

**A SZOCIÁLIS
SZOLGÁLTATÁSOKKAL
KAPCSOLATOS MINŐSÉGPOLITIKA
A MEGREFORMÁLT SZOCIÁLIS
TÖRVÉNYBEN**

Vitaanyag

**Összeállította a SZOLID Projekt Minőségbiztosítási Vegyes
Bizottsága anyagainak a felhasználásával**

Dr. Hegyesi Gábor

Budapest, 2004-01-16

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ	3
1. BEVEZETŐ	4
2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MŰKÖDTETÉSE	5
2.1. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTELMEZÉSE	5
2.2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK FŐBB SZEREPLŐI	5
2.3. JAVASLAT A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK PÁLYÁZATI ÚTON TÖRTÉNŐ MŰKÖDTETÉSÉRE	6
3. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA	8
3.1. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK FŐBB JELLEMZŐI	8
3.1.1. <i>A szociális szolgáltatások közszolgáltatások</i>	8
3.1.2. <i>A szociális szolgáltatások nonprofit szolgáltatások</i>	8
3.2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK FŐBB JELLEMZŐI	8
3.2.1. <i>A szociális szolgáltatás folyamata</i>	8
3.2.2. <i>A szociális szolgáltató megfelelősége</i>	9
3.2.3. <i>A szociális szolgáltatás minőségének értelmezése</i>	9
3.3. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÜGYI JOGI SZABÁLYOZÁSA.....	9
3.4. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERE	9
3.4.1. <i>A minőségbiztosítási rendszer célja</i>	9
3.4.2. <i>A minőségbiztosítási rendszer főbb jellemző</i>	10
4. JAVASLAT A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK TÖRVÉNYI SZABÁLYOZÁSÁRA	10
4.1. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERE KÖTELEZŐ LEGYEN!	10
4.1.1. <i>A minőségbiztosítási rendszer működtetésének kötelezettsége</i>	10
4.1.2. <i>A minőségbiztosítási rendszer szabad választásának joga</i>	10
4.1.3. <i>A minőségbiztosítási rendszerre vonatkozó módszertani ajánlás</i>	11
4.1.4. <i>A minőségbiztosítási rendszer kiépítésének és fejlesztésének támogatása</i>	11
4.2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER- FELÜGYELETE ..	11
4.2.1. <i>A szociális szolgáltatások felügyeleti szervének minőségbiztosítási felügyeleti tevékenysége</i>	11
4.2.2. <i>A minőségbiztosítási rendszer működtetésének előírása a szolgáltatási szerződésben</i>	11
4.2.3. <i>A minőségbiztosítási rendszer tanúsítása ne legyen kötelező!</i>	12
4.2.4. <i>A szolgáltató akkreditálása ne legyen kötelező!</i>	12
4.2.5. <i>A minőségbiztosítási rendszer akkreditálása kötelező legyen!</i>	12
5. ÖSSZEFOGLALÁS	12
6. AJÁNLÁSOK	13
IRODALOMJEGYZÉK	14
A Vegyes Bizottság munkatársainak írásos munkái	15
A Vegyes Bizottság munkájában részt vett további szakértők névsora.....	15

ELŐSZÓ

A SZOLID Projekt megindulása, 2003 nyara óta szakemberek egy csoportja komoly munkát végzett a szociális törvény megújításának érdekében. Ezen belül külön Vegyes Bizottság foglalkozott a minőségbiztosítás beemelésének lehetőségével az új törvény rendszerébe.

A munka eddig két fő részből állott.

Először megpróbáltuk összegyűjteni a minőségbiztosítással kapcsolatos eddigi szakmai tapasztalatokat. Ennek keretében egyrészt egy sor írás született olyan szakemberek tollából, akik aktív használói szinten ismerik ezeket a módszereket. (A teljes névsor és a művek címe a tanulmány végén olvasható). Ezek az írások gazdagon illusztrálják a szociális ellátás sokféle, összetett problematikáját, és bemutatják az elmúlt időben megjelent s lassan terjedő minőségfejlesztési modelleket. Másrészt voltak szakértők, akik hozzászólásaikkal, szóbeli kiegészítéseikkel járultak hozzá a szociális területen felhasználható minőségbiztosítással kapcsolatos ismeretek összegyűjtéséhez, elemzéséhez, értékeléséhez. (Természetesen, ők is szerepelnek a listán). Ezek az anyagok nagyon sokban hozzájárultak a majdani szervezeti szintet érintő szakmapolitikai megfontolások - javaslatok kiérleléséhez, a törvényben szabályozni javasolt kérdések meghatározásához.

Ezután indult meg a munka a jövőkép felvázolása érdekében. Ebben a fázisban egy írásbeli háttér tanulmány született, Dr. Veress Gábor egyetemi tanár: „A szociális szolgáltatások minőségbiztosítása” című dolgozata, amit szövegszerűen is jelentős mértékben felhasználtam a jelen javaslat megfogalmazása során. (Természetesen, az összes írás hozzáférhető az érdeklődők számára).

Köszönöm minden munkatársam erőfeszítését, s ugyanígy a többi munkacsoport és a minisztérium bedolgozó munkatársainak, és a projekt stábjának megkerülhetetlenül fontos szervező és szakmai munkáját.

1. Bevezető

A jelen tanulmány közvetlen célja, hogy a szociális törvény megújításához háttéranyagként értelmezze a szociális szolgáltatások minőségbiztosításának kérdéskörét, s ezen belül javaslatokat tegyen a Szociális, Családügyi és Szociális Minisztérium minőségügygel kapcsolatos szakmapolitikai koncepciójának magalapozásához és gyakorlati megvalósításához. Feltételeztük, hogy ez a minőségügyi koncepció harmonikusan illeszkedik az általános kormányzati-minőségügyi stratégiához, ami már figyelembe veszi az EU csatlakozással járó teendőket is, hiszen a megbízás maga kormány szintű. A szolgáltatói szintű minőség szabályozási rendszer végiggondolása azonban ennek a munkának az egyik feladata.

Alapul vettük „A szociális törvény megújítása – Júliusi tézisek” című munkaanyag alapvető megállapításait, annak érdekében, hogy értelmezhesük a szociális szolgáltatások minőségbiztosítását.

A következő megállapítások bírnak irányadó - meghatározó jelentőséggel javaslatunk kidolgozásában (bár végül nem mindegyik került az ajánlások közé):

- A minőségbiztosítás ellenőrzési rendszerének garantálnia kell a nyilvánosságot, az átláthatóságot, elsősorban az adminisztráció, az adatszolgáltatás révén.

- A minőségbiztosítás rendszerének újragondolása azon kell, hogy alapuljon, hogy a szolgáltatás mennyire ad adekvát választ az adott térség konkrét szociális problémáira., mégpedig dokumentálható módon, a megoldásokat életszerűen és objektíven értékelő módszertan alapján.

- A minőségbiztosításnak folyamatba épített és külső minőségbiztosítási módszerei is használandók.

- Szakmai protokollok, standardok kialakításával, azok betartásával biztosítható a megfelelő szolgáltatási minőség, a költséghatékonyság, az igények követhetősége. A tervezés, az esetek nyomon követése fontos eleme a minőségbiztosításnak

- Az alapvető minőségbiztosítási eszközök a következők:

- a szolgáltatások pontos definíciója, „specifikációja”
- a hozzáférés eljárásainak és elveinek pontos meghatározása,
- a szolgáltatók akkreditálása
- egyéni gondozási tervek kidolgozása
- az ellátás minőségi indikátorainak a kidolgozása
- monitoring rendszer kialakítása
- szakmai ellenőrzés
- tanácsadás a szolgáltatások fejlesztésére vonatkozóan (a módszertani központok által)

- A településeken folyó szolgáltatások ellenőrzését a városkörnyéki, kistérségi szakigazgatási szerv végezheti, az ő ellenőrzésüket a regionális szakigazgatási szervezet.

Hegyesi Gábor: A szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségpolitika a megformázott szociális törvényben

Készült a SZOLID Projekt megbízásából

- Az ellenőrzés alapja a pontos dokumentáció, adatszolgáltatás, a pénzügyi és szakmai teljesítések egymással összevethető könyvelése - és csak rendkívüli esetben a helyszíni ellenőrzés.

- A minőség-ellenőrzés alapelvei a következők:

- a fókuszban az ügyfél és a neki nyújtott szolgáltatás áll
- a szolgáltatás értékelése a már megállapított standardok szerint történik
- az ellenőrzés a rendszeresen gyűjtött, megbízható információkon, azok elemzésén alapul
- az ellenőrzési folyamat tervezésében a szolgáltatók, ügyfelek is részt vesznek
- az ellenőrzés konklúziót az ellenőrző szervezet visszacsatolja a szervezetnek.

2. A szociális szolgáltatások működtetése

2.1. A szociális szolgáltatások értelmezése

A szociális szolgáltatások minőségbiztosításának értelmezéséhez feltétlenül szükség van a szociális szolgáltatás fogalmának meghatározására. „A szociális törvény megújítása” c. munkaanyag által használt fogalmak a következők:

- szolgáltatás
- segélyezés, támogatás
- ellátások
- gondozás, gondoskodás, ápolás-gondozás.

Ez megfelel az 1993/III-as törvény koncepciójának, mi szerint a törvény rendelkezik mind a pénzügyi, mind pedig a személyes szolgáltatásokról, illetve a természetbeni juttatásokról. Nyilvánvaló, hogy a munkaanyagban szereplő – szolgáltatással kapcsolatos – fenti fogalmak igen sokféle tevékenységet takarnak. E tevékenységek együttesét nevezhetjük „szociális szolgáltatásnak”, de feltételezhető, hogy mind törvényalkotási, mind minőségbiztosítási szempontból célszerű ezen átfogó fogalom alcsoportokra bontása. Meg kell jegyeznünk azonban azt is, hogy a segélyezési-támogatási rendszer minőségbiztosítása a közigazgatás minőségfejlesztését is igénylő cél. Christian Engel azt írja a jelölt országok közigazgatásának minőségfejlesztéséről szóló összefoglaló művében Magyarországról (2003, 19. o.), hogy bár 2001/2002-re célul tűzték ki a CAF ((Common Assessment Framework, azaz (saját fordításban) az Egységes Értékelési Rendszer) bevezetését, de ez nem történt meg. Nincs tehát olyan egységes rendszer, amihez igazodni kellene, s ez előny, de hátrány ugyanakkor az a veszély, hogy ezzel szinte be van építve a rendszerbe annak rövid időn belül történő átalakításának a kényszere.

2.2. A szociális szolgáltatások főbb szereplői

A szociális szolgáltatások minőségbiztosításának értelmezéséhez meg kell határozni a szociális szolgáltatások főbb szereplőit, akik a javaslat szerint az alábbiak (ott, ahol lehetségesnek éreztem, igyekeztem azokat az oda illő megnevezéseket is

Hegyesi Gábor: A szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségpolitika a megformázott szociális törvényben

Készült a SZOLID Projekt megbízásából

használni, amelyek az eddigi anyagokban, vitákban elhangzottak, érzésem szerint nagyon hasonló értelemben):

- ***a szociális szolgáltatást igénybevevő szociális ügyfél***

- a szociális szolgáltatást nyújtó *önkormányzati, profit- és nonprofit szociális szolgáltató,*

- a szociális szolgáltatások pályázati rendszerét működtető és felügyelő *Regionális Szociális Szolgáltatások Szakfelügyelete* (ami megfeleltethető akár a Szociális Felügyeletnek, vagy a Szociális Hivatalnak, illetve a Jóléti Szervezetek Állami Felügyeletének, illetve a sokszor felmerült DEKO-nak.)

- a szociális szolgáltatásért *felelős szervezet* (pl. önkormányzat, vagy a Kistérségi Szociális Szolgálat, vagy valamilyen Közös Érdekeltségű Jóléti Tanács a szolgáltatásban részt vevő összes partner képviselőjében).

- az Országgyűlés által létrehozandó *Szociális Alap* és az azt kezelő *Szociális Alap Kezelője* (ez lehetne az *Országos Szociális Szolgáltatások Szakfelügyelete*; ez egy teljesen új elem a rendszerben; bővebb kifejtését ld. a következő pontban).

- a minimális standardok kidolgozására és a követendő, jó megoldások gyűjtésére és terjesztésére létrejön az *Országos Módszertani Intézet*, ami az említett munkáját részben a már működő szakterületi Tanácsokkal (Idősügyi, Fogyatékosügyi, stb.), részben a *szakmai szövetségekkel* partneri együttműködésben végzi.

2.3. Javaslat a szociális szolgáltatások pályázati úton történő működtetésére

A Szociális Alap elvi alapja a Szolid projekt kiinduló problematikája, azaz az a cél, hogy a normatív ellátások finanszírozása is minőségi kritériumokhoz legyenek kötve.

Javasoljuk, hogy a szociális szolgáltatások működtetése érdekében a Szociális Törvény rendelkezzen Szociális Alap létrehozásáról és ennek kétszintű pályáztatásáról:

➤ felső szinten a szociális szolgáltatásért felelős szervezet

pályázat kiírására tegyen engedélyt,

➤ alsó szinten az Alap Kezelője által engedélyezett, a Regionális Szociális Szolgáltatások Szakfelügyelete által működtetett pályázati rendszerhez a szolgáltató nyújtson be pályázatot.

A szociális szolgáltatások pályázati úton történő működtetésének vázolata az 1. táblázatban található.

A kistérségi szolgáltatók forrásokhoz csak a Regionális Szervezeten keresztül juthatnak, ellenőrzésüket is ez a szervezet látja el.

A megfelelő minőség csak rendszeres ellenőrzés mellett garantálható, aminek része a szerződések rendszeres megújítása pályáztatás útján. Ez a rendszer azonban csak határozott idejű, ám több évre szóló szerződéskötés mellett lehetséges.

A reform másik célja a szubszidiaritás, vagyis az ellátás vegyes rendszerének az erősítése. Ez az igények felismerésének, a tervezésnek és a szolgáltatási felelősségnek a megosztását követeli az önkormányzat és a többi szereplő között.

1. táblázat

A szociális szolgáltatások pályázati úton történő működtetésének vázlata

1. Szociális Alap	
1.1.	Az Országgyűlés a költségvetésben <i>Szociális Alapot</i> biztosít.
1.2.	Az Országgyűlés létrehozza a <i>Szociális Alap Kezelőjét</i> .
2. Pályázatkirás	
2.1.	Az Országgyűlés létrehozza a <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyeletének országos hálózatát</i> szociális szolgáltatási pályázatok elbírálására
2.2.	A <i>szociális szolgáltatásért felelős szervezet</i> (önkormányzat stb.) szociális szolgáltatás pályázat kiírására tesz javaslatot a Kezelőnek.
2.3.	A szociális szolgáltatási pályázat kiírására vonatkozó javaslatokat a <i>Regionális Szociális Tanács</i> véleményezi
2.4.	A <i>Kezelő</i> a pályázati kiírásra vonatkozó javaslatokat elbírálja.
3. Szociális szolgáltatási pályázati rendszer	
3.1.	A Kezelő által elfogadott engedély alapján a <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyelete</i> pályázatot hirdet szociális szolgáltatásra.
3.2.	A <i>szociális szolgáltatást vállaló</i> szolgáltató pályázatot nyújt be.
3.3.	A <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyelete</i> a pályázatot elbírálja.
3.4.	Elfogadott pályázat esetén a <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyelete</i> szerződést köt a <i>szociális szolgáltatóval</i> .
4. Szociális szolgáltatás nyújtása	
4.1.	A <i>szociális szolgáltató</i> szerződést köt a szolgáltatást igénybevevő <i>ügyféllel</i> (képviselőjével).
4.2.	A <i>szociális szolgáltató</i> szolgáltatást nyújt az <i>ügyfélnek</i> .
4.3.	A szolgáltatás teljesítését az <i>ügyfél</i> (képviselő) ellenjegyzésével a <i>szociális szolgáltató</i> jelenti a <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyeletének</i> .

Hegyesi Gábor: A szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségpolitika a megformázott szociális törvényben
Készült a SZOLID Projekt megbízásából

4.4.	A <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyelete</i> a teljesítést értékeli és a szolgáltatásért járó díjat kifizeti a <i>szociális szolgáltató</i> nak.
5. A szociális szolgáltatás felügyelete	
5.1.	A <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyelete</i> évente értékelő beszámoló jelentést készít mind a <i>szociális szolgáltatásért felelős szervezetnek</i> , mind a <i>Szociális Alap Kezelőjének</i> .
5.2.	A <i>Szociális Alap Kezelője</i> felügyeli a <i>Regionális Szociális Szolgálatok Szakfelügyeletét</i>
5.3.	A <i>Szociális Alap Kezelője</i> évente értékelő beszámoló jelentést készít az Országgyűlés számára.

3. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítása

3.1. A szociális szolgáltatások főbb jellemzői

3.1.1. A szociális szolgáltatások közszolgáltatások

A kötelező szociális szolgáltatások iránt nincs valóságos szabadpiaci fizetőképes kereslet, ezért a szociális szolgáltatások hatékony működtetésének feltétele a közpiaci jelleg, vagyis a szolgáltatást nem fizeti ki a tényleges fogyasztó, hanem a társadalomnak kell azt fizetnie. Eppen ezért ennek a rendszernek a működése mérhetőséget és átláthatóságot igényel.

3.1.2. A szociális szolgáltatások nonprofit szolgáltatások

A szociális szolgáltatások közpiaci jellege miatt nem képzelhető el nyereségérdekeltségűnek, hanem csak nonprofit (nem nyereségérdekeltségű) szolgáltatásnak. Ez még akkor is így van, ha piacorientált szervezet nyújt be pályázatot.

3.2. A szociális szolgáltatások minőségbiztosításának főbb jellemzői

3.2.1. A szociális szolgáltatás folyamata

A szociális szolgáltatás folyamata rendkívül összetett, nem általánosítható, nem szabványosítható, így megfelelő szakmai protokollok is csak iránymutatók, ajánlások lehetnek. A működés feltételeinek is tekinthető minimális standardok azonban értelmezhetők, akár eltérő osztályok szerint is, melyeket a 2.2 pontban leírt módon állapítanak meg.

3.2.2. A szociális szolgáltató megfelelősége

Mivel a szociális szolgáltatási folyamat személyre szabott, általánosságban nem szabályozható, így a folyamat megfelelőségét nagyon nehéz kellő hatékonysággal megfogalmazni, szabványosítani. A folyamat megfelelősége helyett ezért célszerű a szociális szolgáltató személy megfelelőségét (képeség, képzettség, gyakorlat stb.) értelmezni.

A szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő folyamatok együttes, el nem választható (inseparability) lezajlása során a keletkezése pillanatában átadásra kerül, nem megfogható (intangibility), nem tárolható, nem szállítható (perishability), hanem csak **a folyamat által előidézett változásként** észlelhető (ha ugyan észlelhető), amely általában egyedi, sajátos (heterogeneity).

A fenti angol kifejezések kezdőbetűiből alakítható ki a szolgáltatások minőségével kapcsolatos irodalomban is megtalálható „HIPI” (heterogeneity, intangibility, perishability, inseparability) elvet. Ebből az elvből vezethető le, hogy a szociális szolgáltatások minőségbiztosítása esetében nem alkalmazhatóak, értékeik ellenére, kritika nélkül a gazdaság területén alkalmazott rendszerek (TQM, ISO stb.). Viszont jól használhatónak tűnnek a helyi fejlesztésre, öndefinícióra és önértékelésre építő módszerek (EFQM, dialógus-alapú, akciókutatás-alapú, stb.). Ez felveti egy, a terület sajátosságait figyelembe vevő módszertani fejlesztés igényét és lehetőségét.

3.2.3. A szociális szolgáltatás minőségének értelmezése

A korszerű minőségügy értelmezése szerint a szociális szolgáltatás minősége a szociális szolgáltatásban érdekelték, így elsősorban a szolgáltatást igénybevevő *ügyfél*, a szociális szolgáltatásért *felelős intézmény*, a szociális szolgáltatást nyújtó *szolgáltató*, továbbá a szociális szolgáltatást működtető *intézmények*, valamint a *társadalom* elégedettsége, azaz az igényeik kielégítése által átadott érték.

3.3. A szociális szolgáltatások minőségügyi jogi szabályozása

A szociális szolgáltatások minőségügyi jogi szabályozását összhangba kell hozni a **Polgári Törvénykönyv** vonatkozó paragrafusaival, illetve a **Fogyasztóvédelmi Törvény** szolgáltatásokra vonatkozó paragrafusaival is.

3.4. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszere

3.4.1. A minőségbiztosítási rendszer célja

Hegyesi Gábor: A szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségpolitika a megformázott szociális törvényben
Készült a SZOLID Projekt megbízásából

A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének célja a szociális szolgáltatások minőségének fenntartása és fejlesztése, vagyis az, hogy az összes érdekelt – különösen a szolgáltatást igénybevevő ügyfél (kliens), a szolgáltató és a szolgáltatásért felelős intézmény – elégedett legyen.

3.4.2. A minőségbiztosítási rendszer főbb jellemző

A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének tartalmaznia kell a szociális – szolgáltatás típustól függő – pontos meghatározását, a szolgáltatást igénybevevő és a szolgáltatásért felelős igényeinek a megfogalmazását, a szolgáltatásra vonatkozó, ennek megfelelő – szerződésben rögzített – követelményeket, a szolgáltatás tervezését és a szolgáltatási folyamat körülményeit.

A szociális szolgáltatási folyamat során a szolgáltató biztosítja a folyamat szabályozását, folyamatosan figyelemmel kíséri a szolgáltatást igénybevevő állapotát, ezt az igénybevevővel is egyeztetni, a szabályozási folyamatot és az igénybevevő állapotát a szükséges mértékig dokumentálja.

Ami a szociális szolgáltatási folyamat megfelelésszabályozását illeti, e téren vizsgálni kell a szolgáltató megfelelését és amennyiben lehetséges, akkor a szolgáltatást igénybevevő szempontjából a minőségi változást.

A szociális szolgáltatási folyamat befejeztével a szolgáltató is és a szolgáltatást igénybevevő is értékeli a szolgáltatási folyamat minőségét. Ennek érdekében, ha lehetséges, minőségmutatókat használ és elégedettség-vizsgálatokat végez.

4. Javaslát a szociális szolgáltatások minőségbiztosításának törvényi szabályozására

4.1. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszere legyen kötelező!

4.1.1. A minőségbiztosítási rendszer működtetésének kötelezettsége

A szociális szolgáltatások minőségének biztosítása érdekében javasoljuk, hogy a Szociális Törvény kötelezően írja elő a szociális szolgáltatások esetén minőségbiztosítási rendszer működtetését.

4.1.2. A minőségbiztosítási rendszer szabad választásának joga

Javasoljuk, hogy a Szociális Törvény – bár írja elő valamilyen alkalmas minőségbiztosítási rendszer működtetését, - bízza a szolgáltató szabad döntésére, hogy a szolgáltatás jellegétől függően milyen minőségbiztosítási rendszert kíván működtetni.

4.1.3. A minőségbiztosítási rendszerre vonatkozó módszertani ajánlás

Javasoljuk, hogy a Minisztérium a szociális szolgáltatók minőségbiztosítási rendszere működtetésének segítésére adjon ki a minőségbiztosítási rendszerre vonatkozó módszertani ajánlást, fogalmazzon meg szakmai irányelveket és módszertani tanácsadó rendszert működtessen.

4.1.4. A minőségbiztosítási rendszer kiépítésének, illetve fejlesztésének támogatása

Javasoljuk, hogy a Minisztérium a szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszere kidolgozásának, illetve fejlesztésének támogatása érdekében folyamatosan működő pályázati rendszert dolgozzon ki és működtessen.

4.2. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének felügyelete

4.2.1. A szociális szolgáltatások felügyeleti szervének minőségbiztosítási felügyeleti tevékenysége

A szociális szolgáltatások felügyeleti rendszere (lásd 2.3 pont) gondoskodik a szociális szolgáltatások felügyeletéről. A felügyeleti szerv tevékenységei közé tartozhat panasz esetén a szociális szolgáltatás minőségbiztosítási rendszerének felülvizsgálata. A felügyelőség az Egészségügyi, Szociális, és Családügyi Minisztérium hatáskörébe tartozik.

4.2.2. A minőségbiztosítási rendszer működtetésének előírása a szolgáltatási szerződésben

Véleményünk szerint a szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének működtetését elegendő törvényi szinten kikötni, nincs szükség annak semmiféle külső ellenőrzésére, elegendő, ha a szociális szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szolgáltatási szerződés tartalmazza a szolgáltatásra vonatkozó követelményeket és a minőségbiztosítási rendszer működtetésének kötelezettséget. A pályázatok során úgysis szükség lesz a szervezet önértéklésére.

A fentiek alapján jogi szempontból egyrészt a Polgári Törvénykönyv szerződésekre vonatkozó része, másrészt a Fogyasztóvédelmi Törvény szolgáltatásokra vonatkozó része irányadó.

4.2.3. A minőségbiztosítási rendszer tanúsítása ne legyen kötelező!

Az élet számos területén az elmúlt évtizedben beigazolódott, hogy a minőségbiztosítási rendszerek kötelező tanúsítása nem hozza meg a kívánt hatást, ugyanakkor rendkívül nagy költséggel jár. A szociális szolgáltatások területén ezért nem szabad kötelezővé tenni a minőségbiztosítási rendszer tanúsítását/akkreditálását.

4.2.4. A szolgáltató akkreditálása ne legyen kötelező!

Hasonlóan a tanúsításhoz, az akkreditálás intézményrendszere nem hozta meg a kívánt hatást, csak jelentős adminisztrációt és költségeket jelent. A szociális szolgáltatások területén ezért nem javasoljuk a szolgáltató kötelező akkreditálását, helyette csak bizonyos képzettségi, képességi, illetve gyakorlat meglétét célszerű előírni.

4.2.5. A minőségbiztosítási rendszer akkreditálása kötelező legyen!

A szolgáltatók által az ellenőrizhetőség érdekében csak akkreditált rendszerek használhatóak.

5. Összefoglalás

„A szociális törvény megújítása” c. munkaanyag III. fejezetében a megújítás fő céljai között az alábbiakat javasolja:

„Megfelelő minőségbiztosítási rendszer kiépítése, amely a szolgáltatások akkreditációjának, működési engedélyeztetésének alapjául szolgál, és amelynek alapja a térség szükségleteire adott megfelelő mennyiségű és minőségű válasz, a szakmai protokollok követése, a szoros dokumentáció és monitorozás”.

„Szakmai protokollok biztosítják a szolgáltatás minőségét”.

Javaslatunk sok mindenben egyezik a Munkaanyag megállapításaival (lásd Bevezető), így pl. a szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének működtetését (nem tanúsítását) kötelezőnek tartjuk, s bevezetését éven belül lehetségesnek is látjuk, azonban

- nem javasoljuk konkrét minőségmenedzsment rendszer működtetésének előírását,
- a szakmai protokollok, standardok használatát csak ajánlás szintjén, nem kötelezően javasoljuk,
- a szolgáltató akkreditációja helyett megfelelő képzettség, képesség előírását javasoljuk,
- javasoljuk a szociális szolgáltatások minőségbiztosítására vonatkozó módszertani anyagok kiadását és továbbképző rendszerek működtetését.

Mindezek az ajánlások felvetik az állam további szerepvállalásának a kérdését, hiszen egyedül a minőségbiztosítási rendszerek bevezetése jelentős szellemi és anyagi befektetéssel jár, amit főleg a nonprofit szektor önerőből megvalósítani nem tud.

6. Ajánlások

Fentiek figyelembevételével, a Munkacsoport a következő ajánlásokat teszi a SZOLID projektben részt vevőknek:

- vitassa meg az anyagot a többi munkacsoport eredményeinek az ismeretében is
- foglaljon állást a minőségfejlesztés teljes kérdéskörét illetően
- ennek ismeretében készüljön megvalósíthatósági tanulmány és pontos számítás a várható költségekről
- ennek keretében külön számítás mutassa ki az állami tehervállalás nagyságát és időbeli hosszát
- a Munkacsoport részvevőiből alakuljon egy módszertani fejlesztéssel foglalkozó kisebb csoport, amelyik áttekinti a minőségbiztosítási rendszereket a szektor sajátosságai szempontjából, és ha szükséges, ajánlásokat dolgoz ki erre vonatkozóan.

Budapest, 2004-01-16

Irodalomjegyzék

Engel, Christian (2003) Quality Management Tools in CEE Candidate Countries, Current European Issues, European Institute of Public Administration, Maastricht

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin (2001) Akciókutatás a minőségről, a helyes gyakorlat standardjairól és etikájáról, Szociális Munka, XIII. évf. 4. sz. p. 247-258.

Németh György, Papp Ilona: Szolgáltatási menedzsment
(Szolgáltatások a nemzetgazdaságban)

Aula, 1995.

Kovács Zoltán (szerk.): A szolgáltatások minőségbiztosítása
TDQM sorozat, Kézirat, Veszprém, 1997.

Thienel, Albert: Professionelles Qualitätsmanagement in Dienstleistung-unternehmen
DIN, 1997.

Veres Zoltán: Szolgáltatásmarketing
Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 1998.

Lawrie, Alan: Szolgáltatások minőségirányítása
Nonprofit Humán Szolgáltatók Országos Szövetsége, 1999.

Kalapács János: Minőségbiztosítás/irányítás a közszolgáltatásban Közoktatás,
Közigazgatás
X-LEVEL, 2000.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. L.: SERVQUAL: a multiple item scale
for measuring consumer perceptions of service quality
Journal of Retailing, 64, (Spring), 12-40 (1988)

Parányi György (2003) A szolgáltatások tárgya és minőségi sajátosságai I. rész: Mit tekintünk szolgáltatásnak? CEO IV. évf. 3. sz. p. 15-18.

Parányi György (2003) A szolgáltatások tárgya és minőségi sajátosságai II. rész: A szolgáltatások minőségjellemzői. CEO IV. évf. 4.sz. p. 38-42.

Dr. Veress Gábor (2003) Bevezetés a minőségügybe, I. egyetemi jegyzet, ZMHE, Bp.

Dr. Veress Gábor (2003) A szociális szolgáltatások minőségbiztosítása, kézirat.

A Vegyes Bizottság munkatársainak írásos munkái

A szociális szolgáltatások minőségbiztosítás	Dr. Veress Gábor
Az Egészségügyi-, Szociális és Családügyi Minisztérium, a Közigazgatási Hivatalok, a Módszertani Központok és a kerületi jegyzők minőségellenőrzési munkájának tapasztalatai	Gáthy Vera
A Fővárosi Önkormányzat minőségfejlesztési	Gosztonyi Géza
Az ISO 9000 MSZ bevezetése és tapasztalatai	Horváth Olga
Dialógus alapú minőségfejlesztés	Szabó Judit Ágnes Várkonyi Zoltán
Akció-kutatás alapú minőségfejlesztés	Dr. Talyigás Katalin
Minőségbiztosítási kísérlet a munkanélküliség területén	Dr. Gayer Gyuláné
Minőségbiztosítási kísérlet a gyermekvédelem területén	Pál Tibor
Önálló minőségbiztosítási rendszer elvei	Eszik Zoltán
Piaci szereplők minőségbiztosítása	Kasziba Zsuzsa
A szociálpolitika tervezése – minőségpolitikai megfontolások	Laurens Koomans (Hollandia)

A Vegyes Bizottság munkájában részt vett további szakértők névsora:

Bánfalvi István, Hallgató Éva, Kovács Ibolya, Sugár Karolina.