

## Útmutató a szociális diagnózis elkészítéséhez

A szociális diagnózist család esetében minden olyan tagra el kell készíteni, aki a szolgáltatásnyújtás részese. Amennyiben gyermek is részese a szolgáltatásnyújtásnak, rá vonatkozóan a kérdőív gyermek munkalapot kell kitölteni. Abban az esetben, ha a gyermek önmaga az igénylő, a kezdőlap, kérdőív, kérdőív gyermek, értékelés munkalapot szükséges felvenni. Ha a családok átmeneti otthona igénybevételének megjelölése válik indokolttá az értékelés folyamatát követően, úgy a szülőkre ki kell tölteni külön – külön a felsorolt munkalapokat, a gyermek esetében pedig csak a kérdőív gyermek munkalapot.

**Kezdőlap** (a sorszámozás az útmutatóban az Excel adatlap felületéhez igazodik)

**Bekerülés módja** (szociális diagnózist szükséges készíteni az alábbi esetekben):

1. a család- és gyermekjóléti szolgálatnál megkötött megállapodás alapján nyújtott esetkezelés során a szolgálat szolgáltatásain kívül egyéb szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele látszik szükségesnek az egyén és családja támogatására,
2. az egyén közvetlenül a család- és gyermekjóléti központnál kér segítséget problémái megoldásában – ide nem értve a központ speciális szolgáltatását igénylőket,
3. a család- és gyermekjóléti szolgálat vagy központ munkatársa egy igénylője vonatkozásában annak elkészítését kéri.
4. a Szt.64.§ (2) bekezdése szerinti jelzőrendszer tagja kezdeményezi a diagnózis elkészítését.

**A diagnózis felvételére vonatkozó kérdések:**

A diagnózis felvételére szükség szerint egy vagy több alkalom áll rendelkezésre, de lehetőség szerint egy-egy ülés (interjúzás) időtartama ne haladja meg a 60 percet. Az első találkozástól számított 15 napon belül kell a teljes diagnózist elkészítenie. A diagnózis felvétel (interjú/-k) időpontját és helyszínét kell itt feltüntetni. A felvételre fordított időnél mindig csak a személyes ülések (interjúk) időtartamát kell percekben összesítve beírni.

Az egyéb kiegészítő munkafolyamatok (előkészítés, közlekedés, adatlap kitöltés stb.) ideje nem itt rögzítendő!

**Az ügyfél adatainál:** Amennyiben a hivatalos lakóhely, tartózkodási hely címe eltér az ügyfél tényleges tartózkodási címétől, úgy ez utóbbit kell ebbe a sorba beírni.

**A gyermekekre vonatkozóan:** Csak azon gyermekek adatait szükséges beírni, akikre gyermekadatlapot töltenek ki, és összesítve szükséges feltüntetni, hogy ez hány darab.

**Az ügyfél problémáinak összesítésénél:**

A kliens által elmondott problémát/-ákat kell ide röviden és lehetőleg az ügyfél által megfogalmazottaknak megfelelően rögzíteni. Az esetmenedzser soha ne „fordítsa át” szakmai nyelvezetre a hozott problémák megnevezését.

## **KÉRDŐÍV**

### **1-3. Családi-, személyi állapotra, családi kapcsolatokra vonatkozó kérdéscsoportok**

(1.) Az első kérdés célja annak rögzítése, hogy az igénylő egyedülálló, házas vagy élettársi kapcsolatban él. A kliens családi helyzetére jellemző kategóriát kell kiválasztani a felsorolásból.

(2.) A személyi állapottal kapcsolatos kérdésnél jelölni szükséges, hogy az igénylő cselekvőképes, cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy, vagy cselekvőképtelen.

Gondnokolt személlyel a gondnok jelenlétében szükséges felvenni a diagnózist. Cselekvőképesség részleges vagy teljes korlátozása esetén lehetőség szerint a korlátozó gondnokság elrendelésére hozott jogerős döntés hivatalos dokumentuma alapján kell rögzíteni annak időpontját, a korlátozás területét és a gondnoka nevét, elérhetőségét.

(3.) A „Családi kapcsolatainak rövid bemutatása” kérdéscsoport célja a szolgáltatást igénylő családi kapcsolatainak ismertetése, annak érdekében, hogy kiderüljön, kikkel lakik együtt az igénylő, milyen a kapcsolata családtagjaival, továbbá van-e olyan családtag, aki segítségre szorul és az igénylő segíti, támogatja. Ha a hozzátartozó egészségi állapota befolyásolja a család vagy a személy lehetőségeit (pl. a munkavállalást), akkor fontos rákérdezni a hozzátartozó egészségi állapotára, a támogató környezetre, illetve, hogy részesül-e a hozzátartozó ellátásban és igényelnek-e ebben a tekintetben segítséget.

Az első kérdésnél röviden fel kell tüntetni, hogy kivel, kikkel lakik együtt az igénylő, velük milyen rokon vagy egyéb kapcsolatban áll, elsősorban abból a szempontból, hogy az igénylő problémái megoldásához a családon belül kitől milyen segítséget kap. Fontos kellő részletességgel kitérni arra, hogy az egyes családtagok milyen tevékenységben, milyen

rendszerességgel támogatják, valamint arra is, hogy melyek azok a területek, amelyekben nem tud segítséget kapni a családtól. Az igénylő helyzetének megítélése szempontjából fontos információval bír az is, hogy kikkel lakik tényleges egy ingatlanban (nem elég csak az egy háztartásban élők feltüntetése), és az együtt lakó családtagokra milyen mértékben tud támaszkodni, ők miben segítik a mindennapi életvitelét. Az együtt lakó családtagok esetében a rokoni kapcsolatot (pl. házastársa, gyermeke, szülője) pontosan szükséges megjelölni.

#### **4. Ingatlan vagy a lakhatás körülményei**

A lakhatással, lakáskörülményekkel kapcsolatos problémákra vonatkozó általános kérdés kulcsfontosságú, mivel az erre adott válasz függvénye a lakhatással kapcsolatos tématerület további vizsgálatának. Probléma esetén ki kell térni a vonatkozó soron következő kérdéseknél, témáknál ennek tisztázására.

A kérdés tartalmát tekintve is átfogó, mivel minden problémát ide kell érteni, ami valamilyen módon kapcsolódik a lakhatáshoz vagy a lakáskörülményekhez.

##### **(4.1) Lakásban vagy intézményben lakik?**

A kérdés célja annak tisztázása, hogy az igénylő lakóépületben (típusa kiválasztható: társasházi lakás, családi ház, melléképület, tanyaépület, nem lakás célú építmény, mint:...) vagy szociális intézményben lakik (átmeneti otthon, tartós bentlakásos intézmény, hajléktalanok számára rendelkezésre álló intézmény, lakóotthon, támogatott lakhatás), esetleg hajléktalan, aki intézményi ellátásban nem részesül és utcán él.

##### **(4.2) Lakhatási körülmények szöveges bemutatása**

Az igénylő lakáskörülményeivel kapcsolatban azokat szükséges részletezni, amelyek a szociális helyzete szempontjából relevánsak. Ennél a pontnál lehet jelezni az ingatlan elhelyezkedéséből adódó, a mindennapi élet során nehézséget okozó körülményeket. Ilyen lehet például az ingatlan külterületi fekvése, a tömegközlekedés vagy a közvilágítás hiánya. Részletezni szükséges az ingatlan olyan problémáit, mint a közműellátottság hiánya, a lakás komfort nélkülsége, a fűtéssel összefüggő nehézségek, az épület vagy egyes részei (pl. nyílászárók) rossz állapota, vizesedés.

##### **(4.3) A lakhatási körülményekkel és a fizikai, egészségi állapottal kapcsolatos észrevételek, problémák ismertetése**

A kérdés az igénylő egészségi állapotából adódó, vagy fogyatékosságával összefüggő lakhatási nehézségekre vonatkozik, olyan problémákat kell itt röviden jelezni, mint a lakáson belüli mozgás, illetve a lakásból történő ki- és bejutás nehézsége, az akadálymentesítés hiánya. Ez a pont ad lehetőséget az idős kérelmezők esetében az olyan típusú problémák

ismertetésére, mint az idős, megromlott fizikai és mentális állapotú személy egyedül éléséből adódó gondok.

**(4.3.1) Közös háztartásban élő gyermek esetén a lakhatási körülmények okoznak-e valamilyen problémát a gyermekre nézve (pl. rendelkezik-e saját ágygal, intim félrevonulásra lehetőséggel, vannak-e az életkorának megfelelő játéka)?**

A kérdés az igénylő háztartásában élő gyermek körülményeire vonatkozik, illetve arra, hogy a szülő képes-e biztosítani a gyermeke számára a korának megfelelő, biztonságos lakhatási körülményeket.

**(4.4) Okoz-e problémát a lakásfenntartással kapcsolatos rendszeres kiadások viselése?**

A lakásfenntartáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások közé tartoznak a közüzemi díjak, valamint a lakás bérleti díja, továbbá a saját tulajdonú lakás megvásárlásához kapcsolódó hitel törlesztőrészlete is. Amennyiben a kérdésre igenlő választ ad az igénylő, részletezni szükséges, hogy milyen összegű kiadásokról van szó és azok viselése mennyiben jelent nehézséget.

**(4.5) Lakásfenntartásból adódó hátralékkal rendelkezik-e?**

Igen válasz esetén a lakásfenntartáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások fizetési elmaradásából adódó hátralékok típusát és mértékét szükséges feltüntetni, és a hátralék keletkezésének okára is ki kell térni.

**(4.6) Fenyegeti-e a közeljövőben az otthona elvesztése, lakhatási lehetőségének megszűnése?**

Igen válasz esetén itt kell jelezni, ha valamilyen okból, akár a hátralék mértéke miatt, akár bérleti szerződés megszűnése, vagy valamilyen családi esemény, egyéb ok miatt a kérelmező lakhatási lehetősége megszűnik. Röviden ki kell térni arra is, hogy előreláthatóan mikor lesz a kérelmező hajléktalan, annak okával, az ide vezető eseményekkel együtt.

## **5-6. Fogyatékosagra és egészségi állapotra vonatkozó kérdéscsoport**

**(5.) Van-e valamilyen fogyatékosága?**

Fogyatékoság alatt a tartós vagy végleges olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodást - illetve ezek bármilyen halmozódását - értjük, amely az igénylő társadalmi részvételét korlátozza vagy gátolja. Amennyiben a kérelmező válasza igenlő, és hivatalosan fogyatékos személynek minősül, akkor ez egyrészt megalapozza a soron következő egészségi állapottal kapcsolatos kérdések kitöltését, másrészt a fogyatékoság fennállására vonatkozó szakorvosi vagy más okiratokat (pl. fogyatékosági támogatásra vonatkozó határozat) szükséges bemutatni az esetmenedzsernek.

## **(6.) Van-e valamilyen egészségi problémája?**

Fenti kérdés és az arra vonatkozó válasz kulcsfontosságú. A betegségek, egészségügyi problémák feltérképezése – épp úgy, mint a fogyatékoságé - két szempontból lehet fontos: az orvosi szakvéleménnyel alátámasztott betegségek okoznak-e problémát a mindennapi életvitelben, és emiatt szükség van-e segítségre, támogatásra szociális szolgáltatásokkal. Amennyiben az igénylő saját bevallása szerint rendelkezik egészségi problémával, akkor a soron következő kérdések közös átbeszélése és az elhangzottak szociális diagnózisban történő feltüntetése szükséges. Amennyiben nincs semmilyen egészségi probléma, tovább lehet lépni, nem kell kitérni az összes kérdésre.

### **(6.1) Van a következők szerint (tartós érzékszervi, mozgásszervi, belgyógyászati, ...:)**

Egészségi állapottal kapcsolatos probléma fennállása esetén az igénylő által jelzett összes betegséget, panaszt fel kell sorolni. A részletezésre azért van szükség, mert különbözőképp értelmezzük az egészség és az egészségi probléma fogalmát. Kiemelten ügyelni kell arra, hogy a betegségek részletezésénél – akárcsak a korábbi kérdésnél is - különleges adatokat kezelünk, így csak azokat az információkat rögzítsük, ami a későbbi segítő szociális munka szempontjából fontos és lényeges lehet. Az érzékszervi problémák csak akkor kérdésesek, ha azok befolyásolják az igénylő mindennapi életvitelét. Bizonyos krónikus betegségek alapvető hatással lehetnek az érintett munkavállalására (bizonyos munkakörök betöltésére alkalmatlan), vagy a napi életvitelét korlátozhatják, amit egyes szolgáltatások nyújtásával enyhíteni lehetséges.

Az egészségügyi problémák esetében itt kell tájékozódni arról, hogy ezek jelenleg milyen fázisban vannak. Pl. Volt vele orvosnál? Kezelés alatt áll? Szed-e gyógyszert? ...

### **(6.2) Vannak-e problémái a kontroll tartásával?**

Akkor kell feltenni ezt a kérdést, ha az előző kérdésekből, vagy a problémafelvetésből kiderül, hogy az igénylő szerhasználatára vagy mentális problémák miatt nehéz számára a kontrollt tartani, vagy a diagnózis felvétele során kontrollvesztésre utaló magatartást tanúsít, illetve erre utaló információ hangzik el. Egyes belgyógyászati betegségek ugyancsak kontrolltartási (pl.ürítési) nehézséget okozhatnak, ami az érintett mindennapi életvitelét, társas kapcsolatait, munkavállalását korlátozhatja. A kérdés tisztázásánál figyelembe kell venni ennek kényes, intim tartalmát!

### **(6.3) Használ-e segédeszközöket?**

Segédeszközre vonatkozó kérdést csak akkor kell feltenni, ha az igénylőnek van olyan fogyatékosága, ami ezt indokolná.

### **(6.4) Hogyan tud együtt élni betegségeivel?**

A kérdést tágan kell értelmezni, célja az, hogy kiderüljön, hogy az igénylő egészségi állapota akadályozza-e őt mindennapi életvitelében, és ha igen, milyen támogatásra lehet szüksége, anyagi, tárgyi szempontból, vagy szolgáltatás terén. Az egészségi állapot esetleg akadályozhatja az igénylőt a munkavállalásban, ez esetben kérdés, hogy milyen munkára alkalmas, milyen területre kell irányítani, munkaerő-piaci felkészítéssel képes lehet-e a munkavállalásra. Bár az egészségügyi szolgáltatások kívül esnek a szociális ellátórendszer látókörén, gyakran szükséges az igénybe vevők menedzselése az egészségügyi rendszerben is. Az egészség és betegség megkülönböztetése szubjektív, a diagnózis felvételénél az a fontos, hogy az igénylő hogyan értékeli saját helyzetét. A diagnózis feltárásában az egyén viszonya az adott állapothoz kérdéskörét kell bemutatni, ez határozza meg a diagnózis tartalmát.

Fontos annak tisztázása, hogy az egészségügyi problémára nyújtott kezelés megfelelő-e, mert ezáltal lehetséges, hogy a probléma nem befolyásolja az életvitelt, és így ezen okból, e területen nincs szükséges segítségre, támogatásra.

#### **(6.5) Betegségek a családban (alkohol-, gyógyszer-, drogfüggőség, játékszenvedély, pszichiátriai betegség, öngyilkosság)**

A családban lévő betegségek megjelölése, amelyekkel kapcsolatosan az igénylőnek teendői vannak, és így indokolt az ebben való támogatása, lehetséges szolgáltatások ajánlása.

#### **(6.6) Van-e olyan családtag, aki folyamatos kezelést/gondozást igényel?”**

Itt kell bemutatni, hogy az igénylő családtagjai között van-e olyan családtag, aki gondozásában, támogatásában az igénylő játszik fontos szerepet, rá hárul a támogatás, s ez számára nehézséget okoz, akadályozza őt a mindennapi életvitelében, esetleg számára terhet jelent. Ennél a kérdésnél kell kifejezni az igénylő által nevelt kiskorú fogyatékos, vagy tartós beteg gyermekkel kapcsolatos teendőket, illetőleg hogy a szülő képessége kiterjed-e arra, hogy a kezelendő problémát megoldja. Ha ebben segítségre van szüksége, melyik területen és milyen támogatásra van szüksége a családnak.

### **7. A mindennapi életvitel, a képességek hiányából adódó problémák kérdéssorok**

#### **(7) Vannak-e problémái a mindennapi életvitelben, a képességek hiányából adódóan?**

A következő kérdések célja annak felmérése, hogy akadnak-e olyan képességbeli vagy kompetencia hiányok, nehézségek, melyek külső segítséget, beavatkozást igényelnek.

A fenti kérdéshez kapcsolódóan az esetmenedzsernek célszerű felvázolnia, felsorolnia a problémát jelentő területeket az igénylő számára annak érdekében, hogy tisztában legyen

azzal, milyen képességekre is gondoljon itt pontosan, mielőtt választ adna. Ha a kérdésre igen a válasz, akkor az alábbi kérdéssor mentén a segítség mértéke alapján kell feltérképezni a képességeket és a szükséges segítség szintjét.

**(7.1) Vannak-e problémái az otthoni mindennapi teendőkkel? (étkezés, tisztálkodás, mozgás, közlekedés, öltözködés, háztartásvezetés)**

A kérdés az otthoni mindennapi teendők önálló elvégzésének képességére vonatkozik, amelyek jellemzését az egyes részterületek vonatkozásában a következők alapján érdemes átgondolni:

Az étkezés tevékenység vizsgálatának célja megállapítani, hogy az egyén az étkezés folyamatának szakaszaiban mennyire önálló, illetve adott szakaszokban szükséges-e számára segítség (tárgyi vagy személyi). A folyamat része az étel kiválasztása, beszerzése, elkészítése, elfogyasztása és az azt követő higiénés tevékenységek. Szükséges itt figyelembe venni, hogy ha az igénylő az evőeszközök tisztítására azért nem képes, mert lakásának fizikai adottságai nem teszik lehetővé a mosogatást (például nincs mosogató a konyhában; nincs meleg víz a házban; nem tud vizet melegíteni a mosogathoz, mert a vízmelegítéshez használatos edény túl nagy és nem tudja megemelni).

A tisztálkodás tevékenység vizsgálatának célja megállapítani, hogy az egyén a tisztálkodás folyamatának szakaszaiban mennyire önálló. Szükségleteit felméri-e, s ha igen, az egyes tevékenységek elvégzésében tárgyi vagy személyi segítség szükséges-e. Például az igénylő szükségleteit felismeri, bizonyos feladatokhoz segítséget igényel, ha az egyén a tisztálkodást rendszeres időközönként, önként, saját maga végzi, de lakásának fizikai adottságai nem teszik lehetővé a tisztálkodást (nincs folyóvíz a házban; nincs fürdőszoba a házban; nincs meleg víz a házban; melegíteni kell a vizet a tisztálkodáshoz, vagy segítségre szorul a tisztálkodó eszközök beszerzésében). Lehetséges, hogy a gondozói figyelem a tisztálkodás folyamata alatt nem szükséges. Előfordulhat, hogy az igénylő nem ismeri fel szükségleteit, tisztálkodni önállóan nem képes, ha például mentális állapota miatt nem képes ennek a szükségletnek a felismerésére, vagy nem képes önmaga elvégezni a tisztálkodás folyamatát (végtagbénulás, stb.)

A mozgás funkció vizsgálatának célja megállapítani, hogy az egyén képes-e a helyzetváltoztatásra önállóan, segédeszköz adekvát használatával, vagy személyi segítséssel. Fontos, hogy a segítségre milyen gyakran, mely napszakokban van szükség, és az természetes erőforrás megléte mellett az elvégezhető-e. A közlekedési képesség vizsgálata során azt kell megállapítani, hogy önállóan vagy segítséggel tud-e közlekedni a lakáson belül, illetve lakáson kívül az igénylő. Szükséges kitérni arra, hogy segédeszközt használ-e akár a

lakáson kívüli, akár azon belüli közlekedés során (rámpa, bot, korlát, kapaszkodó, járókeret, kerekesszék, stb.).

Az öltözködéssel kapcsolatban arra kell kitérni, hogy az egyén öltözködése mennyire önálló. Képes-e a napszaknak és az évszaknak megfelelő öltözet kiválasztására, s annak fellevételére.

A háztartás vezetésével kapcsolatban arra kell kitérni, hogy a bevásárlás, lakásban végzett tevékenység vonatkozásában a teendőket képes-e az igénylő elvégezni. A tevékenység sorozatában részben, egészben szorul-e segítségre, és amennyiben igen, fizikai-, döntési, és/vagy készségbeli szintű akadályozottság áll fenn.

### **(7.2) Vannak-e problémái az időbeosztással, napirend kialakítással, aktív-passzív pihenéssel?**

Az aktív pihenés körébe tartoznak azok az általában mozgással járó tevékenységek, melyek a pihenést, szórakozást szolgálják, mint például a sportolás, kirándulás, biciklizés, stb. Ide tartoznak ugyanakkor azok az elfoglaltságok is, melyhez szükséges az ügyfél aktivitása és a tevékenység számára a kikapcsolódást, pihenést szolgálja, így például a barátokkal, rokonokkal való találkozás, közösségi együttlét, stb.

A passzív pihenés esetében az egyén célja szintén a pihenés, azonban ez nyugalomban, mozgás nélkül történik. Ilyen lehet az alvás, az olvasás, TV nézés, stb.

Szükséges bemutatni, ha az időbeosztás, napirend kialakításával vannak problémák (nem adott napszaknak megfelelően végez tevékenységeket az igénylő), az idővel kapcsolatosan nehézségei vannak annak beosztásában, az időtartam megítélésében, aminek következtében egy adott tevékenységsorozatot nem tud akadályok nélkül kivitelezni.

### **(7.3) Vannak-e problémái a hivatalos ügyek kezelésében? (megértés, elintézés)**

A hivatalos ügyek megértésével kapcsolatos kérdésnél a diagnózist készítő azt vizsgálja, hogy az ügyfél ismeri-e a mindennapi életben előforduló hivatalos eljárások rendszerét, tudja-e, hogy melyik szervezetnél, hivatalnál kell elintézni az alapvető ügyeket (pl. a személyi igazolvánnyal, jogosítvánnyal, munkanélküli ellátással, közgyógyellátással kapcsolatos ügyek), mennyire látja át, hol és hogyan szerezhet információt egy-egy ügy elintézéséhez. Fontos megjegyezni, hogy itt sincsenek egzakt kategóriák, azonban a diagnózis készítés során a beszélgetésből felmérhető, mennyire okoz az ügyfélnek problémát e rendszer átlátása.

A hivatalos ügyek intézése egy olyan képesség, melynek keretében az ügyfél képes az érdekeit képviselni, a hivatalos eljárások lépéseit megtenni, az azokhoz szükséges feladatokat elvégezni.

## **8. A kommunikációval kapcsolatos kérdéssorok**

A kommunikációs blokk (8.1-8.3) lényege annak felmérése, hogy az ügyfél képes-e magát kifejezni, akadnak-e problémák a beszédével, érzi-e úgy, hogy az érzéseit nem tudja jól megfogalmazni. Megért-e egyszerű, alapszavakból álló szövegeket (pl. pár soros hirdetések, újságcikkek, mesék, történetek, stb.), vagy esetleg a bonyolult, hivatalos, idegen szavakat, szakkifejezéseket alkalmazó szövegeket is megérti. Fontos felmérni azt is, mennyire képes ilyen szövegeket készíteni, okoz-e gondot egy baráti levél, e-mail megírása, vagy esetleg egy bonyolultabb hivatalos levél, kérelem, hosszabb szöveg elkészítése. Mindhárom alkérdésnél a kiválasztást rövid szöveges indoklással szükséges kiegészíteni.

## **9. Vannak-e problémái kapcsolatainak fenntartásában?**

A kérdéssorozat (9.1-9.5) a személyes kapcsolatok területét járja végig. A diagnózis felvétele során arra kell rálátnia az esetmenedzsernek az igénylővel közösen, hogy az igénylő személyes kapcsolataiban vannak-e akadályok, azok kialakításában, fenntartásában, hatékony, békés megőrzésében vannak-e gondjai. A kérdések az igénylő képességeire kérdeznak rá, arra, hogy ő ezeket a kapcsolatokat (család, gyermekek, szűkebb környezet, baráti kapcsolatok, partnerkapcsolat) milyen módon, milyen sikerrel tudja vinni, segítségre, fejlesztésre saját magában fogalmaz-e meg igényt. Természetesen, amennyiben nem fogalmaz meg az igénylő problémát, akkor a következő, részletező kérdésekre nem szükséges külön kitérni.

## **10-11. Munkaerőpiaci státusszal kapcsolatos kérdéssor**

### **(10.) Munkaerőpiaci státusza**

A munkával, foglalkozással kapcsolatos kérdések között az első a munkaerőpiaci státuszra kérdez rá, mivel a szociális szolgáltatások igénybevételéhez, az azokra vonatkozó szükséglet magállapításához elengedhetetlen ezen információk ismerete.

Aktív korúnak minősül a Sztv. szerint a 18. életévét betöltött, de a rá irányadó nyugdíjkorhatárt be nem töltött, és - egészségügyi vagy más probléma hiányában – munkaképes személy. A részben aktív kategóriába sorolhatók a megváltozott munkaképességű személyek, akiknek az egészségi állapota 60%-os vagy annál kisebb mértékű a rehabilitációs hatóság komplex minősítése szerint, továbbá ebbe a kategóriába

tartoznak a fogyatékos személyek is, amennyiben szociális foglalkoztatás keretében dolgoznak.

Az inaktív kategóriába a tanulmányokat folytató fiatal felnőttek és az időskorúak tartoznak. Figyelem! A munkanélküli, de aktív korú személyeket az aktív kategóriába kell sorolni. Az egyéb kategóriába lehet feltüntetni például az aktív korú, de a gyermekek ellátása miatt munkát nem végző, különböző gyermekgondozáshoz kapcsolódó ellátásban (CSED, GYED, GYES, GYET) részesülő személyeket, vagy a hozzátartozóját otthon gondozó ápolási díjban vagy GYOD-ban részesülő személyt. Amennyiben ez a jelenlegi inaktív időszak tartama időben korlátozott, úgy a megszűnés várható időpontjára, és az okra is rá kell kérdezni.

#### **(10.1) Munkaképesség-csökkenésre vonatkozó információk:**

A megállapított munkaképesség csökkenést orvosi papírral szükséges igazolni. Ebben az esetben fel kell tüntetni annak mértékét, időbeli hatályát, a foglalkoztathatósági korlátozásokat.

Ha a státusz igazolás hiányában csak az ügyfél elmondása alapján kerül rögzítésre, úgy azt jelezni szükséges.

#### **(11.) Végez-e jelenleg valamilyen munkát, dolgozik-e?**

E kérdésnél nem csak a hivatalos, bejelentett munkavégzést kell jelölni, hanem a bejelentés nélküli, de jövedelemszerzést eredményező munkavégzésre is rá kell kérdezni. Ide tartozik a közfoglalkoztatás és az alkalmi munkavállalás is.

#### **(11.1) Fenyegeti-e munkájának elvesztése?**

Csak abban az esetben szükséges megválaszolni a kérdést, amennyiben az igénylő konkrét okot tud mondani (pl. határozott idő lejár, felmondás alatt áll, munkáltató megszűnése várható, passzív állományba kerül), ekkor az ok rövid ismertetése mellett, a munka megszűnésének várható időpontjára is ki kell térni.

#### **(11.2) Kormányhivatal Foglalkoztatási Főosztályával van-e kapcsolata?**

Fontos információt jelent, hogy amennyiben az igénylő jelenleg nem dolgozik, kapcsolatban áll-e a területileg illetékes kormányhivatal foglalkoztatási főosztályával, azaz álláskeresőként nyilvántartásba vették-e, közfoglalkoztatásban részt vesz-e.

#### **(11.3) Munkatapasztalat**

E kérdésnél fontos lehet, hogy a munkában töltött évekből az igénylő milyen arányban állt szakképesítésének megfelelő munkaviszonyban.

„Egyéb” munkatapasztalat pl. ha szívességi lakáshasználóként, háztartási mindenesként vagy hajléktalanként a szállásért cserébe munkát végez.

#### **(11.4) Vesztette-e el munkahelyét?**

Ha az e kérdésnél felsorolt okok közül több is előfordult, valamennyit fel kell tüntetni. Fontos lehet az is, hogy van-e olyan ok, ami több ízben is vezetett az igénylő munkájának elvesztéséhez. Mindig rövid szöveges indoklással kell a kategóriákba besorolást alátámasztani, összegezni.

#### **(11.5) Jelent-e problémát a munkavállalás?**

A kérdést a témával kapcsolatos általános beszélgetés alapján és nem konkrétan feltett kérdések formájában célszerű megválaszolni. A beszélgetésből az általános válaszokat (nincs munka, nem vesznek fel, mert...) ki kell szűrni, és azokra a jellemzőkre kell figyelni, amelyeknél segítséggel változást lehet elérni.

Ide kell azokat az információkat is beírni, amit az ügyfél a munkavállalással kapcsolatban problémaként jelez pl. egészségügyi, életkori, közlekedési stb.

### **12. Hogyan kezeli a krízishelyzeteket?**

E kérdésnél azt kell bemutatni, hogy az igénylő volt-e már krízishelyzetben; a krízishelyzetekre önmaga által, vagy tanult technikák segítségével kifejlesztett-e megoldási eszközöket. Ezek a használt technikák eredményesek-e, nem okoznak-e további nehézségeket, meg van-e határozva, hogy krízishelyzetben ki milyen segítséget ad számára (pl.: telefonál a legközelebbi szomszédnak, aki képes és tud is neki segíteni; van hová mennie, ha krízishelyzet lép elő; képes használni olyan megnyugtató technikákat, amelyekkel döntését segítheti, stb.).

### **13. Észlelt-e a környezetétől olyan jelzést, hogy problémái lehetnek?**

A kérdés a 9. kérdéscsoportéhoz hasonlóan a személyes kapcsolatokkal van összefüggésben, csak a másik oldalról közelít, hiszen elképzelhető, hogy a 9. kérdéscsoportnál a képességek oldaláról nincs szükséglet megfogalmazva, azonban a külső kapcsolatok alapján mások visszajelzéseiből mégis azt érezheti az igénylő, hogy problémái, nehézségei vannak. Itt arra kell rálátnia az esetmenedzsernek az igénylővel közösen, hogy az igénylő környezetéből jövő reakciók utalnak-e arra, hogy mindennapi életvitelével nehézségek vannak. Cél, hogy kiderüljön vannak-e ilyen jelzések a terhelhetőségére, a kommunikációjára, a cselekedeteire, a

nehézségeire, amelyekre az igénylő magára nézve más választ ad, mint amit a környezete visszajelez.

(Például: „mindent képes vagyok egyedül elvégezni, a környezetem azt jelzi vissza, hogy nem tudom a nehéz tárgyakat balesetmentesen emelni; Képes vagyok kontrollt tartani, a környezetem azt jelzi vissza, hogy ha dühös vagyok, a helyzethez képest aránytalan magatartást mutatok”).

#### **(14.) Vannak-e nehézségei az alacsony jövedelméből adódóan?**

Ez a kérdés hivatott azoknak a jövedelemhiányból eredő problémák rögzítésére, melyeket a többi kérdésnél nem lehetett feltüntetni. Itt lehet kitérni minden olyan problémára, melyet az alacsony/nem elegendő jövedelem okoz (pl. napi megélhetési gondok, élelmezési-ruházkodási hiányhelyzet, gyermek ellátását akadályozó hiány, rezsihátralék, kölcsönhátralék, eladósodás, lakhatási bizonytalanság jövedelemhiány miatt, munkavállalást akadályozó közlekedési költségvállalás nehézsége, gyógyszerkiváltás jövedelmi akadálya, stb).

#### **Záró kérdések:**

- **Jelenleg milyen szociális szolgáltatásokat vesz igénybe?**

Itt röviden be kell mutatni, hogy az igénylő milyen szociális, gyermekjóléti szolgáltatásokban részesül jelenleg, azokat hol veszi igénybe, továbbá javasolt kitérni arra, hogy azok mennyire hatékonyak problémái kezelésében, szükségesnek mutatkozik-e a szolgáltatásokon változtatni, kiegészíteni vagy bővíteni azok körét.

Szöveges kifejtéssel kell részletezni a szolgáltatásokat/szolgáltatókat és szolgáltatási fajtákat/elemeket. A szolgáltatások felsorolásánál az Sztv. és a Gyvt. által szabályozott valamennyi szolgáltatást figyelembe kell venni.

- **Mutatkozik-e szükséglet a szociális szolgáltatások körébe nem tartozó szolgáltatásra?**

Itt kell összesíteni és bemutatni az igénylő diagnózisban feltárt szükségleteire segítséget nyújtó alternatív szolgáltatásokra (pl. civil, egyházi), vagy a nem szociális ágazathoz tartozó ellátásokra, mint pl. az oktatásügyi, foglalkoztatásügyi, egészségügyi.

- **A felmérés összegzése:**

Itt kell összefoglalni az igénylő által elmondottakat, az igénylő körülményeit, problémáit, az általa megfogalmazott segítségre vonatkozó igényét, és az

esetmenedzser által levont következtetéseket. A szociális szükségletekre vonatkozó szakmai javaslatokat szövegesen ebben a pontban lehet kifejteni, indokolni, alátámasztani.

Ez az összefoglalás szolgál a diagnózis adatlapokon rögzített valamennyi, a feltárt és megoldásra váró problémákkal összefüggő jellemzőknek, információknak, adatoknak a rövid, lényegre fókuszáló rögzítésére.

## **Gyermekek helyzetével kapcsolatos kérdéssor**

Ezeket a kérdéseket csak abban az esetben kell feltenni, ha a családban élő gyermeket a diagnózis felvétele során észlelt problémakör olyan módon érinti, hogy a gyermek a szolgáltatásnyújtásnak részese lesz.

### **1. A gyermek életkörülményei**

Az életkörülmény leírása alatt értendők a gyermek otthoni körülményeinek, a családtagjaival való kapcsolatrendszerének, valamint az otthonában rendelkezésre álló anyagi-tárgyi feltételeknek a bemutatása. Ennél a kérdéscsoportnál szükséges kifejteni a gyermek családban elfoglalt helyét, a szülőkkel-testvérekkel, illetve más rokonaival való kapcsolatainak leírását, és az ezekkel kapcsolatosan felmerülő esetleges problémákat.

#### **(1.1) A gyermek családban elfoglalt helye, családtagjaival való kapcsolata**

Ennél a kérdésnél annak leírására van szükség, hogy a gyermek a családjában milyen helyet foglal el, valamint hogy a gyermek szempontjából milyenek a családon belüli kötődések, valamint a kapcsolatok minősége.

#### **(1.2) Miként tudja biztosítani a gyermek számára az otthonában az alapvető szükségletek kielégítését (pl. étel-miszer, ruházat, tanszerek, pelenka)**

A kérdés a család gyermekneveléssel kapcsolatos anyagi körülményeinek körbejárását célozza: tudja-e a család biztosítani a gyermek számára azokat az alapvető szükségleteket, amelyek a gyermek ellátásához szükségesek, képes-e megfelelő mennyiségű és minőségű étel-miszert, ruházatot, valamint olyan életkörülményeket biztosítani, amelyek a gyermek egészséges fejlődéséhez elengedhetetlenek.

### **2. A gyermek nevelési intézményben/szolgáltatónál elfoglalt helye**

E kérdést nem zárt kérdésként kell kezelni, nem csak arra várunk választ, hogy jár-e rendszeresen valamilyen napközbeni ellátást nyújtó vagy köznevelési intézménybe a gyermek, és ha nem jár, ennek mi az oka, hanem hogy milyen rendszerben és milyen intézménytípust/szolgáltatást vesz igénybe, és ez megfelel-e a szükségleteinek, illetve az ő vagy családja elvárásainak. A kérdéscsoport mindazon szolgáltatási formákat érinti, amelyek a gyermek napközbeni ellátását valamilyen gondozási vagy nevelési funkcióval kiegészítve végzik (pl. bölcsőde, Biztos Kezdet Gyermekház, tanoda, alap-, középfokú vagy felnőttképzési köznevelési intézmények). Itt kell kitérni arra, milyen az iskolai helyzete a gyermeknek, milyen osztályba jár, fontos, hogy az biztosítja-e megfelelő fejlesztését, a gyermek helyzete elfogadható-e számára és a szülei számára. Itt felmerülő problémák például szegregáció-integráció, van-e megfelelő fejlesztési lehetőség, stb.

A kérdéscsoport felvétele során arra is ki kell térni, hogy ha nem tanköteles, de nincs a képességeinek megfelelő iskolai végzettsége, annak mi az oka, illetve ha tanköteles a gyermek és nem jár iskolába, történt-e hatósági intézkedés.

### **(2.2.) Okoz-e nehézséget a nevelési- és tankötelezettség teljesítése?**

Amennyiben a kérdésre igenlő válasz érkezik, elsősorban a probléma okainak minél teljesebb körű feltérképezése a felvételi szakértő feladata. Ez esetben arra kell választ keresni, hogy a nevelési- és tankötelezettség teljesítése milyen nehézségekbe ütközik, és a család e téren való segítése milyen irányt kell, vegyen a továbbiakban. Miután ez gyakran összetett probléma, az esetet vivő családsegítő kollégának nagy segítséget jelenthet az ehhez vezető okok és összefüggéseik minél pontosabb beazonosítása. Az intézménybe/szolgáltatóhoz való eljutás tekintetében a rendelkezésre állás mellett az intézmény megközelítése is lényeges, ki kell térni arra, hogy jut el a gyermek az adott helyre, és megközelítéshez szükséges idő vagy a körülmények okoznak-e valamilyen problémát. Sok gyermek azért nem tud iskolába járni, mert pl. fűtetlen házból indul, nincs aszfalt – esőben sáros lesz és úgy nem engedik be, stb. Ezekben az esetekben fontos teendője lesz az esetet vivő szociális munkásnak.

### **(2.3) Amennyiben érintett, mi a lemorzsolódás oka?**

A kérdés vizsgálatánál lényeges nem csupán a lemorzsolódáshoz vezető okok, hanem az összefüggések feltérképezése is, és annak vizsgálata, hogy van-e, illetőleg milyen lehetőség van az iskolarendszerbe való visszakerülésre és a tanulmányok folytatására.

### **(2.5) Szegregált intézménybe, óvodai csoportba/osztályba jár-e?**

A diagnózis a szegregáció kérdéskörén belül, elsősorban arra kíván rákérdezni, hogy a gyermek oktatása/óvodai nevelése pedagógiai célok elérése, kisebbségi oktatás vagy lakóhelyi

szegregáció miatt elkülönítve valósul-e meg, és amennyiben igen, megfelelő-e az intézmény a szülő és a gyermek számára.

**(2.8.) Igénybe vesz-e Biztos Kezdet Gyermekházat, Tanodát vagy gyermekek napközbeni ellátását, különös tekintettel a bölcsődei ellátásra?**

A kérdés megválaszolása nem csupán az igénybevétel tényét kell, hogy tartalmazza, hanem az igénybevétel módjának leírását is (pl. rendszeresség, gyakoriság). Nemleges válasz esetén, amennyiben a gyermek életkorából és élethelyzetéből adódóan a szolgáltatások igénybevétele indokolt lenne, a további esetkezelési irányok meghatározása érdekében fontos annak feltérképezése, hogy az igénybevétel milyen okból hiúsul meg.

**3. A gyermek fejlettségi állapotának leírása**

E témánál annak kell kiderülnie, hogy a gyermek mentális fejlettsége megfelel-e a korának illetve az egyéni képességeinek, illetőleg probléma esetén vizsgálta-e szakértői bizottság, mit állapítottak meg, és a képzése/ellátása ennek megfelelő-e. Ha nincs szakértői diagnózis, de a gyermek iskolai problémái alapján felmerül annak a lehetősége, hogy speciális ellátásra van szüksége, azt is le kell írni, mert a szolgálat munkatársai ennek alapján tudnak tovább dolgozni a családdal. Mivel a mentális fejlettség része az általános mentális állapot felmérése is, így ennek leírása szintén a kérdéscsoport részét képezi.

**(3.1) A gyermek életkorának és/vagy képességeinek megfelelő-e a fejlődési íve, különös tekintettel az iskolai előmenetére?**

A kérdés feltevésekor arra keressük a választ, hogy a gyermek egyéni fejlettsége az életkorának és a képességeinek megfelelő-e, illetőleg volt-e benne korábban valamilyen törés, ami befolyásolhatja a jelenlegi szükségleteit. Amennyiben a gyermek fejlettségi szintje az életkorának megfelelő, az iskolai előmenetele azonban ezzel ellentétesen alakul, fontos megvizsgálni azokat az okokat, amelyek a problémát előidézik.

**(3.2) Van-e speciális szükséglete vagy egyéb problémája a készségfejlesztés, tanulás vagy magatartás terén? Részesül-e ennek megfelelő ellátásban? Ha nem, mi az oka?**

A későbbi esetkezelés szempontjából meghatározó annak a feltérképezése, hogy a gyermek részesül-e a szükségleteinek megfelelő ellátásban, és amennyiben nem, mi az ellátás megghiúsulásának oka, és mit kell tennie az esetet vivő szociális munkásnak annak érdekében, hogy a gyermek a szükséges szolgáltatásokhoz/fejlesztésekhez hozzáférjen.

**(3.3) Milyen a gyermek mentális állapota, közérzete, a közösségben elfoglalt helye?**

Gyermekkorú kliens esetén különösen fontos mindazoknak a tényezőknek a felmérése, amelyek a mentális állapotot befolyásolják, jellegükből fakadóan azonban nagyon érzékeny területet érintenek. A gyermekek közösségbeli marginalizációja, az esetleges iskolai zaklatások többségében rejtve zajlanak, hatásuk azonban többnyire az egész életükre kiterjed. Amennyiben a diagnózis felvétele során felmerül annak lehetősége, hogy az igénybevevő gyermekkorú kliens mentális állapotával, közérzetével kapcsolatban problémák merülnek fel, ennek kezelése, a szükséges szolgáltatások/szolgáltatók bevonása a további munka során elengedhetetlen (pl. gyermekpszichológus, iskolapszichológus, iskolai- óvodai szociális segítő, közösségi szociális munka, különböző segítő csoportok). A gyermek pszichés állapotából fontos következtetéseket lehet levonni a család egészének működéséről, esetleges diszfunkcióiról.

#### **4. A gyermek kapcsolatai**

Fontos a gyermek viszonyrendszerének körüljárása, milyen a kapcsolati hálója, mennyire elfogadott a környezetében élő gyermekek, illetve a felnőttek számára, ő és családja mennyire fogadják el a környezetet. Ha a gyermeknek konfliktusos kapcsolatai vannak, ennek az okait kell feltárni a család szempontjából. A későbbiek során a másik oldalt is meg kell kérdezni, de a szükséglet felmérésénél egyelőre az a fontos, hogy ők mit élnek meg. A kapcsolatrendszer vizsgálatának része a preferált szabadidős tevékenységek feltérképezése, ami nem csupán a problémák beazonosítása szempontjából fontos, hanem abban is segítséget nyújt a családsegítő kollégának, hogy szükség esetén milyen típusú csoportba tudja bevonni a gyermeket.

##### **(4.1) A gyermek felnőttekkel való kapcsolatainak bemutatása**

A gyermek szempontjából fontos annak megvizsgálása, hogy a környezetében lévő felnőttekkel (pl. szomszédok, család barátai, pedagógusok) milyen kapcsolatban van, kik számítanak tekintélyszemélynek, illetve mennyire fogadják el őt, és ő mennyire fogadja el a környezetében élő felnőtteket. Az ezzel kapcsolatos problémák megjelölése fontos jelzés az esetet vivő szociális munkásnak a további esetvitel szempontjából, hiszen ezzel összefüggésben szükség lehet a szociális munka valamely formájára.

##### **(4.2) A gyermek kortárskapcsolatainak bemutatása**

A gyermekek szocializációja szempontjából a kiskamasz kortól kezdődően a kortárskapcsolatoknak rendkívül nagy fontossága van, így az ezzel kapcsolatos problémák észlelése, és ezek kezelése is kiemelt fontossággal bír. Amennyiben a kortársakkal való kapcsolatok konfliktusosak vagy egyáltalán nem jelennek meg, az esetvitel során mindenképp

szükséges ennek körüljárása, és a probléma kezelése érdekében a megfelelő szolgáltatás megkeresése (pl. csoportmunka, mentálhigiénés segítségnyújtás, pszichológus).

**(4.3) Ha van konfliktusa a köznevelési intézményben vagy azon kívül, ennek mi az oka?**

A kérdés a gyermek esetleges konfliktusos viszonyaira irányul, és az ezek mögötti okok, és megoldási lehetőségeik tisztázására.

**(4.5) Szabadidős tevékenységek bemutatása**

Ennél a pontnál azt kell körüljárni, hogy a gyermek szabadidejének eltöltése hasznosan történik-e, illetve hogy a szülők mennyire rendelkeznek valós információkról a gyermekük szabadidejét illetően. A szabadidő eltöltésének fontos része annak a felmérése, hogy azokkal a személyekkel, akikkel a gyermek a szabadidejét tölti, milyen minőségű kapcsolatot tart fenn.

**5. A gyermek egészségi állapota**

A betegségek, egészségügyi problémák feltérképezése családban élő gyermek szempontjából a felnőtt családtagnál nagyobb jelentőséggel bír, hiszen a gyermek korából fakadóan nem képes önmaga ellátására, így ennek terhe a szülőre hárul, és a szükséges egészségügyi szolgáltatások elérése vagy a problémák kezelése érdekében a családsegítő kolléga szerepe is fontos lehet. Amennyiben a gyermeknek egészségügyi problémái vannak, nem csak a szakvéleménnyel alátámasztott problémák leírására van szükség, épp olyan fontossággal bír a nem diagnosztizált, de a szülő szerint vélelmezhetően jelen lévő egészségügyi problémák leírása is, hiszen a családsegítőnek megoldandó feladatot jelent a diagnosztizálás megszervezése. Fontos, hogy a diagnózis térjen ki a kliens egészségügyi intézményrendszerrel való kapcsolatára, annak jellemzésére, és az esetleges elakadások megjelölésére.

**(5.4) A gyermek higiénéje biztosított-e, milyen az egészségét befolyásoló tényezők vannak jelen a családban, illetve a családon kívül?**

Ennél a kérdésnél a gyermek otthoni és környezeti higiénájának a körüljárása a feladat. Fontos megvizsgálni, hogy a gyermek otthonában rendelkezésre állnak-e azok a feltételek, amelyekkel a megfelelő higiénés viszonyok biztosításra kerülnek (pl. van-e fürdőszoba, szellőztetés, takarítás megoldott-e), vagy vannak-e olyan egészségkárosító tényezők a gyermek környezetében, amelyekkel kapcsolatban a családsegítő kollégának segítő munkát kell végeznie, vagy valamilyen szolgáltatásba való bevonás szükséges (pl. szenvedélybetegségek, egészségtelen életmód).

## Értékelő adatlap

Az adatlap utolsó oldalának célja, hogy a szociális diagnózis során megállapított szükségleteket a szociális diagnózist elkészítő szakember összegezze. Fontos, hogy a felmérés során elhangzottak összegzésével meghatározhassa azokat a szociális szolgáltatásokat, valamint a szociális szolgáltatási rendszeren kívüli szolgáltatásokat (pl. egészségügyi ellátás, munkaerőpiaci szolgáltatás,...), amelyek az adott probléma megoldásához alkalmazhatóak/szükségesek. Erre szolgál az adatlap Értékelő oldala.

Az „A” oszlopban kell feltüntetni azokat a problémákat, amelyek elhangzottak és úgy ítéljük meg, hogy annak kezelése szükséges. A problémák kiválasztása főcsoportokba sorolt problémalistából történik.

Lehetnek ugyanakkor olyan problémák, amelyek megoldása fontos, de ehhez nem szükséges szolgáltatást igénybe venni. Ilyen lehet például, ha az a családtagok, rokonok bevonásával megoldhatók. Ilyenkor a problémát (hiszen az létező) feltüntetjük, viszont a „B” oszlopban jelezhetjük, hogy nincs szükség szolgáltatásra. Ez azért fontos, hogy rögzítsük annak tényét, hogy tudatosan nem jelöltünk meg szolgáltatást, mert arra nincs szükség.

A „C” oszlopban a probléma megoldásához szükséges szociális szolgáltatások körébe tartozó szolgáltatásokat kell feltüntetni, a szolgáltatás típusát a legördülő menüből kell kiválasztani.

A „D” oszlopban olyan konkrét szociális szolgáltatásokat lehet megnevezni, amelyek a „C” oszlopban kiválasztott szolgáltatást konkretizálják pl. a család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásai körébe tartozó a tanácsadók által nyújtott szolgáltatás pl. jogi tanácsadás, vagy támogató szolgálat esetében személyi segítség és/vagy szállítás.

Az „E” oszlopban jelölni szükséges, hogy az adott probléma azonnali beavatkozást igényel-e.

Az „F” oszlopban szükséges bejelölni, hogy a jelzett szolgáltatás rendelkezésre áll-e a „G” oszlopban legördülő menüben jelzett területen: az adott településen, a járásban, a megyében, vagy országosan. Értelemszerűen, a kisebb kategóriától kell haladni a nagyobb felé, azaz, ha az igénylő lakcíme szerinti településen nem működik a szükséges szociális szolgáltatás, akkor azt kell vizsgálni, hogy az adott járásban elérhető-e. Ennek során arra kell figyelni, hogy az igénylő lakcímének megfelelő településre a szociális szolgáltatás ellátási területe kiterjed-e. Amennyiben nincs olyan szociális szolgáltatás, amelynek az ellátási területe kiterjed az igénylő lakcímének megfelelő településre, akkor ennek tényét egyértelműen jelölni szükséges az „F” oszlopban.

A „H” oszlopban azt kell feltüntetni, hogy a megnevezett szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál van-e kapacitás, amihez az esetmenedzsernek telefonon fel kell vennie a kapcsolatot az adott szolgáltatóval.

Az „I” oszlopnál azt a konkrét szolgáltatót szükséges beírni, akit kijánlottak, kapacitástól függetlenül. Amennyiben adott szükségletre javasolt szolgáltatásra több szolgáltató, intézmény is elérhető az adott területen, akkor a lehetséges szolgáltatókat, intézményeket szükséges feltüntetni. Ha az ügyfél képes önállóan intézni a kapcsolatfelvételt a szolgáltatókkal, akkor az esetmenedzser az ügyfél számára átadja a szolgáltatók, intézmények elérhetőségeit. Ez utóbbi esetben a „H” oszlop kitöltése nem szükséges.

A „J”-„K” oszlopoknál ugyanaz a feladat, mint korábban a „C”-„D” oszlopok esetében, de ide azokat a szolgáltatásokat kell beírni, melyek nem a szociális szolgáltatások körébe tartoznak (pl. „J” oszlop, járási hivatal foglalkoztatási osztálya, „K” oszlop munkaerőpiaci tanácsadás, stb.).

Az értékelő lapon úgy szükséges a problémákat felsorolni, hogy az a probléma megoldása szempontjából fontossági sorrendet jelentsen.

**Az értékelő lap legvégén lévő szöveges összefoglalás a teljes diagnózisban feltárt szükségletek és problémák összefoglalásához nyújt felületet, amit mindig részletesen szükséges kitölteni! Itt lehet a felsorolásból kiválasztott problémákat is pontosítani, kiegészíteni. Ugyancsak itt van mód a hiányzó vagy kapacitáshiány miatt nem elérhető szolgáltatások jellemzőinek kifejtésére.**

## **A felmérésben használt fogalmak jogszabályi definíciói**

- Egyedülálló: az a személy, aki hajadon, nőtlen, özvegy, elvált vagy házastársától külön él, kivéve, ha élettársa van (Szt. 4. § (1) bekezdés l) pont)
  
- Család: egy lakásban, vagy személyes gondoskodást nyújtó bentlakásos szociális, gyermekvédelmi intézményben együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező közeli hozzátartozók közössége (Szt. 4. § c) pont)
  
- Közeli hozzátartozó:
  - a) a házastárs, az élettárs,
  - b) a húszévesnél fiatalabb, önálló keresettel nem rendelkező; a huszonhárom évesnél fiatalabb, önálló keresettel nem rendelkező, nappali oktatás munkarendje szerint tanulmányokat folytató; a huszonöt évesnél fiatalabb, önálló keresettel nem rendelkező, felsőoktatási intézmény nappali tagozatán tanulmányokat folytató vér szerinti gyermek, örökbe fogadott gyermek, mostohagyermek és a Ptk. szerinti gyermekvédelmi nevelőszülő által e jogviszonya keretében nevelt gyermek kivételével a nevelt gyermek (a továbbiakban: nevelt gyermek),
  - c) korhatárra való tekintet nélkül a tartósan beteg, az autista, illetve a testi, érzékszervi, értelmi vagy beszéd fogyatékos vér szerinti, örökbe fogadott, mostoha-, illetve nevelt gyermek, amennyiben ez az állapot a gyermek 25. életévének betöltését megelőzően is fennállt (a továbbiakban: fogyatékos gyermek),
  - d) a 18. életévét be nem töltött gyermek vonatkozásában a vér szerinti és az örökbe fogadó szülő, a szülő házastársa vagy élettársa, valamint a *db*) vagy *dc*) alpontban meghatározott feltételeknek megfelelő testvér (Szt. 4. § (1) bekezdés d) pont)
  
- Egyedül élő: az a személy, aki egyszemélyes háztartásban lakik (Szt. 4. § (1) bekezdés e) pont)
  
- Háztartás: az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek közössége (Szt. 4. § f) pont)

- Cselekvőképes személy: minden ember cselekvőképes, akinek cselekvőképességét e törvény vagy a bíróság gondnokság alá helyezést elrendelő ítélete nem korlátozza. (Ptk. 2:8. § (1) bekezdés)
  
- Cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy: cselekvőképességében részlegesen korlátozott az a nagykorú, akit a bíróság ilyen hatállyal gondnokság alá helyezett. A bíróság cselekvőképességet részlegesen korlátozó gondnokság alá azt a nagykorút helyezi, akinek ügyei viteléhez szükséges belátási képessége - mentális zavara következtében - tartósan vagy időszakonként visszatérően nagymértékben csökkent, és emiatt - egyéni körülményeire, valamint családi és társadalmi kapcsolataira tekintettel - meghatározott ügycsoportban gondnokság alá helyezése indokolt. (Ptk. 2:19. § (1)-(2) bekezdés)
  
- Cselekvőképtelen személy: cselekvőképtelen az a nagykorú, akit a bíróság cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett. A bíróság cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alá azt a nagykorút helyezi, akinek az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége - mentális zavara következtében - tartósan, teljes körűen hiányzik, és emiatt - egyéni körülményeire, valamint családi és társadalmi kapcsolataira tekintettel - gondnokság alá helyezése indokolt. (Ptk. 2:21. § (1)-(2) bekezdés)
  
- Hajléktalan személy: aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti. (Szt. 4. § (3) bekezdés)
  
- 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 (a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § (1) bekezdés a) pont)
  
- Tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos személy:

- a) az a tizennyolc évesnél fiatalabb gyermek, aki a külön jogszabályban meghatározott betegsége, illetve fogyatékosága miatt állandó vagy fokozott felügyeletre, gondozásra szorul,
- b) az a tizennyolc évesnél idősebb személy, aki a tizennyolcadik életének 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 életének a betöltése előtt sem haladja meg az 50%-os mértéket, és ez az állapot legalább egy éve tart, vagy előreláthatólag legalább egy évig fennáll (a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 4. § f) pont)
- Segédeszköz: a fogyatékos személy fizikai vagy érzékszervi képessége részleges vagy teljes hiányának részleges vagy teljes pótlását szolgáló eszköz (szóló 1998. évi XXVI. törvény (4. § (1) bekezdés c) pont)
- Gazdaságilag aktív (a rendelkezésre álló munkaerő): az a személy, akik foglalkoztatott, vagy munkanélküliként jelen van a munkaerőpiacon (KSH módszertani leírás)
- Gazdaságilag nem aktív (inaktív): az a személy, aki nem dolgozik, illetve nincs rendszeres, jövedelmet biztosító munkája és nem is keres munkát, vagy keres, de nem tudna munkába állni. Ide tartoznak többek között a passzív munkanélküliek, akik szeretnének ugyan munkát, de kedvezőtlennek ítélve elhelyezkedési esélyeiket, meg sem kísérik az álláskeresést (KSH módszertani leírás)
- Megváltozott munkaképességű személy: akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű (a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 2. § (1) bekezdés)