely kiváltás hatásai</i>	<p>A kiváltás gazdasági-társadalmi közvetett és közvetlen hatásainak leírása. Amennyiben a hatások nem számszerűsíthetők, akkor a várható hatásokat szövegesen kell bemutatni. Érdemes a hatásokat a célcsoportok mentén összegezni.</p>
Az új szolgáltatási struktúrához szükséges tevékenységek	<p>A tevékenységek minél részletesebb bemutatása a következő szempontok alapján: az adott tevékenységet miért, ki, mikor, milyen szakmai szempontok, módszerek alapján végzi, milyen várható eredménnyel.</p> <p>Javasolt tartalom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Előkészítés • Érintettek bevonása, kommunikáció, kötelező nyilvánosság biztosítása • Szervezeti átalakítás • Munkatársak felkészítése • Lakók felkészítése • Beruházások • Ingatlanhasznosítás • Engedélyeztetés • TL-működés megkezdése • Intézményi férőhely kiváltás zárása (értékelés, adminisztratív feladatok)
A kiváltás ütemezése	A kiváltási projekt időterve (Gantt-diagram)
A kiváltás költségterve	A kiváltási projekt költségei (ld. bővebben <i>A kiváltás költségterve és fenntarthatósági számítások</i> c. modul)
Kockázatelemzés	A projektet befolyásoló kockázatok elemzése az előfordulás valószínűsége és a projektre gyakorolt hatások mentén, eredmény

Fejezet	Javasolt tartalom
	bemutatása az alábbi szempontok szerint: a kockázat leírása, a kockázat valószínűsége (1-5-ig), a kockázat projektre gyakorolt hatása, megelőzés, ellenlépés
Fenntartás	Fenntarthatósági számítások bemutatása (ld. bővebben <i>A kiváltás költségterve és fenntarthatósági számítások</i> c. modul)

Elemzési és tervezési eszközök

PEST/STEEP-analízis

A PEST-elemzés segítségével a szervezet környezetét makrogazdasági szinten vizsgálhatjuk négy vagy több dimenzió mentén. A dimenziók bővítésével sokféle szakirodalom foglalkozik, így STEEP (kiegészül a környezeti tényezőkkel), PESTEL (kiegészül a jogi tényezőkkel) stb. formában is ismert. A mozaikszó angol és magyar nyelvű összetevői az alábbiak:

Social (társadalmi tényezők)

- Demográfiai helyzet
- Életmód és annak változása
- A társadalmi rétegek helyzete
- Esélyegyenlőség (kisebbségek, nők, hátrányos helyzetűek)
- A társadalom által preferált értékek, azok változása
- Életstílus,
- Társadalmi, szociális felelősségvállalás
- Munkakultúra stb.

Technological (technológiai tényezők)

- A tudományos-technikai fejlődés konkrét hatásai
- A csúcstechnika megjelenése és hatásai
- Biotechnika, biotechnológia, GM
- Informatika, számítástechnika stb.

Economical (gazdasági tényezők)

- Konjunktúra, recesszió hatásai
- Kormányzati gazdaságpolitika hatásai
- Infláció
- Árfolyamváltozások
- Kamatváltozások
- Adópolitika változása
- Munkanélküliség stb.

Enviromental (környezeti tényezők):

- Környezetvédelmi követelmények, hatások
- Éghajlatváltozásból fakadó hatások
- Környezeti felelősségvállalás
- Állat- és növényegészségügyi követelmények
- Élelmiszerbiztonság kérdései
- Fenntarthatóság stb.

Political (politikai tényezők):

- Gazdaságpolitika kiszámíthatósága, stabilitása
- Adópolitika
- Állami szerepvállalás
- Érdekcsoportok, érvényesítés
- Külkapcsolatok (súlypont, irány, hatás) stb.

Legal (jogi tényezők):

- A területre hatással lévő jogszabályok elemzése⁷⁹

A támogatott lakhatás környezetének (régió, megye, céltelepülések) elemzése során szükséges a TL-eket befogadó közösség fontos erőforrásait számba venni, melyek a kiváltási folyamat és az új struktúra működtetésének szempontjából meghatározók lesznek. A közösségi tőke hét típusa mentén elemezve a célterületet, felismerhetjük a TL szempontjából releváns erőforrásokat és a bennük rejlő lehetőségeket:

1. **Természeti tőke** – a természeti környezet minőségi és mennyiségi erőforrásai, pl. parkok, tavak, folyók stb.
2. **Kulturális tőke** – a kulturális környezet, amely körülvesz bennünket, érintve a közös nyelvet, a szimbólumokat, a gesztusokat, a hitet, hiedelmeket, szokásokat, a közösségben rejlő kulturális értékeket, erőforrásokat. Pl. kulturális rendezvények, fesztiválok, kulturális intézmények stb.
3. **Humán tőke** – egyének és közösségek szellemi és fizikai képességei, beleértve az oktatást, ismeretátadást és készségfejlesztést, melyek hozzájárulnak az egyén és a közösség fejlesztéséhez. Pl. oktatási intézmények, humán-erő-fejlesztési programok stb.
4. **Társadalmi tőke** – emberi kapcsolatok, személyek és intézmények közötti kapcsolatrendszerek, együttműködések, „csereviszonyok”. Pl. az intézmény külső kapcsolatai, olyan tevékenységek, melyek a bizalomépítést szolgálják különböző etnikai, életkori stb. csoportok között, közösségi tervezés és közös döntések, közösségi rendezvények stb.
5. **Politikai tőke** – a jogszabályok, szabályozások befolyásolásának képessége; azok az emberek, hálózatok, csoportok és közösségek, akik képesek helyben hatással lenni a politikai folyamatokra, tevékenységekre; részvétel a társadalmi vitákban. Pl. választott és kinevezett kormányzati tisztviselők, politikai szervezetek vezetői, részvétel a helyi és országos választásokon stb.
6. **Gazdasági (anyagi) tőke** – olyan anyagi eszközök, anyagi erőforrások melyek fellelhetők a környezetben. Pl. helyi, regionális és országos fejlesztési intézmények, bankok, pályázati források stb.
7. **Épített tőke** – az épített környezet, szolgáltatások, infrastruktúra. Pl. információs technológia, úthálózat, egészségügyi szolgáltatások stb.

A közösségi tőke egyes területeinek felmérése, elemzése lehetőséget ad arra, hogy a már meglévő erőforrásokra építeni tudjunk, mely elősegíti a fenntarthatóságot (Beaulieu, 2014).

Stakeholder-analízis

Az érintettek elemzése segít meghatározni, hogy kik vannak hatással a folyamatra, a projektre, illetve kire van hatással a kiváltás. Azonosíthatja a lehetséges konfliktusokat, veszélyeket. Szükséges meghatározni az érintettek érdekeit és befolyását, a befolyás mértékét, valamint, hogy a szervezet mit vár az érintettektől és mit tesz érdekükben.

A belső érintettek valamilyen jogviszony keretében a szervezethez tartoznak. Közéjük tartoznak a tulajdonosok (fenntartók), a vezetők és a munkatársak. A külső érintettek támogatói vagy gátjai lehetnek a szervezet működésének pl. igénybevevők, szállítók, versenytársak, közigazgatási intézmények. Más felosztásban a kiváltási folyamatban érintettek a kedvezményezettek és a partnerek.

Az érintettek elemzése során az alábbi kérdéseket szükséges elemezni:

- Kik a fő érintettjei a kiváltásnak?
- Mennyire fontos számukra a kiváltás? Mennyire erős a befolyásuk a folyamatra?
- Milyen előnyük származik a kiváltásból?
- Milyen hátrányokkal, költségekkel és kockázatokkal jár számukra a kiváltás?
- Mi a szerepük, mi a hozzájárulásuk a kiváltáshoz?
- Hogyan ösztönözzük, hogy elősegítsék a kiváltás? Hogyan előzzük meg a negatív befolyásokat?

⁷⁹ Ld. még bővebben pl. Garaj Erika, 2012 A projekt környezete c. fejezet

35. táblázat – Érintettek elemzése

Érintett	Befolyás mértéke, módja	Motivációk, előnyök	Korlátok, költségek, kockázatok	Szerep, hozzájárulás	Lehetséges megoldások

Forrás: Fenyvesi Éva alapján saját szerkesztés

A tervezés során szükséges végiggondolni, hogy világosak-e az érintettek szerepei és hozzájárulásuk. Mi erősítheti az érintettek elkötelezettségét: a számukra fontos pozitívumok fokozása vagy a befektetéseik és kockázataik csökkentése? Ha a kiváltás marginális a partner érdekei szempontjából, mi teheti számára fontosabbá? Az utolsó oszlop az érintettek megfelelő kezeléséhez szükséges konkrét tevékenységeket kell hogy tartalmazzon.

SWOT-analízis

Helyzetelemzést segítő, széles körben ismert módszer. Segítségével a közvetlen (mikro)környezet és a szervezet belső adottságai elemezhetők. **A mozaikszó angol és magyar nyelvű összetevői az alábbiak:**

Strenghts (erősségek): pl. tárgyi, pénzügyi erőforrások, színvonalas szolgáltatás, jól képzett munkaerő, jó hírnév, szakmai elismertség stb.

Weaknesses (gyengeségek): pl. elavult berendezések vagy ingatlan, rossz pénzügyi helyzet, alacsony színvonalú kommunikáció/marketin, stb.

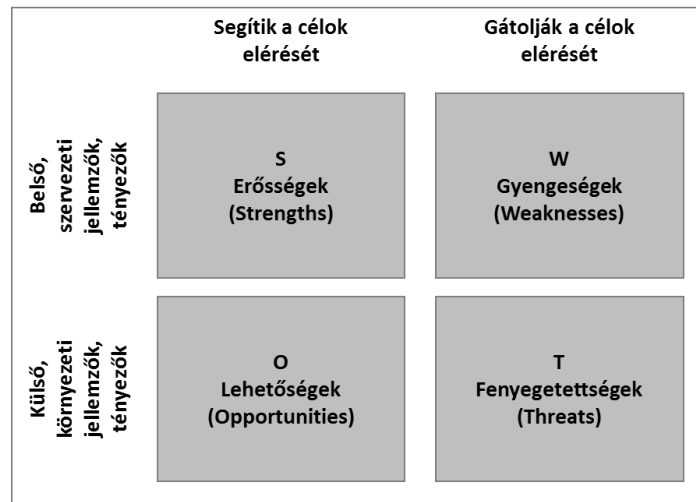
Opportunities (lehetőségek): azok a szervezeten kívüli tényezők, amelyek kedvező feltételeket biztosítanak a szervezet számára.

Threats (veszélyek): azok a kedvezőtlen külső hatások, amelyek megnehezíthetik a szervezet működését, megakadályozhatják fejlődését.

A SWOT-elemzés a részletes helyzetelemzés egyfajta összefoglalásának is tekinthető, ugyanakkor a lehetőségek és veszélyek elemzése során tulajdonképpen a választott stratégia elemzése is elvégezhető.

A SWOT-elemzés alkalmas arra, hogy az intézmény végiggondolja a szervezetre ható belső és külső hatásokat, az érintettek elemzésével még tovább lehet mélyíteni ezeket a szempontokat. A SWOT-analízis elkészítése az ábrán bemutatott formában még csak egy felsorolás, a feltárt belső és külső jellemzők, tényezők alapján döntéseket kell hozni és meg kell fogalmazni a konkrét lépéseket, ha például a negatív tényezők kerülnek túlsúlyba: újra kell gondolni a tervezett tevékenységet, projektet.

19. ábra – SWOT-elemzés



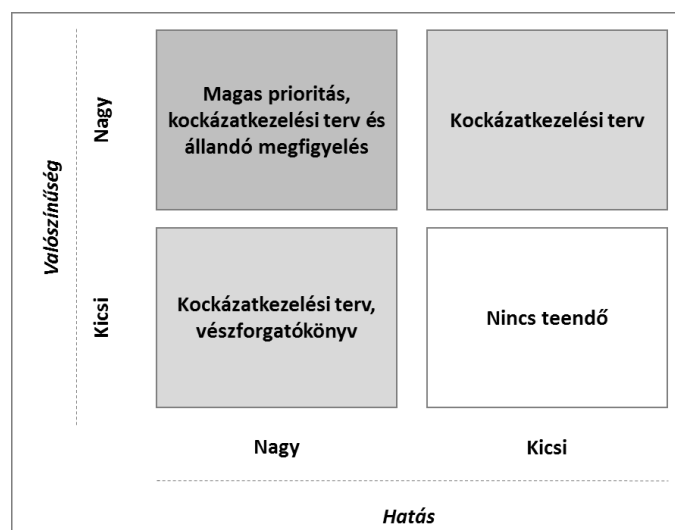
Forrás: Garaj Erika, 2012 alapján saját szerkesztés

Kockázatelemzés

A **kockázatelemzés** azonosítja a lehetséges kockázatokat, bekövetkezésük valószínűségét, okozott hatását, illetve tervet készít a bekövetkezett kockázatok kezelésére. A kockázatokat csoportosítani szükséges a bekövetkezés valószínűsége és a folyamatra, projektre gyakorolt hatások alapján. Ez alapján lehet a kockázatokat és kezelésüket priorizálni, kiemelten kell kezelni a magas valószínűséggel bekövetkező, nagy hatású kockázatokat. A kockázatkezelés módja a következő típusokba sorolható:

- a kockázatok elkerülése,
- a kockázatok csökkentése,
- a kockázatok áthárítása,
- a kockázatok megosztása,
- a kockázatok elhalasztása,
- a kockázatok elfogadása.

20. ábra – Kockázati potenciál és kockázatkezelés

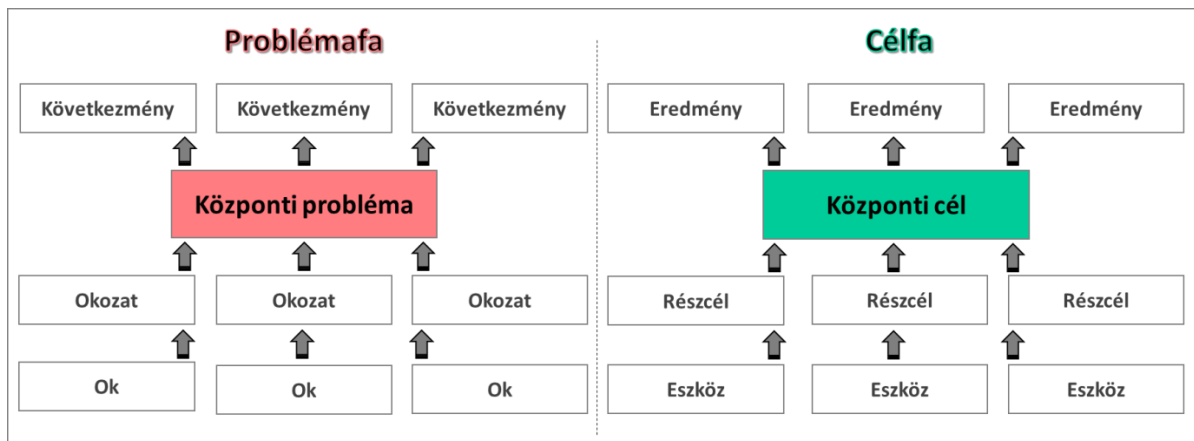


Forrás: Daróczi Miklós, 2011 és Garaj Erika, 2012 alapján saját szerkesztés

Problémafa-célfa

A problémaelemzés során a legfontosabb a következő kérdések feltétele: mi a központi probléma, ami miatt a projektet elkezdjük, mik az ide vezető alapvető problémák, mik az ok-okozati viszonyok, a következmények? A problémákat célszerű cetlikre írni és a logikai összefüggéseket érzékeltetni: ha egy probléma egy másik probléma oka, akkor alá helyezzük, ha következménye, akkor fölé, ha egyik sem, félretesszük és később próbáljuk elhelyezni a hierarchiában. Az eredmény az alábbi ábrán látható struktúra. A problémafa alapján következhet a célok kitűzése. A célfa összeállítása során a problémákat kell átfordítani pozitívumokká, eredményekké. A célkitűzések során SMART célokat⁸⁰ határozzunk meg. A célokhoz az ok-okozati logika helyett eszköz-eredmény logika alapján felvázoljuk a problémák megoldását célzó fejlesztési utakat.

21. ábra – Problémafa – célfa



Forrás: saját szerkesztés

Logikai keretmátrix

A logikai keretmátrix (Logical framework approach – LFA vagy logframe) a program (vagy projekt) minden információját tartalmazza. Céljai rendszerezett és logikus struktúrában láthatók, a mátrix tükrözi a célok különböző szintjei közötti kapcsolatok. A táblázatban a program/projekt mérhetőségéhez rendelünk mutatókat, a meghatározzuk a mutatók forrását és számba vesszük, hogy milyen külső tényezők befolyásolják a célok elérését, a projekt sikeres megvalósítását.

A logikai keretmátrix négy sorból és négy oszlopból áll. A sorok a tervezés szintjeit jelölik, felülről lefelé haladva egyre jobban konkretizáljuk a program/projekt kereteit. A legfelső sor a projekt legszélesebb kontextusa (pl. a pályázat célkitűzései, helyi/regionális középtávú stratégiai célok). A második sor a projekt céljainak szintje, az első oszlopban a projekt átfogó célját kell megadni. A harmadik sor a projekt tevékenységeinek következtében létrejövő eredményeket mutatja be. A negyedik sor a projekt végrehajtásának szintje, az első oszlopban soroljuk fel az eredmények létrehozásához szükséges tevékenységeket. A második oszlopban az ellenőrzéshez, értékeléshez szükséges sikerkritériumokra vonatkozó mutatókat lehetőleg számszerűsítve adjuk meg. A

⁸⁰ Az angol betűszó feloldása:

S – Specific – specifikus, legyen a cél minél konkrétabb, a projekthez illeszkedő!

M – Measureable – mérhető: a célhoz rendeljünk számokat, a mérésből derüljön ki, hogy sikerült-e elérni a célt vagy nem!

A – Actionable/Achievable/Attainable – akcióorientált/elérhető/megvalósítható: a cél tartalmazza a megvalósítás eszközét, módját!

R – Realistic/Results oriented/Relevant – realiztikus/eredményorientált: olyan célt tűzzünk ki, ami a rendelkezésre álló erőforrásokból és idő alatt megvalósítható, a célok szempontjából releváns és fontos!

T – Timed/Timebounded – időben meghatározott (határidőkhöz kötött): a célok elérését kössük határidőhöz, ehhez rendeljük a feladatokat és ütemezésüket!

tevékenységek sorában ebben az oszlopban nem mutató szerepel, hanem a projekt megvalósításához szükséges emberi és dologi erőforrások felsorolása, szintén számszerűsítve. A harmadik oszlop az eredmények mérésnek módját, illetve az igazoló dokumentumokat adja meg. A tevékenységek sorában ebben az oszlopban azt írjuk le, hogy hogyan szerezhethetünk információt a projekt előrehaladásáról. A negyedik oszlopban vesszük számba azokat a külső tényezőket, amelyek a projektmenedzsment hatókörén kívül esnek, viszont teljesülésük elengedhetetlenül szükséges ahhoz, hogy az adott szint első oszlopában leírtak megvalósulhassanak. A legelső sorban azt írjuk le, milyen pozitív külső tényezőknek kell fennállni ahhoz, hogy elkezdhesük projektünk megvalósítását, illetve sikeresen hajtsuk végre a tevékenységeket. (Kellerman, é. n.)

22. ábra – Logikai keretmátrix

Beavatkozási stratégia, logika	Indikátorok	Indikátorok forrása	Kockázatok és feltételezések
Hosszú távú hatások, általános (stratégiai) célok, amelyek megvalósulásához a projekt hozzájárul	Hosszú távú hatásokat számszerűsítő stratégiai indikátorok	Döntően a projekten kívüli adatforrás	–
A projekt közvetlen célja	A projekt célját (jellemzően a célcsoportok szemszögéből) mérő mutatók	Döntően a projekten kívüli adatforrás	A projekt közvetlen céljának teljesülésén túl szükséges további feltételek ahhoz, hogy a hatások elérhetőek legyenek
A projekt végrehajtásától várt közvetlen eredmények	A projekt outputjainak mennyiségi és minőségi jellemzésére alkalmas indikátorok	A projekt keretében gyűjtött adatok	A projekt közvetlen eredményein túl szükséges további feltételek ahhoz, hogy a projekt célja elérhető legyen
A projekt keretében végrehajtandó tevékenységek	A projektekhez szükségesek erőforrások, eszközök (input)	A projekt költségei	A projektek végrehajtásán túl szükséges további feltételek ahhoz, hogy a projekt eredményei bekövetkezzen
			A projekt indításhoz szükséges előfeltételek

Forrás: Csorba László, 2012

Gantt-diagram

A tervezés során először ki kell alakítani a tevékenységeket, aztán rögzíteni kell azok sorrendiségét, meg kell határozni a tevékenységekhez szükséges erőforrásokat és időkereteket, végül ki kell alakítani az ütemezést és a költségtervet. **Az erőforrások – idő, humán erőforrás, pénzügyi erőforrás – tehát szorosan összefüggnek, ha a három tényező közül bármelyik változik, az a másik kettőre is közvetlen hatással van**

Az időtervezéshez kötődő fontosabb lépések sorozata a következő:

- a tevékenységek meghatározása,
- a tevékenységek közötti logikai-függőségi kapcsolatok meghatározása,
- az erőforrás-allokáció és a tevékenységi időtartamok kialakítása,
- a teljesítési folyamat időtervének ábrázolása (sávdiagram, hálóterv),
- a projekt kezdési és befejezési időpontjának meghatározása,
- az egyes tevékenységek kezdési és befejezési időpontjának megállapítása,
- a kritikus tevékenységek azonosítása,
- a tartalékidők meghatározása (Daróczi Mikós, 2011).

Az időterv sávdigramos megjelenítésének széles körben ismert módja a Gantt-diagram. A diagramon láttatható a tevékenységek logikai sorrendje és a tevékenységek időtartama. A sávok elhelyezkedéséből következtethetünk arra, hogy a tevékenység előfeltétele-e egy másik tevékenység befejezése vagy azok párhuzamosan zajlanak. Előfordulhatnak átfedések is, amikor a tevékenységek nem teljesen párhuzamosak egymással. A humán erőforrás tervezéshez ajánlott módszert pl. az Intézményi humán erőforrás-terv modulban bemutatott RACI mátrix. A tevékenység alapú költségbecslés során a fentiekben meghatározott tevékenységekhez költségeket rendelhetünk.

Ajánlások

A támogatott lakhatás szolgáltatás létrehozása során a módszertan nagy hangsúlyt fektet a szolgáltatási gyűrű feltérképezésére és a szolgáltatásfejlesztés tervezésére. Amennyiben egy kisebb településen elkerülhetetlen a szolgáltatások létrehozása, ebben az esetben fontos a helyi igények felmérése, a közösség bevonása a tervezésbe és az is, hogy az új szolgáltatás elérhető legyen a helyiek számára is.

A közösségi tervezést és partnerségi egyeztetést mutatja be az alábbi kiadvány:

Ditzendy Károly Asztrid (2016) Partnerségi egyeztetés, közösségi tervezés: Kézikönyv. HROD Kft.
https://issuu.com/karolyarisztidditzendy/docs/partnersegi_egyeztetes_10_issuu_201

A különféle alapszolgáltatások fejlesztéséhez módszertani ajánlásokat és egyéb segédleteket tartalmaz a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének honlapja a Letöltések, Módszertani útmutatók menüpontban:
http://www.macsgyoe.hu/letoltesek/modszertani_utmutatok/

A szolgáltatásfejlesztéshez érdemes még az alábbi kiadványt is áttanulmányozni:

Kis Tamás, Kovács Krisztina, Lengyel Judit, Sikóné Bartos Edina, Tőreki Brigitta, Vajda Norbert, Vörös Ildikó (2014) Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások szükséglet alapú megközelítése. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet.
www.modernizacio.hu/download/439/file/tamop541_v_26_book_a5.pdf

Az alapszolgáltatásokon túl a támogatott lakhatás egyik legnagyobb kihívása a lakók foglalkoztatási státuszának megőrzése és a munkaerőpiacra való belépés, előrelépés: magasabb szintű foglalkoztatási formákba való bekapcsolódás elősegítése.

Feladat a jelenleg nem dolgozó lakók elhelyezkedésének támogatása, ha pedig nem állnak rendelkezésre munkahelyek, akkor a fogyatékos személyek egyéni képességeinek megfelelő, fenntartható munkahelyek létrehozása.

A foglalkozási rehabilitációs célú munkaerőpiaci szolgáltatások terén hazánkban öt szolgáltatási modell alakult ki: a Komplex Munkaerő-piaci Program (KMP), a Támogatott Foglalkoztatás (TF) szolgáltatás, a Munkaasszisztensi Program, a 4M program és a Látássérült Személyek Foglalkozási Rehabilitációja (LFR). Egységes szolgáltatás-módszertan kidolgozására tett kísérletet a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. RÉV projektjében.⁸¹ A projekt honlapjának Dokumentumtár menüpontjában a különféle modellekről és az egységes módszertanról is több tanulmány, kiadvány áll rendelkezésre: <http://revprojekt.hu/dokumentumtar>

A szociális foglalkoztatás fejlesztésének átfogó módszertanát, az Aktív Műhely módszertant a KézenFogva Alapítvány dolgozta ki az EQUAL programban, majd több TÁMOP-os projekt segítségével fejlesztette és alkalmazta az eszközrendszert. A foglalkoztatásfejlesztés eredményeiről és az Aktív Műhelymódszertanról az alábbi oldalon lehet tájékozódni:
<http://dolgoz6ok.kezenfogva.hu/vedett-piaci-munkaltatoknak>

⁸¹ TÁMOP-5.3.8-11/A1/2012-0001 „Rehabilitáció – Érték – Változás (RÉV): Megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatás-fejlesztési modellprogram, bővebb információ: <http://revprojekt.hu/>

A munkahelyteremtés, foglalkoztatásbővítés eszköze lehet a szociális szövetkezet, melyről az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány kiadványából tájékozódhatnak az érdeklődők:

Számadó Róza (2011, szerk.) Módszertani kézikönyv: Szociális szövetkezetek az alakulástól a fenntartható működésig. OFA Hálózat KoopeRáció kiemelt projekt (TÁMOP-2.4.3/B/1-09/1-2010-0001), Országos Foglalkoztatási Közalapítvány.

<http://www.szocialisgazdasag.hu/uploads/pdf/mkezikonyv.pdf>

A fogyatékos személyek foglalkoztatását segíthetik elő a mezőgazdasági tevékenységeken alapuló majorságok. A Szimbiózis Alapítvány a Norvég Civil Társadalmi Alap finanszírozásával valósította meg a szociális farmok jogi háttérének megteremtésére, illetve szociális farmok létrehozására irányuló projektjét, melynek eredményeként 2016 júniusában jogerős végzéssel megalakult a Magyar Szociális Farm Szövetség. Bővebb információk a <http://szocialisfarm.hu/> oldalon érhetőek el erről a foglalkoztatást, öngondoskodást segítő modellről.

FOGALOM	LEÍRÁS
Adatbázis	Adatbázis alatt a módszertani fejlesztés során előre megtervezett és előkészített adatgyűjtő űrlapok segítségével feltölthető Excel-táblázatokat értünk, melyek célja, hogy az egyes felmérésekben kapott eredményeket rögzítse, illetve a tervezés egészét tekintve egységes és/vagy egymással összevethető, összekapcsolható tervezési adatokat tároljon. Az adatbázisokat a fenntartó és az intézmény igényeit is figyelembe véve alakítjuk ki, mert azok alkalmassá tehetők a hosszú távú adatgyűjtésre, adatelemzésre, tervezésre; részben betölthetik az IFKT folyamat nyomonkövetésének, monitorozásának szerepét is.
Aktív korúak ellátása	2015. március 1-jétől az aktív korúak ellátását a járási hivatal állapítja meg. Az aktív korúak ellátása a hátrányos munkaerőpiaci helyzetű aktív korú személyek és családjuk részére nyújtott ellátás. Az aktív korúak ellátására jogosultak pénzbeli ellátásának két típusa van: a foglalkoztatást helyettesítő támogatás biztosítható a munkavégzésre alkalmas személyek részére, valamint az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás biztosítható a munkavégzésre valamilyen okból nem alkalmas személyek részére.
Árvaellátás	A megváltozott munkaképességű személyeket az árvaellátás életkorra tekintet nélkül megilleti. ⁸²
Átláthatóság (transzparencia)	A szervezet jogállására, felhatalmazására, stratégiájára, tevékenységére, gazdálkodására, működésére és teljesítményére vonatkozó, időben történő, megbízható, egyértelmű és tárgyhoz tartozó információk nyilvánosságra hozása, megismerhetősége. Az információk közzététele lehetővé teszi, hogy a társadalom számára a működés számon kérhető legyen. Gyakran kapcsolódik az átláthatóság fogalomhoz az elszámoltathatóság is, mely nemcsak a gazdálkodásra, annak szabályszerűségére és hatékonyságára, hanem a jogszabályi kötelezettségek betartására, a teljesítményre is vonatkozik, illetve magába foglalja, hogy a vezetők felelősségre vonhatók.
Attitűdskála	Az attitűd közvetlen mérésére szolgáló skála, melyet kérdőíves módszer során alkalmaznak. Az ilyen skálák mindig valamely attitűdtárggyal kapcsolatos értékelő (pozitív és negatív) állításokat tartalmaznak. A válaszoló az egyetértés különböző fokozataiban fejezi ki a viszonyulását. Attitűd: hozzáállás, viszonyulás valamihez vagy valakihez
Autizmus spektrum zavar	Az autizmus fejlődésneurológiai zavar, amely a központi idegrendszer stabil, stacioner sérült állapotának az eredménye, illetve a következményes, a viselkedés és fejlődés sajátosságai alapján meghatározható komplex viselkedéses szindróma. Az alapsérülés jelen tudásunk szerint végleges, kezeléssel nem gyógyítható. A spektrumba tartozó összes állapotot, a (1) szociális kommunikációt, (2) a kölcsönösséget igénylő szociális interakciókat, valamint (3) a rugalmas gondolkodást és viselkedésszervezést megalapozó kognitív készségek fejlődési zavara és késése jellemzi (autisztikus triász). Az „autisztikus zavar” (DSM-IV) és a „gyermekkori autizmus” (BNO-10), illetve a „pervazív fejlődési zavar – PDD” (BNO-10 és DSM-IV), az Asperger-szindróma (BNO-10) és a legkorszerűbb „autizmus spektrum zavar” fogalmak hasonló tartalmúak, és kevés eltéréssel egymásnak megfeleltethetők. Ezért minden fenti diagnózist ebbe a kategóriába sorolunk. (Pszichiátriai Szakmai Kollégium, Autizmus Alapítvány, 2007)
Beépítésre nem szánt terület	A település közigazgatási területének a zöldterületi, a közlekedési, a mezőgazdasági, az erdőművelési, illetőleg az egyéb célra szolgáló része.
Beépítésre szánt terület	A település közigazgatási területének a beépített, illetve a további beépítés céljára szolgáló területrésze (lehet a település külterületén is) (1997. évi LXXVIII. tv. 2. § 2–3. pont).
Belterület	A település közigazgatási területének – jellemzően a település történetileg

⁸² Az 1997. évi LXXXI. törvény 54-56. §-a, valamint a 168/1997 (X.6) Korm. rendelet

FOGALOM	LEÍRÁS
	kialakult, összefüggő, beépített, vagy beépítésre szánt területeket tartalmazó – a helyi építési szabályzatban kijelölt része [321/2012. (XI. 16.) Korm. rend. 1. § 1. pont].
Beszéd fogyatékos ság	<p>Olyan – ép fizikai hallással bíró – személyek, akiknél a beszédfejlődés (verbális és grafikus) menete nem indul meg, kórosan késik vagy valamely területen hibásan működik. A beszéd fogyatékos ság igen változatos megjelenése, súlyossága következtében egyes típusai csak potenciális hátrányt jelentenek, amíg mások alapjaiban zavarják meg az emberi kapcsolatrendszert, a társadalomba történő beilleszkedést és az ismeretszerzést.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Artikulációs és hangképzési zavar. Ide tartozik: pöszeség, diszlália, diszfónia, orrhangzós beszéd. 2. Beszéd folyamatosság zavara. Ide tartozik: hadarás, dadogás. 3. Nyelvi zavar. Ide tartozik: expresszív/receptív nyelvi zavarok; beszédértés és beszédészlelés zavara; diszartria; afázia; diszlexia-diszgráfia; diszfázia; specifikus nyelvi zavar 4. Mutizmus. A mutizmus a szocializáció jellegzetesen gyermek- vagy serdülőkorban kezdődő zavarainak csoportjába tartozik. Markáns, emocionálisan meghatározott szelektivitás a beszédben.
Életminőség	<p>Az egyén észlelete az életben elfoglalt helyzetéről, ahogyan azt életterének kultúrája, értékrendszerei, valamint saját céljai, elvárásai, mintái és kapcsolatai befolyásolják. Szélesen értelmezett fogalom, amely bonyolult módon magába foglalja az egyén fizikai egészségét, pszichés állapotát, függetlenségének fokát, társadalmi kapcsolatait, személyes hitét, valamint a környezet lényeges jelenségeihez fűződő viszonyát. Az életminőség egy multidimenzionális jelenség, nem pedig egy individuális vonás vagy egyszerű állapot (WHO).</p> <p>Az életminőség, amelynek javítása és a társadalomban szokásos módon tartása központi eleme a támogatott lakhatásnak: „Amennyiben a személyes mutatók az alapvető szükségletek kielégülésének élményével, és a teljesség élményének megélésével találkoznak, akkor jó vagy magas életminőségről beszélhetünk. A szükségletek kielégítése, a döntéshozatal és felelősség, a sikeresség és a közösségi élmény a közösségbe ágyazott szolgáltatásokkal párosulva magas életminőség megélésének lehetőségét hordozza magában.” (Schalock, 1990).</p>
Emelt összegű családi pótlék	Az a tizennyolc évesnél idősebb személy jogosult az ellátásra, aki a tizennyolcadik életévének a betöltése előtt munkaképességét legalább 67%-ban elvesztette, legalább 50%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett vagy akinek egészségi állapota a rehabilitációs hatóság minősítése alapján a tizennyolcadik életévének a betöltése előtt sem haladja meg az 50%-os mértéket, és ez az állapot legalább egy éve tart vagy előreláthatólag legalább egy évig fennáll.
Építés bejelentése	Új, 300 négyzetméter összes hasznos alapterületet meg nem haladó lakóépületek építését engedélyező eljárás, mely a 456/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet szerint zajlik.
Építési engedély	Az illetékes építési hatóság által a 312/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet alapján lefolytatott eljárás alapján kiadott engedély, mely alapján egy épület felépíthető, amennyiben azt további jogszabályi feltételek is lehetővé teszi.
Építési hely	Az építési teleknek az elő-, oldal- és hátsókerti építési határvonalai által körülhatárolt beépíthető területrésze, amelyen – a védőtávolságok és más jogszabályi előírások megtartásával vagy azon belül a szabályozási terven jelölt beépíthető területrészen – az övezeti előírások szerinti telekbeépítettség mértékéig az épület (épületek) elhelyezhető (elhelyezhetők).
Építési telek	Az a telek, <ol style="list-style-type: none"> a) amely beépítésre szánt területen fekszik, b) az építési szabályoknak megfelelően kialakított, c) a közterületnek gépjármű-közlekedésre alkalmas részéről az adott

FOGALOM	LEÍRÁS
	közterületre vonatkozó jogszabályi előírások szerint vagy önálló helyrajzi számon útként nyilvántartott magánútról gépjárművel közvetlenül, zöldfelület, illetve termőföld sérelme nélkül megközelíthető, és d) amelynek a közterülettel vagy magánúttal közös határvonala legalább 300 m [253/1997. (XII. 20.) Korm. rend. 1. sz. melléklet 30. §] – az építési telek fogalmának változásait lásd itt.
Építmény	Építési tevékenységgel létrehozott, illetve késztermékként az építési helyszínre szállított – rendeltetésére, szerkezeti megoldására, anyagára, készültségi fokára és kiterjedésére tekintet nélkül – minden olyan helyhez kötött műszaki alkotás, amely a terepszint, a víz vagy az azok alatti talaj, illetve azok feletti légtér megváltoztatásával, beépítésével jön létre (az építmény az épület és műtárgy gyűjtőfogalma) (1997. évi LXXVIII. tv. 2. § 8. pont)
Épület	Jellemzően emberi tartózkodás céljára szolgáló építmény, amely szerkezeteivel részben vagy egészben teret, helyiséget vagy ezek együttesét zárja körül meghatározott rendeltetés vagy rendeltetésével összefüggő tevékenység, avagy rendszeres munkavégzés, illetve tárolás céljából (1997. évi LXXVIII. tv. 2. § 10. pont)
Épületüzemeltetés	A létesítménygazdálkodás egy szervezeten belül a munkahely és a munkavégzés szükségleteihez kapcsolódó belső szolgáltatások iránti kereslet és kínálat menedzselése a szervezet stratégiájának figyelembevételével. Ezen a tevékenységen belül az épület egyes berendezéseinek, szerkezeteinek jó állapotáért felelős tevékenység az épület üzemeltetése, mely magában foglalja azt, hogy azok helyes és költséghatékony működéséről, karbantartásáról is gondoskodnia kell (pl. gépészeti rendszerek beszabályozása és tervszerű felülvizsgálata, tisztítása stb. is a feladata).
Értelmi fogyatékos	A hazai gyakorlatban az értelmi fogyatékos fogalomhoz három kritérium köthető: 70 alatti IQ, a korai életkorban, de legalább 18 éves kor alatt történő kialakulás és a szociális alkalmazkodás oly mértékű akadályozottsága, amely az önálló életvitelt erőteljesen akadályozza.
Esetfelelős	Az esetfelelős az ellátást igénybevevő egyéni szolgáltatási tervében meghatározott célokért és tevékenységekért felelős. Az esetfelelős kompetenciájának ki kell terjednie az igénybevevő: <ul style="list-style-type: none"> • képességeiről, nehézségeiről, mindennapi életéről, az általa ténylegesen igényelt segítségről szóló szolgáltatási terv elkészítésére; • az egyéni esetkezelésre; • a döntéseinek támogatására; • a segítői munkát végző csoport munkájának koordinálására.
ÉTDR	Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat támogató elektronikus dokumentációs rendszer. Egy olyan, interneten elérhető központi szolgáltatás, amely az építésügyi hatósági engedélyezési folyamat valamennyi résztvevője számára támogatja az engedélyezési dokumentáció (a rajzi melléleteket is beleértve) elektronikus kezelését, azaz tárolását, továbbítását, véleményezését, megjelenítését és megőrzését. Az ETDR hasonlít egy felhőalapú tárhelyhez, de oda csak előírt tartalmú és formájú dokumentumok tölthetők fel. A tárhelyre feltöltött terveket látja az építési hatóság és egyes szakhatóságok is és a tárhelyre ők feltöltik a tervvel kapcsolatos közlendőjüket a tervező és az engedélyt kérő számára is elérhető módon.
Fogyatékosági támogatás	A fogyatékosági támogatás a súlyosan fogyatékos személy részére havi rendszerességgel járó pénzbeli juttatás. Ennek a jövedelemtől független támogatásnak a célja, hogy az arra jogosultnak anyagilag segítséget nyújtson a súlyosan fogyatékos állapotából eredő társadalmi hátrányok mérséklésében, és ezzel az esélyegyenlőség elősegítésében.
Fókuszcsoportos interjú	Kutatás módszerként az interjú egy kétszemélyes interakciót jelent a kutató és az interjúalany között, a fókuszcsoportos interjú pedig több személy

FOGALOM	LEÍRÁS
	interaktív kommunikációja. Homogén vagy heterogén, 5-12 fős csoport megkérdezésére szolgál. Homogén csoport kialakításához szűrő kérdőívet kell alkalmazni. A kérdések egy központi téma (fókusz) köré épülnek fel. A fókuszcsoport alkalmas a kvantitatív adatgyűjtésre: folyamatok, jelenségek feltárására, megértésére vagy felállított hipotézisek (olyan feltételezések, melyeket a rendelkezésre álló információk alapján állapítottunk meg) ellenőrzésére.
Hallássérülés	A hallószerv valamely részének (középfül, belső fül, hallóidegpálya) veleszületett vagy szerzett sérülése. Súlyosság szerint a hallássérültek két fő csoportja a nagyothallók és a siketek. Nagyothallás:30-60 dB közötti hallásveszteség. Súlyos nagyothallás, siketség: 60 dB-nél nagyobb hallásveszteség.
Használatbavételi engedély	Az az irat, mely bizonyítja, hogy az épület használatra alkalmas és földhivatali nyilvántartásba bevezethető a léte.
Ingyatlan-nyilvántartás	Az ingatlan-nyilvántartás olyan közhiteles nyilvántartás, amely településenként tartalmazza az ország valamennyi ingatlanának a törvényben meghatározott adatait, az ingatlanhoz kapcsolódó jogokat és más, jogi szempontból lényeges (releváns) tényeket. Tartalmazza továbbá az oda bejegyzett személyeknek a nyilvántartáshoz szükséges, a törvényben meghatározott személyazonosító és lakcímadatait is.
Ingyatlan-nyilvántartási térkép	Olyan rajzi alapú nyilvántartás, melyet jogosult állami szerv (korábbi nevén Földhivatal jelenleg település Kormányhivatala Földhivatali Főosztály) vezet, mely egy térképen biztosítja az (ábrázolt) ingatlanok térbeli elhelyezkedésének bemutatását. Az ún. nyilvántartási térkép a földmérési alaptérkép másolata, melyen a földhivatal az időközi változásokat vezeti az ingatlantulajdonos által beadott adatszolgáltatás alapján. Kötelező tartalmát jogszabály és szakmai szabályzatok tételesen előírják.
Inklúzió	Jelentése belefoglalás; befogadás. Először társadalompolitikai fogalomként jelent meg, majd átvette a (gyógy)pedagógia is (inkluzív oktatás, nevelés). Az integrációtól abban különbözik, hogy nem különböző csoportok közötti kapcsolatokat feltételez, hanem a társadalom egészére egy heterogén csoportként tekint. Az inklúzió célja, hogy a különféle csoportok (szegények, nemi, etnikai, fogyatékosági, szexuális, életkori stb. csoportok) tagjai számára megteremtse az egyenlőséget. A befogadás fogalma és koncepciója még sokkal kevésbé kidolgozott, mint az integrációé.
Integráció	A szó beolvasztást, becsatolást, összevonást, egységesülést, összefonódást jelent. Többféle és többszintű integrációt lehet megkülönböztetni. Szélesebb értelemben a társadalmi integráció azt jelenti, hogy minden ember számára egyenlő jogok és lehetőségek biztosítottak. Szorosabb értelemben a társadalmi integráció növekvő szolidaritást és kölcsönös identifikációt (azonosulást), illetve az ennek érdekében tett erőfeszítéseket jelenti. Fő törekvése az elkülönült csoportok összeillesztése, ellentéte a kirekesztés, szegregáció.
Intézet	Minden olyan bentlakásos gondozási központ, ahol a lakók el vannak zárva a szélesebb közösségtől és/vagy kénytelenek együtt élni. Az ilyen intézményekben élőknek nincs kellő kontrolljuk saját életük, illetve az őket érintő döntések fölött, és magának a szervezetnek a követelményei jellemzően elsőbbséget élveznek a bentlakók egyéni igényeivel szemben. (Közös európai útmutató, 2012) Intézetnek tekintünk egy fogyatékos személyek számára kijelölt lakóhelyet akkor, ha az alábbi feltételeknek megfelel: 1. Fogyatékos személyek nagyobb számú homogén csoportja számára ad lakhatást életük egy részében vagy egészében. 2. Az intézeti világ kulturálisan elkülönül a hétköznapi társadalomtól, és sajátos szabályaival, rituáléival, akár gyakorlati jogrendszerével egy elkülönített életvilágot alkot. Az intézetben más szabályok vonatkoznak az emberi kapcsolatokra, a munkára vagy az egyéni igények kielégítésének módjaira.

FOGALOM	LEÍRÁS
	<p>3. Az intézetek fizikailag, esztétikailag elkülönülnek a lakókörnyezettől.</p> <p>4. Az intézetekben egy, az intézmény érdekeinek és szervezeti igényeinek megfelelő napirend és rutin működik, amelynek alárendelik az ott élő emberek egyéni igényeit és szükségleteit. Az intézet vezetősége dönti el, ki mikor kel és fekszik, mikor van étkezés, milyen munkatevékenységet kell végezni, hogyan alakíthatók az emberi kapcsolatok.</p> <p>5. Az intézetben hierarchikus kapcsolatrendszerek a meghatározók. A fogyatékos személyek e hierarchia alján helyezkednek el. (Kopasz Marianna – Simonovits Bori – Kozma Ágnes – Bernát Anikó – Verdes Tamás – Bugarszki Zsolt, 2016)</p>
Intéztelenítés (deinstitutionalisation – DI)	<p>(1) Szakmapolitikai lépéssorozat (Bugarszki Zsolt, 2011), melynek célja az intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés. Gyakran pusztán az intézmények bezárásaként értelmezik, azonban az „intézményi ellátások kiváltása” kifejezés a megelőzést is magában foglaló, közösségen belüli széleskörű szolgáltatások fejlesztésének, kiterjesztésének az intézeti ellátás szükségességének megszüntetése céljából folytatott tevékenységet jelöli (Közös európai útmutató, 2012).</p> <p>(2) Az ellátórendszer átalakítása, mely az egyéni szükségleteket, igényeket helyezi a középpontba, és az azok kielégítésére célzottan képes szolgáltatásokra épülő rugalmas rendszert vezet be (Andráczki-Tóth Veronika – Bódy Éva – Csicsely Ágnes – Nyitrai Imre, 2011).</p> <p>(3) A Közös európai útmutatón alapuló kisebb létszámú, lakókörnyezetbe integrált, széles szolgáltatási kínálattal rendelkező, az önálló életvitelhez szükséges képességekre épülő és az azt fejlesztő szolgáltatási rendszer irányába történő átalakulás.</p>
Intézmény	<p>A társadalomtudományokban használt sokféle, sokrétű és sokértelmű fogalom. Az egymástól nagyon különböző felfogások megegyeznek abból a szempontból, hogy az intézmény az egyének cselekvéseinek, és az egyének közötti kölcsönhatásoknak a rendszerességére, megfigyelhető szabályszerűségeire vonatkozik. Az intézmény fogalmának viszonylag széles körben elfogadott különböző értelmezései szerint az intézmény jelentheti (1) elvárások, illetve szabályok sajátos rendszerét, (2) a viselkedés megfigyelhető szabályszerűségét, a kölcsönhatások rendszerességét, (3) beállítottságok, értelmezési hajlandóságok valószínűségét. Az intézmény jelenthet továbbá (4) valamilyen csoportot vagy szervezetet, végül jelentheti (5) a társadalom valamely szféráját vagy alrendszerét (Farkas Zoltán, 2007). Az IFKT-módszertan az intézmény utóbbi két meghatározást tekinti relevánsnak és az intézmény fogalmát megkülönbözteti az intézet fogalmától.</p>
Intézményi férőhely kiváltás	<p>Az a folyamat, melyben a nagylétszámú bentlakásos intézményeket fokozatosan kislétszámú szolgáltatásokkal váltják fel.</p> <p>Az IFKT-módszertan megkülönbözteti az intézet és intézmény fogalmát, valamint összhangban a Közös európai útmutatóval, javasolja és preferálja a „intézményi ellátások kiváltása”; „kiváltás”; „nagylétszámú bentlakásos intézményi ellátásról a közösségi szolgáltatások igénybevételére való áttérés” kifejezések használatát az „intézménytelenítés”, illetve a „kitagolás” helyett.</p>
Közfeladat	<p>A jogszabályban meghatározott állami vagy önkormányzati feladat, amit az arra kötelezett közérdekből, jogszabályban meghatározott követelményeknek és feltételeknek megfelelően végez, ideértve a lakosság közszolgáltatásokkal való ellátását. (Feik Csaba, 2014, 52.)</p>
Közösségi (alapú) szolgáltatás	<p>Olyan szolgáltatások, amelyek lehetővé teszik az egyén számára a közösségi életvitelt, a gyerekek esetében pedig azt, hogy ne intézményben, hanem családi környezetben nőjenek fel. A közösség egészét segítő szolgáltatások, amelyeknek mindenki számára hozzáférhetőnek kellene lenniük, fogyatékoságuk jellegétől vagy a támogatás szükséges mértékétől függetlenül. Ez továbbá speciális szolgáltatásokat is jelöl, például a fogyatékosággal élő személyeknek biztosított támogatási szolgáltatásokat, hozzátartozókat tehermentesítő gondozást és egyéb szolgáltatásokat. Ezen</p>

FOGALOM	LEÍRÁS
	felül, ide tartozik a családi alapú és a családi jellegű gyerekellátás, többek között a helyettesítő családi ellátás, valamint a korai beavatkozásra és a családtámogatásra irányuló megelőző intézkedések (Közös európai útmutató, 2012).
Közösségi lakhatás	<p>Közösségi lakhatás alatt olyan szolgáltatások összességét értjük, amelyek lehetővé teszik, hogy a fogyatékos személyek ugyanolyan körülmények között éljenek, mint a nem fogyatékos állampolgárok az adott társadalmi-gazdasági feltételek között.</p> <p>Közösségi lakhatásról akkor beszélünk, ha az alábbi feltételek teljesülnek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A lakhatást nyújtó szolgáltatást a többségi társadalom lakóhelyén, átlagos lakóingatlanokban nyújtják. A lakóingatlanok belterületen, lakott környezetben helyezkednek el és átlagos minőségűek. Nem szükséges, hogy az ingatlanok jobbak, újabbak legyenek, mint a helyi lakosság által használt átlagos házak vagy lakások. 2. A közösségi lakhatásnak minden fogyatékos személy számára hozzáférhetőnek kell lennie. A fogyatékos típusa és súlyossága nem lehet indoka annak, hogy bárkitől megtagadják a közösségi lakhatásban való részvételt. A súlyosan, halmozottan fogyatékos személyek éppen úgy célcsoportja a közösségi lakhatásnak, mint az enyhe fokban fogyatékos személyek vagy a pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek. 3. A lakhatási szolgáltatások akadálymentesek és hozzáférhetők, és megfelelnek a felhasználó személyek egyéni igényeinek. 4. A felhasználók maguk döntenek arról, hol és kivel kívánnak lakni. Döntéseiket nem pusztán figyelembe veszik, hanem ténylegesen ők rendelkeznek a döntések meghozatalához szükséges jogi kompetenciával, vagyis a polgári jog szerinti cselekvőképességgel. Ha döntéshozatalukban támogatásra van szükségük, ez a támogatás rendelkezésre áll (támogatott döntéshozatal). 5. A felhasználók bármilyen segítséget megkapnak ahhoz, hogy részt vegyenek a helyi közösség életében. Ez azt jelenti, hogy hozzáférnek foglalkoztatással, közlekedéssel és személyes ügyeik intézéséhez szükséges támogatáshoz, asszisztenciához (Kopasz Marianna – Simonovits Bori- Kozma Ágnes – Bernát Anikó – Verdes Tamás – Bugarszki Zsolt, 2016).
Közszolgáltatás	<p>A közszolgáltatás olyan szolgáltatás, amelynek megszervezéséért végső fokon az állam vagy a helyi önkormányzat felel, és amely mindenki számára azonos feltételek mellett vehető igénybe.</p> <p>Az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról értelmező rendelkezései alapján: minden közhatalmi tevékenység – ideértve a hatósági, kormányzati és minden egyéb közigazgatási, valamint igazságszolgáltatási tevékenységet –, továbbá az Országgyűlés, az Országgyűlésnek beszámolóval tartozó szervek, az Alkotmánybíróság, az alapvető jogok biztosa, az ügyészség, valamint a honvédelmi és rendvédelmi szervek által hatáskörük gyakorlása során kifejtett tevékenység.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az állam által fenntartott intézmény által nyújtott közszolgálati médiaszolgáltatás, továbbá oktatási, közművelődési, közgyűteményi, kulturális, tudományos, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, sport-, ifjúsági, foglalkoztatási, közlekedési szolgáltatás, ellátás, illetve tevékenység. • A helyi és nemzetiségi önkormányzat hatásköre gyakorlása során kifejtett minden tevékenység – ideértve különösen a hatósági és egyéb közigazgatási tevékenységet –, valamint a helyi önkormányzat, a nemzetiségi önkormányzat, a nem állami, helyi önkormányzati vagy nemzetiségi önkormányzati fenntartó és az egyházi jogi személy által fenntartott, közfinanszírozásban részesülő intézmény által nyújtott szolgáltatás, ellátás, tevékenység.

FOGALOM	LEÍRÁS
	<ul style="list-style-type: none"> • Minden ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység, továbbá • minden olyan hatósági engedély vagy hatósági kötelezettség alapján végzett nyilvános szolgáltató tevékenység, amely település vagy településrész közellátását szolgálja, használata nem korlátozott, illetve nem korlátozható.
Külterület	A település közigazgatási területének belterületnek nem minősülő, elsősorban mezőgazdasági, erdőművelési, vízgazdálkodási vagy különleges (pl. bányá, vízmeder, hulladéktelep) célra szolgáló vagy művelés alatt nem álló természetközeli része [321/2012. (XI. 16.) Korm. rend. 1. § 6. pont].
Lakás	<p>253/1997 Kor rendelet 105. § (1) A lakás olyan huzamos tartózkodás céljára szolgáló önálló rendeltetési egység, melynek lakóhelyiségeit (lakószoba, étkező stb.), főzőhelyiségeit (konyha, főzőfülke), egészségügyi helyiségeit (fürdőszoba, mosdó, zuhanyozó, vécé), közlekedőhelyiségeit (előszoba, előtér, belépő, szélfogó, közlekedő, folyosó) és tárolóhelyiségeit (kamra, gardrób, lomkamra, háztartási helyiség stb.) úgy kell kialakítani, hogy azok együttesen tegyék lehetővé</p> <p>a) a pihenést (az alvást) és az otthoni tevékenységek folytatását,</p> <p>b) a főzést, mosogatást és az étkezést,</p> <p>c) a tisztálkodást, a mosást, az illemhelyhasználatot,</p> <p>d) az életvitelhez szükséges anyagok és tárgyak tárolását tervezési program szerint (pl. élelmiszer-tárolás, hűtőszekrény elhelyezési lehetősége, mosás céljára szolgáló berendezés, ruhanemű, lakáskarbantartás eszközeinek, egyéb szerszámoknak és sporteszközöknek az elhelyezése). (2) A lakószoba a lakás minden olyan közvetlen természetes megvilágítású és szellőzésű, fűthető, huzamos tartózkodás céljára szolgáló, legalább 8 m² hasznos alapterületű helyisége, amely lehetővé teszi az (1) bekezdés a) pontja szerinti tevékenységek folytatását – kivéve a jövedelemszerzést szolgáló munkavégzést – és az azokhoz kapcsolódó berendezések elhelyezését.</p> <p>(3) A 30 m²-t meghaladó hasznos alapterületű lakás legalább egy lakószobája hasznos alapterületének legalább 16 m²-nek kell lennie. Ebbe és a lakószoba (2) bekezdés szerinti alapterületébe nem számítható be a főző- és az étkezőfunkció céljára is szolgáló helyiség, helyiségrész hasznos alapterülete, amennyiben az a lakószoba légtérével közös.</p> <p>(4) A lakásnak fűthetőnek kell lennie, lehetőleg minden helyiségben a rendeltetésének megfelelő szellőzést, természetes megvilágítást biztosítani kell.</p>
Látássérülés	A látószerv valamely részének organikus vagy funkcionális sérülése. Súlyosság szerint a vízus alapján lehet vakság, aliglátás és gyengénlátás. (V = 0,1–0,3 és/vagy látótérszűkület; aliglátás V < 0,1 és/vagy látótérszűkület; vakság V = 0).
Mozgássérülés	<p>A mozgásszervrendszer veleszületett vagy szerzett károsodása és/vagy funkciózavara, a mozgászavarok gyűjtőfogalma. A mozgássérült emberek esetében a struktúrák károsodásából adódóan sérülnek a funkciók, amelyek a képességre és a teljesítményre vannak hatással. Az önálló életvitelt ezek a tényezők erősen befolyásolhatják.</p> <p>A kategorizáció igen nehéz, mivel a megnyilvánulási formák és az önálló életvitelhez szükséges készségek szintje igen nagy egyéni variációkat mutat. Az idegrendszeri eredetű mozgászavar jellege szerint lehet plégia (bénulás), amikor mozgásképtelenség lép fel, paresis (hűdés), amikor a mozgásképtelenség csökkent és hypermotilitás (túlmozgás).</p> <p>Kiterjedése szerint lehet monoplégia, illetve monoparesis (egy végtagra terjed ki), hemiplégia, illetve hemiparesis (a test fél oldalára terjed ki), paraplégia, illetve paraparesis (a két alsó végtagra terjed ki), di- vagy tetraplégia, illetve di-, vagy tetraparesis (négy végtagra terjed ki). Megjegyezzük, hogy a valóságban a legváltozatosabb átmeneti formák is lehetségesek, így ez a beosztás tájékoztató jellegű séma.</p> <p>Az izomtónus állapota szerint lehet spasticus (görcsös) és atóniás (petyhüdt).</p>

FOGALOM	LEÍRÁS
	<p>A sérülés helye szerint lehet centrális (agyi) és perifériás (gerincvelői). A módszertanban használt felosztás:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veleszületett vagy gyermekkorban szerzett 4 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság • Veleszületett vagy gyermekkorban szerzett 2 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alsó végtag sérült ▪ felső végtag sérült • Veleszületett vagy gyermekkorban szerzett enyhe vagy középsúlyos fokú mozgássérülés • Későbbi életkorban baleset vagy betegség miatt szerzett 4 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság • Későbbi életkorban baleset vagy betegség miatt szerzett 2 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság <ul style="list-style-type: none"> ▪ alsó végtag sérült ▪ felső végtag sérült • Későbbi életkorban baleset vagy betegség miatt szerzett enyhe vagy középsúlyos fokú mozgássérülés • Nagymértékben romló tendenciát mutató mozgásállapot (pl. DMP, SM, stb.)
Munkajövedelem	Minden munkaviszonyból származó jövedelem.
Pszichoszociális fogyatékoság	<p>Pszichoszociális fogyatékosággal élő személy minden olyan személy, aki hosszan tartó mentális károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását.</p> <p>Mentális károsodás: a mentális működések és a viselkedés zavarai, amelyekkel az orvostudományon belül a pszichiátria foglalkozik. E zavarok klasszifikációja jelenleg a Betegségek Nemzetközi Osztályozása (BNO) F fejezete alapján történik. A leggyakoribb diagnózisok:</p> <p>Szkizofrénia F 20 Perzisztáló deluzív zavarok F22 Szkizoaffektív zavarok F25 Nem organikus pszichózis F 29 Hangulati élet zavarai (Affektív kórképek) F30- F39 - Bipoláris I. zavar F 30 - Bipoláris II. zavar F 31 - Depressziós epizód F 32 - Recurrens, ismétlődő depresszió F 33 - Perzisztáló hangulati zavar F34 - Egyéb hangulati affektív zavar F 38 - K.m.n. hangulati (affektív) zavar F 39</p>
Rehabilitációs ellátás	<p>Megváltozott munkaképességű személyek ellátásaira (rehabilitációs ellátás vagy rokkantsági ellátás) jogosult az, akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60%-os vagy kisebb mértékű, és aki a kérelem benyújtását megelőzően 5 éven belül legalább 1095 napon át a biztosított volt; keresőtevékenységet nem végez; és rendszeres pénzellátásban nem részesül. Amennyiben a szakértői bizottság az egészségi állapotot 60%-ban vagy annál kisebb mértékben véleményezi (ez korábban 40% vagy azt meghaladó egészségkárosodásnak felelt meg) és a foglalkoztathatóság tekintetében az igénylőt rehabilitálhatónak minősíti, úgy az igénylő rehabilitációs ellátásra szerezhet jogosultságot. A rehabilitációs ellátásban részesülő személy a rehabilitációs hatósággal együttműködésre köteles, amelynek keretében teljesítenie kell a rehabilitációs tervben foglalt kötelezettségeket.</p>
Rokkantsági ellátás	<p>Amennyiben a foglalkoztathatóság szempontjából a szakértői bizottság az egészségi állapotot 60%-ban vagy annál kisebb mértékben véleményezi és a rehabilitációt nem javasolja, úgy az igénylő rokkantsági ellátásra lehet jogosult.</p>

FOGALOM	LEÍRÁS
	Rokkantsági ellátást kell megállapítani, annak is, akinek az egészségi állapota 31–60% közötti és a kérelem benyújtásának időpontjában az öregségi nyugdíjkorhatár betöltéséig hátralévő időtartam az 5 évet nem haladja meg.
Rokkantsági járadék	Az új rendelkezések szerint rokkantsági járadékra az a személy jogosult, akinek a 25. életéve betöltése előtt keletkezett egészségkárosodása legalább 70%-os mértékű (korábban ennek mértéke 80% volt), és nyugellátásban, baleseti nyugellátásban vagy megváltozott munkaképességű személyek ellátásában nem részesül. Az új rendelkezések együttfolyósítási tilalmat vezetnek be a rokkantsági ellátás, illetve rehabilitációs ellátás, valamint a rokkantsági járadék tekintetében. A rokkantsági járadék megállapítását a nyugellátások és a megváltozott munkaképességű személyek ellátásai egyaránt kizárják. Ez a korlátozás azonban csak a 2015. december 31-ét követően benyújtásra kerülő igények esetén érvényesül, a korábban megállapított ellátásokban való egyidejű részesülés nem zárja ki a rokkantsági járadékra való jogosultságot.
Segítő technológiák	Az akadályozottság kompenzálására olyan segítő eszközökre, technológiákra van szükségük a fogyatékos személyeknek, amelyek biztosíthatják az önállóbb életvitelt, csökkenthetik a külső segítség igénybevételét, életminőségük javítását szolgálva. A „segítő technológiák” kifejezés olyan termékekre és szolgáltatásokra utal, amelyek lehetővé teszik vagy megkönnyítik adott feladatok végrehajtását az igénybevevők számára, illetve növelik a személyek biztonságát. Ilyen technológiák többek között a következők: alternatív-augmentatív kommunikációs eszközök, figyelmeztető rendszerek, beszédfelismerő szoftverek és egyéni vészhelyzeti beavatkozási rendszerek.
Szenvedélybetegség	Szenvedélybetegségnek vagy addikciónak azokat a viselkedési formákat nevezzük, amelyek fölött a személy képtelen kontrollt gyakorolni, azokat kényszeresen újra és újra végrehajtja, illetve amelyek a személyre – és többnyire környezetére – káros következményekkel járnak. Kémiai addikciók pl. alkohol, nikotin, gyógyszer, drog; viselkedési addikciók pl. játékszenvedély, bulímia, pirománia stb. Diagnózisok: Alkohol okozta mentális és viselkedészavarok F10 Ópiátok használata okozta mentális és viselkedészavarok F11 Cannabis és származékai által okozott mentális és viselkedés zavarok F12 Nyugtató és altató használata által okozott mentális és viselkedészavarok F13 Kokain használata által okozott mentális és viselkedészavarok F14 Egyéb stimulánsok által okozott mentális és viselkedészavarok F15 Hallucinogének által okozott mentális és viselkedészavarok F16 Illékony oldószer okozta mentális és viselkedészavarok F18 Többféle drog/egyéb pszichoaktív anyag használata által okozott mentális és viselkedés zavarok F19 Kóros szokások és impulzuskontroll zavarok F63 (ide sorolandó játékszenvedély is)
Szolgáltatási elem⁸³	Szolgáltatási elem: a szakmai programban a szolgáltatás részeként megjelenő alábbi tevékenységek összessége: - tanácsadás: az igénybevevő/k bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat; a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre,

⁸³ Forrás: Az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló tervezet, Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2016. december 15.

http://www.kormany.hu/download/5/89/e0000/min_r_csomag-honlapra.docx#!DocumentBrowse

FOGALOM	LEÍRÁS
	<p>magatartásra ösztönöz vagy nem kívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul;</p> <ul style="list-style-type: none"> - esetkezelés: az igénybe vevő/k szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására és/vagy céljai elérésére) irányuló, megállapodáson és/vagy együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybevevő/k saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe; - pedagógiai segítségnyújtás: szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybevevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére; - gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatás, fejlesztés, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését; - étkeztetés: gondoskodás hideg és/vagy meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen; - gyógypedagógiai segítségnyújtás: a megismerésben és tanulásban akadályozottak pedagógiai szaksegítségére képességeik legteljesebb kibontakoztatásában, autonómiájuk megerősítésében; az akadályozottat gondozó, nevelő családtag részére speciális készségek átadása a rászoruló speciális fejlesztésének elsajátítása érdekében; - felügyelet: az igénybevevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszköz(ök)zel biztosított kontroll; - háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, amennyiben ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani; - szállítás: javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg; - készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására; - lakhatás: az életkorhoz, egészségi állapothoz, családi állapothoz vagy helyzethez igazított, rövid vagy hosszú távú lakhatási lehetőség, amely elősegíti a személyes biztonságot és az emberi méltóság megőrzését, a tanulásban, a foglalkoztatásban és a közösségi életben való részvételt és/vagy a családtagok közötti kapcsolat fenntartását; - megkeresés: szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják; - közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy

FOGALOM	LEÍRÁS
	társaság lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.
Szóbeli prompt	Akkor használjuk, amikor valamilyen feladatot adunk, és ha a feladatot végző személy elakad, akkor úgymond „súgunk”, szóbeli utasításokat adunk, ezáltal segítve a feladat önálló megoldását.
Támogatott lakhatás	<p>A támogatott lakhatás a fogyatékos személyek, a pszichiátriai betegek – ide nem értve a demens személyeket – és a szenvedélybetegek részére biztosított ellátás, amely az életkornak, egészségi állapotnak és önellátási képességnek megfelelően, az ellátott önálló életvitelének fenntartása, illetve elősegítése érdekében biztosítja</p> <p>a) a lakhatási szolgáltatást, b) az önálló életvitel fenntartása, segítése érdekében a mentálhigiénés, szociális munka körébe tartozó és egyéb támogató technikák alkalmazásával végzett esetvitelt, c) a közszolgáltatások és a társadalmi életben való részvételt segítő más szolgáltatások igénybevételeiben való segítségnyújtást, d) az ellátott komplex szükségletfelmérése alapján, erre vonatkozó igény esetén</p> <p>da) a felügyeletet, db) az étkeztetést, dc) a gondozást, dd) a készségfejlesztést, de) a tanácsadást, df) a pedagógiai segítségnyújtást, dg) a gyógypedagógiai segítségnyújtást, dh) a szállítást, di) a háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást.</p> <p>A támogatott lakhatás</p> <ul style="list-style-type: none"> • az egyén szükségleteihez illeszkedő módon, természetes és professzionális támogatói hálózat létrehozásával és működtetésével támogatja a lehetőség szerinti önálló életvitel kialakítását és fenntartását a szociális ellátórendszer kapacitásain belül, • személyközpontú, egyénre szabott szolgáltatások, támogatások, programok nyújtásával, illetve a csoportos és a képviselői megoldások mellőzésével biztosítja a döntés szabadságát az egyén elvárásaihoz és igényeihez igazodó lakhatási és támogatási forma megválasztásában, • az egyén meglévő képességeire építve, a lakhatás és a mindennapi életvitel támogatásának különválasztása révén lehetőséget biztosít az önálló életvitelhez szükséges új készségek elsajátítására. <p>[1993.évi III. törvény 75. §-a, 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 110/A.–110/I. §-ai]</p>
Tanulószervezet	A tanulószervezet jövőjének kialakítása érdekében folyamatosan növeli, erősíti alkotókedvét és tehetségét. A tanulószervezet a tudásmenedzsment egyik vívmánya, mely segít a megfelelő jövőkép kialakításában és annak elérésében, miközben jelentős innovációs kapacitást bocsát a szervezet rendelkezésére. A tanulószervezet olyan közösség, ahol az egyének törekednek képességeik folyamatos kiterjesztésére, az új gondolatok támogatásban részesülnek, a kollektív elképzeléseknek tág teret biztosítanak, és az egyes személyek a közös tanulás képességének elsajátításában is motiváltak. (Stocker, 2004). Egy hatékonyan működő tanulószervezet értékrendszerének alapköve a folyamatos tanulás és az új információk beépítése, a változások facilitálása. A tanulószervezet kultúrájának fő karakterisztikumai az innováció, a folyamatos kutatás és fejlődés biztosítása, a konkrét célok felállítása; felépítésére az

FOGALOM	LEÍRÁS
	együtműködés, a tervszerűség és a felelősség megosztása jellemző (Schalock et.al., 2008).
Telek	Egy helyrajzi számon nyilvántartásba vett földterület [1997. évi LXXVIII. tv. 2. § 21. pont] (Az utcai is egy telek!)
Telektömb	Olyan építési telkek összessége, melyeket minden oldalról utca vagy más közterület határol és nem egy másik telek.
Településképi vélemény	A véleményezési eljárás az engedélyezési eljárást megelőzően, a beruházás megvalósítása előtti jogosultsága a települési önkormányzat polgármesterének, amellyel a településképek megfelelő épületek megvalósítása a cél. A véleményezési eljárás lefolytatásának számos előfeltétele van. Azt, hogy mire kell kérni településképi véleményt, önkormányzati rendelet írja elő. A rendelet neve általában HÉSZ (Helyi Építési Szabályzat).
Térinformatika	A térinformatika térbeli objektumok és jelenségek kapcsolatrendszerének feltárásával és elemzésével foglalkozó tudomány és módszer. A térinformatika magába foglalja a térbeli adatok gyűjtésének, adatok digitális előállításnak, integrálásának és elemzésnek folyamatát, illetve az elemzések megjelenítését. Azon rendszereket, amelyek a Földről mint közvetlen környezetünkről tárolt térbeli információkat dolgozzák fel, földrajzi információs vagy geoinformációs rendszereknek nevezzük, a rövidítésére legtöbbször az angol GIS – Geographical Information Systems – elnevezést alkalmazzák. Legegyszerűbb példája a Google Maps, amin egyes térképi pontokhoz egy adatbázist rendelnek megmutatva azt, hogy milyen intézmény található ott, milyen fényképek készültek ott.
Vakok személyi járadéka	Kifutó ellátás, 2001 óta nincs újabb megállapítás.
Változásmenedzsmet	A változásmenedzsmet jelentős, nagyszabású, magát a szervezetet mint rendszert érintő változások menedzselésének lehetősége. Szervezeti változásnak tekinthető minden olyan átalakulás, amelyik a szervezet lényeges jellemzőiben következik be. Ilyen szervezeti jellemző lehet a szervezet stratégiája, a szervezeti struktúra, az alkalmazott technológia vagy módszerek, a szervezetben tevékenykedő emberek vagy a szervezet ügyfelei, partnerei, illetve a szervezeti kultúra. A változásmenedzsmet a szervezeti változásokra irányuló döntések és cselekvések összessége. Értelmezhető mindazoknak a modelleknek, módszereknek, eszközöknek, technikáknak stb. összességéiként is, melyek segítségével a szervezeti változások sikeresen végrehajthatók.

Szakmapolitikai háttér

A Kormány 1257/2011. (VII.21.) Korm. határozata a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról (Röviden: Stratégia)

A Kormány 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozata a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017-2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról (Röviden: Koncepció, <http://www.kormany.hu/download/c/23/f0000/kiv%C3%A1lt%C3%A1sr%C3%B3l%20sz%C3%B3l%C3%B3%20koncepci%C3%B3.pdf#!DocumentBrowse> Letöltés ideje: 2017.02.01.)

Andrácz-Tóth Veronika, Bódy Éva, Csicsely Ágnes, Nyitrai Imre (2011). Az intézménytelenítés kapujában: A Pixelből kép válhat? Esély, 2011/4. http://www.esely.org/kiadvanyok/2011_4/01bandraczy.indd.pdf (Letöltés ideje: 2016.07.07.)

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport (2012) Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató: Útmutatás a gyerekek, a fogyatékossgal élő személyek, a mentális problémákkal élő személyek és az idősek intézményi ellátásáról a családi és közösségi alternatívákra való tartós áttérés végrehajtásáról és elősegítéséről. Brussels. (Röviden: Közös európai útmutató) http://www.deinstitutionalisationguide.eu/wp-content/uploads/2016/04/Common-European-Guidelines_Hungarian-version.pdf (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Balog-Urbánovszky Zsuzsanna, Bognár Virág, Kondor Zsuzsa, Nagy Éva, Szentkatolnay Miklós (2016). Mentorhálózat a szociális intézményi férőhely kiváltásban: kérdőíves felmérés a mentorálás második szakaszáról. [Kézirat] Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., Budapest.

Bódy Éva, Cserti-Szauer Csilla, Dávid Andrea, Fehér Ildikó, dr. Juhász Péter, dr. Sziklai István (2015, szerk.). Fejlesztési alapvetések a fogyatékos személyek szociális intézményi férőhelyi kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) végrehajtásához, 2015–2020. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., Budapest. <http://fszk.hu/kiadvany/kivaltas-koncepcio-2015/> (Letöltés ideje: 2016. 07. 07.)

Bugarszki Zsolt (2011). Intézménytelenítés Magyarországon a mentális problémák kezelése területén. Esély, 2011/2. http://www.esely.org/kiadvanyok/2011_2/04bugarszky.indd.pdf (Letöltés ideje: 2016. 07. 07.)

Bugarszki Zsolt, Eszik Orsolya, Kondor Zsuzsanna (2013). Az intézményi férőhely kiváltás alakulása Magyarországon 2012–2013. Soteria – ELTE TÁTK, Budapest. http://tatk.elte.hu/file/Intezet_kivaltas_2013.pdf (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Cserti-Szauer Csilla, Dr. Vályi Réka (2016). Javaslat a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) módosításának szakmai tartalmaira. [Kézirat] EMMI, Budapest.

Európai Unió (2010). A fogyatékkal élők egyenlő jogokat élveznek: A fogyatékkal élőkkel kapcsolatos 2010–2020-as európai stratégia. [Brosúra] <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=hu&pubId=591&type=2&furtherPubs=no> (Letöltés ideje: 2016. 07. 07.)

Farkas Zoltán (2007). Az intézmény fogalma, fedezete és formalitása. Miskolci Jogi Szemle, 2. évfolyam, 2. szám. http://www.mjsz.uni-miskolc.hu/200702/4_Farkas.pdf (Letöltés ideje: 2016. 07. 07.)

Fodor Valéria (2014). Mentorhálózat a szociális intézményi férőhely kiváltásban: Módszertani kézikönyv a mentorszolgáltatáshoz. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., Budapest.

<http://fszk.hu/kiadvany/modszertani-kezikonyv-a-mentorszolgáltatashoz/> (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Gazsi Adrienn, Kovács Éva, Pordán Ákos (2015). A fogyatékosügyi paradigma változása egy lehetőségeket teremtő rendszer felé. Szociálpolitikai Szemle, I. évfolyam II. szám.

Kopasz Marianna, Simonovits Bori, Kozma Ágnes, Bernát Anikó, Verdes Tamás, Bugarszki Zsolt (2016). Fogyatékosokkal élő emberek életminősége és ellátási költségei különböző lakhatási formákban: Zárótanulmány a „VP/2013/013/0057 azonosítószámú „New dimension in social protection towards community based living” című projekthez kapcsolódó társadalomtudományi kutatáshoz. TÁRKI Zrt., Budapest.

Kozma Ágnes, Petri Gábor, Balogh Attila, Birtha Magdolna (2016). Az Európai Unió támogatásainak a szerepe az intézménytelenítésben és a férőhelykiváltás eddigi tapasztalati. Társaság a Szabadságjogokért, Budapest.

Mansell, J., Knapp, M., Beadle-Brown, J., and Beecham, J. (2007). Deinstitutionalisation and communityliving – outcomes and costs: report of a European Study. Volume 2: Main Report. Canterbury, Tizard Centre, University of Kent. (Röviden: DECLOC)

Mansell, J., Beadle-Brown, J. (2011). Intézménytelenítés és közösségi lakhatás: Az Értelmi Fogyatékosok Kutatás Nemzetközi Társaság Összehasonlító Szakpolitika és Gyakorlat tematikus csoportjának szakmai állásfoglalása. Ford. Kozma Ágnes, Petri Gábor, Esély, 2011/2.

Ruzsics Ilona (é. n.). A kitagolás folyamatai Európában és Magyarországon. Mentor(h)áló 2.0 Program, Szegedi Tudományegyetem.

<http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/kitagolas/index.html> (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Seventh Disability High Level Group (2015). Report on the Implementation of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, July 2015.

ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14328&langId=en (Letöltve: 2016. 07. 07.)

Stefanos Grammenos (2013). European Comparative Data on Europe 2020 & People with Disabilities. Academic Network of European Disability Experts (ANED).

<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1569&context=gladnetcollect> (Letöltve: 2016. 07. 07.)

Dr. Szántó Tamás (2009). Autizmus spektrum zavarral élő emberek foglalkoztatását és rehabilitációját biztosító majorságok gazdasági fenntarthatósága. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, Budapest.

Dr. Tausz Katalin, Bácskay Andrea, Csordás Gábor, Kovács Beáta, Németh Eszter, Panyik Barbara, Tóth Judit Nikoletta (2015). A fogyatékosokkal élők helyzete és szociális ellátásuk. 2011. ÉVI NÉPSZÁMLÁLÁS 17., Központi Statisztikai Hivatal, Budapest.

http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_17_2011.pdf (Letöltve 2016. 07. 07.)

Zastrow, Charles (1995). Mit tegyünk, hogy a szociális munka élvezetes hivatás legyen? (2. rész) Esély, (6), 5. 42–59. http://www.esely.org/kiadvanyok/1995_5/mittegyunk.pdf

Zászkaliczky Péter (1998, szerk.). A függőségtől az autonómiáig. Soros Alapítvány, KézénFogva Alapítvány, Budapest.

http://www.kka.hu/_soros/kiadvany.nsf/44cfa372d3c5a279c1256e9600682640/b56129e5ec82a6b4c1256e9900487a08?OpenDocument (Letöltés: 2016. 07. 17.)

Az intézeti ellátásról a közösségi ellátásra való áttérés

Bogács, E., Rácz, A., (2016). Gyerekvédelem és szakmai integritás. Esély, 2016/3.

Falvai R. (2001, (szerk.). Esély a teljesebb életre. Fészek Szakmai Füzetek 1. Budapest, Kézenfogva Alapítvány.

De Waele, I., Van Loon, J., Van Hove, G., Schalock, R. L. (2005). Quality of Life versus Quality of Care: Implications for people and programs. Journal of Policy and Practice in Intellectual Disability, 2, 229–239.

Lachapelle, Y., Wehmeyer, M. L., Haelwyck, M. C., Courbois, Y., Keith, K. D., Schalock, R. L., Verdugo, M. A., Walsh, P. N. (2005). The relationship between quality of life and self-determination: an international study. Journal of Intellectual Disability Research, 49, 740–744.

Van Loon, J. (2008). Aligning Quality of Life domains and indicators with SIS data. In: Schalock, R.L., Thompson, J.R.& Tassé, M.J (Eds). Relating Supports Intensity Scale Information to Service Plans. Washington DC., American Association on Intellectual and Developmental Disabilities

Komplex támogatási szükségletmérő eszköz. Útmutató a fogyatékos, pszichiátriai problémákkal élő, illetve szenvedélybeteg emberek támogatási szükségletének felmérésére kidolgozott módszerhez, továbbá a támogatott lakhatásban való alkalmazáshoz (2015). Budapest, KézenFogva Alapítvány

Muzsnai I. (2007). Miért kell tanulószervezetté válni? Gyógypedagógiai Szemle, 2007/3

Kozma Á., Petri G., Balogh A., BIRTHA M. (2016). Az Európai Unió támogatásainak szerepe az intézménytelenítésben és a férőhelykiváltás eddigi tapasztalatai. Társaság a Szabadságjogokért, Budapest.

Kőnig É. (2011, szerk.). Stratégiai tervezés a szociális munkában. Szociotéka, Debrecen.

Schalock., R. L. (1990). Quality of Life: perspectives and issues. American Association on Mental Retardation. Washington DC.

Schalock, R. L. (2008). Make the future happen. A presentation dedicated to Piet van den Beemt and the Arduin Legacy. Stichting Arduin Congress on Person-Centered Supports and Quality of Life. [Kézirat] Middel.

Schalock, R. L., Verdugo, M. A., Bonham, G. S., Fantova, F., Van Loon, J. (2008). Enhancing personal outcomes: organizational strategies, guidelines, and examples. Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities, 5, 276–285.

Stocker M. (2004) A tanuló szervezet, mint a fenntartható fejlődés instrumentuma.

https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewisZrm8KPQAhWEK8AKHY7ICTsQFggZMAA&url=http%3A%2F%2Frs1.szif.hu%2F~pmark%2Fpublicacio%2FNetware%2Fstocker.doc&usg=AFQjCNHp_5lv3ILn0Jr0ymYfz28G57MXwQ&sig2=d5j_ip2fbpQW66idCh6VhQ&bvm=bv.138493631,d.ZGg

Az intézmény lakóinak felmérése

The FACE Core Assessment and Outcomes Package for Health and Social Care, 2011, FACE Recording and Measurement Systems.

Dr. Gazsi A., Pordán Á., Albena Boteva, Caroline Looney, Claire Martinet, Eilionoir Flynn, Lisa Lopes, Liz Brosnan, Marie Gautier, Mariyana Branzalova, Martha Stickings, Maura O'Loughlin, Nele Verbrugge, Oana Girlescu, Patricia Scherer, Petra Tiihonen, Philippe Colombe, Sabrina Ferraina, Sirkka Sivula, Halmos Szilvia (2016). Értelmi fogyatékos emberek igazságszolgáltatáshoz való hozzáférése. Oktatási anyag potenciális támogatók képzéséhez. Értelmi Fogyatékos Emberek Igazságszolgáltatáshoz való Hozzáférése (AJuPID) projekt.

Individualized Comprehensive Service Plan Guide (2012). Illinois Department of Human Services.

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport (2012). Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató, Brussels.

Janoch Monika (2009). Problémás viselkedések megelőzése és kezelése autizmus spektrum zavarokban. Kapocs Könyvkiadó, Budapest.

Komplex támogatási szükségletmérő eszköz. Útmutató a fogyatékos, pszichiátriai problémákkal élő, illetve szenvedélybeteg emberek támogatási szükségletének felmérésére kidolgozott módszerhez, továbbá a támogatott lakhatásban való alkalmazáshoz (2015). KéeezenFogva Alapítvány, Budapest.

Lachapelle, Y., Wehmeyer, M. L., Haelwyck, M. C., Courbois, Y., Keith, K. D., Schalock, R. L., Verdugo, M. A., Walsh, P. N. (2005). The relationship between quality of life and self-determination: an international study. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49, 740–744.

Van Loon, J. (2005). Arduin: emancipation and self-determination of people with intellectual disabilities. Antwerpen-Apeldoorn, Garant.

Van Loon, J. (2008). Aligning Quality of Life domains and indicators with SIS data. In: Schalock, R. L., Thompson, J. R. & Tassé, M. J. (Eds). *Relating Supports Intensity Scale Information to Service Plans*. Washington DC., American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

Nirje, B. & Perrin, B. (1995). A normailzációs elv és félreértelmezései. In: Hatos Gyula (szerk.) *Értelmileg akadályozott emberek lakóközösségei külföldön*. BGGYTF, Budapest.

Pandula András, P. Farkas Zsuzsa, Zsilinszky Gyula (2007). Tervezési segédlet az akadálymentes épített környezet megvalósításához. ÖTM Területfejlesztési és Építésügyi Szakállamtikárság, Budapest.

Pszichiátriai Szakmai Kollégium, Autizmus Alapítvány (2007). Az Egészségügyi Minisztérium szakmai irányelve Az autizmusról/autizmus spektrum zavarairól.

http://www.kk.pte.hu/docs/protokollok/PSZICH-Autizmus_autizmus_spektrum_zavar.pdf (Letöltés: 2016. 07. 15.)

Schalock, R. L. (2008). Make the future happen. A presentation dedicated to Piet van den Beemt and the Arduin Legacy. Stichting Arduin Congress on Person-Centered Supports and Quality of Life. [Kézirat] Middelburg.

Schwarte, N. & Oberste-Ufer, R. (1999). LEWO. Életminőség a felnőtt korú értelmi fogyatékosok lakóformáiban. Segédeszköz a minőségfejlesztéshez. BGGYTF, Budapest.

De Waele, I., Van Loon, J., Van Hove, G., Schalock, R. L. (2005). Quality of Life versus Quality of Care: Implications for people and programs. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disability*, 2, 229–239.

A lakók egyéni kiváltási terve

Individual service plan development and implementation. Illinois Department of Human Services
Developing an Individual Support Plan for an Adult (2007) Community Living British Columbia
<http://www.communitylivingbc.ca/about-us/policies/>

Individual Support Planning – A Resource Guide to Assist with Developing, Implementing and Monitoring an Individual Supports Plan (2013) Human Services Persons with Developmental Disabilities, Government Alberta.
<http://www.humanservices.alberta.ca/pdd-online/documents/individual-support-planning-guide.pdf>

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport (2012). Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató, Brussels.

Schalock, R. L. (2004). The concept of quality of life: what we know and do not know. *Journal of Intellectual Disability Research*, 48, 203–216.

Schalock, R. L., Verdugo, M. A., Bonham, G. S., Fantova, F., Van Loon, J. (2008). Enhancing personal outcomes: organizational strategies, guidelines, and examples. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 5, 276–285.

Van Loon, J. (2005). *Arduin: emancipation and self-determination of people with intellectual disabilities*. Antwerpen-Apeldoorn, Garant.

Az intézmény munkatársai

A Modern Hospital. Memories of Princess Marina Hospital, Northampton 1972–1995. Finding Out Group supported by Jan Walmsley.

<http://www.centreforwelfarereform.org/uploads/attachment/452/a-modern-hospital.pdf> (Letöltés: 2016. 07. 15.)

Balog-Urbanovszky Zsuzsanna, Csizmadiáné Szabó Mária, Grósz Attila Pál, Fodor Valéria, Herold Krisztián, Mihaldinecz Csaba, Petri Gábor, Simon Lajos, Szabó Lajos, Szentkatolnay Miklós (2014). Új életvezetési modell a pszichoszociális fogyatékosokkal élők számára a támogatott lakhatásban. FSZK, Budapest.

<http://fszk.hu/wp-content/uploads/ujeletvezmodellapszichoelokszatamlak.pdf> (Letöltés: 2016. 07. 15.)

Csepeli, Gy. (2015) .A szervezkedő ember. Kossuth Kiadó, Budapest.

Fodor, V., Nickl, G., Szatmárine, B. M., Viktorné, E. E. (2007). HEM. Humánerőforrás-menedzsment standard. Szociális és gyermekvédelmi szabályozók.

<http://www.feherkereszt.hu/2012/data/userfiles/file/tudastar/HEM.pdf> (Letöltés: 2016. 07. 15.)

Mansell, J., Ericson, K. (1996, szerk.). Deinstitutionalisation and Community Living Intellectual disability services in Scandinavia, Britain and the USA. Chapman and Hall, London.

Schwarte, N., Oberste, U. R. (1999). LEWO. Életminőség a felnőtt korú értelmi fogyatékosok lakóformáiban. Segédeszköz a minőségfejlesztéshez. BGGyTF, Budapest.

A szolgáltatási környezet felmérése

A 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozat alapján elfogadott, A fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról

<http://www.kormany.hu/download/c/23/f0000/kiv%C3%A1lt%C3%A1sr%C3%B3l%20sz%C3%B3l%C3%B3%20koncepci%C3%B3.pdf#!DocumentBrowse> (Letöltés: 2017.01.02.)

Bugarszki Zsolt, Eszik Orsolya, Kondor Zsuzsanna (2013). Az intézményi férőhely kiváltás alakulása Magyarországon 2012–2013. [Kézirat] Budapest.

Dr. Feik Csaba (2014). Változások a helyi önkormányzatok feladat- és hatáskörének szabályozásában, Új Magyar Közigazgatás, 2014. december.

Fodor Valéria (2014). Mentorhálózat a szociális intézményi férőhelykiváltásban, FSZK, AduPrint Kiadó és Nyomda Kft., Budapest.

A fogyatékossgal definíciója Európában összehasonlító elemzés. Foglalkoztatás és Szociális Ügyek Európai Bizottság / Brunel Egyetem által készített tanulmány. Kézirat lezárva 2002 szeptemberében.

Fogyatékos személyek... (2010). Fogyatékos személyek jogai vagy fogyatékos jogok? – A magyar civil Caucus párhuzamos jelentése az ENSZ-egyezményről. SINOSZ – MDAC – FESZT, Budapest. <http://mek.oszk.hu/13000/13044/13044.pdf> (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Hidvéginé dr. Erdélyi, Erika Ingatlannyilvántartás 4.: Az ingatlan-nyilvántartás tárgya, tartalma, részei, módja Lektor: dr. Papp, Iván 2010 Nyugat-magyarországi Egyetem Geoinformatikai Kar.

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport (2012) *Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató: Útmutatás a gyerekek, a fogyatékossgal élő személyek, a mentális problémákkal élő személyek és az idősek intézményi ellátásáról a családi és közösségi alternatívákra való tartós áttérés végrehajtásáról és elősegítéséről*. Brussels. (Röviden: Közös európai útmutató) http://www.deinstitutionalisationguide.eu/wp-content/uploads/2016/04/Common-European-Guidelines_Hungarian-version.pdf (Letöltés: 2016. 07. 15.)

Javaslatétel a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) módosításának szakmai tartalmaira⁸⁴

Kis Tamás, Kovács Krisztina (2014). Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások szükségletalapú megközelítése. TÁMOP-5.4.1-12/1-2012-0001. Szociális Szolgáltatások Modernizációja. Módszertani kiadványok. NCSSZI, Budapest. http://www.modernizacio.hu/download/439/file/tamop541_v_26_book_a5.pdf (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Mansell, J., Beadle-Brown, J. (2011). Intézménytelenítés és közösségi lakhatás: Az Értelmi Fogyatékossgal Kutatás Nemzetközi Társaság Összehasonlító Szakpolitika és Gyakorlat tematikus csoportjának szakmai állásfoglalása. Esély, 2011, 2, 110–123.

⁸⁴ A dokumentumot szerkesztette: Cserti-Szauer Csilla (ELTE BGGYK) és Dr. Vályi Réka (független szakértő) A dokumentum megalkotásában részt vett: Csabai Lucia (független szakértő), Cserti-Szauer Csilla (ELTE BGGYK), Dávid Andrea (független szakértő), Fehér Ildikó (független szakértő), Gordos Erika (Szigony Alapítvány), Dr. Gurbai Sándor (független szakértő), Harangozó Judit (Ébredések Alapítvány), Dr. Hoffmann István (független szakértő), Dr. Katona Vanda (ELTE BGGYK), Kondor Zsuzsa (független szakértő), Kovács Melinda (ÉFOÉSZ), König Éva (független szakértő), Kristóf Róbert (Ébredések Alapítvány), Kolutác Györgyné (Pándy Kálmán Otthon), Nádas Pál (A Gyógypedagógia Fejlesztéséért Alapítvány), Sándor Anikó (ELTE BGGYK), Szóke Zsolt (Lélek Hang Egyesület), Vályi Réka (független szakértő) Konzultánsként vett részt a munkában: Bódy Éva (EMMI), Dr. Juhász Péter (EMMI), Molnár Edina (EMMI), Nagy Zita Éva (EMMI), Pordán Ákos (KézenFogva Alapítvány), Dr. Sziklai István (független szakértő)

Trócsányi László, Schanda Balázs (2014). Bevezetés az alkotmányjogba: Az Alaptörvény és Magyarország alkotmányos intézményei. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest.

Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv

A 1023/2017. (I. 24.) Korm. határozat alapján elfogadott, A fogyatékosággal élö személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi féröhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról

<http://www.kormany.hu/download/c/23/f0000/kiv%C3%A1lt%C3%A1sr%C3%B3l%20sz%C3%B3l%C3%B3%20koncepci%C3%B3.pdf#!DocumentBrowse> (Letöltés: 2017.01.02.)

A fogyatékosággal élö személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi féröhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041)

A kistelepülések szociális ellátottsága KSH Statisztikai Tükör, 2015. december 31.

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport (2012) *Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató: Útmutatás a gyerekek, a fogyatékosággal élö személyek, a mentális problémákkal élö személyek és az idösek intézményi ellátásáról a családi és közösségi alternatívákra való tartós áttérés végrehajtásáról és elősegítéséről*. Brussels. (Röviden: Közös európai útmutató)

http://www.deinstitutionalisationguide.eu/wp-content/uploads/2016/04/Common-European-Guidelines_Hungarian-version.pdf (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Bugarszki Zsolt, Eszik Orsolya, Kondor Zsuzsanna (2013). Az intézményi féröhely kiváltás alakulása Magyarországon 2012–2013. [Kézirat] Budapest.

Cselekvőképességgel és az igazságszolgáltatáshoz való hozzáféréssel kapcsolatos ígéretes gyakorlatok útmutatója (2015). AJuP.

Fodor Valéria (2014). Mentorháozat a szociális intézményi féröhelykiváltásban, FSZK – AduPrint Kiadó és Nyomda Kft., Budapest.

Javaslatétel a fogyatékosággal élö személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi féröhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) módosításának szakmai tartalmaira

König Éva (2013). Támogatott lakhatás keretében biztosított alapszolgáltatások szervezeti formái és finanszírozásuk. Bélapátfalva, ppt.

König Éva (2011, szerk.). Stratégiai tervezés a szociális munkában, Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke, Debrecen.

Mansell, J., Beadle-Brown, J. (2011). Intézménytelenítés és közösségi lakhatás: Az Értelmi Fogyatékoság Kutatás Nemzetközi Társaság Összehasonlító Szakpolitika és Gyakorlat tematikus csoportjának szakmai állásfoglalása. Esély, 2011, 2, 110–123.

Módszertani Segédlet és Gyakorlati Útmutató Helyi Esélyegyenlőségi Programok Megalkotásához (2010). Szociális és Munkaügyi Minisztérium, Budapest.

Szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzés iránti kérelem (a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 15. § (1)-(2), valamint 4. számú melléklete alapján)

Támogatott lakhatás ellenőrzési szempontsora 2016. évben Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH)

VÁTI – RKK (2005). Az integrált vidékfejlesztés gyakorlata Magyarországon. Kézikönyv a részvételen alapuló tervezéshez. FVM VF, Budapest, 82–83.

Az intézmény kommunikációja

2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről

http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0700092.TV (Letöltés ideje: 2016. 07. 07.)

Andrácz-Tóth Veronika, Bódy Éva, Csicsely Ágnes, Nyitrai Imre (2011). Az intézménytelenítés kapujában: A Pixelből kép válhat? Esély 2011/4.

http://www.esely.org/kiadvanyok/2011_4/01bandraczy.indd.pdf (Letöltés ideje: 2016. 07. 07.)

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport (2012) Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató: Útmutatás a gyerekek, a fogyatékossgal élő személyek, a mentális problémákkal élő személyek és az idősek intézményi ellátásáról a családi és közösségi alternatívákra való tartós áttérés végrehajtásáról és elősegítéséről. Brussels. (Röviden: Közös európai útmutató)

http://www.deinstitutionalisationguide.eu/wp-content/uploads/2016/04/Common-European-Guidelines_Hungarian-version.pdf (Letöltés: 2016. 07. 15.)

A támogatott lakhatás és a kommunikáció. (é.n.) Református Szolgáltatásfejlesztés.

http://szolgalatfejlesztes.hu/wp-content/uploads/2015/11/a_tamogatott_lakhatas_es_a_kommunikacio.pdf (Letöltés: 2016.08.01)

Barát Tamás (2000). A bizalom hangjai: Avagy mire jó a Public Relations egy CEO életében? CEO Magazin, 2000/2.

<http://www.ceo.hu/pr/tanulmanyok/TrombitaLeckek-1.pdf> (Letöltés: 2016. 08. 01.)

Batta Zsófia (2013). Önkéntesség Magyarországon 2013. Századvég Politikai Iskola Alapítvány.

<http://onkentes.gov.hu/wp-content/uploads/2015/06/%C3%96nk%C3%A9ntess%C3%A9g-Magyarorsz%C3%A1gon-2013.pdf> (Letöltés: 2016. 08. 08.)

Dr. Bíró Endre, Papp György, Salamon Eszter (2004). A nonprofit világ. [Tankönyv] Heller Farkas Főiskola.

Borgulya Ágnes (2010). A vállalati kommunikáció az alkalmazott nyelvészet szemszögéből. Modern Nyelvoktatás, 2–3. szám.

Cserti-Szauer Csilla, Dr. Vályi Réka (2016, szerk.). Javaslatétel a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) módosításának szakmai tartalmaira. [Kézirat] EMMI, Budapest.

Dr. Czike Klára, Szabóné Ivánku Zsuzsanna (2010) Online kutatás az önkéntességről a lakosság körében. KAI Consulting Kft., Budapest.

<http://www.onkentes.hu/sites/default/files/attachment/3/onlinekutatasonkentessegrolzarotan.pdf> (Letöltés: 2016. 08. 08.)

Dr. Czike Klára, Erősné Balogh Szilvia, Fodor-Gál Valéria, Fodorné Papp Ilona, Iván Éva, Kovács Zoltán, Szabóné Ivánku Zsuzsa (2012). Szomszédsági megbeszélések és közösségi akciók szervezése programelemek szakmai előkészítése. TÁMOP 5.1.3-09/2-2010-0024 azonosítószámú Együtt az úton! – Községi felzárkóztatás a mélyszegénységben élők integrációjáért Nagyecsed mikrotérségében című pályázat munkanyaga. [Kézirat]

Dobay Péter, Yigal Tzadok (2006). „Not In My Back Yard”: Községi döntések, technológia, városfejlődés. Tér és Társadalom, 20. évf. 2006/3.

<http://tet.rkk.hu/index.php/TeT/article/view/1063/2122> (Letöltés: 2016. 08. 01.)

European Network on Independent Living (2014). Myth Buster: Independent Living. Dublin, Ireland.

<http://www.enil.eu/wp-content/uploads/2014/12/Myths-Buster-final-spread-A3-WEB.pdf>

Magyar fordítás: http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/tevhitek_a_kozossegi_lakhatasrol.pdf (Letöltés: 2016. 07. 07.)

European Social Network (ESN, Európai Szociális Hálózat) (2011). A közösségi ellátás fejlesztése: Egy ESN jelentés, amely a közösségi ellátás mellett érvel, áttekintést ad az intézményesítettség csökkentése felé tett első lépésekről és a magas színvonalú közösségi ellátás kulcselemeiről. Brighton, United Kingdom.

European Volunteer Centre (2006). Kiáltvány az Európai Önkéntes Tevékenységről. Brussels. http://www.civilhazveszprem.hu/down/onk_doku/kialtvany_eus_tevékenysegről.pdf (Letöltés: 2016.08.08.)

Felkészültség és elkötelezettség (é.n.). Református Szolgáltatásfejlesztés. http://szolgalatfejlesztés.hu/wp-content/uploads/2015/11/a_tamogatott_lakhatas_es_a_kommunikacio.pdf (Letöltés: 2016. 08. 01.)

Dr. Fenyvesi Éva (é. n.). Stakeholder analízis. [Kézirat] ARIADNE, vezérfonal a szociális gazdaságban tevékenykedő menedzsereknek próbaképzés. Budapesti Gazdasági Főiskola. www.avf.hu/tanarok/fenyvesi-eva/?download=stakeholder_analízis.pdf (Letöltés: 2016. 08. 01.)

Fodor Valéria (2014). Mentorhálózat a szociális intézményi férőhely-kiváltásban: Módszertani kézikönyv a mentorszolgáltatáshoz. FSZK, Budapest. <http://fszk.hu/kiadvany/modszertani-kezikonyv-a-mentorszolgáltatashoz/> (Letöltés: 2016. 07. 07.)

Forgó Sándor (2011). A kommunikációelmélet alapjai. Médiainformatikai Kiadványok, Eszterházy Károly Főiskola, Eger.

Dr. Garaj Erika (2013). Változásmenedzsment. [Oktatási segédanyag] Edutus Főiskola, Budapest, Tatabánya. https://issuu.com/muff/docs/v_ltoz_smenedzsment_ebook_garaj_2013 (Letöltés: 2016. 08. 01.)

Dr. Gazsi Adrienn, Pordán Ákos, Albena Boteva, Caroline Looney, Claire Martinet, Eilionoir Flynn, Lisa Lopes, Liz Brosnan, Marie Gautier, Mariyana Branzalova, Martha Stickings, Maura O'Loughlin, Nele Verbrugghe, Oana Girlescu, Patricia Scherer, Petra Tiihonen, Philippe Colombe, Sabrina Ferraina, Sirkka Sivula, Halmos Szilvia (2016). Értelmi fogyatékos emberek igazságszolgáltatáshoz való hozzáférése. Oktatási anyag potenciális támogatók képzéséhez. Értelmi Fogyatékos Emberek Igazságszolgáltatáshoz való Hozzáférése (AJuPID) projekt.

Kónyáné Tömpe Livia (é. n.). PR folyamatok tervezésének szempontjai. [Munkaanyag] Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest. http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/17_0063_tartalomelem_003_munkaanyag_10033_1.pdf (Letöltés: 2016.08.01)

Lázár Imre (2013). A szervezeti kommunikáció alapfogalmai és kutatásának története. [Prezentáció] Károli Gáspár Református Egyetem Bölcsészettudományi Kar.

Nyárády Gáborné, Szeles Péter (2005). Public Relations I-II. Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Rt., Budapest.

Nyári Attila (2008). A nonprofit elmélete és gyakorlata. [Szakdolgozat] Budapesti Gazdasági Főiskola. http://elib.kkf.hu/edip/D_14357.pdf (Letöltés: 2016.08.01.)

Dr. Pataki Béla (2013) Változásmenedzsment: oktatási segédlet, közigazdász alapképzés. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Menedzsment és Vállalatgazdaságtan Tanszék, Budapest.

Pratchett, Lawrence, Durose, Catherine, Lowndes, Vivien, Smith, Graham, Stoker, Gerry, Wales, Corinne (2009). A közösségek képessé tétele a helyi döntések befolyásolására: Bizonyítékokon alapuló tanulságok politikusoknak és gyakorló szakembereknek. In: Budai István, Nádai Márta (2011, szerk.) Községi munka – Társadalmi bevonás – Integráció szöveggyűjtemény. Széchenyi István Egyetem, Győr. http://szm.sze.hu/images/e_kiadvanyok/kozossegi_munka_tarsadalmi_bevonas_es_integracio/kozossegi_munka_tarsadalmi_bevonas_es_integracio_vegleges.pdf (Letöltés: 2016.08.01.)

Semeginé Tariszka Éva (2014). A szervezeti belső kommunikáció rendszerének korszerű kialakítása. [Doktori értekezés] Szent István Egyetem, Gödöllő.

Schwarte, Norbert, Oberste-Ufer, Ralf (1999). LEWO: Életminőség a felnőtt korú értelmi fogyatékosok lakóformáiban segédeszköz a minőségfejlesztéshez. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest.

Vercseg Ilona (1992). Szomszédság. Parola füzetek, Közösségfejlesztők Egyesülete, Budapest.
http://www.kka.hu/Kozossegi_Adattar/Azadatt.nsf/0a84037251c6a630c1257075002e65aa/745a8bc4158665a485256640006a09d2?OpenDocument (Letöltés: 2016. 08. 01.)

Vercseg Ilona (2011). Közösség és részvétel. Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, Budapest. 33.

Vercseg Ilona (2011). Közösségfejlesztés és közösségi munka. In: Budai István, Nádai Márta (2011, szerk.) Közösségi munka – Társadalmi bevonás – Integráció szöveggyűjtemény. Széchenyi István Egyetem, Győr.
http://szm.sze.hu/images/e_kiadvanyok/kozossegi_munka_tarsadalmi_bevonas_es_integracio/kozossegi_munka_tarsadalmi_bevonas_es_integracio_vegleges.pdf (Letöltés: 2016. 08. 01.)

Potenciális ingatlanok felmérése

www.nullbarriere.de

www.kezenfogva.hu

www.kshu.hu

www.otthonterkep.hu

www.e-epites.hu

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szociális törvény)

A Kormány 1257/2011. (VII.21.) Korm. határozata a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról (Röviden: Stratégia)

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (Szakmai rendelet)

Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttéréssel foglalkozó európai szakértői csoport (2012). Az intézményi ellátásról a közösségi ellátásra való áttérésre vonatkozó közös európai útmutató: Útmutatás a gyerekek, a fogyatékossgal élő személyek, a mentális problémákkal élő személyek és az idősek intézményi ellátásáról a családi és közösségi alternatívákra való tartós áttérés végrehajtásáról és elősegítéséről. Brussels. (Röviden: Közös európai útmutató)

http://www.deinstitutionalisationguide.eu/wp-content/uploads/2016/04/Common-European-Guidelines_Hungarian-version.pdf

Cserti-Szauer Csilla, Dr. Vályi Réka (2016). Javaslat a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló stratégia (2011–2041) módosításának szakmai tartalmaira. [Kézirat] EMMI, Budapest. (Röviden: Javaslat)

Márkus Béla (2010). Térinformatika 1., A térinformatika alapfogalmai, kialakulása, fejlődése. Nyugat-magyarországi Egyetem.

Mizseiné Dr. Nyiri Judit (2010). Az ingatlanértékelés alapjai. Az értékbecslés szerepe a gazdálkodási folyamatokban. Az ingatlan fogalma és az ingatlanpiac. http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0027_FIE3/ch01.html (Letöltés: 2016. 07. 15.)

Lámer Géza, Szűcs Edit (2013). Építési folyamatok szervezése. TERC Kft.

Társaság a Lakásépítésért, Lakásfelújításért Egyesület (2003). A magyarországi lakásszükséglet felmérése és jövőbeli várható alakulásának előrejelzése.

<http://www.lakasepitesert.hu/?menu=tanulmanyok> (Letöltés: 2016. 09.15.)

Tervezési Segédlet az akadálymentes épített környezet megvalósításához (ÖTM Területfejlesztési és Építésügyi Szakállamtitkárság 2007, Szerkesztő: Pandula András építészmérnök, rehabilitációs szakmérnök)

Intézményi Férőhely Kiváltási Terv

Barakonyi Károly (1999). Stratégiai tervezés. Nemzedékek Tudása Tankönyvkiadó, Budapest.
http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_519_42541/index.html
(Letöltés: 2016. 08. 29.)

Beaulieu, Lionel J. "Bo" (2014). Promoting community vitality & sustainability: The Community Capitals Framework. Purdue University.
<https://www.pcrd.purdue.edu/files/media/Community-Capitals-Framework-Writeup-Oct-2014.pdf>
(Letöltés: 2016. 08. 29.)

Csorba László (2012). Projekttervezés IV. [Előadás] Eszterházy Károly Egyetem.
http://www.gti.ektf.hu/anyagok/tananyagok/Csorba_Laszlo/201112_2/Projektmenedzsment/7_ProjekttervezesIV.pdf (Letöltés: 2016. 08. 29.)

Dr. Daróczy Miklós (2011). Projektmenedzsment. Szent István Egyetem.
http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_Projektmenedzsment/index.html
(Letöltés: 2016. 08. 29.)

Dr. Fenyvesi Éva (é. n.). Stakeholder analízis. [Kézirat] ARIADNE, vezérfonal a szociális gazdaságban tevékenykedő menedzsereknek próbaképzés. Budapesti Gazdasági Főiskola.
www.avf.hu/tanarok/fenyvesi-eva/?download=stakeholder_analizis.pdf (Letöltés: 2016. 08. 01.)

Dr. Garaj Erika (2012). Projektmenedzsment. EDUTUS Főiskola.
http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0017_35_projektmenedzsment/index.html
(Letöltés: 2016. 08. 29.)

Kellermann Éva (é. n.). Pályázatkészítési technikák: problémafa, SWOT elemzés, logikai keretmátrix készítése.
<http://kef.hu/Controls/Download.aspx?attId=e08d434a-f494-419e-ae23-7b50a01869ec>
(Letöltés: 2016. 08. 29.)

Dr. Parragh Binaka (2011). Stratégiai tervezés. [Prezentáció] Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar.
<http://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/Alapfogalmak.pdf> (Letöltés: 2016. 08. 29.)

Irányadó jogszabályok

Törvények, országgyűlési határozatok

1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról (Flt.)
1991. évi XX. törvény a helyi önkormányzatok és szerveik, a köztársasági megbízottak, valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköreiről
1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szt. vagy szociális törvény)
1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
2006. évi CXXXII. törvény az egészségügyi ellátórendszer, fejlesztéséről
2007. évi XCII. törvény a Fogyatékos-sággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről
2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
2011. évi CXCI. törvény a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról (Mmtv.)
2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
2013. évi CXXXIV. törvény egyes közszolgáltatások ellátásáról és az ezzel összefüggő törvénymódosításokról
- Magyarország Központi költségvetéséről szóló törvény
2015. évi CXXIII. törvény az egészségügyi alapellátásról
- 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Fogyatékosügy Programról (2015–2025.)

Kormányrendeletek, kormányhatározatok

- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról (Tr.)
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- 92/2008. (IV. 23.) Korm. rendelet a fogyatékos személyek alapvizsgálatáról, a rehabilitációs alkalmassági vizsgálatról, továbbá a szociális intézményekben ellátott személyek állapotának felülvizsgálatáról

321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről

327/2012. (XI.16.) Korm. rendelet a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról

392/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet a szociális és gyermekvédelmi ellátások országos nyilvántartásáról

369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről (Sznvr.)

321/2012. (XI. 16.) Korm. rend. a területszervezési eljárásról

1257/2011. (VII. 21.) Korm. határozat a fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásának stratégiájáról és a végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról

1023/2017. (I. 24.) Korm. határozat a fogyatékossgal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017–2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról

Miniszteri rendeletek:

4/2000. (II. 25.) EüM rend. A házi orvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi tevékenységről

6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerő-piaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról

15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban: Szakmai rendelet)

9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről (továbbiakban: Ir.)

8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól

Hozzájárulás adatkezeléshez, adatvédelmi szabályzat

Ahhoz, hogy a támogatott lakhatást tervező szolgáltató/intézmény az IFKT-módszertan szerint készítse el az Intézményi Férőhely Kiváltási Tervet, támaszkodnia kell a lakókat és a munkatársakat érintő felmérésekre, amelyeket az egyes modulokban bemutatott kérdőívek, adatbeviteli felületek segítségével végez el.

Ezek a felmérést segítő eszközök olyan személyes adatokra (ezen belül szenzitív adatokat, mint például a fogyatékoság, egészségi állapot) is kiterjednek, amelyek kezeléséhez az érintett személy írásbeli hozzájárulása nélkülözhetetlen.

Az alábbiakban közölt hozzájárulás és adatvédelmi szabályzat minta az igénybevevők és a munkatársak esetén értelemszerűen alkalmazható.

Amennyiben az érintett cselekvőképességet érintő gondnokság alatt áll vagy kiskorú, a hozzájárulás megadásában nélkülözhetetlen a törvényes képviselő közreműködése.

Fontos, hogy a hozzájárulás megadását megelőzően az érintettet tájékoztassák a folyamatról, és arról, hogy a tervezésnek milyen komoly jelentősége van abban, hogy új típusú közösségi alapú támogatott lakhatásba költözzön vagy ott dolgozzon.

Amennyiben az érintett számára a hozzájárulás és a szabályzat tartalmának megértése nehézséget jelent, úgy indokolt, hogy a tartalmat számára támogatói kompetenciákkal bíró személy elmagyarázza, és segítséget nyújtson abban, hogy döntését az adatkezelés terén kinyilvánítsa.

Az adatkezelési hozzájárulásról való tájékoztatás során tartsuk szem előtt az alábbiakat:

- Ismerjük meg a támogatott személy kommunikációs igényeit. A szóbeli interakciók során figyeljünk az alábbiakra: használjunk észszerű, rövid mondatokat, ne bonyolítsuk túl mondanivalókat.
- Mondataink legyenek világosak és lényegre törőek.
- Tanácsainkkal, tájékoztatásunkkal az érintett jognyilatkozatának megtételét segítsük elő.
- Segítsünk a kommunikációs szükségleteknek megfelelően a döntéshez szükséges információk megadásában, adjunk tájékoztatást azokról a körülményekről, amelyek fontosak a megalapozott döntéshez.
- Ismertessük a választási lehetőségeket, melyek segítenek megérteni az egyes döntések következményeit.
- Magyarázzuk el azokat a tartalmakat, amelyek nem érthetőek a személy számára.
- A tartalom elmagyarázásánál használjunk közismert szavakat, kerüljük az idegen szavak, bonyolult kifejezések használatát.
- Mindig kérdezzük meg az érintett személyt, hogy érti-e, tudja-e követni a mondanivalót.
- Támogassuk az érintettet a döntésének kialakításában és kinyilvánításában.

A hozzájárulás minta és az adatvédelmi szabályzat minta az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései alapján készült, a jelen szabályzatban nem említett esetekben a megjelölt törvény rendelkezései irányadóak.

Adatkezelő az IFKT-módszertan alapján az Intézményi Férőhely Kiváltási Tervet (továbbiakban: IFKT) elkészítő szociális intézmény. Amennyiben az adatkezelők köre bővülne, úgy a hozzájárulásnak és az adatvédelmi szabályzatnak azt is tartalmaznia kell, hogy a további adatkezelők milyen céllal, mely adatokat és mennyi ideig kezelnek. A további adatkezelőknek feltétlenül be kell jelentkeznie az Adatvédelmi Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba.

Amennyiben az IFKT-módszertan vonatkozásában a kezelt személyes adatok köre módosulna, úgy nélkülözhetetlen az adatkezelési hozzájárulás módosítása is a kezelt személyes adatok körére, illetve az adatkezelés körülményeire vonatkozóan is.

HOZZÁJÁRULÁS ADATKEZELÉSHEZ

Alulírott

- név:** _____
születési hely, idő: _____
anyja neve: _____
állandó lakcíme: _____
- törvényes képviselő** [szülő, gyám, gondnok]⁸⁵ **név:** _____
születési hely, idő: _____
anyja neve: _____
állandó lakcíme: _____
gondnoki⁸⁶ kirendelő határozat száma: _____
- mint az Intézményi Férőhely Kiváltási Tervet (továbbiakban: IFKT) elkészítő szociális intézmény**

Fenntartó adatai:

Fenntartó neve: _____
székhelye: _____ település _____ közterület neve
_____ szám _____ emelet _____ ajtó · · · · irányítószám

Szociális intézmény adatai:

Fenntartó neve: _____
székhelye: _____ település _____ közterület neve
_____ szám _____ emelet _____ ajtó · · · · irányítószám

[ellátottja] [az ellátott törvényes képviselője] [munkavállalója] [megbízottja]⁸⁷

hozzájárok / nem járlok hozzá⁸⁸

ahhoz, hogy a jelen hozzájárulás 3. pontban megjelölt szociális intézmény és fenntartója (továbbiakban: Adatkezelők), ezek alkalmazottjai, megbízottjai, teljesítési segédei a **jelen hozzájárulás elválaszthatatlan mellékletét képző, az IFKT tervezés részét képző az [ellátottak] [munkavállalók] felmérését⁸⁹ _____c. adatlapban** (kérdőívben, adatbázisban) szereplő és az adatkezelők rendelkezésére bocsátott személyes adataimat

az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítése érdekében folytatott felmérési és tervezési tevékenység keretében és azt követően a férőhelykiváltás folyamatában a feladat sikeres

⁸⁵ Amennyiben a nyilatkozattevő kiskorú vagy cselekvőképességet érintő gondnokság alatt áll, a kitöltése kötelező.

⁸⁶ Amennyiben a nyilatkozattevő cselekvőképességet érintő gondnokság hatálya alatt áll.

⁸⁷ Megfelelő részek aláhúzendők.

⁸⁸ Megfelelő rész aláhúzendő.

⁸⁹ Megfelelő részek aláhúzendők.

ellátásához szükséges mértékben és ideig kezeljék az adatkezelők a jelen hozzájárulás elválaszthatatlan részét képző **adatkezelési szabályzatnak** megfelelően.

Továbbá

hozzájárulok / nem járulok hozzá⁹⁰

ahhoz, hogy az IFKT-tervezés folyamata során tartott rendezvényeken a rólam készült fotókat, videofelvételeket, velem készített interjúkat, nyilatkozatokat az adatkezelő nevem feltüntetésével felhasználja kommunikációs tevékenysége során.

A jelen hozzájárulás kötelező mellékletét képző adatkezelési szabályzatot **elfogadom**.

Mellékletek:

IFKT-adatlap (kérdőív, adatbázis személyes adattartalma)

Adatkezelési Szabályzat

Kelt: _____, 20____ év _____ hó _____ nap

*aláírás
ellátott*

*aláírás
az ellátott törvényes képviselője*

Előttünk mint tanúk előtt:

Aláírás:

Aláírás:

Tanú neve:

Tanú neve:

Anyja neve:

Anyja neve:

Állandó lakcíme:

Állandó lakcíme:

90 Megfelelő rész aláhúzendó

ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat az **adatkezelési hozzájárulás elválaszthatatlan részét képezi**, elolvasásával és elfogadásával az érintett kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az adatkezelő a jelen nyilatkozatban megjelölt személyes és egyéb adatait kezelje.

Az adatvédelmi szabályzat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései alapján készült, a jelen szabályzatban nem említett esetekben a megjelölt törvény rendelkezései irányadóak.

Fogalmak:

1. **érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy;
2. **személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
3. **különleges adat:**
 - a. a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdekképviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
 - b. az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
4. **bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;
5. **közérdekű adat:** az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;
6. **közérdekből nyilvános adat:** a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;
7. **hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez;
8. **tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;
9. **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
10. **adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
11. **adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
12. **nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;

13. **adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
14. **adatmegjelölés:** az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;
15. **adatzárolás:** az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
16. **adatmegsemmisítés:** az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
17. **adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
18. **adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – adatok feldolgozását végzi;
19. **adatfelelős:** az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzéteendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
20. **adatközlő:** az a közfeladatot ellátó szerv, amely – ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot – az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi;
21. **adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
22. **harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
23. **EGT-állam:** az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez;
24. **harmadik ország:** minden olyan állam, amely nem EGT-állam.

Az adatkezelést végző szervezetek neve, elérhetősége:

Fenntartó adatai:

Fenntartó neve: _____
 székhelye: _____ település _____ közterület neve
 _____ szám _____ emelet _____ ajtó irányítószám

Szociális intézmény adatai:

Fenntartó neve: _____
 székhelye: _____ település _____ közterület neve
 _____ szám _____ emelet _____ ajtó irányítószám

Az adatkezelés jogalapja: Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az **érintettek önkéntes, határozott, félreérthetetlen és kifejezett írásbeli hozzájárulása.**

Kezelt adatok köre: _____ **c. IFKT-adatlapban** (kérdőívben, adatbázisban) szereplő személyes és különleges adatok.

Az adatkezelés célja: **Intézményi Férőhely Kiváltási Terv elkészítése érdekében folytatott tervezési tevékenység keretében, a feladat sikeres ellátásához szükséges mértékben és ideig történik.**

Az adatkezelési hozzájárulásokat a férőhelykiváltási folyamat későbbi szakaszaira – az ott releváns adatkezelési célok, adatkörök, adatkezelők és adatkezelési módok szerint ismételtelen fel kell venni.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a. a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából vagy
- b. az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Az adatkezelők a személyes azonosíthatóság kizárásával – oly módon, hogy az adatok természetes személlyel már nem hozhatók kapcsolatba –, a személyes adatnak nem minősülő adatbázisokat kutatások és statisztikák céljából továbbíthatják. Az adatok felhasználása anonim módon korlátlanul lehetséges.

Anonimizálás: olyan technikai eljárás, amely biztosítja az érintett és az adat közötti kapcsolat helyreállítása lehetőségének végleges kizárását.

Az adatkezelő az érintettek által megadott személyes adatokat **a fentiekben kifejtett célokon kívül más célra nem használja fel, azt harmadik személy számára kizárólag az érintett kifejezett, előzetes beleegyezése alapján, illetőleg akkor kezeli vagy továbbítja, ha azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli.**

Az adatkezelő a 2011. évi CXII. törvény alapján fokozottan ügyel az adatbiztonság követelményének megtartására, ennek keretében megtette a szükséges technikai intézkedéseket a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés vagy sérülés ellen. Ezzel kapcsolatban az adatkezelő kijelenti, hogy minden munkatársa, aki a fent megjelölt személyes adatokhoz hozzáfér, köteles az adattitok megőrzésére.

Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak törlését vagy zárolását.

Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat. Az adatkezelő köteles az érintett kérelmének beérkezését követően a lehető legkorábbi időpontban, de legkésőbb 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a. kezelése jogellenes;
- b. az érintett kéri;
- c. az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –,
- d. feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- e. az adatkezelés célja megszűnt vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- f. azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

Az érintettek a személyes adatok törlését az adatkezelő elérhetőségein bármikor, írásban kérhetik.

Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintettek ezt kérik, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Az adatkezelő jelen adatkezelési szabályzatot bármikor, egyoldalúan, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően módosíthatja.

Az érintett jogérvényesítési lehetőségei:

Az érintett jogérvényesítési lehetőségeit az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Ptk. tartalmazza, ennek keretében az érintett a törvényben foglalt jogainak sérelme esetén bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnökéhez fordulhat.

Jogorvoslati hatóságok elérhetőségei:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

(1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) [jogszabályi háttér: az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 52. § (1) bekezdés]

Jelen szabályzat az adatkezelési hozzájárulás elválaszthatatlan részét képezi, elolvasásával és elfogadásával az érintett kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az adatkezelő a jelen nyilatkozatban megjelölt személyes és egyéb adatait kezelje.

Kérdőív a lakók felméréséhez

I. SZOCIODEMOGRÁFIAI ADATOK

ALAPADATOK		MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Kitöltő neve		
Kitöltés ideje		
Lakó neve		
TAJ szám		
Neme	<input type="checkbox"/> Nő <input type="checkbox"/> Férfi	
Születési helye		
Születési ideje		
Jelenlegi lakcíme (szolgáltató címe - telephely)		
Mobil telefonszáma	+36-____(előhívó szám)-_____ (telefonszám)	
Email címe		
GONDNOKSÁG A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!		MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Gondnokság	<p><i>Nem áll gondnokság alatt</i> Támogatóval rendelkezik (támogatott döntéshozatal) Igen Nem</p> <p><i>Gondnokság hatálya alatt áll</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Cselekvőképesség részleges korlátozása, ügycsoportok: 	<p>Gondnok neve:</p> <p>Gondnok telefonszáma:</p> <p>Gondnok kapcsolata a lakóval: hivatásos gondnok szülő nevelőszülő testvér</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Cselekvőképesség teljes korlátozása • Cselekvőképességet kizáró • Cselekvőképességet korlátozó 	házas/élettárs egyéb rokon egyéb, éspedig:.....	
Gondnokság következő felülvizsgálatának időpontja			
SZEMÉLYES KAPCSOLATOK A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Vészhelyzet esetén értesítendő személy	Neve: Telefonszáma:	Kapcsolata a lakóval: szülő nevelőszülő testvér házas/élettárs egyéb rokon egyéb, éspedig:.....	
Lakó családi állapota	Egyedülálló Házas Élettársi kapcsolatban él Elvált Özvegy Tartós kapcsolatban él		
Lakó gyermekei, ha vannak (18 éven aluli)	Gyermek születési ideje:	Gyermek elhelyezése:	Személyes kapcsolattartás gyakorisága:
		Intézményben szülővel Családjával Gyermekvédelmi/szociális ellátásban	Hetente Havonta Ritkábban

		Intézményben szülővel Családjával Gyermekvédelmi/szociális ellátásban	Hetente Havonta Ritkábban	
		Intézményben szülővel Családjával Gyermekvédelmi/szociális ellátásban	Hetente Havonta Ritkábban	
A lakó számára egyéb fontos személy	Neve: Telefonszáma:	Kapcsolata a lakóval: szülő nevelőszülő testvér házastárs/élettárs egyéb rokon egyéb, éspedig:.....		
A lakó mely mikroközösség(ek) tagja?	Sorolja fel!			
JÖVEDELMEK ÉS KIADÁSOK A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!				MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
A lakó havi jövedelme	<i>Nem rendelkezik rendszeres jövedelemmel</i>			
	<i>Rendelkezik rendszeres jövedelemmel: (válasszon a felsorolásból)</i>			
	Jövedelem típusa:	Összege (Ft/hó)		
	Fogyatékosági támogatás			
	Rehabilitációs ellátás			
	Rokkantsági járadék			
	Rokkantsági ellátás			
	Vakok személyi járadéka			
	Munkajövedelem			
Emelt összegű családi pótlék				

	Árvaellátás		
	Aktív korúak ellátása		
	Egyéb, éspedig:.....		
Rendszeres, nagy összegű kiadások (pl. hiteltartozás, tartásdíj, stb.)	Kiadás típusa, jellege:	Összege (Ft/hó)	
SZAKKÉPZETTSÉG A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
A lakó legmagasabb iskolai végzettsége	<ul style="list-style-type: none"> - 8 osztály, vagy annál kevesebb - szakiskola - érettségi - főiskola, egyetem - egyéb, éspedig: 		
A lakó szakképzettsége(i)	Sorolja fel!		
DIAGNÓZISOK A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Diagnózis	Segédeszköz szükséglet	Akadálymentesítési szükséglet	
1. Értelmi fogyatékoság <ul style="list-style-type: none"> • Enyhe értelmi fogyatékoság • Középsúlyos értelmi fogyatékoság • Súlyos értelmi fogyatékoság 	<ul style="list-style-type: none"> - Vizuális segítségek a hétköznapok során - Beszédet helyettesítő alternatív-augmentatív kommunikációs eszközök - Speciális IKT eszközök - Egyéb:..... 		

<p>2. Autizmus spektrum zavar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vizuális segítségek a hétköznapiak során - Beszédet helyettesítő alternatív-augmentatív kommunikációs eszközök - Speciális IKT eszközök - Egyéb:..... 		
<p>3. Mozgássérülés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veleszületett vagy gyermekkorban szerzett 4 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság • Veleszületett vagy gyermekkorban szerzett 2 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság - felső végtag sérült • Veleszületett vagy gyermekkorban szerzett 2 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság - alsó végtag sérült • Veleszületett vagy gyermekkorban szerzett enyhe vagy középsúlyos fokú mozgássérülés • Későbbi életkorban baleset vagy betegség miatt szerzett 4 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság • Későbbi életkorban baleset vagy betegség miatt szerzett 2 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság - felső végtag sérült • Későbbi életkorban baleset vagy betegség miatt szerzett 2 végtagot érintő súlyos mozgáskorlátozottság - alsó végtag sérült • Későbbi életkorban baleset vagy betegség miatt szerzett enyhe vagy középsúlyos fokú mozgássérülés: 	<p>járóbot, mankó, könyökmankó járókeret, rollátor mechanikus kerekesszék aktív kerekesszék elektromos kerekesszék moped kerekesszékhez segédeszközök csúszó lap vagy csúszópad kapaszkodók fürdető szék emelő betegfordító korong mobil rámpa kézhosszabbító- fogócsipeszek speciális elektronikai, info-kommunikációs eszközök Egyéb, éspedig:</p>	<p>Teljes fizikai akadálymentesség</p> <p>Egyéb fizikai akadálymentesség</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Nagymértékben romló tendenciát mutató mozgásállapot (pl. DMP, SM, stb.) 			
<p>4. Látássérülés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vak • Aliglátó • Gyengénlátó 	<p>Tájékozódás és közlekedés segítése:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fehér bolt - vakvezető kutya - látóvezető - Beszélő eszközök - Speciális segédeszközök - Informatikai eszközök - Optikai segédeszközök - Egyéb:..... 	<p>Braille feliratok, tapintható jelzések</p> <p>Jelölések és megvilágítás</p> <p>Egyéb:</p>	
<p>5. Hallássérülés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nagyothalló • Súlyos fokú hallássérülés, siket 	<ul style="list-style-type: none"> - hallókészülék - jelnyelvet használ - írásban kommunikál - szájról olvasás segíti - Egyéb:..... 	<p>indukciós hurokerősítő</p> <p>fényjelző készülék</p> <p>Egyéb:.....</p>	
<p>6. Beszédfogyatékoság</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artikulációs-és hangképzési zavar • Beszédfolyamatosság zavara • Nyelvi zavar • Mutizmus 	<p>alternatív-augmentatív kommunikációs eszköz használata</p> <p>Egyéb:.....</p>		
<p>7. Pszichoszociális fogyatékoság</p> <ul style="list-style-type: none"> • Szkizofrénia • Perzisztáló deluzív zavarok • Szkizoaffektív zavarok 			

<ul style="list-style-type: none"> • Nem organikus pszichózis • Hangulati élet zavarai / Affektív kórképek • Bipoláris I. zavar • Bipoláris II. zavar • Depressziós epizód • Recurrens, ismétlődő depresszió • Perzisztáló hangulati zavar • Egyéb hangulati affektív zavar • Egyéb: <p>.....</p>			
<p>8. Szenvedélybetegség</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alkohol okozta mentális és viselkedészavarok • Ópiátok használata okozta mentális és viselkedészavarok • Cannabis és származékai által okozott mentális és viselkedés zavarok • Nyugtató és altató használata által okozott mentális és viselkedészavarok • Kokain használata által okozott mentális és viselkedészavarok • Egyéb stimulánsok által okozott mentális és viselkedészavarok • Hallucinogének által okozott mentális és viselkedészavarok • Illékony oldószer által okozott mentális és viselkedészavarok • Többféle drog/egyéb pszichoaktív anyag használata által okozott mentális és viselkedés zavarok • Kóros szokások és impulzus-kontroll zavarok 			

Krónikus betegségek	Sorolja fel!			
Egyéb				
A lakó olyan fogyatékosága, betegsége, állapota, amelyről nincs diagnózis, de kivizsgálást igényel	Sorolja fel!	További szakorvosi kivizsgálás indokolt: pszichiáter belgyógyász addiktológus fogorvos szemészet fül-orr-gégészet audiológia ortopédia egyéb:		
Gyógyszerszedés	A lakó szed gyógyszert? Igen Nem Hány féle különböző gyógyszert szed?db Mely napszakokban szedi? Reggel – délben – este			
Mióta él intézményben?	(év)			
Térítési díj	Intézményi térítési díj összege:		Személyi térítési díj összege:	

II. JELENLEGI SZOLGÁLTATÁSI STRUKTÚRA

ÖNELLÁTÁS A megfelelő válaszokat írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Tevékenység	Támogatási igény 0 – önálló + - támogatást igényel ++ - támogatást igényel +++ - teljes fizikai támogatást igényel	Teljes fizikai támogatásra (+++) fordított heti óraszám	
Öltözködés			
Tisztálkodás, személyi higiénia			
Étkezés			
Segédeszközök használata, tisztán tartása			
HÁZTARTÁSI TEVÉKENYSÉGEK A megfelelő válaszokat írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Tevékenység	Támogatási igény 0 – önálló + - támogatást igényel ++ - intézmény biztosítja számára +++ - intézmény biztosítja számára		
Étel elkészítése			
Takarítás			
Lakókörnyezet rendben tartása			
Mosás, ruházat tisztán tartása			
Bevásárlás			
EGÉSZSÉGÜGYI SZÜKSÉGLETEK A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Szakápolási, egészségügyi tevékenységek	Szondán át történő táplálás és folyadékfelvétel Tracheális kanül tisztítása, betét cseréje Állandó katéter cseréje, rendszeres katéterezés, hólyagöblítés Intravénás folyadék- és elektrolytpótlás	Szakápolási, egészségügyi tevékenységre fordított átlagos heti óraszám:	

	Decubitus kezelése Intravénás és/vagy intramuszkuláris injekció Gyógytorna Fiziko-terápia Logopédia Egyéb szakápolási, egészségügyi tevékenység:		
Gyógyszerek szedése	0 – önálló +- támogatást igényel ++ - fizikai támogatást igényel +++ - fizikai támogatást igényel		
Fejlesztés	Fejlesztési területek (Sorolja fel!)	Heti óraszám:	
MOBILITÁS A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Intézményen belüli mobilitás	0 – önálló +++ - támogatást igényel		
Településen belüli közlekedés	0 – önálló + - támogatást igényel (kísérés) ++ - támogatást igényel (kísérés) +++ - szállítást igényel		
Településen kívüli közlekedés, tömegközlekedés használata	0 – önálló + - támogatást igényel (kísérés) ++ - támogatást igényel (kísérés) +++ - szállítást igényel	Szállítás átlagos heti óraszám:	
FOGLALKOZTATÁS A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK

<p>Jelenlegi foglalkoztatás</p>	<p><i>Jelenleg nem dolgozik:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktív korú inaktív - Inaktív korú (nyugdíjas) <p><i>Jelenleg dolgozik:</i></p> <p>1. Nyílt munkaerő-piac</p> <p>2. Szociális foglalkoztatás</p> <ul style="list-style-type: none"> - munka rehabilitáció - fejlesztő-felkészítő <p>3. Fejlesztő foglalkoztatás (2017.04.01-től)</p> <ul style="list-style-type: none"> - fejlesztési jogviszony - munkaviszony <p>4. Akkreditált foglalkoztatás</p> <ul style="list-style-type: none"> - tartós - tranzit <p>5. Közfoglalkoztatás</p> <p>6. Egyéb, éspedig:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Intézmény biztosítja a foglalkoztatást?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Igen - Nem <p>Amennyiben nem, a munkáltató neve:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>A munkáltató címe:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Munkakör megnevezése:</p> <p>Munkaviszony kezdete (év):</p> <p>Heti munkaidő:.....óra</p> <p>Főbb munkatevékenységek:</p>	
<p>Rendelkezik-e komplex minősítéssel?</p>	<p>Igen, kategória megnevezése:</p> <p>Nem</p>			

Korábbi munkatapasztalatok	<p>Nincs korábbi munkatapasztalata Van korábbi munkatapasztalata:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nyílt munkaerő-piac 2. Szociális foglalkoztatás <ul style="list-style-type: none"> - munka rehabilitáció - fejlesztő-felkészítő 3. Fejlesztő foglalkoztatás (2017.04.01-től) <ul style="list-style-type: none"> - fejlesztési jogviszony - munkaviszony 4. Akkreditált foglalkoztatás <ul style="list-style-type: none"> - tartós - tranzit 5. Közfoglalkoztatás 6. Egyéb, éspedig: 	Utolsó betöltött munkakör megnevezése:		
Pénzkezelés	<p>0 - pénzével maga rendelkezik, és a rendelkezésre álló összeget önállóan osztja be + - pénzével maga rendelkezik, de a rendelkezésre álló összeg beosztásában támogatást igényel ++ - pénzével maga rendelkezik, de mások osztják be helyette/nem kezeli azt</p> <p>0 - pénzével nem rendelkezik, de a zsebpénzt önállóan osztja be + - pénzével nem rendelkezik, a zsebpénz beosztásában támogatást igényel ++ - pénzével nem rendelkezik, pénzt nem kezel/minimális beleszólása van</p>			
SZABADIDŐ A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!			MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK	
Sport,	Sporttevékenységben,	Sporttevékenységben,	Sporttevékenység,	

mozgásélmény	mozgásélményben való részvétel gyakorisága: naponta hetente többször heti egyszer havonta ritkábban, alkalmoszerűen	mozgásélményben igényelt támogatás: 0 – Önálló + - Támogatást igényel	mozgásélmény helye: - Intézményen belül - Intézményen kívül	
Kultúra	Kulturális szolgáltatások igénybe vételének gyakorisága: naponta hetente többször heti egyszer havonta ritkábban, alkalmoszerűen	Kulturális szolgáltatások igénybe vételében igényelt támogatás: 0 – Önálló + - Támogatást igényel	Kulturális szolgáltatások igénybe vételének helye: - Intézményen belül - Intézményen kívül	
Vallásgyakorlás	Vallását aktívan gyakorolja: Igen Nem	Vallása: Római katolikus Görög katolikus Református Evangélikus Egyéb:		
Hobbi, kedvelt szabadidős tevékenység	Megnevezése:	Hobbi, szabadidős tevékenységben igényelt támogatás 0 - önálló + - Támogatást igényel		
Természetes támogatók	Van-e a lakónak természetes támogatója? Igen Nem			
	Mely tevékenységekben támogatja a lakót? (Válasszon az alábbi felsorolásból)	Kapott támogatás gyakorisága: naponta hetente többször heti egyszer havonta ritkábban alkalmoszerűen	Név	Kapcsolata a lakóval: szülő nevelőszülő testvér egyéb rokon házastárs / élettárs munkatárs

				barát egyéb	
	Önellátás				
	Háztartási tevékenységek				
	Gyógyszerek szedése				
	Mobilitás				
	Pénzkezelés				
	Szabadidő				
Intim, szexuális szükségletek, amelyekkel kapcsolatban láthatóan megjelenik speciális támogatási igény, és amelyek befolyásolják a Támogatott Lakhatás előkészítését, kialakítását					
KOCKÁZATOK A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!					MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Egészségügyi kockázatok, támogatási szükségletek	Epilepsziás rohamok Táplálkozási zavarok Súlyos allergia Mozgáskoordinációs zavar miatt fokozott balesetveszély Ájulással, eszméletvesztéssel járó állapot Egészségügyi probléma, rosszullet esetén nem jelez Krónikus betegségből, egészségügyi állapotból adódó egyéb támogatási szükséglet, figyelem: (részletezze!)	Rendszeres járóbeteg-szakellátásra van szüksége a következő területeken: pszichiátria neurológia kardiológia endokrinológia diabetológia gastroenterológia bőrgyógyászat angiológia nefrológia fül-orr-gégészet nőgyógyászat			

		sebészet egyéb:.....	
Viselkedési kockázatok	Lopás Önbántalmazás Dührohamok Destruktív magatartás (tárgy ellen irányuló), heteroagresszió Más személyekre irányuló veszélyes viselkedés Konfliktuskezelés Szerhasználat (alkohol, droghasználat) Dohányzás Szuicid kockázat Szökés, csavargás Félelem, szorongás miatt támogatást, személyi jelenlétet igényel Inadekvát szexuális viselkedés Közösségi részvételt nehezítő aszociális jegyek (pl.: higiénia, szabály-, illetve egészségkövetés hiánya) Veszélyérzet hiánya, saját képességeinek túlbecslése Önnön képességeinek alulbecslése, kezdeményezőkétség hiánya miatt támogatást igényel Társadalmi normák, együttélési szabályok be nem tartása Krónikus betegség miatti viselkedés problémák – Állapotromlás következtében, átmenetileg jelentkező viselkedésprobléma, amely az alapbetegségből, és nem az alapszemélyiség jegeiből eredeztethető. Szenzoros túlérzékenység és/vagy ingerkeresés Új helyzetekre/emberekre/ismeretlen tárgyakra félelemmel, szorongással vagy elutasítással reagál Rögeszmés ragaszkodás tárgyakhoz, szokásokhoz Egyéb:.....		
Kritikus életesemények	Részletezze!		

Éjszakai felügyelet	<p>A lakó éjszakai felügyelete nem indokolt</p> <p>A lakó éjszakai felügyelete indokolt</p>	<p>Amennyiben indokolt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - egészségügyi kockázat miatt - viselkedéses kockázat miatt 	<p>Éjszakai felügyelete:</p> <ul style="list-style-type: none"> - személyes jelenlétet igényel - távfelügyelettel megoldható - nem tudom eldönteni 	
Vészhelyzetek kezelése	<p>Vészhelyzet esetén (húzza alá az összes releváns választ):</p> <p>Megfelelő személyt értesít</p> <p>Hatóságot értesít</p> <p>Szükséges óvintézkedéseket önállóan megteszi</p> <p>Támogatásra van szüksége</p>			

III. JÖVŐBELI TERVEK

JÖVŐBELI TERVEK A megfelelő válaszokat húzza alá vagy írja be!		MEGJEGYZÉSEK, JEGYZETEK, KIEGÉSZÍTÉSEK
Lakótársak Kivel szeretne a lakó együtt élni? (név, kapcsolata a lakóval)	A lakó válaszát rögzítjük!	
Lakóhely Hol szeretne a lakó élni? (település, lakóforma stb.)	A lakó válaszát rögzítjük!	
Foglalkoztatás – Ha a lakó jelenleg dolgozik	Amennyiben a lakó <i>jelenleg dolgozik</i> : Jelenlegi munkájával elégedett? A lakó válaszát rögzítjük! Igen Nem	
	Amennyiben nem elégedett, milyen munkát tudna elképzelni magának? A lakó válaszát rögzítjük!	
	Ön milyen jellegű, a jelenlegitől eltérő, egyéb munkatevékenységet tudna elképzelni a lakó számára? (válasszon a felsorolásból!) <ul style="list-style-type: none"> - nehéz fizikai munka - könnyű fizikai munka - manuális tevékenység - emberekkel kapcsolatos tevékenység - irodai, adminisztratív jellegű munka - szellemi munka - egyéb:..... - nem tudok válaszolni 	
	Milyen munkaformát tartana reálisnak a jövőben a lakó számára? <ul style="list-style-type: none"> - nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás 	

	<ul style="list-style-type: none"> - akkreditált foglalkoztatás - fejlesztő foglalkoztatás - közfoglalkoztatás - egyéb (pl. szociális szövetkezet, szociális farm, stb.): 	
Foglalkoztatás – Ha a lakó jelenleg nem dolgozik	Amennyiben a lakó <i>jelenleg nem dolgozik, de aktív korú</i> : Miért nem vesz részt a lakó foglalkoztatásban? <ul style="list-style-type: none"> - Nem rendelkezik a foglalkoztatáshoz szükséges szakvéleménnyel - Nem áll rendelkezésre megfelelő munkakör, munkalehetőség - Egyéb:..... 	
	Milyen jellegű munkát tudna elképzelni magának? A lakó választát rögzítjük!	
	Ön milyen jellegű munkatevékenységet tudna elképzelni a lakó számára? (Válasszon a felsorolásból!) <ul style="list-style-type: none"> - nehéz fizikai munka - könnyű fizikai munka - manuális tevékenység - emberekkel kapcsolatos tevékenység - irodai, adminisztratív jellegű munka - szellemi munka - egyéb:..... - nem tudok válaszolni 	
	Milyen munkaformát tartana reálisnak a jövőben a lakó számára? <ul style="list-style-type: none"> - nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás - akkreditált foglalkoztatás - fejlesztő foglalkoztatás - közfoglalkoztatás - egyéb (pl. szociális szövetkezet, szociális farm, stb.): 	
Felkészítési	Milyen típusú, milyen témaköröket érintő felkészítésen, képzésen venne részt szívesen? A lakó	

igények	válaszát rögzítjük!	
	<p>Tervezi-e, hogy a közeljövőben iskolarendszerű képzésben vegyen részt, továbbtanuljon? A lakó választ rögzítjük!</p> <p>Igen Nem</p> <p>Ha igen, milyen területen?</p>	
	<p>Mely területeken lenne indokolt és szükséges a lakó felkészítése?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Önellátás - Háztartás - Közlekedés - Pénzkezelés - Szabadidő - Társas kapcsolatok, szociális készségek - Információs-kommunikációs technológiák használata - Természetes támogató háló - Támogatott döntéshozatal, önrendelkezés - Foglalkoztatás - Egyéb:..... 	
Személyes támogatás	Van-e preferenciája azzal kapcsolatban, hogy kitől szeretné kapni a személyes támogatást a jövőben? Lakó választ rögzítjük!	
Személyes tervek	Van-e olyan fontos szempont, amit a jövőjével kapcsolatban szeretné, ha rögzítenénk az egyéni tervében? Lakó választ rögzítjük!	

Interjúkérdések a lakók felméréséhez

Az interjú felvételéhez segítséget nyújtanak a következő kérdések, szempontok és ajánlások az egyes témakörökön belül, ezeket az egyéni preferenciákat és szükségleteket figyelembe véve használhatja az interjú során. Minden esetben vegyük figyelembe a lakó múltját, tapasztalatait és azoknak megfelelően tereljük a beszélgetést, támaszkodjunk a lakó saját élményeire, tapasztalataira. A legfontosabb, hogy az interjúalanyunk megértse, hogy mire irányul a kérdés.

Kérjük meg a lakót, hogy képzelje el, már felépültek az új lakóházak és költözni készülünk. Mi az elképzelése arra vonatkozóan, hogy hová költözik, kivel fog ott lakni, mit fog a költözés után dolgozni, ki fog önnek segíteni az új lakásban?

A lakó elképzelése a leendő lakótárs személyéről.

Van-e elképzelése arról, hogy kit választana leginkább lakótársának, akivel szívesen élne együtt egy házban?

A lakó elképzelése a leendő településről.

Meg tudná-e mondani, hogy melyik településen (melyik faluban, városban) élne a jövőben a legszívesebben, és miért pont ott? Ha tudjuk már, hogy feltehetően mely településeken lesz támogatott lakhatás, ezek közül melyikben élni legszívesebben, és miért? Van-e preferenciája azzal kapcsolatban, hogy hol, mely településen szeretne élni? Van-e olyan hely az életében, amely különösen fontos az Ön számára, amely különös jelentőséggel bír valami miatt?

Amennyiben a lakó jelenleg dolgozik:

A lakó elégedettsége a munkájával.

Jelenlegi munkájával elégedett? Szereti a mostani munkáját, szívesen jár dolgozni? Melyik munkáját szerette eddig a legjobban, mit szeretett leginkább csinálni ott és miért?

A lakó elképzelése a leendő munkájáról.

Ha nem elégedett, akkor mi lenne az elképzelése? Miért nem elégedett a munkájával, és mivel szeretne inkább foglalkozni? Ha választhatna bármit, mit dolgozna szívesen? A mostani munkáját vagy másik munkát választana?

Amennyiben a lakó jelenleg nem dolgozik:

A lakó elképzelése a leendő munkájáról.

Milyen típusú munkát tudna elképzelni magának? Van-e ezzel kapcsolatban elképzelése? Ha korábban volt már munkája, melyiket szerette a legjobban, és miért?

A lakó elképzelése képzésekről, felkészítésről, tanulásról.

Milyen képzésen, felkészítésen venne részt szívesen? Van-e olyan téma, ami különösen érdekli, olyan ismeret, amit szeretne megtanulni? Emlékezzen vissza, amikor még otthon lakott, mi hiányzik a legjobban a régi életből? Milyen felkészítésre van szüksége ahhoz, hogy önállóbb legyen? Mit szeretne megtanulni? Miről szeretne többet tudni?

A lakó elképzelése a továbbtanulásról.

Tervezi-e a jövőben, hogy továbbtanul, iskolai képzésben vesz részt? Ha igen, mit szeretne tanulni? Gondolt-e már arra, hogy újra iskolába járjon?

A lakó elképzelése a támogató szakember személyéről.

Van-e preferenciája azzal kapcsolatban, hogy kitől szeretné kapni a személyes támogatást a jövőben? Az elmúlt időszakban kinek a segítségével volt a legkedvesebb az Ön számára? Kivel szeretne mindenképpen kapcsolatban maradni a jövőben is? Melyik segítő/gondozó tud a legjobban segíteni Önnek?

A lakó saját szempontja az egyéni tervhez.

Van-e olyan fontos szempont, amit a jövőjével kapcsolatban szeretné, ha rögzítenénk az egyéni tervében? Van-e olyan dolog, amiről eddig nem beszéltünk, de fontos Önnek? Van-e valami, amit még mindenképpen szeretne elmondani a költözéssel kapcsolatban? Van-e bármilyen aggodalma, félelme a költözéssel, lakóhely-váltással kapcsolatban?

Egyéni kiváltási terv

A terv készítéséért és a benne foglaltakért felelős személy:

Dátum:

I. Szociodemográfiai adatok

- Név:
- TAJ-szám:
- Születési dátum:
- Diagnózisok felsorolása:
- További szakorvosi kivizsgálás szükségessége:
- Szakorvosi kivizsgálás időpontja:
- Segédeszközök:
 - Jelenleg rendelkezésre áll:
 - Jelenleg nem áll rendelkezésre:
 - Tervezett tevékenységek:
- Akadálymentesítési szükségletek:
- A lakó jövedelme (költőpénz):

II. Választott település

III. Lakóforma

- Lakótárs(ak):
- Lakóforma:
- Lakóegység nagysága:
- Egyéb:

IV. Kommunikációs szükségletek

V. Társas kapcsolatok rendszere – intézményen belüli és kívüli kapcsolatok

VI. Tervezett szolgáltatások és felkészülés

1. ÉLET-TERÜLET	1. a. TEVÉKENYSÉG	2. TERVEZETT SZOLGÁLTATÁSOK A TÁMOGATOTT LAKHATÁSBAN				3. FELKÉSZÜLÉS A TÁMOGATOTT LAKHATÁSRA		
		2. a. JELENLEGI TÁMOGATÁSOK INTENZITÁSA 0 / + / ++ / +++	2. b. TL SZOLGÁLTATÁSI ELEMEEK	2. c. TERMÉSZETES TÁMOGATÓ (jelölje x-el)	2. d. SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ	3. a. SZEMÉLYES CÉLOK (jelölje x-el)	3. b. BEAVATKOZÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK BELSŐ ERŐFORRÁSBÓL (sorolja fel!)	3. c. BEAVATKOZÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK KÜLSŐ ERŐFORRÁSBÓL (sorolja fel!)
OTTHONI ÉLET								
Önellátás								
	öltözködés							
	tisztálkodás, személyi higiénia							
	étkezés							
	segédeszközök használata							
Háztartási tevékenységek								
	ételkészítés							
	takarítás							
	lakókörnyezet rendben tartása							

1. ÉLET-TERÜLET	1. a. TEVÉKENYSÉG	2. TERVEZETT SZOLGÁLTATÁSOK A TÁMOGATOTT LAKHATÁSBAN				3. FELKÉSZÜLÉS A TÁMOGATOTT LAKHATÁSRA		
		2. a. JELENLEGI TÁMOGATÁSOK INTENZITÁSA 0 / + / ++ / +++	2. b. TL SZOLGÁLTATÁSI ELEMÉK	2. c. TERMÉSZETES TÁMOGATÓ (jelölje x-el)	2. d. SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ	3. a. SZEMÉLYES CÉLOK (jelölje x-el)	3. b. BEAVATKOZÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK BELSŐ ERŐFORRÁSBÓL (sorolja fel!)	3. c. BEAVATKOZÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK KÜLSŐ ERŐFORRÁSBÓL (sorolja fel!)
	mosás, ruházat tisztán tartása							
	bevásárlás							
Lakóhelyen belüli mobilitás								
Pénzkezelés								
MUNKA								
Foglalkoztatás								
	nyílt munkaerőpiac							
	védett, intézményen kívüli foglalkoztatás							
	intézményen belüli (fejlesztő felkészítő vagy munkarehabilitáció)							

1. ÉLET-TERÜLET	1. a. TEVÉKENYSÉG	2. TERVEZETT SZOLGÁLTATÁSOK A TÁMOGATOTT LAKHATÁSBAN				3. FELKÉSZÜLÉS A TÁMOGATOTT LAKHATÁSRA		
		2. a. JELENLEGI TÁMOGATÁSOK INTENZITÁSA 0 / + / ++ / +++	2. b. TL SZOLGÁLTATÁSI ELEMÉK	2. c. TERMÉSZETES TÁMOGATÓ (jelölje x-el)	2. d. SZOLGÁLTATÁSI GYŰRŰ	3. a. SZEMÉLYES CÉLOK (jelölje x-el)	3. b. BEAVATKOZÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK BELSŐ ERŐFORRÁSBÓL (sorolja fel!)	3. c. BEAVATKOZÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK KÜLSŐ ERŐFORRÁSBÓL (sorolja fel!)
Településen belüli közlekedés								
Településen kívüli közlekedés								
SZABADIDŐ								
Sport								
Kultúra								
Vallás-gyakorlás								
Településen belüli közlekedés								
Településen kívüli közlekedés								

1. ÉLET- TERÜLET	1. a. TEVÉKENY- SÉG	2. TERVEZETT SZOLGÁLTATÁSOK A TÁMOGATOTT LAKHATÁSBAN				3. FELKÉSZÜLÉS A TÁMOGATOTT LAKHATÁSRA		
		2. a. JELENLEGI TÁMOGATÁS- OK INTENZI- TÁSA 0 / + / ++ / +++	2. b. TL SZOLGÁLTATÁSI ELEMÉK	2. c. TERMÉ- SZETES TÁMOGATÓ (jelölje x-el)	2. d. SZOL- GÁLTATÁSI GYŰRŰ	3. a. SZE- MÉLYES CÉLOK (jelölje x-el)	3. b. BEAVATKO- ZÁSOK, TEVÉ- KENYSÉGEK BELSŐ ERŐ- FORRÁSBÓL (sorolja fel!)	3. c. BEAVATKOZÁSOK, TEVÉKENYSÉGEK KÜLSŐ ERŐFORRÁSBÓL (sorolja fel!)
EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG								
Egészség- ügyi kockázatok								
Viselkedési kockázatok								
Éjszakai felügyelet								
Egyéb szükségletek (pl. szexua- litás, kritikus élethelyzetek)								

A lakó aláírása

Szakember aláírása

Munkatársak adminisztratív adatai

Kitöltés ideje (év, hónap, nap):	
Munkavállaló intézményének profilja:	<input type="checkbox"/> Fogyatékos személyek ápoló-gondozó otthona, átmeneti intézménye, ápoló-gondozó célú lakóotthon <input type="checkbox"/> Súlyos fogyatékosokat ellátó csoport <input type="checkbox"/> Pszichiátriai betegek ápoló-gondozó otthona, átmeneti intézménye, rehabilitációs intézménye, rehabilitációs célú lakóotthona <input type="checkbox"/> Szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthona, átmeneti intézménye, rehabilitációs intézménye, rehabilitációs célú lakóotthona
Munkavállaló neve:	
TAJ-szám:	
Neme:	<input type="checkbox"/> Férfi <input type="checkbox"/> Nő
Születési ideje:	
Lakcíme (irányítószám, település, közterület neve, házszám):	
Munkavállaló munkaköre:	
Kapcsolt munkakör (ha van):	
Kapcsolt munkakör (ha van) napi óraszám:	
Végzettsége(i):	Felsőfokú képesítés: Középfokú képesítés: OKJ-s képesítés:
Foglalkoztatási státusz:	<input type="checkbox"/> teljes munkaidő <input type="checkbox"/> részmunkaidő, óraszám: _____
Egyéb rugalmas foglalkoztatási formák:	<input type="checkbox"/> távmunka <input type="checkbox"/> rugalmas munkaidő (kötetlen munkaidő, csúsztatott munkavégzés, törzsidő stb.) <input type="checkbox"/> munkaidőkeret <input type="checkbox"/> osztott munkakör
Jelen munkakörben eltöltött idő:	_____ év _____ hónap

Kapcsolt munkakör esetén abban a munkakörben eltöltött idő:	_____ év _____ hónap
Alapbér:	Bruttó _____ Ft/hó
Pótlékok:	Bruttó _____ Ft/hó
Cafeteria	Bruttó _____ Ft (átlagosan)
Munkavégzés helye(i) (Pl. xxx lakóotthon, pontos cím)	
Közvetlen felettese:	<input type="checkbox"/> intézményvezető <input type="checkbox"/> szakmai vezető/szakmai igazgatóhelyettes <input type="checkbox"/> osztályvezető
Személyes gondoskodást végző, továbbképzésre kötelezett -e?	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hiányzó továbbképzési pontok száma:	
Továbbképzési pontok gyűjtésének határideje (évszám):	

Munkatársak önértékelő kérdőíve

Kitöltő neve:

Kitöltés időpontja:

Amennyiben a kérdésnél nincs más utasítás, választ soronként jelölje x-szel!

1. Alapfogalmak ismerete <i>A felsorolt fogalmak a támogatott lakhatásban a lakók támogatott életvitelének biztosításához lesznek szükségesek.</i>	Magabiztos ismereteim vannak, gyakorlatban használok és alkalmazni tudom tudásomat. (4)	Vannak ismereteim, a gyakorlatban való alkalmazáshoz támogatásra és irányításra van szükségem. (3)	Számomra kevésbé ismert fogalom, képzésre és felkészítésre van szükségem. (2)	Ismeretlen fogalom számomra, nem tudom tevékenységhez vagy feladatkörhöz kapcsolni. (1)
Támogatott lakhatás				
Életminőség				
Szükséglet				
Természetes támogatók				
Támogatói háló				
Közösség szerepe a fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg személyeknek nyújtott szolgáltatásokban				
2. Gyakorlati módszertani eszköztár használata <i>A felsorolt fogalmak a támogatott lakhatásban a lakók támogatott életvitelének biztosításához lesznek szükségesek.</i>	Magabiztos ismereteim vannak, gyakorlatban használok és alkalmazni tudom tudásomat. (4)	Vannak ismereteim, a gyakorlatban való alkalmazáshoz támogatásra és irányításra van szükségem. (3)	Számomra kevésbé ismert fogalom, képzésre és felkészítésre van szükségem. (2)	Ismeretlen fogalom számomra, nem tudom tevékenységhez vagy feladatkörhöz kapcsolni. (1)
Személyközpontú tervezés				
Támogatott döntéshozatal				
Esetkezelés				
3. Célcsoportok ismerete	Magabiztos ismereteim vannak, gyakorlatban használok és alkalmazni tudom tudásomat. (4)	Vannak ismereteim, a gyakorlatban való alkalmazáshoz támogatásra és irányításra van szükségem. (3)	Számomra kevésbé ismert célcsoport, képzésre és felkészítésre van szükségem. (2)	A célcsoport ismeretlen számomra, nincs tapasztalatom a területen (1)
Értelmi fogyatékoság				
Autizmus spektrum zavar				

Mozgásszervi fogyatékoság					
Látássérülés					
Hallássérülés					
Beszéd fogyatékoság					
Pszichoszociális fogyatékoság (pszichiátriai betegek)					
Szenvedélybetegség					
4.1. Egyéni és csoportos munkafarmák	Rendszeresen tartunk közös teammegbeszéléseket más munkacsoportokkal és a saját munkacsoportunk is teamben dolgozik. (4)	Alkalmanként egyeztetünk más munkacsoportokkal vagy csoportosan a saját munkacsoportomban, de ez esetleges. (3)	Csak a saját munkacsoportom tagjaival dolgozom együtt, más munkacsoportokkal érintőleges vagy egyéni a kapcsolatom. (2)	Nem dolgozom más csoportokkal együtt, egyedül dolgozom. (1)	
Teammunka					
	Rendszeresen tartunk esetmegbeszéléseket más munkacsoportokkal és a saját munkacsoportunkon belül is egy-egy lakóval kapcsolatban. (4)	Alkalmanként tartunk esetmegbeszéléseket, amennyiben szükségessé válik. (3)	Ritkán tartunk esetmegbeszéléseket, csak nagyon különleges, kirívó esetben . (2)	Nem tartunk esetmegbeszéléseket/Nem veszek részt rajta. (1)	
Esetmegbeszélés					
4.2. Kivel milyen gyakran dolgozik együtt?	Naponta (4)	Hetente (3)	Ritkábban (2)	Nincs kapcsolatom (1)	
Lakókkal					
Családtagokkal					
Munkatársakkal					
Lakókörnyezetben található szolgáltatókkal					
Foglalkoztatókkal					
5.1 Egyéb ismeretek, kompetenciák	Professzionális ismereteim mellett egy speciális szoftvert is magabiztosan használlok. (4)	Professzionális ismereteim vannak. (3)	Felhasználói szint: MS Office programcsomag, a Word és az Excel programok, illetve valamilyen levelező programot ismerek	Alapszintű ismereteim vannak: szövegek gépelése Wordben, alpműveletek Excelben. (1)	Nincs ismeretem, nem tudok informatikai/számítástechnikai eszközöket és programokat használni. (1)

			és biztosan használók. (2)		
Informatika/számítástechnika					
5.2 Milyen speciális ismeretekkel, tapasztalatokkal rendelkezik? <i>Sorolja fel, hogy milyen ismeretekkel, kompetenciákkal rendelkezik munkakörétől függetlenül. Például: jogosítvány, kézművesség, zenei hangszeren való játék, varrás, festészet, kertészeti ismeretek, korábbi munkatapasztalat, illetve ha jelenlegi munkakörében nem ez a feladata, a hátrányos helyzetű emberek foglalkoztatásával kapcsolatos tapasztalatai.</i>					
5.3 Milyen speciális ismereteit szeretné fejleszteni? <i>Sorolja fel, hogy mely speciális ismereteket, kompetenciákat szeretné fejleszteni. Ide tartozhat minden ismeret, képzettség, amelyet jelenleg nem használ munkája során.</i>					
6. Szemléletmód. Mit gondol a következő állításokról?	Teljes mértékben egyetértek, minden személy esetében igaznak tartom. (4)	A jobb képességgel rendelkezők igen, de komplexebb problémával élők nem. (3)	Kizárólag támogatással, önállóan ezt elképzelhetetlennek tartom. (2)	A jelenlegi ellátórendszer megfelelő, veszélyes ezt megváltoztatni és a közösségben önállóan élni támogatásra szoruló embereknek. (1)	
A fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg emberek a társadalom egyenrangú tagjai.					
A fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg emberek képesek döntéseket hozni életük minden területén.					
Minden fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg személy képes a közösségben élni, nincs szükségük intézményi ellátásra.					
7. Jelenlegi munkaköröm értékelése	Elégedett vagyok, kompetenciámnak, igényeimnek és elképzeléseimnek megfelel. (4)	Kompetenciámhoz képest jóval alatta maradnak a munkahelyi elvárások. Képes lennék több/összetettebb feladatok ellátására is (3)	Kompetenciámhoz képest jóval többet követel munkaköröm. (2)	Nem tudom megítélni. (1)	

Hogyan értékeli jelenlegi munkakörét és az ahhoz kapcsolódó elvárásokat?				
8.1 Képzési igények, szükségletek <i>Jelölje meg aláhúzással, hogy mely területeken lenne szüksége továbbképzésre saját meglátása szerint. Több választ is megjelölhet!</i>	Célcsoport-specifikus ismeretek: <ul style="list-style-type: none"> - értelmi fogyatékos személyek támogatása - autizmus spektrum zavarban érintett személyek támogatása - mozgássérült emberek támogatása - látássérült emberek támogatása - hallássérült emberek támogatása - beszéd fogyatékos emberek támogatása - pszichoszociális fogyatékoságban érintett (pszichiátriai beteg) személyek támogatása - szenvedélybeteg emberek támogatása A közösségi ellátás és a támogatott életvitellel kapcsolatos ismeretek <ul style="list-style-type: none"> - Támogatott lakhatás - Életminőség - Szükségletek - Természetes támogatók és támogatói háló - Közösség szerepe a fogyatékos, pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg személyeknek nyújtott szolgáltatásokban - Támogatott döntéshozatal - Személyközpontú tervezés - Esetkezelés 			
8.2 Milyen támogatásokat, segítséget venne igénybe munkája során, amennyiben lenne rá lehetőség? <i>Aláhúzással több válasz is jelölhető.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Rendszeres esetmegbeszélés - Szupervízió - Mentorálás - Informatikai ismeretek, tanácsadás - Egyéb, éspedig: 			
8.3 Gondolkodik-e (további) felsőfokú szakképesítés, felsőoktatási diploma megszerzésében? <i>Jelölje aláhúzással!</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Nem. - Igen, szociális tématerületen. - Igen, pedagógiai vagy gyógypedagógiai területen. - Igen, egészségügyi területen. - Igen, pszichológiai területen. - Igen, egyéb területen: 			
8.4 Képzések, amelyeket szívesen elvégezne, de nem feltétlenül szükséges jelenlegi munkájához, és nem tartalmazza a fenti felsorolás.				

<p>9. Esetleges munkakörváltás El tudja-e képzelni, hogy a jelenlegi munkaköre megváltozik? <i>Jelölje aláhúzással, hogy esetleges munkakörváltás esetén milyen terület érdekelné.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nem kívánok jelenlegi munkakörömön változtatni. - Igen, a jövőben is kifejezetten a kliensmunka érdekel. - Igen, a jövőben szívesen dolgozom adminisztratív munkakörben. - Igen, a jövőben inkább szervezni és koordinálni szeretnék. - Igen, új munkakör betöltése érdekében képzésen is részt vennék.
<p>10.1. Milyen munkaszervezési forma lenne ideális Önnek? <i>Jelölje aláhúzással, hogy milyen foglalkoztatási forma ideális az ön számára.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rugalmas, akár osztott munkakörben is el tudom magam képzelni a jövőben. - Csak teljes állásban tudok dolgozni, fix beosztás mellett. - Részmunkaidős foglalkoztatás is megfelel számomra. - Részben távmunkát is szívesen vállalok.
<p>10.2 Milyen elvárásai vannak a munkavégzés helyével kapcsolatban? <i>Jelölje aláhúzással, hogy a munkavégzés helyével kapcsolatban milyen elvárásai vannak.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Szívesen utazom nagyobb távolságba is. - Szívesen utazom kisebb távolságba. - Fontos az állandóság, fontos, hogy egy helyhez kötődjek, ahova minden nap bemehetek. - Fontos, hogy munkahelyem a lakóhelyemen legyen. - Nem szeretnék telephelyek/szolgáltatási helyek/lakások között ingázni.

Humánerőforrás-terv

Intézmény megnevezése:

Elkészítés dátuma:

Készítette:

Első felülvizsgálat tervezett időpontja:

További felülvizsgálatok rendszeressége:

Felülvizsgálatok elkészítéséért felelős munkacsoport/beosztás:

Jóváhagyta:

- . **Az intézményfőhely-kiváltási projekt rövid leírása**
 - Mi a projekt fő célja?
 - Hol valósul meg a projekt?
 - Milyen tervezett új lakhatási formák jönnek létre és milyen létszámokkal?
 - Milyen más szociális vagy egyéb szolgáltatást (különös tekintettel foglalkoztatás létrehozására) terveznek megvalósítani a projektben?

- A. Az intézmény stratégiai céljai**
 - Vízión
 - Misszió
 - Értékek

- B. A szervezet bemutatása**

- C. A létrejövő támogatott lakhatás szolgáltatásai**

- D. A létrejövő támogatott lakhatás munkaerőigénye**
 - Létszám
 - Munkakörök
 - Képzettségi profil
 - Kompetenciák
 - Munkaszervezés jellemzői
 - Amennyiben tervezett foglalkoztatást, mutassa be, hogy milyen munkaerőigénye van ennek, illetve hogyan tudja biztosítani!
 - Mutassa be a foglalkoztatás piaci környezetét!

- E. Jelenlegi humán erőforrás**
 - Jelenlegi személyzeti (HR) tevékenység
 - Létszám
 - Munkakörök
 - Képzettségi profil
 - Kompetenciák
 - Jelenlegi hiányok: képzettség, erőforrás, kompetencia
 - Munkaszervezés jellemzői

- F. A jelenlegi humán erőforrás összevetése a létrejövő támogatott lakhatás munkaerőigényével**
 - Összhangban lévő igények
 - Munkaerő-felesleg és -hiány

- G. Tervezett beavatkozások**

- H. Akcióterv**

Egyéni munkavállalói terv

A. Alapadatok

Munkavállaló neve
Munkaköre
Közvetlen felettese
Munkába állás dátuma

B. Jelenlegi munkakör és feladatok

Munkakörének, feladatainak rövid összefoglalása
A munkakörhöz szükséges tréningek, képzések és ezek elvégzés dátuma

C. Fejlődés és előrelépés

A további fejlődéshez szükséges területek/kompetenciák/ismeretek
Elérendő célok, teljesítendő képzések és ezek elérés céldátuma
Egyéb fejlesztendő területek, képességek

Dátum
Munkavállaló aláírása
Munkáltató aláírása
A felülvizsgálat dátuma

Ingyanportfólió

Az ingatlan neve	
Az ingatlan címe	
Az ingatlan helyrajzi száma	
Az épület építésének időpontja	
Az ingatlan funkciója	
Igénybevevők jellemzői	
Az ingatlan típusa	
Az ingatlan fekvése	
Az ingatlan megközelíthetősége	
Az ingatlan környezete	
Az ingatlan megközelíthetősége	
A TL vagy szolgáltatási célú épület telkének területe	
A TL vagy szolgáltatási célú épület összes helyisége	
Az épület besorolása az energetikai tanúsítás során	
Alternatív energiaforrások	
Az épület komfortfokozata	
Akadálymentesség	
Tervezett éves gázfogyasztás	
Tervezett éves elektromos energiafogyasztás	
Tervezett éves vízfogyasztás	

Szolgáltatási gyűri és szolgáltatásfejlesztési terv

Intézmény megnevezése:

Készítés dátuma:

Készítette:

Első felülvizsgálat tervezett időpontja:

További felülvizsgálatok rendszeressége:

Felülvizsgálatok elkészítéséért felelős munkacsoport/beosztás:

Jóváhagyta:

I. CÉLOK, ALAPELVEK MEGHATÁROZÁSA

I.1 A szervezet jövőbeni céljai, missziója, víziója és alapvető értékei összhangban a közösségalapú ellátás nemzetközi és hazai alapelveivel

I.2 A támogatott lakhatás szolgáltatási környezetét meghatározó jogszabályok

I.3 A támogatott lakhatás alaptevékenysége és egyéb feladatai

II. IGÉNYEK, SZÜKSÉGLETEK ÉS AZ ERRE ALAPOZOTT TÁMOGATOTT LAKHATÁS SZOLGÁLTATÁSOK

II.1 A támogatott lakhatás szolgáltatással érintett települések

II.2 A támogatott lakhatás igénybevevői

II.3 Az intézmény jelenlegi szolgáltatásainak bemutatása

II.4 A támogatott lakhatásban való működés során nyújtandó szolgáltatások

III. SZOLGÁLTATÁSI GYŰRI ÉS SZOLGÁLTATÁSI TERV

III.1 Szolgáltatások saját fenntartású szolgáltatók útján

A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó azon szükségletfelmérés és igény szerint nyújtott szolgáltatásait, melyeket a fenntartó maga tervez biztosítani saját fenntartású (pl. alapszolgáltatás) szolgáltató útján

- A szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja
- Fenntartó típusa
- Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából
- A szolgáltatásbiztosítás módja
- A szolgáltatás szakmai tartalma
- A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma
- A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei
- A szolgáltatás céljával szolgáló ingatlan/ingatlanok (település, ingatlan beazonosítása)
- A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)
- Akadálymentesség
- Hiányzó kapacitás, szolgáltatásfejlesztési igény
- Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat
- Ha van a településen folyamatban alapszolgáltatás-fejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja
- A támogatott lakhatást tervező szolgáltató részéről: tervezett fejlesztés, a megvalósítás ütemezése, forrása, módja

III.2 Szolgáltatások más szolgáltatóval kötött megállapodás alapján

A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó szükségletfelmérés és igény szerint nyújtott szolgáltatásait, melyeket a fenntartó más szolgáltatóval (illetve támogatott lakhatással hálózatban) kötött megállapodás alapján tervez nyújtani

- A szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja
- Fenntartó típusa
- Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából
- A szolgáltatásbiztosítás módja
- A szolgáltatás szakmai tartalma

- A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma
- A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei
- A szolgáltatás céljából szolgáló ingatlan/ingatlanok (település, ingatlan beazonosítása)
- A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)
- Akadálymentesség
- Hiányzó kapacitás, szolgáltatásfejlesztési igény
- Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat
- Ha van a településen folyamatban alapszolgáltatás-fejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja
- A támogatott lakhatást tervező szolgáltató részéről: tervezett fejlesztés, a megvalósítás ütemezése, forrása, módja
- Azon kérdések, amelyekben a külső szolgáltatóval megállapodás szükséges (ellátottak száma a szolgáltatásban, a szolgáltatásért az intézmény részéről fizetendő díj stb.)

III.3 Hozzáférés biztosítása más szolgáltatáshoz

Azon külső szolgáltatók, amelyekkel a fenntartó együttműködést tervez valamely támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe nem tartozó, de szükségletfelmérés szerint releváns szolgáltatáshoz (egészségügyi szakellátás pl.) való hozzáférés érdekében.

- A szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja
- Fenntartó típusa
- Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából
- A szolgáltatásbiztosítás módja
- A szolgáltatás szakmai tartalma
- A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma
- A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei
- A szolgáltatás céljából szolgáló ingatlan/ingatlanok (település, ingatlan beazonosítása)
- A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)
- Akadálymentesség
- Hiányzó kapacitás
- Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat
- Ha van a településen folyamatban alapszolgáltatás-fejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja

III.4 Új szolgáltatások létrehozása a támogatott lakhatás szolgáltatás részeként

A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó azon szükségletfelmérés és igény szerint nyújtott szolgáltatásait, melyeket a fenntartó maga tervez biztosítani a támogatott lakhatás szolgáltatás részeként

- Hiányzó kapacitás, szolgáltatásfejlesztési igény
- Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat
- Ha van a településen folyamatban szolgáltatásfejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja
- Fenntartó típusa
- Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából
- A szolgáltatás szakmai tartalma
- A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma
- A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei
- A szolgáltatás céljából szolgáló ingatlan/ingatlanok (település, ingatlan beazonosítása)
- A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)
- Akadálymentesség
- A támogatott lakhatást tervező szolgáltató részéről: tervezett fejlesztés, a megvalósítás ütemezése, forrása, módja

III.5 Új, a támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe nem tartozó szolgáltatások létrehozása
Azon támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe nem tartozó szolgáltatások (egészségügyi szakápolás pl.), melyeket biztosítása érdekében a fenntartó új szolgáltatást kíván létrehozni (pl.: egészségügyi szakápolás engedélyezése)

- Hiányzó kapacitás, szolgáltatásfejlesztési igény
- Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat
- Ha van a településen folyamatban szolgáltatásfejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja
- Fenntartó típusa
- Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából
- A szolgáltatás szakmai tartalma
- A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma
- A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei
- A szolgáltatás céljaul szolgáló ingatlan/ingatlanok
- A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)
- Akadálymentesség
- A támogatott lakhatást tervező szolgáltató részéről: tervezett fejlesztés, a megvalósítás ütemezése, forrása, módja

III.6 További szervek, szervezetek, melyekkel a szolgáltató együttműködést tervez

Azon szervezetek, melyekkel a szolgáltató nem a potenciális szolgáltatásnyújtásban működik együtt, hanem amelyeknek kulcsszerepe lesz a szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben, továbbá amelyekkel a szakmai együttműködés nélkülözhetetlen a szolgáltatást igénybevevők szempontjából.

Az IFKT környezetfelmérés módszertana azonosítja azon szervezeteket, amelyekben a szolgáltató nem a potenciális szolgáltatásnyújtásban működik együtt, hanem amelyeknek kulcsszerepe lesz a szolgáltatás működési hátterében, nyilvántartási, finanszírozási, ellenőrzési kérdésekben (NRSZH, kormányhivatalok, járási szervek, szakhatóságok). Továbbá amelyekkel szakmai együttműködés nélkülözhetetlen a szolgáltatást igénybevevők szempontjából (gyámhivatal, családsegítő, érdekvédelmi szervezetek stb.).

- Szerv/ Szolgáltatás azonosítása
- Feladatköre
- Együttműködés célja, módja, esetei, rendszeressége

Szolgáltatásfejlesztés tervezési sablon: A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó szolgáltatások

A támogatott lakhatás szolgáltatásnyújtási körébe tartozó szolgáltatások		Felügyelet	Étkeztetés	Gondozás	készségfejlesztés	Tanácsadás	Pedagógiai segítségnyújtás	Gyógypedagógiai segítségnyújtás	Szállítás	Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás
T1	A <i>szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja</i>									
T2	<i>Fenntartó típusa</i>	[állami] [önkormányzati] [társulás [egyházi] [civil] [egyéb]								
T3	<i>Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából</i>	saját fenntartásban] [más fenntartó fenntartásában]								
T4	<i>A szolgáltatásbiztosítás módja</i>	[szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel, illetve intézményen kívüli szervezettel kötött megállapodás útján] [kiszervezés lehetősége: támogatott lakhatást nyújtó fenntartóval hálózatban] [fenntartó maga biztosítja: saját								

		<p>fenntartásában álló szociális szolgáltatások útján] [fenntartó maga: támogatott lakhatás részeként]</p> <p>[együtműködés biztosítása a szolgáltatáshoz való hozzáférés érdekében]</p> <p>[együtműködés biztosítása a szolgáltatáshoz való hozzáférés érdekében]</p> <p>[fenntartó maga: saját fenntartásában külön jogszabály alapján nem támogatott lakhatás keretében]</p>								
T5	A szolgáltatás szakmai tartalma									
T6	A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma	[fő]								
T7	A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei									
T8	A szolgáltatás céljaul szolgáló ingatlan/ingatlanok (település neve, szolgáltató címe, ingatlan adatai)									

T9	A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)									
T10	Akadálymentesség									
T11	Hiányzó kapacitás, szolgáltatásfejlesztési igény									
T12	Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat	[nincs] [van] [folyamatban]								
T13	Ha van a településen folyamatban alapszolgáltatás-fejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja									
T14	A támogatott lakhatást tervező szolgáltató részéről: tervezett fejlesztés, a megvalósítás ütemezése, forrása, módja									
T15	Azon kérdések, amelyekben a külső szolgáltatóval megállapodás szükséges (ellátottak száma a szolgáltatásban, a szolgáltatásért az intézmény részéről fizetendő díj stb.)									

Szolgáltatásfejlesztés tervezési sablon: Hozzáférs biztosítása – egészségügyi ellátás

Szolgáltatások, amelyekhez a támogatott lakhatás keretében szükségletfelmérés alapján, igény esetén hozzáférést kell biztosítani a szolgáltatóknak		Egészségügyi ellátás							
		egészségügyi alapellátás			járóbeteg-szakellátási feladatok * csak a lakók szükségletfelmérése szerint releváns járóbeteg-szakellátás			fekvőbeteg-szakellátási feladatok	szakápolás
		háziiorvosi szolgálat	fogorvosi szolgálat	gyógyszertár	pszichiátria	szemészet	[.....]		
E1	A szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja								
E2	Fenntartó típusa	[állami] [önkormányzati] [társulás [egyházi] [civil] [egyéb]							
E3	Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából	saját fenntartásban] [más fenntartó fenntartásában]							
E4	A szolgáltatásbiztosítás módja	[szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel, illetve intézményen kívüli szervezettel együttműködés útján] [hozzáférés biztosítása] [fenntartó maga biztosítja külön engedély alapján]							
E5	A szolgáltatás szakmai tartalma								
E6	A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma	[fő]							

E7	<i>A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei</i>								
E8	<i>A szolgáltatás céljával szolgáló ingatlan/ingatlanok (település neve, szolgáltató címe, ingatlan adatai)</i>								
E9	<i>A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)</i>								
E10	<i>Akadálymentesség</i>								
E11	<i>Hiányzó kapacitás</i>								
E12	<i>Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat</i>	<i>[van] [nincs] [folyamatban]</i>							
E13	<i>Ha van a településen folyamatban szolgáltatásfejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja</i>								

Szolgáltatásfejlesztés tervezési sablon: Hozzáférés biztosítása – Foglalkoztatás, munkaerőpiaci szolgáltatások

Szolgáltatások, amelyekhez a támogatott lakhatás keretében szükségletfelmérés alapján, igény esetén hozzáférést kell biztosítani a szolgáltatónak		Foglalkoztatás, munkaerőpiaci szolgáltatások									
		fejlesztő foglalkoztatás		akkreditált foglalkoztatás		védett foglalkoztatás	foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók	munkaerő-kölcsönzés	munkaerő-közvetítés	nyílt munkaerőpiaci munkáltatók	közfoglalkoztatás
		fejlesztő foglalkoztatás (munkaviszony)	fejlesztő foglalkoztatás (fejlesztési jogviszony)	tranzit foglalkoztatás	tartós foglalkoztatás						
F1	A szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja										
F2	Fenntartó típusa	[állami] [önkormányzati] [társulás] [egyházi] [civil] [egyéb]									
F3	Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából	saját fenntartásban] [más fenntartó fenntartásában]									
F4	A szolgáltatásbiztosítási módja	[szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel, illetve intézményen kívüli szervezettel együttműködés útján] [hozzáférés biztosítása] [fenntartó maga]									

		<i>biztosítja külön engedély alapján]</i>									
F5	<i>A szolgáltatás szakmai tartalma</i>										
F6	<i>A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma</i>	<i>[fő]</i>									
F7	<i>A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei</i>										
F8	<i>A szolgáltatás céljával szolgáló ingatlan/ingatlanok (település neve, szolgáltató címe, ingatlan adatai)</i>										
F9	<i>A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)</i>										
F10	<i>Akadálymentesség</i>										
F11	<i>Hiányzó kapacitás</i>										
F12	<i>Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat</i>	<i>[van] [nincs] [folyamatban]</i>									
F13	<i>Ha van a településen folyamatban szolgáltatás fejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja</i>										

Szolgáltatásfejlesztés tervezési sablon: Hozzájárás biztosítása – Oktatás, képzés, felnőttképzés

Szolgáltatások, amelyekhez a támogatott lakhatás keretében szükségletfelmérés alapján, igény esetén hozzájárulást kell biztosítani a szolgáltatónak		Oktatás, képzés, felnőttképzés						
		pedagógiai szakszolgáltatás		nevelés-oktatás/sajátos nevelési igényű gyermekek nevelése-oktatása			felnőttképzés	egyéb tanfolyam, képzés, tréning
				általános iskola	gimnázium, szakközépiskola	szakiskola		
O1	A szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja							
O2	Fenntartó típusa	[állami] [önkormányzati] [társulás] [egyházi] [civil] [egyéb]						
O3	Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából	saját fenntartásban [más fenntartó fenntartásában]						
O4	A szolgáltatásbiztosítás módja	[szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel, illetve intézményen kívüli szervezettel együttműködés útján] [hozzájárás biztosítása]						

		<i>[fenntartó maga biztosítja külön engedély alapján]</i>						
O5	<i>A szolgáltatás szakmai tartalma</i>							
O6	<i>A szolgáltatásban résztvevők tervezett száma</i>	<i>[fő]</i>						
O7	<i>A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei</i>							
O8	<i>A szolgáltatás céljaul szolgáló ingatlan/ingatlanok (település neve, szolgáltató címe, ingatlan adatai)</i>							
O9	<i>A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)</i>							
O10	<i>Akadálymentesség</i>							
O11	<i>Hiányzó kapacitás</i>							
O12	<i>Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat</i>	<i>[van] [nincs] [folyamatban]</i>						
O13	<i>Ha van a településen folyamatban szolgáltatásfejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja</i>							

Szolgáltatásfejlesztés tervezési sablon: Hozzáférés biztosítása – Sport, szabadidő, kultúra

Szolgáltatások, amelyekhez a támogatott lakhatás keretében szükségfeltérzés alapján, igény esetén hozzáférést kell biztosítani a szolgáltatónak		Sport, szabadidő, kultúra												
		Kulturális szolgáltatások					Sport			Egyéb				
		nyilvános könyvtári ellátás	filmszínház	múzeum	előadó-művészeti szervezet (pl. színjátszó csoport, néptánc stb.)	helyi közművelődési tevékenység, közművelődési intézmény	helyi sportszervezet	helyi sportlétesítmény	területen működő sport-szövetség	bolt	civil szervezet	posta	vallásgyakorlás lehetősége	bankautomata, készpénzfelvételei lehetőség
K1	A szolgáltató megnevezése, amely a szolgáltatást nyújtja													
K2	Fenntartó típusa	[állami] [önkormányzati] [egyházi] [civil] [egyéb]												
K3	Fenntartás formája a szolgáltatástervezés szempontjából	saját fenntartásban [más fenntartó fenntartásában]												
K4	A szolgáltatás	[szociális]												

	<i>biztosítás módja</i>	<i>szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel, illetve intézményen kívüli szervezettel kötött megállapodás útján]</i> <i>[hozzáférés biztosítása]</i> <i>[fenntartó maga biztosítja külön engedély alapján]</i>																	
K5	<i>A szolgáltatás szakmai tartalma</i>																		
K6	<i>A szolgáltatásban résztevők tervezett száma</i>	<i>[fő]</i>																	
K7	<i>A szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei</i>																		
K8	<i>A szolgáltatás céljából szolgáló ingatlan/ingatlan ok (település neve, szolgáltató címe, ingatlan</i>																		

	<i>adatai)</i>																
K9	<i>A szolgáltató elérhetősége (közlekedés)</i>																
K10	<i>Akadálymentesség</i>																
K11	<i>Hiányzó kapacitás</i>																
K12	<i>Településen a szolgáltatás fejlesztésére irányuló pályázat</i>	<i>[van] [nincs] [folyamatban]</i>															
K13	<i>Ha van a településen folyamatban alapszolgáltatás-fejlesztés: megnevezése, célja, ütemezése, forrása, módja</i>																

Kommunikáció munkacsoport kérdőív

1. Kitöltés ideje: _____ év _____ hónap _____ nap

2. Kitöltő munkaköre: _____

3. A munkahelyén milyen kommunikációs eszközöket milyen gyakran vesz igénybe?
Jelölje soronként a választát bekarikázással!

Eszköz	Gyakoriság (1 – soha, 5 – naponta)
Személyes beszélgetés	1 2 3 4 5
Telefon	1 2 3 4 5
E-mail	1 2 3 4 5
Írásbeli utasítás/tájékoztatás	1 2 3 4 5
Hirdetőtábla/faliújság	1 2 3 4 5
Intranet	1 2 3 4 5
Skype vagy egyéb VOIP rendszer (pl. Viber, Messenger, Google Hangouts stb.)	1 2 3 4 5
Honlap	1 2 3 4 5
Facebook vagy egyéb közösségi médiaoldal, blog, fórum	1 2 3 4 5
Egyéb, éspedig:	1 2 3 4 5

4. Értékelje, hogy munkahelyén mennyire igazak az alábbi állítások! Jelölje soronként a választát bekarikázással!

Állítás	Értékelés (1 – egyáltalán nem igaz, 5 – teljes mértékben igaz)
Mindenről értesülök az intézménnyel kapcsolatban.	1 2 3 4 5
Mindenről értesülök a munkámmal kapcsolatban.	1 2 3 4 5
Időben hozzájutok minden információhoz az intézménnyel kapcsolatban.	1 2 3 4 5
Időben hozzájutok minden információhoz a munkámmal kapcsolatban.	1 2 3 4 5
Időben tájékoztatom a munkámról az érintetteket.	1 2 3 4 5
Hivatalos úton (feletteseimtől vagy velem egyenrangú középvezetőktől) jutnak el hozzám az információk.	1 2 3 4 5
Túl sok információt kapok.	1 2 3 4 5
Mindig elérem azt a személyt, akit szeretnék.	1 2 3 4 5
Tájékozott vagyok munkahelyi ügyekben.	1 2 3 4 5
Egyértelmű, hogy kivel, mikor, hogyan kell kommunikálnom a munkahelyemen.	1 2 3 4 5
Megfelelő segítséget és útmutatást kapok a munkahelyi kommunikációhoz.	1 2 3 4 5

5. Ön milyen témában kitől kap tájékoztatást? Jelölje soronként a választát x-szel!

Miről?	Kitől?						
	Vezetők	Kollégák	Titkárság/ Adminisztrációs munkatársak	Pénzügy	Informatika	Más forrás	Nem kapok információt
Vezetői értekezleten elhangzottak							
Saját részleg, munkacsoport értekezletén elhangzottak							
Feladatok							
Intézmény céljai, jövőbeli terve							
Intézményt érintő változások							
Személyzeti ügyek, változások							
Rendezvények							
Továbbképzések							
Fejlesztések							
Az intézmény környezetével kapcsolatos fontos információk							

6. Ön miről és kitől tájékoztat? Jelölje soronként a választát x-szel!

Miről?	Kinek?						
	Vezetők	Kollégák	Titkárság/ Adminisztrációs munkatársak	Pénzügy	Informatika	Más forrás	Nem adok információt
Feladatok végrehajtása							
Szakmai információk							
Az ön véleménye							
Az ön kérései							

7. Értékelje, hogy munkahelyén milyen a belső kommunikáció! Soronként osztályozza bekarikázással a szempontokat!

Szempont	Értékelés (1 – nem megfelelő, 5 – kiváló)
Az intézményen belüli kommunikációs utak kiépültsége	1 2 3 4 5
Az intézményen belüli kommunikáció módja	1 2 3 4 5
Az intézményen belüli kommunikáció tárgyi, technikai feltételei	1 2 3 4 5
Az intézményen belüli kommunikáció hatékonysága	1 2 3 4 5
A vezetőség és a munkatársak közötti személyes kapcsolatok	1 2 3 4 5
A részlegek/munkacsoportok közötti személyes kapcsolatok	1 2 3 4 5
A munkahelyi légkör	1 2 3 4 5
A vezetőség és a munkatársak közötti bizalom	1 2 3 4 5
A részlegek/munkacsoportok közötti bizalom	1 2 3 4 5
A vezetőség és a munkatársak fentről lefelé irányuló kommunikációja	1 2 3 4 5
A munkatársak és vezetőség lentől felfelé irányuló kommunikációja	1 2 3 4 5
Részlegek/munkacsoportok közötti kommunikáció	1 2 3 4 5
Az intézmény környezetével kapcsolatos fontos információk összegyűjtése, munkatársaknak való továbbadása	1 2 3 4 5

8. Véleménye szerint mi gátolja az intézményen belüli kommunikációt? Soronként osztályozza bekarikázással a szempontokat!

Szempont	Értékelés (1 – egyáltalán nem jellemző, 5 – teljes mértékben jellemző)
Fenntartóval való kommunikáció hiánya	1 2 3 4 5
Személyes kapcsolatok hiánya	1 2 3 4 5
Konfliktusok a vezetőség között	1 2 3 4 5
Konfliktusok a vezetőség és a munkatársak között	1 2 3 4 5
Konfliktusok a részlegek/munkacsoportok között	1 2 3 4 5
Konfliktusok a munkatársak között	1 2 3 4 5
Nem megfelelő tárgyi, technikai feltételek	1 2 3 4 5
Kommunikáció felelőseinek hiánya	1 2 3 4 5
Felelősségi körök tisztázatlansága	1 2 3 4 5
Nagy térbeli távolság	1 2 3 4 5
Torzulnak az információk	1 2 3 4 5
Információkat tartanak vissza	1 2 3 4 5
Érdektelenség, motiváció hiánya	1 2 3 4 5
Együttműködés, csapatmunka hiánya	1 2 3 4 5
A tájékoztatás nem megfelelő időben történik	1 2 3 4 5
A tájékoztatás nem megfelelő tartalmú	1 2 3 4 5
Nem tervezett és rendszeres a kommunikáció	1 2 3 4 5
Nincs lehetőség a személyes vélemények kommunikálására	1 2 3 4 5
A vezetőség nem megfelelően reagál a felvetett problémákra	1 2 3 4 5

9. Értékelje, hogy milyen az intézmény külső kommunikációja! Soronként osztályozza bekarikázással a szempontokat!

Szempontok	Értékelés (1 – egyáltalán nem, 5 – teljes mértékben)
Az intézmény olyan környezetben található, amihez a nyilvánosság pozitív elképzelései kapcsolódnak.	1 2 3 4 5
Az intézmény külső kialakítása esztétikus.	1 2 3 4 5
Az intézmény belső kialakítása esztétikus, komfortos.	1 2 3 4 5
Az intézmény külső kommunikációja tervszerű.	1 2 3 4 5
Az intézmény külső kommunikációjára vonatkozó útmutatások egyértelműek a munkatársak számára.	1 2 3 4 5
Az intézmény külső kommunikációja professzionális.	1 2 3 4 5
Az intézmény arculata (név, logó, névjegykártya stb.) egyedi, sokan ismerik/felismerik.	1 2 3 4 5
Az intézmény megfelelő módon (kommunikációs csatornák) kommunikál külső környezetével.	1 2 3 4 5
Az intézmény megfelelő stílusban (pl. közérthető, udvarias stb.) kommunikál külső környezetével.	1 2 3 4 5
Az intézmény társadalmi szerepe, tevékenységének fontossága a környezet számára is világos, egyértelmű.	1 2 3 4 5
Az intézmény tevékenysége a környezetben elismert, pozitív megítélésű.	1 2 3 4 5
Az intézmény rendszeresen tájékoztatja környezetét tevékenységéről, a szervezetet érintő változásokról.	1 2 3 4 5
Az intézmény nyitott a környezet számára, rendszeresen vannak olyan rendezvények, amelyeken külső személyek is részt vesznek.	1 2 3 4 5
Az intézmény megfelelő módon (kommunikációs csatornák) kommunikál lakóival.	1 2 3 4 5
Az intézmény megfelelő stílusban (pl. közérthető, udvarias stb.) kommunikál lakóival.	1 2 3 4 5
Az intézmény rendszeresen tájékoztatja a lakókat tevékenységéről, a szervezetet érintő változásokról.	1 2 3 4 5
Az intézmény bevonja a lakókat a külső környezetével való kommunikációba (kommunikáció tervezése, előkészítése, konkrét tevékenységek pl. rendezvényeken való részvétel, fotózás, cikkírás stb.).	1 2 3 4 5
Az intézmény lakói elégedettek az intézmény szolgáltatásaival.	1 2 3 4 5
Az intézmény lakóit támogató személyek (pl. hozzátartozók, gondnokok stb.) elégedettek az intézmény szolgáltatásaival.	1 2 3 4 5
Az intézménynek kiterjedt szakmai kapcsolatai vannak.	1 2 3 4 5
Az intézmény weboldala esztétikus.	1 2 3 4 5
Az intézmény weboldala informatív.	1 2 3 4 5
Az intézmény weboldala rendszeresen frissül.	1 2 3 4 5
Az intézmény jelen van a közösségi médiában (Facebook, blog stb.).	1 2 3 4 5

10. Véleménye szerint mivel lehetne javítani, elősegíteni az intézmény külső kommunikációját? Soronként osztályozza bekarikázással a szempontokat!

Szempontok	Értékelés (1 – egyáltalán nem, 5 – teljes mértékben)
A külső kommunikáció tudatosabb tervezésével	1 2 3 4 5
A külső kommunikáció felelőseinek egyértelműbb kijelölésével	1 2 3 4 5
A külső kommunikáció felelőseinek képzésével	1 2 3 4 5
A munkatársak kommunikációs készségeinek fejlesztésével, képzéssel	1 2 3 4 5
Szakemberek, tanácsadók alkalmazásával	1 2 3 4 5
A környezet számára több információ közlésével	1 2 3 4 5
Gyakoribb, rendszeresebb információközléssel	1 2 3 4 5
Több, a helyi közösség számára nyitott rendezvénnyel	1 2 3 4 5
Több szakmai rendezvénnyel	1 2 3 4 5
A tárgyi, technikai feltételek javításával	1 2 3 4 5
Az elektronikus kommunikáció fejlesztésével (intranet, weboldal, hírlevél, Facebook stb.)	1 2 3 4 5
Egyéb, éspedig:	1 2 3 4 5

Kommunikációs terv

Készítette:
Jóváhagyta:
Dátum:

I. Bevezetés

II. Helyzetelemzés

1. Projekt bemutatása

2. Felmérések, elemzések (pl. PEST, SWOT stb.) eredményeinek bemutatása

III. Kommunikációs célok

IV. Célcsoportok

V. Üzenetek célcsoportok szerint

VI. Kommunikációs stratégia

VII. Arculat

VIII. Ütemezés

IX. Költségek

X. Mérés-értékelés, felülvizsgálat

Intézményi Férőhely Kiváltási Terv

Vezetői összefoglaló

Javasolt tartalom

Az intézményi férőhely kiváltás indokoltsága
Az intézményi férőhely kiváltás célja
Az intézményi férőhely kiváltás tevékenységei
Az intézményi férőhely kiváltás pénzügyi és időbeli ütemezése
Számszerűsíthető eredmények, hatások
Kockázatok

1. Helyzetértékelés

- 1.1 Az intézmény társadalmi-gazdasági környezete
- 1.2 Az intézmény bemutatása
 - Az intézmény története
 - Jelenleg nyújtott szolgáltatások bemutatása
 - Személyi feltételek
 - Tárgyi, technikai feltételek
 - Épületek, tulajdonjogi helyzet
 - Az intézmény szolgáltatásnyújtás szempontjából releváns külső kapcsolatai
- 1.3 Lakók bemutatása
 - A lakók intézményi előtörténete
 - A lakók szociodemográfiai jellemzői
 - Támogatási szükségletek, szolgáltatási igények, jövőre vonatkozó elképzelések
 - Az intézményi várólistán levők főbb jellemzői
- 1.4 Következtetések

2. Intézményi férőhely kiváltás

- 2.1 A szervezet támogatott lakhatásra vonatkozó célja, missziója, víziója, értékei
- 2.2 Intézményi férőhely kiváltás céljai
- 2.3 Intézményi férőhely kiváltás célcsoportjai
- 2.4 Az új szolgáltatási struktúra bemutatása

Szervezeti felépítés (organogram és annak rövid szöveges bemutatása)
Szolgáltatások bemutatása településenként és ingatlanonként

Szolgáltatásnyújtás környezete (település általános bemutatása)
Lakhatási szolgáltatás helye, lakókörnyezete
Az ide költözők igényei
Az erre reagáló szolgáltatások
Személyi feltételek
Tárgyi, technikai feltételek

Szolgáltatási célú ingatlan bemutatása, környezete
Szolgáltatások igénybevevői
Szolgáltatások bemutatása
Személyi feltételek
Tárgyi, technikai feltételek

Szolgáltatási gyűrű

- 2.5 Intézményi férőhely kiváltás számszerűsíthető eredményei
- 2.6 Intézményi férőhely kiváltás hatásai

3. Az új szolgáltatási struktúrához szükséges tevékenységek

- 3.1 Tevékenységek

Javasolt tartalom

Előkészítés

Érintettek bevonása, kommunikáció, kötelező nyilvánosság biztosítása

Szervezeti átalakítás

Munkatársak felkészítése

Lakók felkészítése

Beruházások

Ingatlanhasznosítás

Engedélyeztetés

TL működés megkezdése

Intézményi férőhely kiváltás zárása (értékelés, adminisztratív feladatok)

3.2 A kiváltás ütemezése

3.3 A kiváltás költségterve

3.4 Kockázatelemzés

3.5 Fenntartás

HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ AZ INTÉZMÉNYI FÉRŐHELY KIVÁLTÁSI TERV MÓDSZERTAN EXCEL-ADATBÁZISÁHOZ

Az Excel-adatbázis az Intézményi Férőhely Kiváltási Terv (továbbiakban: IFKT) módszertan öt tématerületéhez kapcsolódóan tartalmaz adatrögzítésre és az adatok összegzésére alkalmas modulokat.

36. táblázat – Az IFKT-módszertan tématerületei és az Excel adatbázis moduljai

Tématerület	Modul	Mire szolgál?
Adminisztratív adatok	Intézményi alapadatok	Ebben a modulban rögzítheti az intézmény alapadatait, az intézmény által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és az önkéntesek fogadására vonatkozó adatokat.
1) Az intézmény lakói	Lakó	Ebben a modulban rögzítheti a lakókra vonatkozó szociodemográfiai adatokat, a jelenlegi szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és a jövőbeli tervekre vonatkozó elképzeléseket.
2) Az intézmény munkatársai	HR	Ebben a modulban rögzítheti a munkatársakra vonatkozó adminisztratív adatokat, a munkatársak önértékelő kérdőíveinek eredményét és a munkatársakra vonatkozó összesített adatokat.
3) Szolgáltatási környezet	Környezet – település	Ebben a modulban rögzítheti azoknak a településeknek az adatait, melyeken Támogatott lakhatás szolgáltatást szeretnének létrehozni.
	Környezet – szolgáltatás	Ebben a modulban rögzítheti azoknak a szolgáltatásoknak az adatait, melyeket a szolgáltatási környezet felmérése során kell összegyűjteni.
4) Szolgáltatási ingatlanok	Ingatlan	Ez a modul segítséget nyújt az ingatlanberuházás költségeinek megbecsüléséhez.
5) Az intézmény kommunikációja	Kommunikációs vezetői kérdőív	Ebben a modulban töltheti ki a kommunikációs vezetői kérdőívet.
	Kommunikációs munkacsoport kérdőív	Ebben a modulban rögzítheti a kommunikációs munkacsoport kérdőívek eredményeit.

Adatbázis alatt a módszertani fejlesztés során előre megtervezett és előkészített Excel adatgyűjtő űrlapok segítségével feltölthető táblázatokat értünk. Az adatbázis célja, hogy az egyes felmérésekben kapott eredményeket rögzítse, összesítse, illetve a tervezés egészét tekintve egységes és/vagy egymással összevethető, összekapcsolható tervezési adatokat tároljon. Az adatbázist a fenntartók és az intézmények igényeit figyelembe véve alakítottuk ki, mely további fejlesztéssel alkalmassá tehető a hosszú távú adatgyűjtésre, adatelemzésre, tervezésre; illetve részben betöltheti a férőhely kiváltási folyamat nyomon követésének, monitorozásának szerepét is.

Első lépések

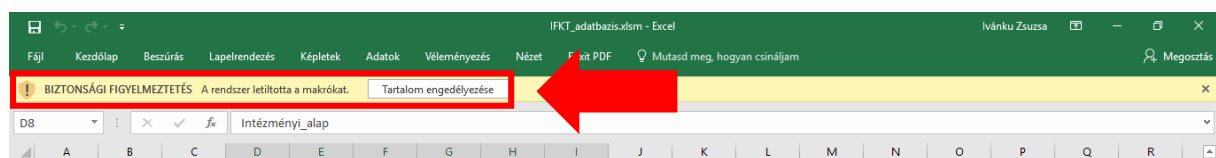
Használat előtt a fájlt mentse el a számítógépén arra a helyre, ahonnan továbbiakban el szeretné érni. Amennyiben szeretné, a fájlt átnevezheti. Fontos azonban, hogy az egyes tématerületeken felmért és összegyűjtött összes adatot egy fájlban kell rögzíteni.

Az adatrögzítés megkezdése előtt ismerje meg az adatbázis felépítését, és ha lehetősége van, próbálja ki az adatok és a fájl mentését, mielőtt a felmérés valódi adatait kezdené feltölteni az adatbázisba.

Az adatbázis használatát megkönnyíti, hogy egyes modulok esetében nyomtatható kérdőívek állnak rendelkezésre, ezeket kitöltve és összegyűjtve lerövidíthető az adatrögzítéshez szükséges idő. A *Dokumentumtárban* találhatóak az alábbi, nyomtatható kérdőívek: Kérdőív a lakók felméréséhez, Munkatársak adminisztratív adatai, Munkatársak önértékelő kérdőíve, Kommunikációs munkacsoport kérdőív.

Az IFKT-adatbázis makróbarát Microsoft Excel-munkalap (.xlsm) fájlformátumban áll rendelkezésre. Előfordulhat, hogy a fájl megnyitását követően a makrók futtatását engedélyeznie kell.

23. ábra – Makrók engedélyezése⁹¹



A makrók engedélyezéséről bővebb információt az Interneten talál, pl. itt: <https://support.office.com/hu-hu/article/A-makr%C3%B3k-enged%C3%A9lyez%C3%A9se-%C3%A9s-letilt%C3%A1sa-az-Office-f%C3%A1jlokban-12b036fd-d140-4e74-b45e-16fed1a7e5c6>. Amennyiben nem boldogul, kérje informatikus segítségét.

Az Excel-adatbázist ne használja más táblázatkezelő programmal (pl. Open Office, Numbers for iOS, Google Sheets), kizárólag a Microsoft Excel programmal!

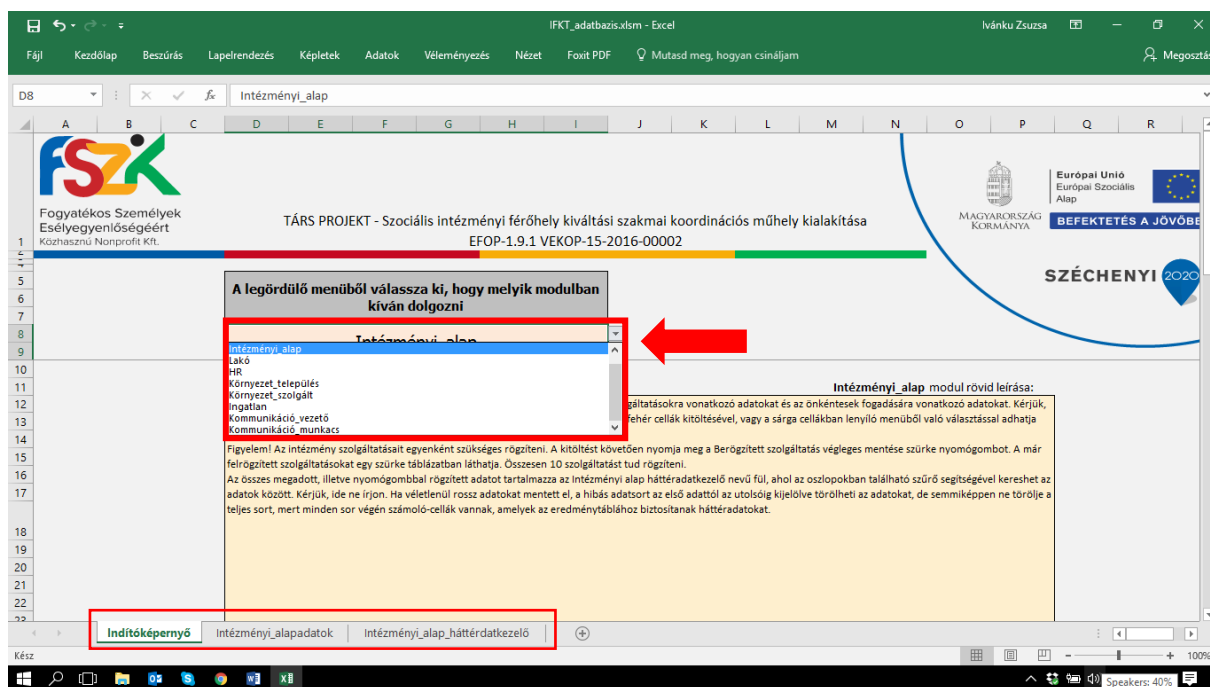
A fájl megnyitásakor az indítóképernyőt látja. Lenyíló menüben választhatja ki, hogy mely modullal szeretne foglalkozni. A választást a sárga nagyobb mezőben található szöveges útmutató is segíti.

Az egyes Excel-modulokon belül több munkalap – (lap)fűl – található, minden modul esetében egy munkalapon tud adatokat rögzíteni, és egy vagy több munkalapon látja a bevitt adatokat vagy azok összesítését. Az egyes modulokról és használatukról rövid leírást talál magában az adatbázisban is.

Amennyiben egy másik modul választásakor a munkalapok (lapfülek) nem változnak, ellenőrizze, hogy engedélyezte-e a makrók futtatását.

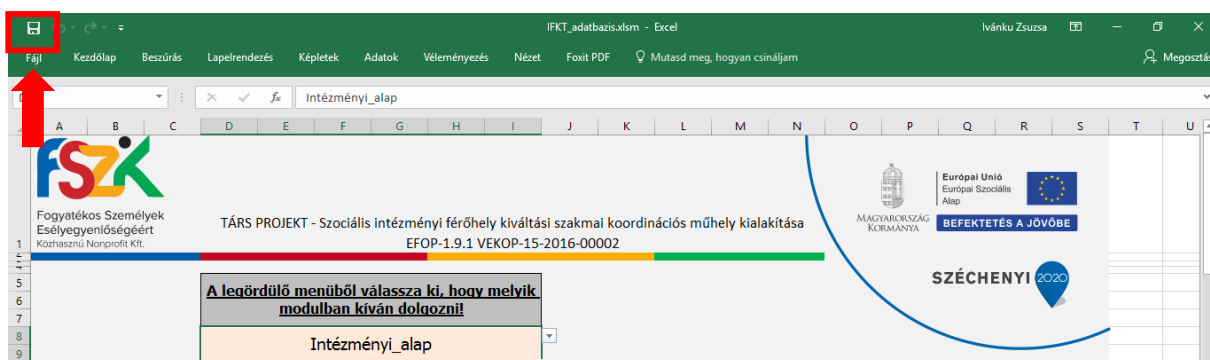
⁹¹ Az ábrák az Excel 2016-os verziójával készültek. Az Excel felhasználói felülete verzióként eltérő lehet, ezért pl. a 23. ábrán látható biztonsági figyelmeztetés az Excel korábbi verzióiban (pl. Excel 2010 stb.) más vizuális elemekkel jelenik meg.

24. ábra – Indítóképernyő

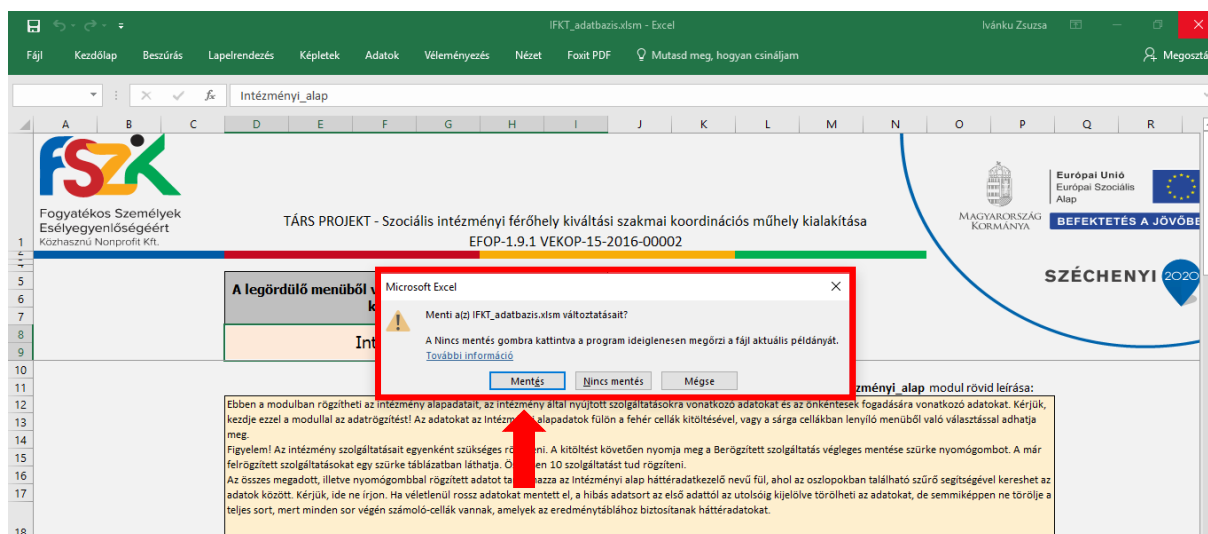


Bármely adat rögzítését követően a fájl bezárásakor a változásokat menteni kell! Egy esetleges adatvesztés megelőzhető azzal, ha az Excel program automatikus mentési opcióját beállítja, mielőtt az adatbázissal dolgozni kezd. Ehhez menjen a program Beállítás menüpontjába, majd válassza a Mentés menüpontot és ott az Automatikus helyreállítási adatok mentése lehetőségnél állítson be egy maximum pár perces időintervallumot. Ezen kívül jelölje be azt a lehetőséget, hogy „Az utolsó automatikusan mentett verzió megtartása mentés nélküli bezárás esetén”. Ha a fájl bezárása nélkül szeretné menteni az adatokat, kattintson a bal felső sarokban található ikonra vagy nyomja meg a Ctrl+s billentyűkombinációt.

25. ábra – Mentés ikonra kattintva

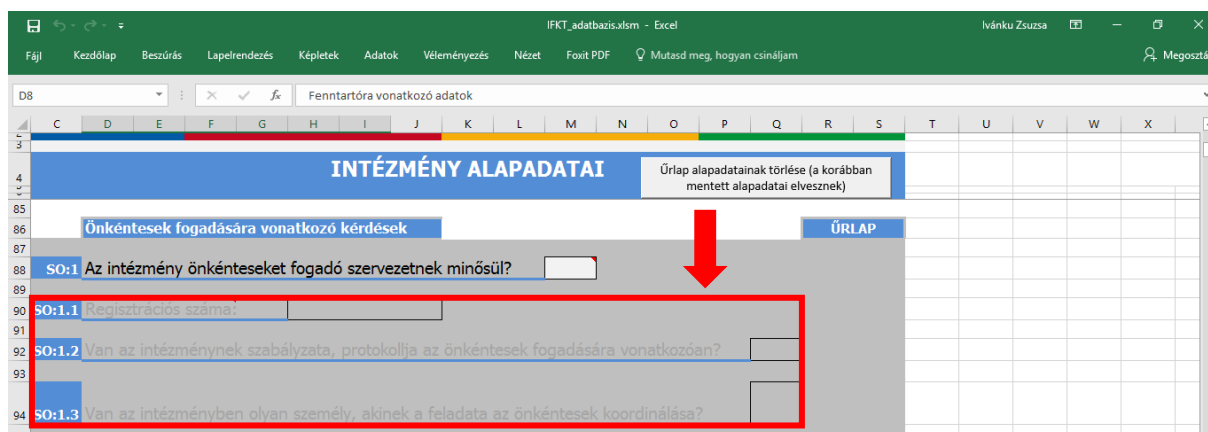


76. ábra – Mentés a program bezárásakor

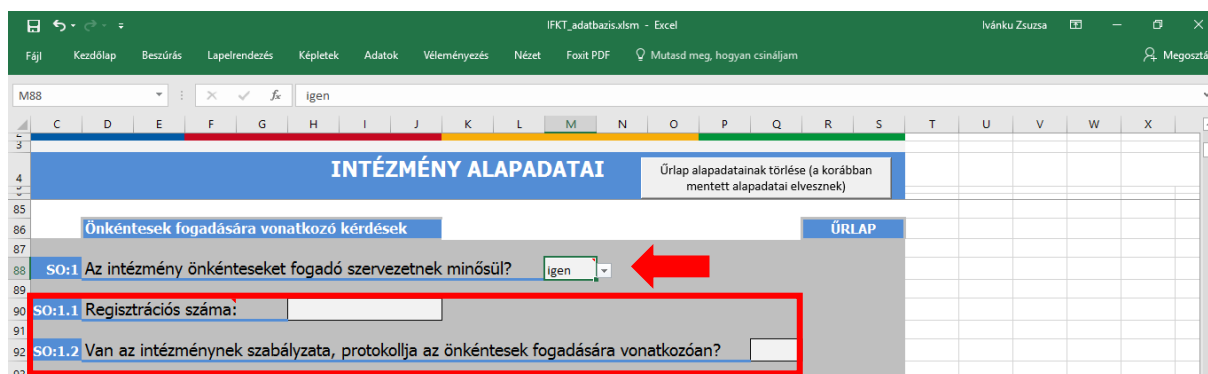


Egyes kérdéseket és válaszlehetőségeket tartalmazó cellák akkor szürkék, ha egy korábbi kérdés válasza befolyásolja, hogy az adott kérdésre kell-e választ adni vagy nem. Ha cellák szürkék, az adott kérdésre nem kell válaszolni. Akkor kell választ adni az adott kérdésre, ha a cellák fehérré válnak.

27. ábra – Szürke, kérdést és választ tartalmazó cellák



28. ábra – Az önkéntességre vonatkozó kérdés megválaszolása után aktívvá váló kérdések



Felhívjuk a figyelmet, hogy ha a fehér vagy szürke cellában található rádiógombos (kör alakú) válaszlehetőségek valamelyikét bejelöli, azt a jelölést már nem lehet kitörölni. Ezért amennyiben rendelkezésre áll nyomtatható kérdőív az adott modulban és lehetőség van a papíralapon történő kitöltésre, az megkönnyíti az adatrögzítést és csökkenti a hibázás lehetőségét.

Az egyes modulokban a kitöltést megjegyzésként elhelyezett útmutató segíti. Ahol a cella jobb felső sarkában piros háromszöget lát, vigye az egeret a cella fölé, akkor megjelenik a szöveges útmutató. A háttéradat-kezelő lapfüleken az oszlopok tetején szintén megjegyzések segítik az adatok értelmezését. Pl. az adatbázisban rögzített lakók nemét a háttéradat-kezelőben számok jelzik, az oszlop tetején az útmutatóban találja a válaszok kódolását, azaz 1 = férfi, 2 = nő.

29. ábra – Példa az útmutatóra

	A	C	D	E	F	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
2	LS:1-2	LS:3	LS:4	LS:5	LS:6	LS:7	LS:8	LS:9									
3								A lakó gondnokság alatt áll-e?:									
4								LS:9	LS:9.a	LS:9.b	LS:9.c	LS:9.d	LS:9.d	LS:9.f	LS:9.g	LS:9.g	Vészet LS:10.a
5																	
6														LS:9.f_1	LS:9.f_2		
7	Lakó neve:	Neme:	Szé- he- gés- e	1=ferfi 2=nono	lakcíme: (szolgáltatási hely)	Mobil telefonszáma:	Email címe:	A lakó gondnokság alatt áll-e?:	Támogatóval rendelkezik (támogatott döntéshozatal)	Típusa	Ugy csoport- megjelölése, amelyre a korlátozás kiterjed	Gondnok neve:	Gondnok telefonszáma:	Gondnok kapcsolata a lakóval:	Egyéb kapcsolat: éspedig	Gondnokság felülvizsgálatána k időpontja:	Neve:

Intézményi alapadatok

Ebben a modulban rögzítheti az intézmény alapadatait, az intézmény által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és az önkéntesek fogadására vonatkozó adatokat.

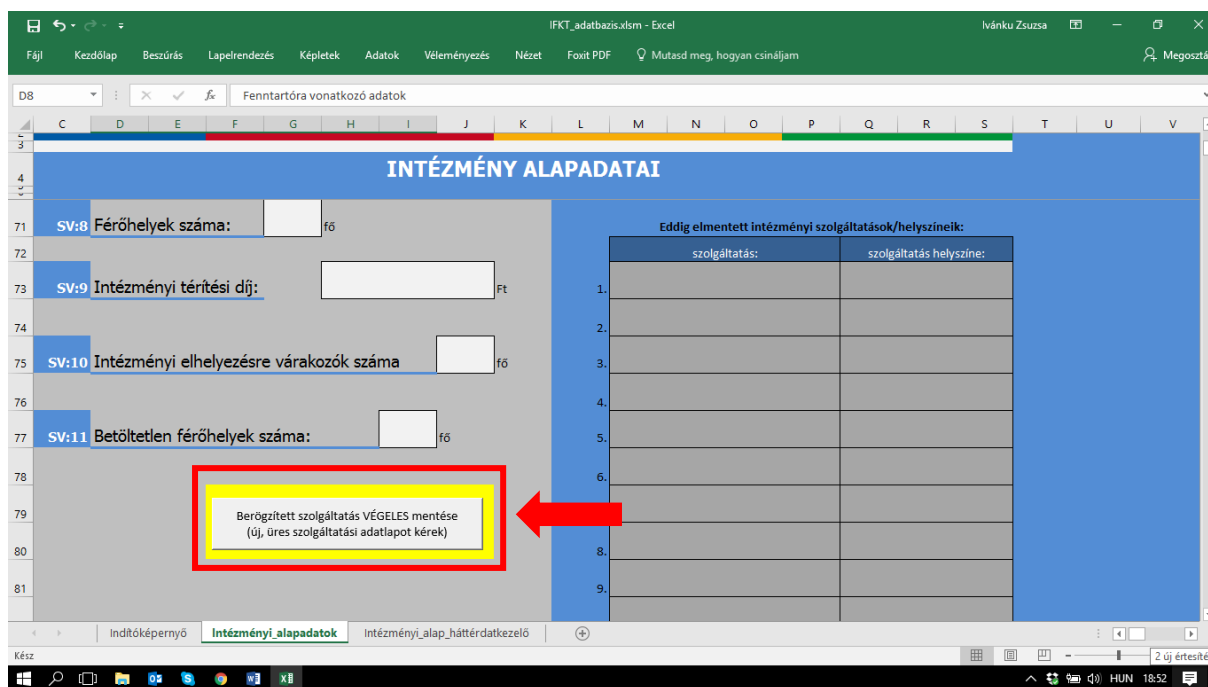
Kérjük, kezdje ezzel a modullal az adatrögzítést!

Az adatokat az Intézményi alapadatok fülön a fehér cellák kitöltésével vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg. **Egyes kérdéseket és válaszlehetőségeket tartalmazó cellák akkor szürkék, ha egy korábbi kérdés válasza befolyásolja, hogy az adott kérdésre kell-e választ adni vagy nem (pl. az önkéntességre vonatkozó kérdések).** Ha cellák szürkék, az adott kérdésre nem kell válaszolni. Akkor kell választ adni az adott kérdésre, ha a cellák fehérré válnak.

Ha valami miatt félbe kell hagynia a kitöltés, az adatok akkor sem törlődnek, de a fájl bezárása előtt mindig mentse a változtatásokat (Ld. Első lépések).

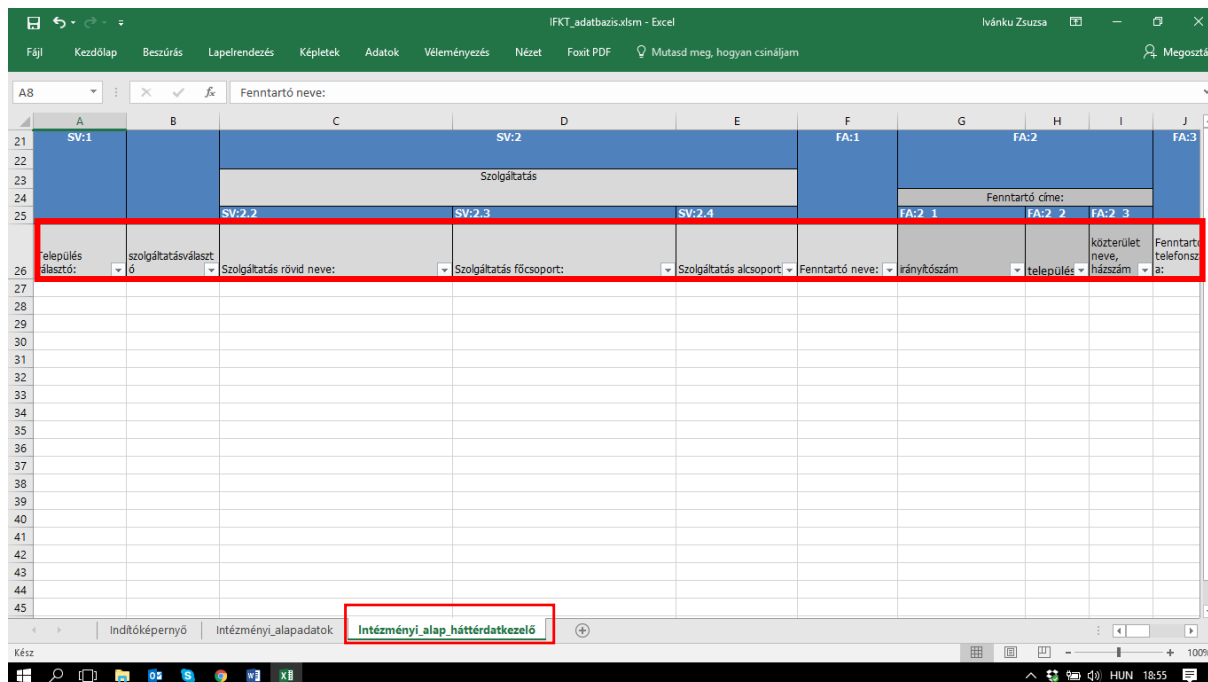
Figyelem! Az intézmény szolgáltatásait egyenként szükséges rögzíteni és nyomógombbal menteni. A kitöltést követően nyomja meg a Berögzített szolgáltatás végleges mentése szürke nyomógombot. A már felrögzített szolgáltatásokat egy szürke táblázatban láthatja. Összesen 10 szolgáltatást tud rögzíteni.

30. ábra – Intézményi szolgáltatások mentése



Az összes megadott, illetve nyomógombbal rögzített adatot tartalmazza az Intézményi alapadatok háttéradat-kezelő nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba. Kérjük, ide ne írjon.

31. ábra – Szűrési lehetőségek a háttéradat-kezelőben



Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, az adatokat a háttéradat-kezelő fülön, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort. Semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számológépek vannak, amelyek az eredménytáblázatokhoz biztosítanak háttéradatokat. Amennyiben szükséges egy-egy adat javítása, azt a háttéradat-kezelőben az adott cellába kattintva is el tudja végezni.

Lakó

Ebben a modulban rögzítheti a lakókra vonatkozó szociodemográfiai adatokat, a jelenlegi szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és a jövőbeli tervekre vonatkozó elképzeléseket. Maximum 300 lakó adatait tudja kezelni a program.

Kérjük, kezdje az Intézményi alapadatok modul kitöltésével az adatrögzítést, mert a lakókra vonatkozó adatokat részben onnan veszi át az adatbázis.

A lakókra vonatkozó adatokat a Lakó adatbevitel fülön a fehér cellák kitöltésével, a rádiógombokra vagy a jelölő négyzetekbe való kattintással vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg.

Figyelem! Egy személy adatait és az interjúkérdésekre adott válaszait csak egyszerre tudja elmenteni az adatbázis. Az adatbázis kitöltésekor az interjú eredményének (a nyomtatott kérdőívnek kitöltve) már rendelkezésre kell állnia.

Amennyiben egy személy adatainak rögzítését félbe szeretné hagyni, nyomja meg a Lakó adatainak IDEIGLENES mentése nyomógombot, hogy később folytathassa az adatbevitelt. Egy személy adatainak végleges mentéséhez és újabb személy adatainak rögzítéséhez nyomja meg a Lakó adatainak VÉGLEGES mentése nyomógombot.

32. ábra – Lakó adatainak ideiglenes vagy végleges rögzítése

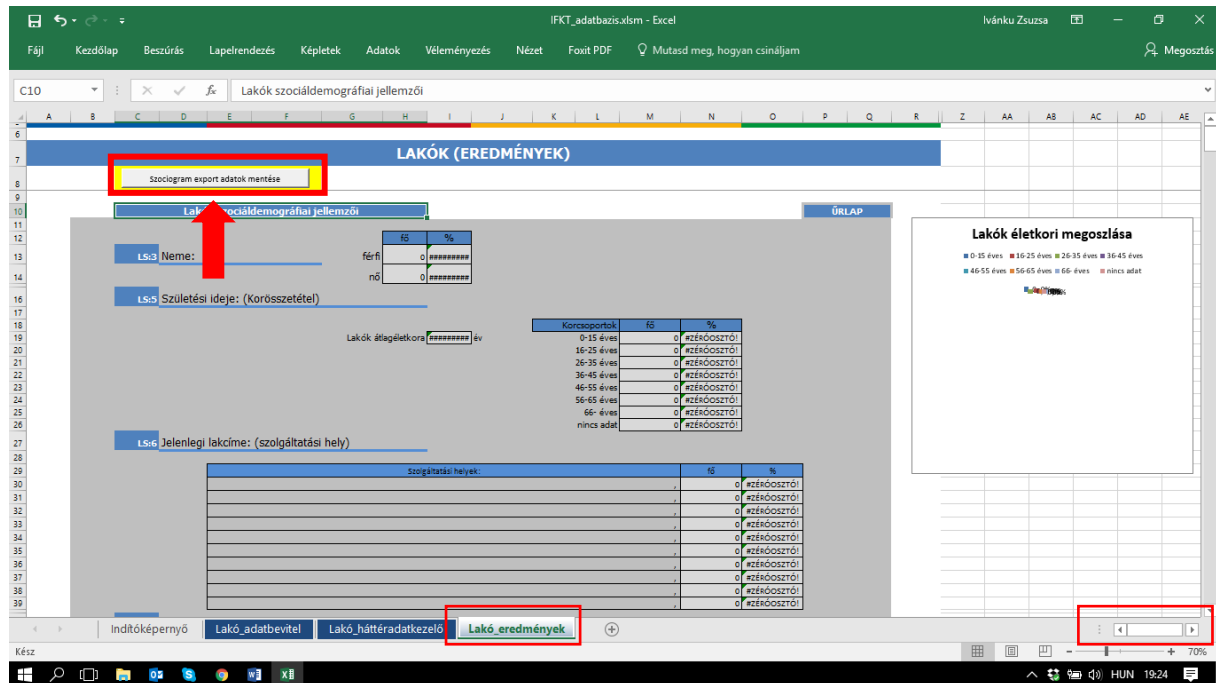
Az összes nyomógombbal rögzített adatot tartalmazza a Lakó háttéradat-kezelő nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba.

Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, az adatokat a háttéradat-kezelő fülön, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat. Semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számoló-cellák vannak, amelyek az eredménytáblázatokhoz biztosítanak háttéradatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort. Amennyiben szükséges egy-egy adat javítása, azt a háttéradat-kezelőben az adott cellába kattintva is el tudja elvégezni.

A Lakó eredmények fülön találja meg a felrögzített adatok összesítését, illetve az adatokból generált diagramokat. Innen kimásolhatja a táblázatokat vagy a diagramokat a tervek elkészítéséhez. A

diagramokat formázhatja, választhat más diagram formátumot vagy adhat eltérő címet, de előfordulhat, hogy a rögzített adatforrások miatt az átszerkesztés nem vezet a kívánt eredményre. Ha a munkalapon nem látja a generált diagramokat, használja a jobb alsó sarokban található csúszkát a navigáláshoz.

33. ábra – Lakó eredmények



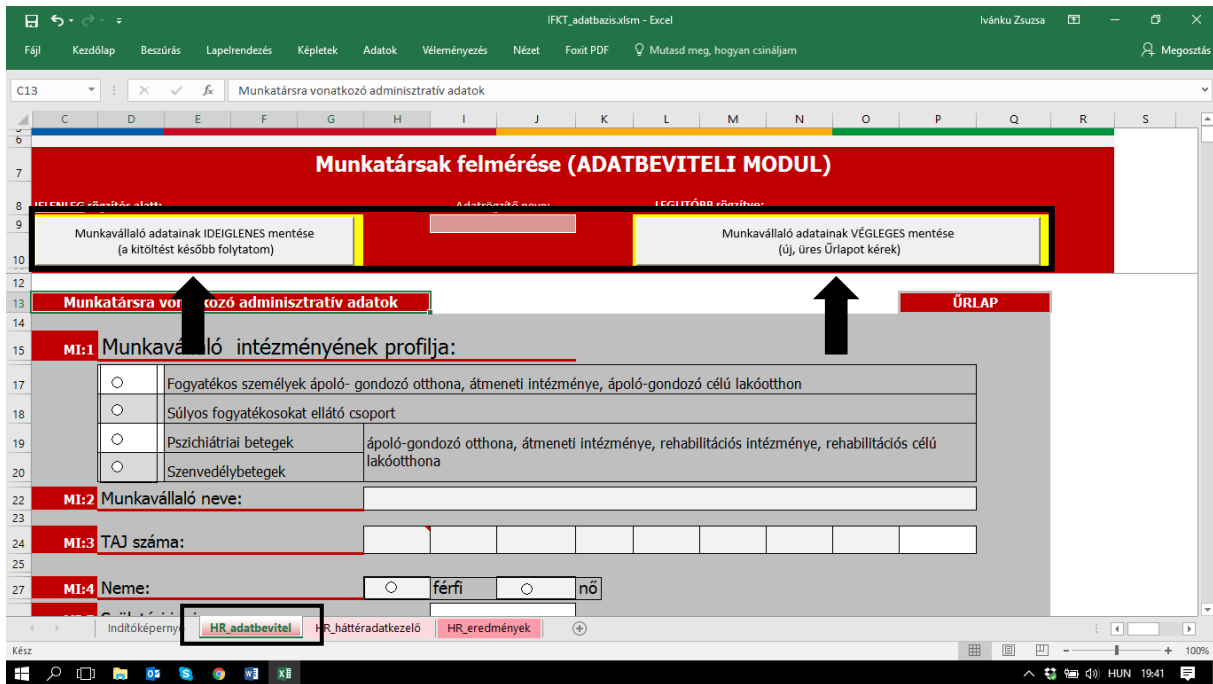
HR

Ebben a modulban rögzítheti a munkatársakra vonatkozó adminisztratív adatokat, a munkatársak önértékelő kérdőíveinek eredményét és a munkatársakra vonatkozó összesített adatokat. Maximum 200 dolgozót tud kezelni a program.

Kérjük, kezdje az Intézményi alapadatok modul kitöltésével az adatrögzítést, mert a munkatársakra vonatkozó adatokat részben onnan veszi át az adatbázis. A munkatársakra vonatkozó adatokat a HR adatbevitel fülön a fehér cellák kitöltésével, a rádiógombokra vagy a jelölő négyzetekbe való kattintással vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg.

Figyelem! Egy személy adminisztratív adatait és az önértékelő kérdőív válaszait csak egyszerre tudja elmenteni az adatbázis. Az adatbázis kitöltésekor a kérdőívnek már rendelkezésre kell állnia. Amennyiben egy személy adatainak rögzítését félbe szeretné hagyni, nyomja meg a Munkavállaló adatainak IDEIGLENES mentése nyomógombot, hogy később folytathassa az adatbevitelt. Egy személy adatainak végleges mentéséhez és újabb személy adatainak rögzítéséhez nyomja meg a Munkavállaló adatainak VÉGLEGES mentése nyomógombot.

34. ábra – Munkatárs adatainak ideiglenes vagy végleges rögzítése



Az összes nyomógombbal rögzített adatot tartalmazza a HR háttéradat-kezelő nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba. Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat, de semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számológépek vannak, amelyek az eredménytáblához biztosítanak háttéradatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort. Amennyiben szükséges egy-egy adat javítása, azt a háttéradat-kezelőben az adott cellába kattintva is el tudja végezni.

A HR-eredmények fülön találja meg a felrögzített adatok összesítését, illetve az adatokból generált diagramokat. Innen kimásolhatja a táblázatokat vagy a diagramokat a tervek elkészítéséhez. A diagramokat formázhatja, választhat más diagram formátumot vagy adhat eltérő címet, de előfordulhat, hogy a rögzített adatforrások miatt az átszerkesztés nem vezet a kívánt eredményre. Ha a munkalapon nem látja a generált diagramokat, használja a jobb alsó sarokban található csúszkát a navigáláshoz. (ld. még Lakó eredmények c. tábla).

Környezet – település

Ebben a modulban rögzítheti azoknak a településeknek az adatait, melyeken Támogatott lakhatás szolgáltatást szeretnének létrehozni. Maximum 100 települést tud kezelni a program.

A településre vonatkozó adatokat a Környezet település adatbevitel fülön a fehér cellák kitöltésével vagy a jelölő négyzetekbe való kattintással vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg.

Amennyiben egy település adatainak rögzítését félbe szeretné hagyni, nyomja meg A település adatainak IDEIGLENES mentése nyomógombot, hogy később folytathassa az adatbevitelt. Egy település adatainak végleges mentéséhez és újabb település adatainak rögzítéséhez nyomja meg A település adatainak VÉGLEGES mentése nyomógombot.

Az összes nyomógombbal rögzített adatot tartalmazza a Környezet település háttéradat nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba. Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, az adatokat a háttéradat-kezelő fülön, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat. Semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számológépek vannak, amelyek az

eredménytáblázatokhoz biztosítanak háttéradatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort. Amennyiben szükséges egy-egy adat javítása, azt a háttéradat-kezelőben az adott cellába kattintva is el tudja elvégezni.

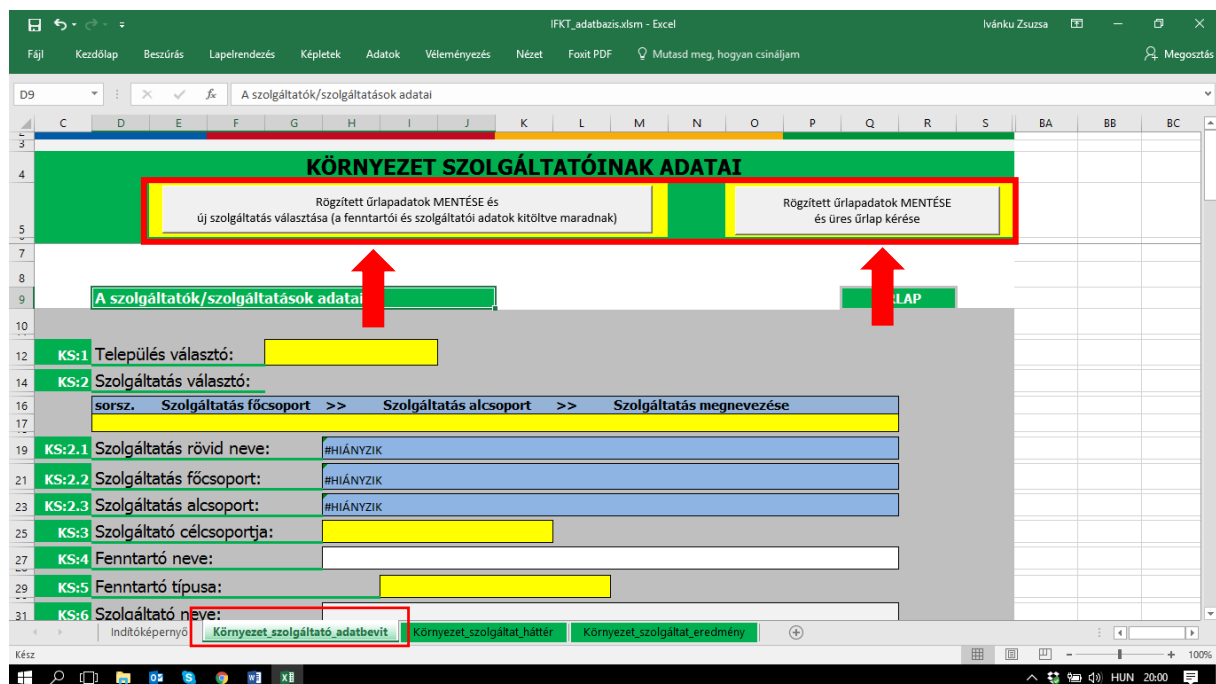
Környezet – szolgáltatás

Ebben a modulban rögzítheti azoknak a szolgáltatásoknak az adatait, melyeket a szolgáltatási környezet felmérése során kell összegyűjteni. Maximum 1000 szolgáltatást tud kezelni a program.

Kérjük, kezdje az Intézményi alapadatok modul kitöltésével az adatrögzítést, mert a szolgáltatásokra vonatkozó adatokat részben onnan veszi át az adatbázis.

A szolgáltatásokra vonatkozó adatokat a Környezet szolgáltató adatbevitel fülön a fehér cellák kitöltésével vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg. Amennyiben egy szolgáltatás adatainak rögzítését befejezte, választhat, hogy a) a szolgáltatás mentését követően a megadott fenntartó és a szolgáltató adataival új szolgáltatást szeretne következőnek rögzíteni vagy b) a szolgáltatás mentését követően üres űrlapon kezdi egy újabb szolgáltatás rögzítését.

35. ábra – Azonos fenntartó és szolgáltató új szolgáltatásának rögzítése vagy üres űrlap kérése



Az összes nyomógombbal rögzített adatot tartalmazza a Környezet szolgáltatás háttéradat-kezelő nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba. Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat, de semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számoló-cellák vannak, amelyek az eredménytáblához biztosítanak háttéradatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort. Amennyiben szükséges egy-egy adat javítása, azt a háttéradat-kezelőben az adott cellába kattintva is el tudja elvégezni.

A Környezet szolgáltató eredmények fülön találja meg a lakók és a szolgáltatók felrögzített adatainak összesítését. Az eredménytáblázat megmutatja, hogy egy adott támogatási igény hány fő esetében jelentkezett, illetve az adott támogatási igényre reagáló szolgáltatások közül hányat rögzített fel. Innen kimásolhatja a táblázatokat a tervek elkészítéséhez.

36. ábra – Környezet eredmények

A lakói igényeket és a feltárt szolgáltatásokat - szolgáltatási területeként - összesítő adatok						Településen releváns szolgáltatók (rögzített) (SZ4)										
Szolgáltatásra irányuló igény szükséglet (SZ2)		Szolgáltatás (SZ1)	igény (db) (SZ2)	igény (óra/évtől) (SZ2)	Releváns szolgáltató (SZ3)	összesen: (db szolgáltató)	Szakt	Fenntartási (db szolgáltató)	Más intézmény	Fenntartásban van (db szolgáltató)	állami	önkormányzati	társulási	egyházi	évi	egyéb
ÁPOLÁS-GONDOZÁS																
JS-1.1	Öltözködés:		0	0	fogyatékos személyek nappali ellátása											
JS-1.2	Tisztálkodás és személyi higiénia:		0	0	pszichiátriai betegek nappali ellátása											
JS-1.3	Étkezés: Segédeszközök használata, tisztán		0	0	szenvélybetegek nappali ellátása											
JS-1.4	tartás:		0	0	támogató szolgáltatás											
JS-6.1	Mobilitás (intézményen belül):		0	0	pszichiátriai betegek részére nyújtott közösségi alapellátás											
					szenvélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás											
					szenvélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás											
					jelzőrendszeres házi segítségnyújtás											
					házi segítségnyújtás											
					támogatott lakhatás fogyatékos személyek részére											
					támogatott lakhatás pszichiátriai betegek részére											
					támogatott lakhatás szenvélybetegek részére											
ZITÉS																
JS-5.1	Fejlesztés		0	0	támogató szolgáltatás											
					fogyatékos személyek nappali ellátása											
					pszichiátriai betegek nappali ellátása											
					szenvélybetegek nappali ellátása											
					pszichiátriai betegek részére nyújtott közösségi alapellátás											
					szenvélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás											
					szenvélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás											
					támogatott lakhatás fogyatékos személyek részére											

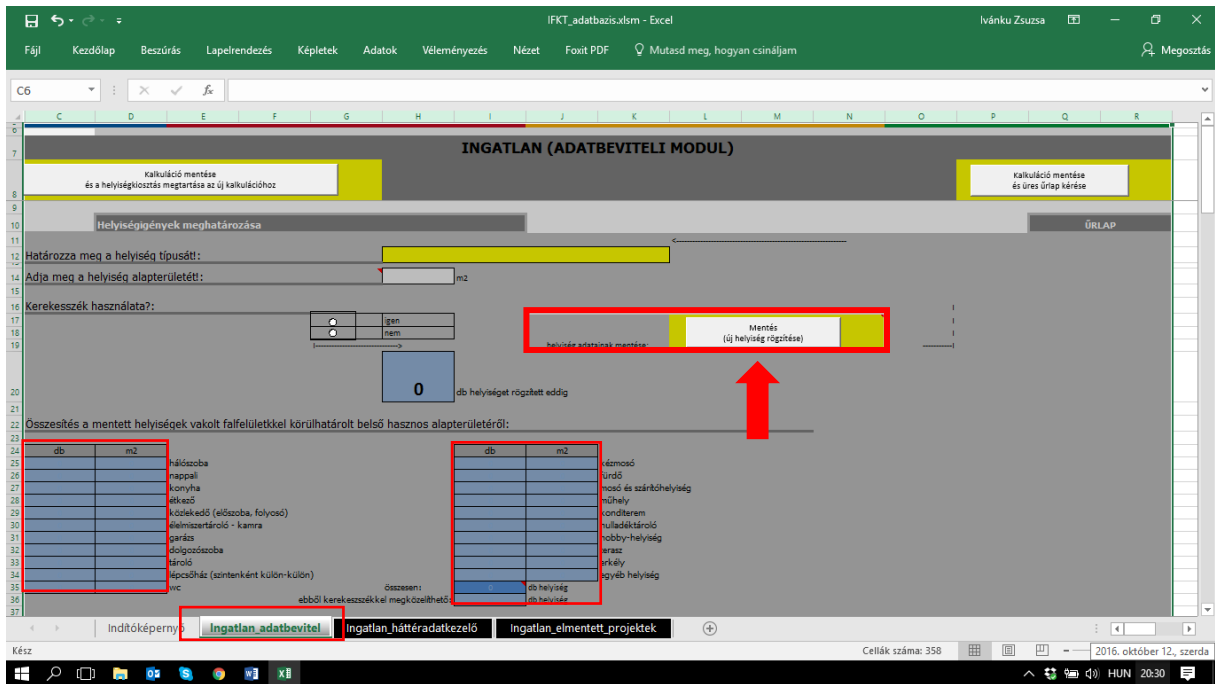
Ingtalan

Ez a modul segítséget nyújt az ingatlanberuházás költségeinek megbecsléséhez.

Egy adott épület és telek adatait az Ingatlan adatbevitel fülön a fehér cellák kitöltésével vagy a jelölő négyzetekbe való kattintással vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg.

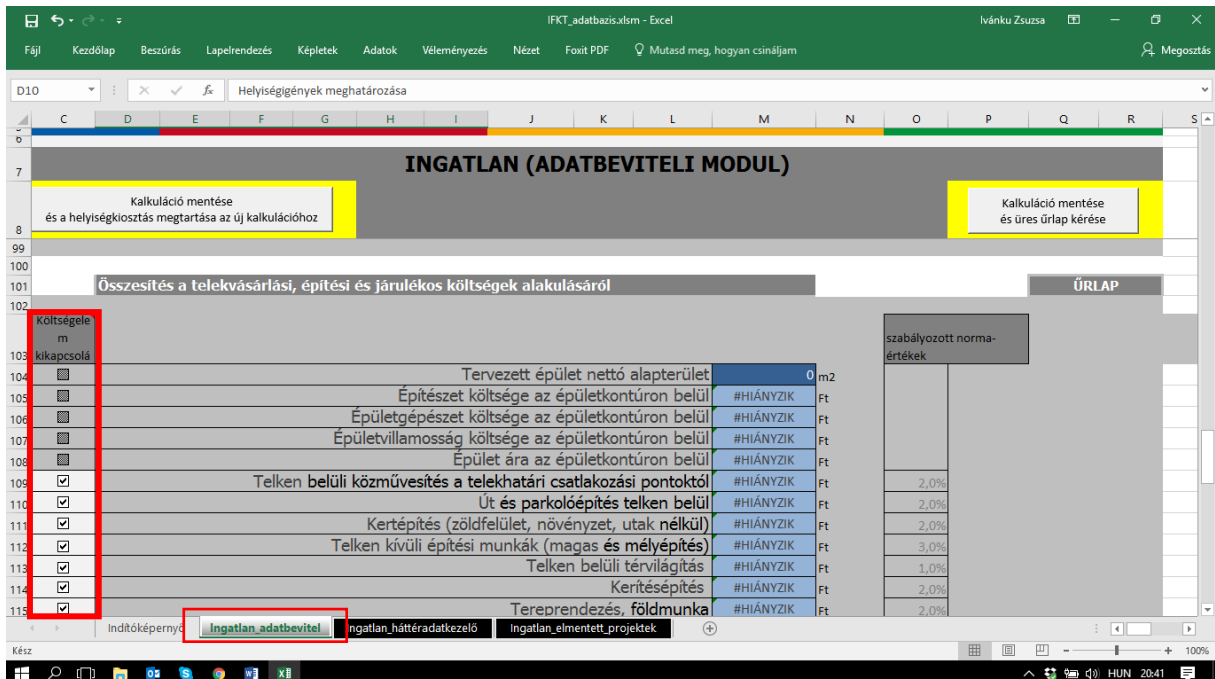
A helyiségkiosztás rögzítéséhez helyiségenként kell az adatokat elmentenie. Válassza ki a helyiség típusát, adja meg az alapterületet és hogy a helyiséget kerekesszékekkel használják-e, majd nyomja meg a Mentés (új helyiség rögzítése) gombot. A már felrögzített helyiségeket a kék táblázatokban láthatja. Az adatok megadásával és a mentés gomb megnyomásával folyamatosan mentheti az új helyiségeket (ha 4 egyforma méretű hálószobát tervez, azt 4 tételként külön-külön kell rögzítenie). Egy kalkulációhoz maximálisan 200 helyiség rögzíthető.

37. ábra – Helyiségek rögzítése



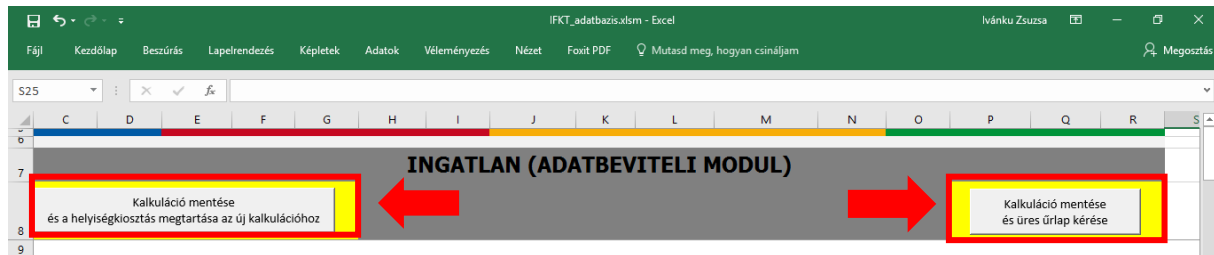
Ha meglévő ingatlanon történik az átalakítás, akkor kattintással jelölje, majd adja meg a feújítás %-os mértékét (ha nem jelöli, akkor a program automatikusan új építésűként rögzíti az ingatlant). Egy adott épület helyiségeire és az épülethez szükséges telekre vonatkozó adatokat megadva az ingatlan tervezési és létesítési költségeit tudja megbecsülni, bizonyos költségeket a jelölő négyzetekkel a kalkulációhoz hozzáadva vagy kihagyva.

38. ábra – Ingatlantervezés és -létesítés költségei



Az adott ingatlanra vonatkozó kalkulációt elmentheti úgy, hogy a) a megadott helyiségkiosztással új kalkulációt kezd (Kalkulációs mentése és a helyiségkiosztás megtartása nyomógomb) vagy b) teljesen új helyiségkiosztást rögzít fel (Kalkuláció mentése és üres adatlap kérése nyomógomb).

39. ábra – Ingatlankalkuláció (projekt) mentése



Az összes nyomógombbal rögzített adatot tartalmazza az Ingatlan elmentett projektek nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba. Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, az adatokat az elmentett projektek fülon, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat. Semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számológépek vannak, amelyek az eredménytáblázatokhoz biztosítanak háttéradatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort. Amennyiben szükséges egy-egy adat javítása, azt az adott cellába kattintva is el tudja végezni.

A háttéradat-kezelő munkalap ebben a modulban csak átmenetileg tárol helyiségkiosztást, minden mentett információ átkerül az „elmentett projektek” közé, akkor, ha elnevezte a projektet és a nyomógomb segítségével mentést készített.

Kommunikáció vezetői kérdőív

Ebben a modulban töltheti ki a kommunikációs vezetői kérdőívet. Maximálisan egy vezető válaszait kezeli a program.

Kérjük, kezdje a HR-modul kitöltésével az adatrögzítést, mert a munkakörre vonatkozó adatokat részben onnan veszi át az adatbázis.

Az adatokat a Kommunikáció vezetői kérdőív fülon a fehér cellák kitöltésével, a rádiógombokra vagy a jelölő négyzetekbe való kattintással vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg. Ha valami miatt félbe kell hagynia a kitöltést, az adatok akkor sem törölődnek, de a fájl bezárása előtt mindig mentse a változtatásokat (Ld. Első lépések).

Az összes megadott adatot tartalmazza a Kommunikáció vezető háttéradat-kezelő nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba. Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, az adatokat a háttéradat-kezelő fülon, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat. Semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számológépek vannak, amelyek az eredménytáblázatokhoz biztosítanak háttéradatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort. Amennyiben szükséges egy-egy adat javítása, azt a háttéradat-kezelőben az adott cellába kattintva is el tudja végezni.

Kommunikáció munkacsoport kérdőív

Ebben a modulban rögzítheti a kommunikációs munkacsoport kérdőívek eredményeit. Maximálisan 300 fő/csoport válaszait kezeli a program.

Kérjük, kezdje az intézményi alapadatok és a HR-modul kitöltésével az adatrögzítést, mert a munkakörre vonatkozó adatokat részben onnan veszi át az adatbázis.

Az adatokat a Kommunikáció munkacsoport adatbevitel fülön a fehér cellák kitöltésével, a rádiógombokra való kattintással vagy a sárga cellákban lenyíló menüből való választással adhatja meg.

Amennyiben egy személy/csoport adatainak rögzítését félbe szeretné hagyni, nyomja meg a Munkavállaló/csoport adatainak IDEIGLENES mentése nyomógombot, hogy később folytathassa az adatbevitelt. Egy személy/csoport adatainak végleges mentéséhez és újabb személy/csoport adatainak rögzítéséhez nyomja meg a Munkavállaló/csoport adatainak VÉGLEGES mentése nyomógombot. (Ld. még 6. és 7. ábra, lakó vagy munkatárs adatainak ideiglenes vagy végleges mentése).

Az összes nyomógommbal rögzített adatot tartalmazza a Kommunikáció munkacsoport háttéradat-kezelő nevű fül, ahol az oszlopokban található szűrő segítségével kereshet az adatok között, illetve az adatokat kijelölve átmásolhatja azokat másik fájlba. Kérjük, ide ne írjon. Ha véletlenül rossz adatokat mentett el, az adatokat a háttéradat-kezelő fülön, a hibás adatsort az első adattól az utolsóig kijelölve törölheti az adatokat. Semmiképpen ne törölje a teljes sort, mert minden sor végén számoló-cellák vannak, amelyek az eredménytáblázatokhoz biztosítanak háttéradatokat. Törlés után újra rögzítenie és mentenie kell a teljes adatsort, azaz egy adatsorban egy hibás adat javítása nem lehetséges.

A Kommunikáció munkacsoport eredmények fülön találja meg a felrögzített adatok összesítését. Innen kimásolhatja a táblázatokat a tervek elkészítéséhez.

Végezetül ismételten felhívjuk a figyelmet, hogy minden terület összes adatát egy fájlba kell rögzíteni. Bármely adat rögzítését követően a fájl bezárásakor a változásokat menteni szükséges!

5000 lakosnál nagyobb lélekszámú települések listája

Forrás: KSH, Helységek 2016. 01. 01.

No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma	No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma
1	Bácsalmás	Bács-Kiskun	6 496	26	Battonya	Békés	5 835
2	Baja	Bács-Kiskun	35 411	27	Békés	Békés	19 243
3	Izsák	Bács-Kiskun	5 617	28	Békéscsaba	Békés	60 126
4	Jánoshalma	Bács-Kiskun	8 530	29	Déaványa	Békés	7 747
5	Kalocsa	Bács-Kiskun	15 986	30	Füzesgyarmat	Békés	5 752
6	Kecel	Bács-Kiskun	8 445	31	Gyomaendrőd	Békés	13 133
7	Kecskemét	Bács-Kiskun	111 724	32	Gyula	Békés	30 318
8	Kerekegyháza	Bács-Kiskun	6 470	33	Mezőberény	Békés	10 148
9	Kiskőrös	Bács-Kiskun	14 109	34	Mezőhegyes	Békés	5 274
10	Kiskunfélegyháza	Bács-Kiskun	29 138	35	Mezőkovácsháza	Békés	6 059
11	Kiskunhalas	Bács-Kiskun	27 470	36	Orosháza	Békés	28 093
12	Kiskunmajsa	Bács-Kiskun	11 216	37	Sarkad	Békés	9 808
13	Kunszentmiklós	Bács-Kiskun	8 309	38	Szarvas	Békés	16 044
14	Lajosmizse	Bács-Kiskun	11 342	39	Szeghalom	Békés	9 005
15	Solt	Bács-Kiskun	6 312	40	Tótkomlós	Békés	5 902
16	Soltvadkert	Bács-Kiskun	7 405	41	Újkígyós	Békés	5 009
17	Szabadszállás	Bács-Kiskun	6 116	42	Vésztő	Békés	6 784
18	Tiszakécske	Bács-Kiskun	11 743	43	Alsózsolca	Borsod-Abaúj-Zemplén	5 606
19	Komló	Baranya	23 388	44	Edelény	Borsod	9 516
20	Kozármisleny	Baranya	5 981	45	Encs	Borsod	6 297
21	Mohács	Baranya	17 355	46	Felsőzsolca	Borsod	6 486
22	Pécs	Baranya	145 347	47	Kazincbarcika	Borsod	27 078
23	Siklós	Baranya	9 147	48	Mezőcsát	Borsod	5 826
24	Szentlőrinc	Baranya	6 401	49	Mezőkövesd	Borsod	16 310
25	Szigetvár	Baranya	10 585	50	Miskolc	Borsod	158 101

No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma	No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma
51	Ózd	Borsod	33 141	76	Martonvásár	Fejér	5 592
52	Putnok	Borsod	6 609	77	Mór	Fejér	14 010
53	Sajószentpéter	Borsod	11 491	78	Polgárdi	Fejér	6 856
54	Sárospatak	Borsod	12 067	79	Pusztaszabolcs	Fejér	5 847
55	Sátoraljaújhely	Borsod	14 703	80	Sárbogárd	Fejér	12 038
56	Szerencs	Borsod	8 942	81	Székesfehérvár	Fejér	98 207
57	Szikszó	Borsod	5 307	82	Velence	Fejér	5 619
58	Tiszaújváros	Borsod	15 954	83	Csorna	Győr-Moson-Sopron	10 406
59	Algyő	Csongrád	5 108	84	Győr	Győr-Moson-Sopron	129 568
60	Csongrád	Csongrád	16 277	85	Győrújbarát	Győr-Moson-Sopron	6 609
61	Domaszék	Csongrád	5 007	86	Jánossomorja	Győr-Moson-Sopron	6 099
62	Hódmezővásárhely	Csongrád	44 401	87	Kapuvár	Győr-Moson-Sopron	10 431
63	Kistelek	Csongrád	6 968	88	Mosonmagyaróvár	Győr-Moson-Sopron	32 856
64	Makó	Csongrád	22 747	89	Sopron	Győr-Moson-Sopron	61 887
65	Mindszent	Csongrád	6 674	90	Balmazújváros	Hajdú-Bihar	17 421
66	Mórahalom	Csongrád	6 017	91	Berettyóújfalu	Hajdú-Bihar	14 816
67	Sándorfalva	Csongrád	7 772	92	Debrecen	Hajdú-Bihar	203 059
68	Szeged	Csongrád	162 621	93	Derecske	Hajdú-Bihar	8 612
69	Szentes	Csongrád	27 695	94	Egyek	Hajdú-Bihar	5 030
70	Bicske	Fejér	11 984	95	Hajdúböszörmény	Hajdú-Bihar	30 951
71	Csákvár	Fejér	5 253	96	Hajdúdorog	Hajdú-Bihar	8 622
72	Dunaújváros	Fejér	45 354	97	Hajdúhadház	Hajdú-Bihar	12 747
73	Enying	Fejér	6 651	98	Hajdúnánás	Hajdú-Bihar	17 038
74	Ercsi	Fejér	7 981	99	Hajdúsámson	Hajdú-Bihar	13 039
75	Gárdony	Fejér	12 600	100	Hajdúszoboszló	Hajdú-Bihar	23 735

No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma	No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma
101	Hosszúpályi	Hajdú-Bihar	5 632	126	Kunhegyes	Jász-Nagykun-Szolnok	7 645
102	Kaba	Hajdú-Bihar	5 807	127	Kunmadaras	Jász-Nagykun-Szolnok	5 421
103	Komádi	Hajdú-Bihar	5 341	128	Kunszentmárton	Jász-Nagykun-Szolnok	8 324
104	Létavértes	Hajdú-Bihar	7 108	129	Martfű	Jász-Nagykun-Szolnok	6 237
105	Nádudvar	Hajdú-Bihar	8 697	130	Mezőtúr	Jász-Nagykun-Szolnok	16 502
106	Nyíradony	Hajdú-Bihar	7 714	131	Rákóczi falva	Jász-Nagykun-Szolnok	5 266
107	Polgár	Hajdú-Bihar	7 908	132	Szolnok	Jász-Nagykun-Szolnok	72 333
108	Püspökladány	Hajdú-Bihar	14 511	133	Tiszaföldvár	Jász-Nagykun-Szolnok	10 741
109	Téglás	Hajdú-Bihar	6 321	134	Tiszafüred	Jász-Nagykun-Szolnok	11 091
110	Vámospércs	Hajdú-Bihar	5 322	135	Törökszentmiklós	Jász-Nagykun-Szolnok	20 323
111	Eger	Heves	54 480	136	Túrkeve	Jász-Nagykun-Szolnok	8 563
112	Füzesabony	Heves	7 527	137	Újszász	Jász-Nagykun-Szolnok	6 054
113	Gyöngyös	Heves	29 920	138	Ács	Komárom-Esztergom	6 793
114	Hatvan	Heves	20 250	139	Dorog	Komárom-Esztergom	11 855
115	Heves	Heves	10 475	140	Esztergom	Komárom-Esztergom	27 990
116	Lőrinci	Heves	5 446	141	Kisbér	Komárom-Esztergom	5 357
117	Fegyvernek	Jász-Nagykun-Szolnok	6 324	142	Komárom	Komárom-Esztergom	18 786
118	Jászapáti	Jász-Nagykun-Szolnok	8 442	143	Nyergesújfalu	Komárom-Esztergom	7 378
119	Jászárokszállás	Jász-Nagykun-Szolnok	7 756	144	Oroszlány	Komárom-Esztergom	17 983
120	Jászberény	Jász-Nagykun-Szolnok	26 235	145	Tát	Komárom-Esztergom	5 241
121	Jászfényszaru	Jász-Nagykun-Szolnok	5 606	146	Tata	Komárom-Esztergom	23 445
122	Jáskisér	Jász-Nagykun-Szolnok	5 349	147	Tatabánya	Komárom-Esztergom	66 362
123	Jászladány	Jász-Nagykun-Szolnok	5 507	148	Balassagyarmat	Nógrád	15 280
124	Karcag	Jász-Nagykun-Szolnok	20 025	149	Bátonyterenye	Nógrád	12 221
125	Kisújszállás	Jász-Nagykun-Szolnok	11 182	150	Pásztó	Nógrád	9 212

No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma	No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma
151	Salgótarján	Nógrád	35 188	176	Gyál	Pest	23 152
152	Szécsény	Nógrád	5 883	177	Gyömrő	Pest	17 236
153	Abony	Pest	14 508	178	Halásztelek	Pest	9 758
154	Albertirsa	Pest	12 188	179	Isaszeg	Pest	11 264
155	Alsónémedi	Pest	5 264	180	Kartal	Pest	5 606
156	Aszód	Pest	6 160	181	Kerepes	Pest	9 904
157	Biatorbágy	Pest	12 932	182	Kiskunlacháza	Pest	8 746
158	Budakalász	Pest	10 673	183	Kistarcsa	Pest	12 383
159	Budakeszi	Pest	13 939	184	Maglód	Pest	12 037
160	Budaörs	Pest	28 394	185	Mogyoród	Pest	6 560
161	Budapest	Pest	1 759 407	186	Monor	Pest	17 960
162	Bugyi	Pest	5 111	187	Nagykáta	Pest	12 384
163	Cegléd	Pest	35 616	188	Nagykovácsi	Pest	7 469
164	Csömör	Pest	9 303	189	Nagykőrös	Pest	23 589
165	Dabas	Pest	16 728	190	Ócsa	Pest	9 247
166	Diósd	Pest	9 916	191	Órbottyán	Pest	7 062
167	Dömsöd	Pest	5 594	192	Páty	Pest	7 260
168	Dunaharaszti	Pest	21 018	193	Pécel	Pest	15 494
169	Dunakeszi	Pest	42 467	194	Pilis	Pest	11 518
170	Dunavarsány	Pest	7 659	195	Piliscsaba	Pest	8 194
171	Érd	Pest	64 841	196	Pilisvörösvár	Pest	13 903
172	Erdőkertes	Pest	7 645	197	Pomáz	Pest	16 764
173	Fót	Pest	19 216	198	Ráckeve	Pest	10 069
174	Göd	Pest	18 351	199	Solymár	Pest	10 075
175	Gödöllő	Pest	32 437	200	Sülysáp	Pest	8 280

No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma	No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma
201	Szada	Pest	5 097	226	Nagyatád	Somogy	10 468
202	Százhalombatta	Pest	18 599	227	Siófok	Somogy	25 364
203	Szentendre	Pest	25 802	228	Balkány	Szabolcs-Szatmár-Bereg	6 413
204	Szigethalom	Pest	17 156	229	Fehérgyarmat	Szabolcs	8 042
205	Szigetszentmiklós	Pest	36 330	230	Ibrány	Szabolcs	6 662
206	Tahitótfalu	Pest	5 585	231	Kisvárd	Szabolcs	16 489
207	Taksony	Pest	6 137	232	Mátészalka	Szabolcs	16 864
208	Tápiószecső	Pest	6 039	233	Nagyecsed	Szabolcs	6 317
209	Tápiószele	Pest	5 869	234	Nagyhalász	Szabolcs	5 660
210	Tápiószentmárton	Pest	5 144	235	Nagykálló	Szabolcs	9 211
211	Tárnok	Pest	9 259	236	Nyírbátor	Szabolcs	12 146
212	Tököl	Pest	10 168	237	Nyíregyháza	Szabolcs	118 058
213	Törökbálint	Pest	13 385	238	Nyírtelek	Szabolcs	6 535
214	Tura	Pest	7 689	239	Tiszalök	Szabolcs	5 305
215	Üllő	Pest	11 774	240	Tiszavasvári	Szabolcs	12 818
216	Üröm	Pest	7 220	241	Újfehértó	Szabolcs	12 607
217	Vác	Pest	32 981	242	Vásárosnamény	Szabolcs	8 766
218	Vecsés	Pest	20 673	243	Bátaszék	Tolna	6 118
219	Veresegyház	Pest	17 532	244	Bonyhád	Tolna	13 322
220	Zsámbék	Pest	5 368	245	Dombóvár	Tolna	18 461
221	Balatonboglár	Somogy	5 673	246	Dunaföldvár	Tolna	8 501
222	Balatonlelle	Somogy	5 235	247	Paks	Tolna	19 117
223	Barcs	Somogy	10 698	248	Szekszárd	Tolna	32 844
224	Kaposvár	Somogy	63 186	249	Tamási	Tolna	8 068
225	Marcali	Somogy	11 352	250	Tolna	Tolna	11 080

No.	Település neve	Megye	Lakónépesség száma
251	Celldömök	Vas	10 827
252	Körmend	Vas	11 419
253	Kőszeg	Vas	11 730
254	Sárvár	Vas	14 797
255	Szentgotthárd	Vas	8 872
256	Szombathely	Vas	77 973
257	Ajka	Veszprém	28 284
258	Balatonalmádi	Veszprém	8 564
259	Balatonfüred	Veszprém	13 082
260	Berhida	Veszprém	5 785
261	Pápa	Veszprém	31 011
262	Sümeg	Veszprém	6 133
263	Tapolca	Veszprém	15 459
264	Várpalota	Veszprém	19 640
265	Veszprém	Veszprém	60 392
266	Zirc	Veszprém	6 899
267	Keszthely	Zala	19 910
268	Lenti	Zala	7 756
269	Nagykanizsa	Zala	47 683
270	Zalaegerszeg	Zala	58 829
271	Zalaszentgrót	Zala	6 448

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE