

A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA

Háttéranyag a szociális törvény megújításához

**Dr. Veress Gábor
a tudomány doktora
habilitált egyetemi tanár**

Veszprém, 2004. július

A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA Háttéranyag a szociális törvény megújításához

TARTALOMJEGYZÉK

0. BEVEZETŐ.....	4
1. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MŰKÖDTETÉSE.....	4
1.1. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTELMEZÉSE	4
1.2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK FŐBB SZEREPLŐI	5
1.3. JAVASLAT A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK PÁLYÁZATI ÚTON TÖRTÉNŐ MŰKÖDTETÉSÉRE	5
2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSA.....	7
2.1. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK FŐBB JELLEMZŐI	7
2.1.1. <i>A szociális szolgáltatások ember-ember kapcsolatú szolgáltatások</i>	7
2.1.2. <i>A szociális szolgáltatások közszolgáltatások</i>	7
2.1.3. <i>A szociális szolgáltatások erkölcsi megalapozottsága</i>	7
2.1.4. <i>A szociális szolgáltatások nonprofit szolgáltatások</i>	7
2.2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK FŐBB JELLEMZŐI	7
2.2.1. <i>A szociális szolgáltatást igénybevevő állapot</i>	7
2.2.2. <i>A szociális szolgáltatás folyamata</i>	8
2.2.3. <i>A szociális szolgáltató megfelelősége</i>	8
2.2.4. <i>A szociális szolgáltatások eredménye („terméke”)</i>	8
2.2.5. <i>A szociális szolgáltatási folyamat eredményének megfelelősége</i>	8
2.2.6. <i>A szociális szolgáltatás minőségének értelmezése</i>	9
2.2.7. <i>A szociális szolgáltatás minőségének becslése</i>	9
2.3. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÜGYI SZABÁLYOZÁSA	9
2.4. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERE	9
2.4.1. <i>A minőségbiztosítási rendszer célja</i>	9
2.4.2. <i>A minőségbiztosítási rendszer főbb jellemző</i>	10
2.4.3. <i>A minőségbiztosítási rendszer javasolt modellje</i>	10
3. JAVASLAT A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSÁNAK TÖRVÉNYI SZABÁLYOZÁSÁRA	11
3.1. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERE KÖTELEZŐ LEGYEN!.....	11
3.1.1. <i>A minőségbiztosítási rendszer működtetésének kötelezettsége</i>	11
3.1.2. <i>A minőségbiztosítási rendszer szabad választásának joga</i>	11
3.1.3. <i>A minőségbiztosítási rendszerre vonatkozó módszertani ajánlás</i>	11
3.1.4. <i>A minőségbiztosítási rendszer kiépítésének, illetve fejlesztésének támogatása</i>	11
3.2. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERÉNEK FELÜGYELETE	11

<i>3.2.1. A szociális szolgáltatások felügyeleti szervének minőségbiztosítási felügyeleti tevékenysége.....</i>	<i>11</i>
<i>3.2.2. A minőségbiztosítási rendszer működtetésének előírása a szolgáltatási szerződésben</i>	<i>12</i>
<i>3.3.3. A minőségbiztosítási rendszer tanúsíttatása (akkreditálása) ne legyen kötelező!</i>	<i>12</i>
<i>3.3.4. A szolgáltató akkreditálása ne legyen kötelező!</i>	<i>12</i>
4. ÖSSZEFOGLALÁS.....	12
IRODALOMJEGYZÉK	14
MELLÉKLET: A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÚJ RENDSZERE	15

0. Bevezető

A jelen tanulmány célja, hogy a szociális törvény megújításához háttéranyagként értelmezze a szociális szolgáltatások minőségbiztosításának kérdéskörét.

A szociális törvény megújítása rendkívül összetett, hatalmas feladatkör. A szociális szolgáltatások minőségbiztosításának kérdésköre is nagy témakör.

Elfogadva „A szociális törvény megújítása” című munkaanyag alapvető megállapításait, annak érdekében, hogy értelmezzük a szociális szolgáltatások minőségbiztosítását, szükséges először a szociális szolgáltatás fogalmának értelmezése (lásd 1.1. fejezet), hiszen erre kell épülnie a minőségbiztosításnak, és szükséges a szociális szolgáltatások főbb szereplőinek meghatározása (1.2. fejezet), továbbá meg kell fogalmazni a szociális szolgáltatások működtetésére is valamilyen konkrét elképzelést (lásd 1.3. fejezet), mivel ettől függ az ellenőrzés kérdésköre.

A szociális szolgáltatások minőségbiztosításának értelmezéséhez először vázoljuk a szociális szolgáltatások – minőségbiztosítás szempontjából fontos – jellemzőit (2.1. fejezet), majd a szociális szolgáltatások minőségbiztosításának főbb jellemzőit (2.2. fejezet) és kitérünk arra, hogy a szociális szolgáltatásokra milyen minőségüggyel kapcsolatos jogszabályok vonatkoznak (2.3. fejezet), majd ezek alapján vázoljuk a szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerét (2.4. fejezet).

A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszere (2. fejezet) és a szociális szolgáltatások elképzelt működtetése (1.2. fejezet) alapján javaslatot teszünk egyrészt a szociális szolgáltatások kötelező minőségbiztosítására (3.1. fejezet), másrészt a szociális szolgáltatások minőségbiztosításának felügyeletére (3.2. fejezet).

Az Összefoglalásban (4. fejezet) összevetjük „A szociális törvény megújítása” című munkaanyagban vázolt minőségbiztosítási elképzeléseket (lásd Melléklet) és a jelen tanulmányban javasolt gondolatokat.

A tanulmányunkban közölt gondolatok természetesen csak kiinduló javaslatok, melyek helyességét szakmai megbeszéléseken kell megvitatni.

1. A szociális szolgáltatások működtetése

1.1. 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 az alábbiak:

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

Nyilvánvaló, hogy a munkaanyagban szereplő – szolgáltatással kapcsolatos – fenti fogalmak igen sokféle tevékenységet takarnak. Ha a szakemberek számára elfogadható, akkor a fenti tevékenységek együttesét nevezhetjük „szociális szolgáltatásnak”, de feltételezhető, hogy mind törvényalkotási, mind minőségbiztosítási szempontból célszerű ezen átfogó fogalom alcsoportokra bontása.

1.2. A szociális szolgáltatások főbb szereplői

A szociális szolgáltatások minőségbiztosításának értelmezéséhez meg kell határozni a szociális szolgáltatások főbb szereplőit, akik az elképzelésünk szerint az alábbiak:

- a szociális szolgáltatást igénybevevő *szociális ügyfél* (rászoruló),
- a szociális szolgáltatást nyújtó *szociális szolgáltató*,
- a szociális szolgáltatások pályázati rendszerét működtető és felügyelő *Regionális Szolgáltató Tanácsok*,
- a szociális szolgáltatásért *felelős szervezet* (pl. Önkormányzat)
- a *Szociális Alap Kezelője*.

1.3. Javaslat a szociális szolgáltatások pályázati úton történő működtetésére

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 kérjen engedélyt,
- alsó szinten az Alap Kezelője által engedélyezett, a Regionális Szociális Tanács által működtetett pályázati rendszerhez a szolgáltató nyújtson be pályázatot.

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

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. Pályázat kiírására engedély	
2.1.	Az Országgyűlés létrehoz <i>Regionális Szociális Tanácsokat</i> szociális szolgáltatási pályázatok elbírálására

2.2.	A <i>szociális szolgáltatásért felelős szervezet</i> (önkormányzat stb.) szociális szolgáltatás pályázat kiírására engedélyt kér a Kezelőtől.
2.3.	A szociális szolgáltatási pályázat kiírására vonatkozó engedélykérelmeket a <i>Regionális Szociális Tanács</i> véleményezi
2.4.	A <i>Kezelő</i> a pályázati kiírásra vonatkozó engedélyeket elbírálja.
3. Szociális szolgáltatási pályázati rendszer	
3.1.	A Kezelő által elfogadott engedély alapján a <i>Regionális Szociális Tanács</i> pályázatot hirdet szociális szolgáltatásra.
3.2.	A <i>szociális szolgáltatást vállaló</i> szolgáltató pályázatot nyújt be.
3.3.	A <i>Regionális Szociális Tanács</i> a pályázatot elbírálja.
3.4.	Elfogadott pályázat esetén a <i>Regionális Szociális Tanács</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 mind az <i>ügyfél</i> (képviselő) mind a <i>szociális szolgáltató</i> jelenti a <i>Regionális Szociális Tanács</i> nak.
4.4.	A <i>Regionális Szolgáltató Tanács</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 Tanács</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 Tanácsokat</i> .
5.3.	A <i>Szociális Alap Kezelője</i> évente értékelő beszámoló jelentést készít az Országgyűlés számára.

1. táblázat

A szociális szolgáltatások pályázati úton történő működtetésének vázlata

2. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítása

2.1. A szociális szolgáltatások főbb jellemzői

2.1.1. A szociális szolgáltatások ember-ember kapcsolatú szolgáltatások

A szociális szolgáltatások alapvető jellemzője, hogy ember-ember kapcsolatú szolgáltatások, vagyis mind a szolgáltatást igénybevevő, mind a szolgáltató ember, így a szociális szolgáltatás alapvető jellemzője, hogy ember-ember kapcsolaton alapul.

2.1.2. A szociális szolgáltatások közszolgáltatások

A szociális szolgáltatások iránt nincs szabadpiaci valóságos 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.

2.1.3. A szociális szolgáltatások erkölcsi megalapozottsága

A szociális szolgáltatások – természetüknél fogva – erkölcsi megalapozottságú szolgáltatókat tételeznek fel, hiszen e szolgáltatások rendkívül sok türelmet, megértést és szeretetet igényelnek, ugyanakkor csak lelki értelemben tekinthetők „sikereseknek”.

2.1.4. A szociális szolgáltatások nonprofit szolgáltatások

A szociális szolgáltatások közpiaci jellege és erkölcsi megalapozottsága miatt nem képzelhető el nyereségérdekeltségűnek, hanem csak nonprofit (nem nyereségérdekeltségű) szolgáltatásnak.

2.2. A szociális szolgáltatások minőségbiztosításának főbb jellemzői

2.2.1. A szociális szolgáltatást igénybevevő állapota

A szociális szolgáltatás célja a szociális szolgáltatást igénybevevő kezdeti, nemmegfelelő állapotának megváltoztatása a szociális szolgáltatás által jobbá, megfelelőbbé tétele.

2.2.2. A szociális szolgáltatás folyamata

A szociális szolgáltatás folyamata során a szolgáltatást nyújtó a szolgáltatást igénybevevő induló, nem megfelelő állapotát kívánja a folyamat által javítani, megfelelő állapotba hozni.

Mivel a szociális szolgáltatási folyamat célja a szolgáltatást igénybevevő nem-megfelelő állapotának javítása, ezért a szociális szolgáltatás folyamata nem általánosítható, nem szabványosítható, így megfelelő szakmai protokollok is csak iránymutatók, ajánlások lehetnek.

2.2.3. A szociális szolgáltató megfelelősége

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

2.2.4. A szociális szolgáltatások eredménye („terméke”)

A szociális szolgáltatások eredménye („terméke”), régies néven „szolgáltatmánya”, vagyis a szolgáltatást igénybevevő állapotának javulása a szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő folyamatok együttes, elnemválasztható (simultaneously/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 kifejezésekkel kívántuk érzékeltetni a szolgáltatások minőségével kapcsolatos irodalom „HIPI” (heterogeneity, inseparability, perishability, inseparability) elvét.

2.2.5. A szociális szolgáltatási folyamat eredményének megfelelősége

Mivel a szociális szolgáltatási folyamat eredménye, „terméke” nem megfogható, ezért a folyamat eredményét, mint a szolgáltatást igénybevevő állapotának változását mérhetjük, erre vonatkozóan írhatunk elő megfelelőséget.

Megjegyezzük azonban, hogy az állapotváltozás mérhetőségének nehézségei miatt a szolgáltatás eredménye megfelelőségének értelmezése is igen kérdéses.

2.2.6. 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* (lásd 1.2. fejezet), valamint a *társadalom* elégedettsége, azaz az igényeik kielégítése által átadott érték.

2.2.7. A szociális szolgáltatás minőségének becslése

Nyilvánvaló, hogy a szociális szolgáltatásban érdekelték elégedettsége sokkal kevésbé becsülhető, mint például a fogyasztási cikkek gyártásában és fogyasztásában érdekelték elégedettsége.

Rendkívül nehezen becsülhető a szociális szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) elégedettsége, hiszen például a hátrányos helyzetben lévők igénye igen sok mindentől függ és a szociális szolgáltató rendszer célja csak a hátrányos helyzet enyhítése lehet, nem pedig az ettől esetleg eltérő pillanatnyi ügyfél-igény kielégítése.

Relatív módon pontosan értelmezhető a szociális szolgáltatásért felelős intézmény igénye, ugyanakkor félő, hogy az elégedettsége csak a költségminimalizálással függ össze.

Nehezen becsülhető a szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltató elégedettsége is, hiszen ezek nagy része önzetlen, lelkes, igénytelen „megszállott”, így az igényük nehezen fogalmazható meg és az elégedettségük nehezen becsülhető.

A szociális szolgáltatások minőségének becslése hosszútávon, társadalmi szinten – megfelelő minőségmutatók segítségével – valószínűleg jól megvalósítható.

2.3. A szociális szolgáltatások minőségügyi jogi szabályozása

A szociális szolgáltatások nyújtására a szolgáltató szervezet „fejlesztő” **szerződést** köt a megbízóval. A szociális szolgáltatásokra vonatkozó szerződések teljesítésének jogi előírásait a Polgári Törvénykönyv vonatkozó paragrafusai egyértelműen megfogalmazzák, a szerződések teljesítésének értékelésénél ezeket kell alapul venni.

A szociális szolgáltatások minden esetben a fogyasztóra vonatkoznak, így más szabályozás hiányában a **Fogyasztóvédelmi Törvénynek** a szolgáltatásokra vonatkozó paragrafusai az irányadóak.

2.4. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszere

2.4.1. A minőségbiztosítási rendszer célja

A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének célja a szociális szolgáltatások minőségének folytonos tökéletesítése, vagyis az, hogy az összes érdekelt –

különösen a szolgáltatást igénybevevő ügyfél (kliens), a szolgáltató és a szolgáltatásért felelős intézmény – minél elégedettebb legyen.

2.4.2. 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 egyezteti, a szabályozási folyamatot és az igénybevevő állapotát a szükséges mértékig dokumentálja.

Ami a szociális szolgáltatási folyamat megfelelőség-szabályozását illeti, e téren vizsgálni kell a szolgáltató megfelelőségét és amennyiben lehetséges, akkor a szolgáltatást igénybevevő állapotváltozásának megfelelőségét.

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.

2.4.3. A minőségbiztosítási rendszer javasolt modellje

A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszere többféle lehet. A jelenleg ismert, általánosan alkalmazható minőségmenedzsment modellek közül előnyei miatt kiemelkedik az ISO 9004:2000 szabvány, azaz az MSZ EN ISO 9004:2001 szabvány, amely részletes ajánlást ad a minőségbiztosítási rendszerek felépítésére. Ajánlásként minden szociális szolgáltatás esetére javasolható, ennek a használata.

Mivel a szociális szolgáltatások egyedi jellegű „fejlesztő” tevékenységek, a szolgáltatási folyamat minőségbiztosításának jó alapelveit írja le az ISO 9000-3 szabvány, amelynek alapján jól ki lehet dolgozni a szociális szolgáltatási folyamat minőségbiztosítását, különösen a követelmények meghatározását és a szerződéskötést.

Az ISO 9004:2000 szabvány alapján működő rendszer fejlesztéseként javasolható a Nemzeti Minőségi Díj követelményrendszerét kielégítő minőségbiztosítási rendszer kiépítése.

3. Javaslát a szociális szolgáltatások minőségbiztosításának törvényi szabályozására

3.1. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszere kötelező legyen!

3.1.1. 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.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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 és módszertani tanácsadó rendszert működtessen.

3.1.4. 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.

3.2. A szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének felügyelete

3.2.1. A szociális szolgáltatások felügyeleti szervének minőségbiztosítási felügyeleti tevékenysége

A szociális szolgáltatások felügyeleti rendszere (lásd 1.3. fejezet) gondoskodik a szociális szolgáltatások felügyeletéről. A felügyeleti szerv tevékenységei közé tartozhat panasz esetén a szociális szolgáltatás minőségbiztosítási rendszerének felülvizsgálata.

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

3.3.3. A minőségbiztosítási rendszer tanúsíttatása ne legyen kötelező!

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

3.3.4. 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. 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”.

A munkaanyag IV. 3. fejezete „A minőségbiztosítás új rendszere” c. anyag a jelen tanulmány mellékletében található.

Javaslatunk legtöbb része elfogadja a Munkaanyag megállapításait, így a szociális szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerének működtetését (nem tanúsíttatását) kötelezőnek tartjuk, 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.

Irodalomjegyzék

- 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: A szolgáltatások tárgya és minőségi sajátosságai
I. rész. Mit tekintünk szolgáltatásnak?
CEO, IV. évf., 2003/3, 15-18.
- Parányi György: A szolgáltatások tárgya és minőségi sajátosságai
II. rész. A szolgáltatások minőség-jellemzői
CEO, IV. évf. 2003/4, 38-42.

Melléklet:

A minőségbiztosítás új rendszere

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

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

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.