



NEMZETI CSALÁD- ÉS  
SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET



**SZÉCHENYI TERV**

## A SZAKMAI ELLENŐRZÉSI SZEMPONTOK RENDSZERÉNEK TOVÁBBFEJLESZTÉSE

Kézikönyv

Hajléktalan-ellátás, fogyatékosügy, addiktológia, pszichiátriai ellátás, idősügy,  
egyéb alapellátások, gyermekvédelem

Készült a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet TÁMOP-5.4.1-12/1-2012-0001 „Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása” kiemelt projekt megbízásából

2014.



A projekt az Európai Unió támogatásával,  
az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

## Tartalom

Bevezető .....	3
I. A hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés indokoltsága.....	4
I.1 hajléktalanügy .....	4
I.2 fogyatékosügy.....	6
I.3 Addiktológia.....	8
I.4 Pszichiátriai ellátás .....	9
I.5 Idősügy.....	10
I.6 Alapellátás (gyermekjólét).....	12
I.7 Gyermekvédelmi szakellátás .....	14
II. A szabályzó dokumentumok szakmai ellenőrzésben betöltött lehetséges szerepei	15
II.1. Szabályozó dokumentumok felhasználásának feltételrendszere .....	15
II.2. Szakmai ellenőrzések feltételrendszere, jellemzői .....	19
III. A szabályzó dokumentumok ellenőrzési folyamatba történő beépítését lehetővé tevő alternatív formák.....	30
III.1. Hajléktalanügy.....	30
III.2. Fogyatékosügy.....	31
III.3. Addiktológia .....	31
III.4. Pszichiátria.....	32
III.5. Idősügy .....	33
III.6. Alapszolgáltatások (egyéb alapszolgáltatások) .....	33
III.7. Gyermekvédelem .....	33
IV. Következtetések.....	34
V. Melléklet .....	38
V.1. Hajléktalanügy .....	38
V.4. Pszichiátria .....	47
V.7. Gyermekvédelem.....	52

## Bevezető

Az összefoglaló célja a TÁMOP-5.4.1-12. kiemelt projekt keretében elkészített szabályozó dokumentumok szakmai ellenőrzésben való felhasználhatóságával kapcsolatos észrevételek és javaslatok megfogalmazása.

A szociális szolgáltatót nyújtó szolgáltatókat, szervezeteket különböző jogszabályi felhatalmazás alapján több hatóság, szervezet ellenőrzi, az ellenőrzési célok is különbözőek, azonban mivel jogi normában nincs kibontva konkrétumokig az egyes ellenőrzéstípusok tartalma, számos esetben átfedések és párhuzamosságok tapasztalhatók.

Számos korábbi tanulmány<sup>1</sup> rávilágított arra, hogy szakmai ellenőrzés intézményéről Magyarországon jelenleg nem, vagy csak közvetett, illetve célhoz kötött módon beszélhetünk.

A célhoz kötöttség alatt a működést engedélyező szervek által végzett hatósági ellenőrzések melletti járulékos és kiegészítő jelleget értjük, ezzel párhuzamosan a különböző hatósági ellenőrzések tartalmában is fellelhetők olyan elemek, amelyek a feladatellátás szakmai tartalmának vizsgálatát célozzák.

A szociális szakma köznyelvében a szakmai ellenőrzést a módszertani intézmények által végzett ellenőrzési tevékenységgel azonosítják. Ez a szakmai ellenőrzés szűkebb értelmezése, amely elsődlegesen institutionális megközelítést jelent.

A szakmai ellenőrzés tágabb, funkcionális értelmezése szerint a szakmai ellenőrzés feladata a társadalmi-gazdasági folyamatok, ellátási igények, szükségletek figyelemmel kísérése és annak vizsgálata, hogy az ellátórendszer erre hogyan tud reagálni. A

---

<sup>1</sup> Erdős Zsuzsanna: Eljárásrend ajánlata az ellenőrzési módszerekről a módszertani intézmények számára [http://www.afsz.hu/resource.aspx?ResourceID=szocell\\_tanulmanyok\\_eljarasrend\\_ajanlata](http://www.afsz.hu/resource.aspx?ResourceID=szocell_tanulmanyok_eljarasrend_ajanlata)  
SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Az ellenőrzési rendszer jelenlegi helyzetének leírása <http://www.modernizacio.hu/old/index.php?page=dokumentum&piller=3&dokid=20>  
Regionális Módszertanok: A szakmai-módszertani ellenőrzés bemutatása, valamint problémák exponálása <http://www.modernizacio.hu/old/download.php?id=199>  
Schweitzer Albert Református Szeretotthon: A szakmai ellenőrzés tartalma <http://www.modernizacio.hu/old/index.php?page=dokumentum&piller=14&dokid=324>

funkcionális megközelítésben a szakmai ellenőrzés telepítése, azaz annak kijelölése, hogy milyen szervezet végezze el, másodlagos jelentőségű.

Jelen tanulmány a szakmai ellenőrzések tartalmával kapcsolatos elvárás szempontjait mutatja be a TÁMOP 5.4.1.-12. projekt keretében kidolgozott szabályozó anyagokra építve, figyelembe véve a szakmai ellenőrzések jelenlegi gyakorlatának tapasztalatait.

## **I. A hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés indokoltsága**

### **I.1 hajléktalanügy**

A szociális szolgáltatásokat végző szervezetek munkájának ellenőrzése két oldalról is lehetséges. Egyrészt a jogszabályi és finanszírozási keretek betartását az állam hatóságain keresztül ellenőrizheti, ugyanakkor folyamatos az igény arra a típusú ellenőrzésre is, mely a szolgáltatások, folyamatok hatékonyságát, a szervezet célkitűzéseit, a szociális szakma által elismert értékek megvalósulását, érvényre juttatását vizsgálja. Ez utóbbit a segítő szándék vezérli, az ellenőrzést javaslatok, megállapítások követik, szankció nem kötődik hozzá.

Az ellenőrzésekre vonatkozó jogszabályi keretek és azok gyakorlati megvalósulása elsősorban a szankcionáló, hatósági ellenőrzéseket erősítik, a szakmai, segítő szándékú vizsgálatok – bár jelen vannak és elvileg működnek – a gyakorlatban igen kevésbé jutnak érvényre. A hatósági ellenőrzések egyre erőteljesebbé válása és a szakmai, módszertani ellenőrzések háttérbe szorulása egyaránt magyarázható költségvetési korlátokkal és átcsoportosítási megfontolásokkal, valamint az állam azon törekvésével, mely a szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályi előírások és az állam által biztosított költségvetési források felhasználását illetően a korábbinál határozottabb ellenőrzést kívánt megvalósítani. Az erre vonatkozó intézkedések révén megerősödött a hatósági kontroll, a korábbi módszertani segítő ellenőrzések pedig háttérbe szorultak.

A szakmai folyamatok fejlesztése azonban elengedhetetlen, hiszen a minőségi, a szükségletekre reagáló ellátás kialakítása, és működtetése nem nélkülözheti a

tevékenységek folyamatos, és lehetőleg objektív mérőeszközöket is alkalmazó kontrollját. A TÁMOP 5.4.1. tevékenysége keretében ehhez kívánt eszközöket adni.

Fontos megjegyezni, hogy a segítő szándékú ellenőrzést szervezetileg is el kell különíteni a hatóságítól, ellenkező esetben a szakmai ellenőrzés nem érheti el a kívánt célját. A szankciókat is alkalmazó hatósági ellenőrzés lebonyolítása, kivitelezése más szervezeti működést, mást szervezeti kultúrát feltételez, mint a segítő jellegű, ezért meglátásom szerint e két tevékenységet szervezetileg is szét kell választani. Ennek megfelelően szükség van arra, hogy a segítő, módszertani ellenőrzést végző szervezet ne vegyen részt a hatósági folyamatokban – még szakértői szinten sem –, ezzel biztosítva azt, hogy az ellenőrzés csupán az ellenőrzött szolgáltatás, szolgáltató, szervezet tevékenységének javításához járuljon hozzá, szankciók alkalmazása nélkül.

A független módszertani támogató tevékenység a bizalom megszerzése miatt is fontos. Az ellenőrzés folyamatában ugyanis olyan információk is az ellenőrzést végző tudomására juthatnak, melyek egy hatósági ellenőrzés során szankciókat vonnak maguk után. A segítő ellenőrzés egyik fontos célja azonban pont e hibák kiküszöbölése, elkerülése.

A függetlenség elvárását a jelenlegi módszertani feladatokat ellátó Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság nem tudja biztosítani, hiszen – bár a jogszabályi keretek alapján, elméletben végez segítő, támogató módszertani tevékenységeket, és feladatokat – a működési engedélyeztetési, illetve a Szociális és Gyámhivatalok által végzett ellenőrzések során felkért szakértőként részesei hatósági ellenőrzéseknek is, melyekhez szankciók is kapcsolódhatnak. A segítő, módszertani ellenőrzés megteremtése így véleményem szerint csak akkor lehetséges, ha azt egy, a hatósági ellenőrzésekben részt nem vevő szervezet, vagy szervezetek végzik. Érvek és ellenérvek is szólnak a célcsoportonkénti elkülönítéssel kapcsolatosan, véleményem szerint mindkét rendszer működőképés lehet.

Tartalmát tekintve a hatósági ellenőrzések általában egy adott időpillanatot vizsgálnak, a fókuszban dokumentumok, nyilvántartások, megállapodások, kimutatások megléte és formájának, minimálisan tartalmának jogszabályi megfelelése szerepel. A segítő ellenőrzéseknek viszont a tartalmi, szakmai folyamatokra kell koncentrálnia az

adminisztratív tényezők helyett. Ehhez a TÁMOP 5.4.1. program által kidolgozott indikátorok segítséget nyújtanak, hiszen mérhetővé teszik a résztvevőket, mindezt úgy, hogy egy-egy mérőszám egyben az adott résztvevő során megvalósítandó teljes folyamatot is feltételezi. Például a hajléktalan ellátásnál szereplő szociális segítő munka egyik indikátora a vizsgált időszakban lezárt, az ellátást legalább hat hónapig igénybe vevő ellátottak gondozási tervében szereplő, elért célok számát veti össze a gondozási tervben (és annak felülvizsgálata során) megfogalmazott célokkal. Az indikátor így felöleli az egyéni esetkezelés fázisait és az elért célokat, és ezt veti össze az esetmunka során elért eredményekkel. Az indikátor így megmutatja, milyen mértékben sikerült a kitűzött célokat elérnie a szolgáltatónak. Ebből pedig a szakmai vezetés vonhat le következtetéseket, melyek segítséget nyújtanak az indikátor által kirajzolt problémák megoldásához.

## **I.2 fogyatékosügy**

Cél a szakmai módszertani ellenőrzés elválasztása, az ellenőrzésnek azokra a területekre kell fókuszálnia, amelynek ellenőrzése nem tartozik más hatóság kompetenciájába. Cél a fejlesztő célú ellenőrzési rendszer kidolgozása, amely az adott szociális ellátás szakmai tartalma megfelelőségének vizsgálatára fókuszál.

Cél hogy egy adott mérési időszakban vizsgálható legyen, hogy a szolgáltató a felmért szükségleteknek megfelelően biztosítja a szakmai és jogi szabályzóban szereplő kritériumok szerint, az egyénre szabott szociális szolgáltatásokat.

A jelenlegi ellenőrzés problémája: statikus, nem vizsgál előzményeket, nem alkalmas az olyan problémák feltárására, amely az ellenőrzés tapasztalatai alapján szakmai fejlesztéssel kiküszöbölhetőek, orvosolhatóak. Abban különbözik az SZGYH és a MÁK ellenőrzési gyakorlatától, hogy nem a kötelező dokumentációk meglétét vizsgálja, hanem a szakmai tevékenység megvalósulása során kötelezően készítendő dokumentációk belső tartalmát, annak minőségét vizsgálja.

Cél a szakmai módszertani ellenőrzés elválasztása, az ellenőrzésnek azokra a területekre kell fókuszálnia, amelynek ellenőrzése nem tartozik más hatóság kompetenciájába. Cél a fejlesztő célú ellenőrzési rendszer kidolgozása, amely alapvetően a szükségletfelmérésre épülő tervezésre és annak kivitelezésére irányul.

A támogatás felhasználásának ellenőrzése teljesen eltérő célú és más a struktúrája:

Az állami, önkormányzati és nem állami fenntartású intézmények esetében a támogatás felhasználásának ellenőrzése más-más jogszabályi háttér alapján történik, így azokhoz nehéz lenne a szakmai típusú ellenőrzési szempontokat hozzáilleszteni. Pl.:

- A MÁK a Központi költségvetési támogatások felülvizsgálatát végzi. Az önkormányzati feladatellátás vonatkozásában felülvizsgálat alapvetően a rendelkezésére álló iratok és az igazgatóság saját nyilvántartási adatainak felhasználásával és helyszíni ellenőrzés útján történik. Az egyes állami támogatási jogcímek elszámolásának felülvizsgálati szempontjai Segédletben kerülnek közzétételre.<sup>2</sup> A segédlet önkormányzati fenntartókra vonatkozik, a nem állami fenntartók csak iránymutatásként alkalmazzák, külön rájuk nézve nevesítetten nem készül ilyen segédlet. A fogyatékos személyek nappali ellátás vonatkozásában a segédletben (A települési önkormányzatok szociális és gyermekjóléti feladatainak támogatása 2.3.2 pont) tételes rögzítésre kerülnek az igazgatóságnál elvégzendő felülvizsgálat szempontjai, a helyszíni vizsgálat dokumentumai és a helyszíni vizsgálat szempontjai, melyek a támogatások felhasználásának jogszerűségének vizsgálatához szükséges információkra és dokumentumokra fókuszálnak.<sup>3</sup>
- Az egyházi és nem állami fenntartású szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok állami támogatásáról szóló 489/2013. (XII. 18.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Átr.) 19. § (1) bekezdése szerint a normatíva igénylésének jogszerűségét és elszámolásának

<sup>2</sup> [http://www.allamkincstar.gov.hu/onkormanyzatok/felulvizsgalati\\_tevekenyseg\\_helyszini\\_ellenorzes/2#](http://www.allamkincstar.gov.hu/onkormanyzatok/felulvizsgalati_tevekenyseg_helyszini_ellenorzes/2#)

<sup>3</sup> [http://www.allamkincstar.gov.hu/onkormanyzatok/felulvizsgalati\\_tevekenyseg\\_helyszini\\_ellenorzes/2#](http://www.allamkincstar.gov.hu/onkormanyzatok/felulvizsgalati_tevekenyseg_helyszini_ellenorzes/2#)

szabályszerűségét a Megyei Igazgatóságok ellenőrzik. Az ellenőrzés kiterjed a támogatásra való jogosultsághoz előírt jogszabályi feltételek teljesítésének, az igénylés alapját jelentő feladatmutatók teljesítésének és meglapozottságának, valamint a felhasználás jogszerűségének a vizsgálatára. Minden fenntartót két évente legalább egyszer ellenőrizni kell (Átr. 19. (3) bekezdése alapján). A helyszíni ellenőrzést a szolgáltató székhelye, telephelye szerint illetékes Megyei Igazgatóság, valamint szükség szerint a fenntartó székhelye szerint illetékes Megyei Igazgatóság folytatja le (Átr. 19. § (5) bekezdés).

### **I.3 Addiktológia**

A szenvedélybeteg ellátásban (hasonlóan a szociális szféra más területeihez) folyamatosan jelen van - belső és külső igényként - a szolgáltatások minőségének javítása. Ahhoz, hogy az addiktív problémával küzdő kliensek ellátását végző rehabilitációs intézményekben a szolgáltatások minősége garantált legyen minden igénybevevő számára, egy jól átgondolt, komplex ellenőrzési rendszer működtetése szükséges. Ennek során a rehabilitációs ellátást igénybe vevő szenvedélybeteg kliensek szempontjainak, szükségleteinek figyelembe vételével történik az intézmények működésének kontrollja.

A rehabilitációs intézmények jelenlegi ellenőrzési gyakorlatában számos szereplő közreműködését tapasztalhatjuk, mind a hatósági, mind a szakmai ellenőrzések vonatkozásában (MÁK, NRSZH, SZGYH, módszertan, fenntartó stb.) . Mivel sokszor nincsen megfelelően szabályozva az ellenőrzés tartalma, az egyes ellenőrzési szereplők együttműködése, a kompetencia határok vonatkozásában a vizsgálatok tartalmában jelentős átfedések tapasztalhatók (pl. ugyanazt a dokumentációt több ellenőrzést folytató szakértő is átvizsgálja, más-más szempontok alapján).

Nem csak az ellenőrzött területek között, hanem a munka módszerében is jelentős átfedések tapasztalhatók, valamint gyakran előfordul az is, hogy a kompetens hivatalok egymás ellenőrzési jegyzőkönyveit nem ismerik, vagy nem veszik figyelembe. Mindezek



következtében gyakori, hogy számos ponton ellentmondásos megállapítások keletkeznek az ellenőrzést végzők részéről (pl. ugyanaz a dokumentáció az egyik szakértő számára elfogadható, a másik szakértő hiánypótlást, átdolgozást ír elő).

Intézményellenőrzések tekintetében (a módszertanok ellenőrzési munkáján kívül) kiemelkedő jelentősége van a belső ellenőrzésnek. Jelenleg a belső ellenőrzés során elsősorban a pénzügyi és fenntartói szempontok érvényesülnek, az ellenőrzést végzők inkább gazdasági szempontból vizsgálják a rehabilitációs intézmények működését (pl. a gazdálkodás szabályozottsága, szervezettsége, munkaerő- és bér-gazdálkodás, vagyongazdálkodás, számviteli rend, bizonylati fegyelem stb.), mintsem szakmai szegmensek alapján. Mindez nem segíti a rehabilitációs intézmény munkáját és nem járul hozzá hatékonyan az ellátás minőségének javításához sem.

A fentiekből kitűnik, hogy az ellenőrzések hatékonyságához szükségszerű olyan eljárási szabályok meghatározása, amelyek tartalmi színvonalát a szenvedélybeteg rehabilitációs ellátás szakmai elvei és értékei határozzák meg. Szükség van az egyes tevékenységek, folyamatok számszerű minőségjellemzőinek definiálására, viszont az ezek alapját képező egységes szakmai szabályozó anyagokra is (jól használható egységes dokumentációs és eljárási rend; gondozási tervek, igénybevételi rend, stb.).

#### **I.4 Pszichiátriai ellátás**

Szociális –és Gyámhivatal elsősorban a működés engedélyezésével kapcsolatos ellenőrzést (fenntartó, térítési díj, tárgyi, személyi feltételek, szakképesítés, dokumentáció, stb) végzi, míg a Magyar Államkincstár elsősorban a működéshez biztosított állami támogatások felhasználását ellenőrzi.

Egyes szakmai anyagokat a helyszínen ellenőrzik a fenti szervek, de bizonyos dokumentumok esetében jellemző az elektronikus formában vagy papír alapon történő bekérés, az előzetes átnézés a helyszíni vizsgálatok idejének lerövidítése érdekében.

Amennyiben az adott szolgáltatót, egymást követően több szerv is ellenőrzi, a kinyomtatott anyagok megküldése – különösen a kis intézmények esetében – nehézséget jelenthet.

Ugyanazt a szakmai anyagot – bár más-más szempontok szerint – több ellenőrző szerv is átvizsgálja (egymás után, vagy párhuzamosan).

Korábbi gyakorlat szerint a módszertani intézmények vagy teljesen önállóan vagy a kormányhivatallal közösen – ugyan azon időpontban – végezték az ellenőrzést. Közös ellenőrzés – és feladatmegosztás esetén – kivédhetővé váltak a párhuzamosságok. Egyéb esetben megnőtt az átfedések gyakorisága. Amennyiben a helyszínen történt a módszertanok részéről a dokumentumok átnézése, közvetlen lehetőség nyílt a hiányosságok feltárására, és a megszüntetésüket célzó szakmai segítségnyújtásra.

A módszertani szakértőnek elsősorban azt kell vizsgálnia, hogy az adott szolgáltatás megfelel-e a szakmai szabályoknak, illetve a vonatkozó jogszabályoknak, és a szakmai programban megfogalmazott célok miként valósulnak meg a napi gyakorlatban. A konzultáció során – az ellátás, a szakmai munka minőségének javítása érdekében – az elvárások értelmezésére, szakmai indoklására, és javaslatlattételre is sor kerülhet.

## **I.5 Időügy**

A jelenlegi hatósági ellenőrzésektől való elkülönülés lehetősége azon pontok mentén lehetséges, amelyek túlmutatnak a hatályos jogszabályokban foglalt előírásokon. Az SZGYH és MÁK ellenőrzések kizárólag a jogszabályokban összefoglalt mennyiségi és tartalmi elemek megvalósulását vizsgálja, amely nem terjed ki az ellátást igénylők által kapott szolgáltatások szakmai minőségi mutatóira. Az ellenőrzési munkacsoport indikátorainak végeredménye visszatükrözi az azt megalapozó szabályzó dokumentumok gyakorlati megvalósulását. A megfelelés mérésére képzett indikátorok túlmutatnak a hatósági ellenőrzések során vizsgáltakon, többek között feltételezik a folyamatok egymásra épülését, meghatározzák a részfeladatok elvégzésének minimum szakmai tartalmát, a feladatvégzéshez szükséges eszközöket és az elérendő célokat. Kiemelendő

tény, hogy az idősellátást szabályozó anyagok jelentős része nem is képezi a hatósági ellenőrzések célját, mert nem kötődnek hozzá kötelezően előírt dokumentumok, ugyanakkor az ellátások kötelező feladataként nevesíti a jogszabály, amely elsősorban az idősek fizikai és lelki szükségleteihez kötődnek.

Gyakorlati példa:

- szabadidős tevékenység szervezése

A hatósági ellenőrzés célzottan a szabadidős tevékenység szervezésének megvalósulására nem végez vizsgálatot. Vizsgálják azt, hogy készít-e a szolgáltatást végző gondozási tervet, vezet-e gondozási naplót/ nappali ellátásban látogatási és eseménynaplót/eseménynaplót, de arra nem terjed ki a vizsgálatuk, hogy ezek a szabadidő szervezésre kiterjednek-e. Ezzel egyidejűleg nem vizsgál folyamatokat sem, azaz a szabadidő szervezés tervezet ráépül-e a korábban végzett állapot- és életvitel felmérésre. Az ellátottak esetmenedzsmentjéhez tartozó gondozás nem hatósági ellenőrzését egyrészt meghatározza az, hogy az elkészült szabályozó anyagok egymásra épülése megvalósult-e, másrészt pedig az egy-egy szabályozó anyagon belüli folyamatok is egymást követik-e, illetve biztosított-e a mellérendelő folyamatok igénybevételének lehetősége. A szabadidős tevékenység szervezésénél az indikátor ellenőrzése során vizsgálatra kerül az, hogy az ellátást 30 napnál régebben igénybevevők hány százaléka rendelkezik szabadidős programokra vonatkozó tervvel. Ez a mutatószám célzottan az intézmény azon működését tükrözi vissza, hogy rendelkezésre állnak-e szabadidős programok, továbbá ezek milyen módon és mértékben épülnek be az idősek mindennapi gondozásába. A hatósági ellenőrzés erre nem terjed ki, mert a gondozási tervek és naplók vizsgálata során csak azok meglétét és kitöltöttségét vizsgálják, a belső tartalmakat jellemzően nem. A hatósági ellenőrzések szempontsora nem is tartalmaz erre vonatkozó előírásokat sem, csakúgy ahogy a hatósági ellenőrzések jegyzőkönyvei sem. A jegyzőkönyvekben az kerül megfogalmazásra, hogy az adott jogszabálynak megfelelően kerül-e vezetésre az adott dokumentum. A szabadidős tevékenység szervezésénél képzett indikátor feltételezi a szabályozó anyagban foglalt feladatmegvalósítás egyes lépcsőfokainak megtartását, azaz nyilvántartást, informálást,

programtervezet készítést, szükséglet megállapítást, egyéni szükségletre épülő programterv készítését, aktív és passzív tevékenységek biztosítását, követést és értékelést. Mindezek beépítése az indikátor jellemzőibe ugyan nem lehetséges, de az indikátorban megfogalmazott szabadidős tevékenység tervezése mégis feltételezi a munkafolyamat ezen lépcsőinek teljes körű betartását, megvalósítását, amit a hatósági ellenőrzés szintén nem vizsgál. Az SZGYH és MÁK ezen esetekben csak azt vizsgálja, hogy készült-e gondozási terv, benne vannak-e a jogszabály által meghatározott pontok (ami nem terjed ki konkrétan a szabadidős tevékenységek szervezésére), továbbá a látogatási és eseménynaplóban is csak azt nézik meg, hogy az ott felsorolt tevékenységek valamelyike (ezek között található a szabadidős programokban való részvétel is) X- szel jelölve lett-e az adott ellátott szolgáltatás-igénybevételekor.

## **I.6 Gyermekjóléti alapellátás**

Jelenleg a 15/1998 NM rendelet 4. § és a 331/2006 Korm rendelet 20. § szabályozza a gyermekjóléti alapellátás szakmai ellenőrzését. Eszerint „a módszertani feladatokat ellátó Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság segíti illetékességi területén a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók munkáját. A Főigazgatóság – a működést engedélyező szerv kirendelése alapján – a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről szóló kormányrendeletben foglaltak szerint szakértőként véleményezi a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók szakmai programját és részt vesz azok hatósági ellenőrzésében.” „A miniszter a szociális és gyámhivatalok szakmai irányítása során négyévenként ellenőrzi a szociális és gyámhivatalok gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységét, az alapellátó és szolgáltató intézményrendszer, valamint a gyámhatóság szakmai munkáját.”

A törvényi szabályozásból következően a gyermekjóléti alapellátás intézményrendszerének segítő-támogató ellenőrzése jelenleg kis kapacitással működik.

Az ellenőrzés egyik oldalon dokumentumelemzést végez (szakmai program), másfelől a hatósági tevékenységhez kötődik. A működési engedély személyi, tárgyi és szervezési feltételeinek meglétét, a feladatellátás statisztikai adatait, azok forrását és a szakmai munka dokumentáltságát vizsgálja.

2012 előtt a gyermekjóléti szolgáltatás szakmaterületen megyei módszertani szolgálatok dolgoztak, akik a hatósági ellenőrzés mellett, azzal egy időben, a szakmai feladatellátást is ellenőrizték. Egyes megyékben gyakorlat volt, hogy a négy évente esedékes komplex ellenőrzés mellett évenkénti célvizsgálatok is zajlottak adott ellátási részterületre fókuszálva. A szakmai ellenőrzés így a gyermekvédelmi esetmunkára is kiterjedt, de objektív mérési pontot nehezen lehetett találni. A szociális munka minden területen a helyi lehetőségekhez igazodott, a szakmai ellenőrzés gyakran a fenntartóval szembeni érdekvérvényesítést is igyekezett segíteni.

A hatósági és a szakmai ellenőrzés egy helyszínen, egy időben zajlott-zajlik, ugyanazt a szolgáltatót, a képviselőjében jelenlevő egy-két felelős személy, kérdésekre adott válaszait és az általa előtárt dokumentumokat vizsgálva. A hatósági ellenőrzés célja a működési engedélyi feltételek és a jogszabályoknak való megfelelés vizsgálata, a szakmai ellenőrzés pedig a szociális munka módszereinek és eszközeinek megfelelő, szakmai szabályok szerinti használatát vizsgálta. A kétféle ellenőrzés eltérő kompetenciákat feltételez, a finanszírozási szempontok előtérbe kerülése torzítja a szakmai munka megítélését.

A gyermekjóléti szolgáltatás szakmaterületen a MOGYESZ (Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete) által 2004-ben készített és elfogadott, minden módszertani szolgálat által alkalmazott egységes ellenőrzési szempontsor segítette az ellenőrzés objektivitását, és a konszenzussal elfogadott számos módszertani segédanyag igyekezett objektív és teljesíthető mérési alapot biztosítani, de mindkettő alkalmazása helyi és egyéni döntésen alapult.

## **I.7 Gyermekvédelmi szakellátás**

A jelenlegi hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés lehetősége (és egyben szükségszerűsége) a célok és eszközök különbözőségében rejlik.

Az ellenőrzés célja a gyermekvédelmi szolgáltatások megvalósításának vizsgálata, ezt követően javaslatok megfogalmazása arra vonatkozóan, hogyan működhet a szolgáltatásnyújtás még szakszerűbben a továbbiakban. Azonban attól függően, ki az ellenőrző szerv, a vizsgálat óhatatlanul leszűkül az ő vizsgálati célrendszerére, eszközrendszerére, kompetenciáira. Módszertani intézmények ellenőrzésbe történő bevonása napjainkban a gyermekvédelem területén, leszámítva az egyházi módszertani intézményeket és az eseti szakértői felkéréseket, nem jellemző gyakorlat, hiszen az egyházi módszertani intézményeken kívül nincs a gyermekvédelmi szakellátás területén kijelölve módszertani intézmény. Kijelölt módszertani intézmények hiányában költségvetési korlátai is vannak a módszertan, egyszersmind egyéb szakértők bevonásának.

Azonban ahol a hatósági és szakmai ellenőrzés együttesen megjelenik (s ahogy ez zajlott országosan szép számmal a módszertani kijelölések idején) remek példák szolgálnak bizonyítékul a hatékonyabb ellenőrzés megvalósításának lehetőségére. A tapasztalatok szerint többségében a hatóság és a szakértők jól együtt tudnak működni, akár együtt, akár külön végezték ellenőrzői tevékenységüket egy adott szolgáltatónál. Legcélravezetőbbnek saját gyakorlatomban is ez bizonyult, amikor előzetes egyeztetést követően az ellenőrzés célját illetően, de térben és időben elkülönülten zajlott a hatóság és a módszertan ellenőrző tevékenysége. Ez az elkülönülés adott -ad- lehetőséget arra, hogy kijelölt módszertani intézmény szaktanácsadójaként egy hosszú közös munkát követően úgy tudjak megjelenni szakértőként, hogy pontosan átlátom a folyamatot, melyet ellenőrzök.

Az ellátás teljes folyamatát a külső (jogsabályi, fenntartói és ágazati irányítási) és belső (az adott intézményi) körülményekkel együtt képes mérlegelni a szakértő, így feltárva nemcsak a diszfunkciókat, de az erősségeket is, és képes adni előremutató javaslatokat

egy-egy szolgáltató esetében. Még inkább így van ez, ha a felkért szakértő által elkészített szakvélemény külön dokumentumként kerül továbbításra, nem a hatósági ellenőrzés mellékleteként.

Nevelőszülői ellátásban nem elégséges például a működtető ellenőrzése, a gondozási helyet is ellenőrizni kell. Egy hatósági ellenőrzés egy család életében jókora felfordulást képes okozni, az akkor ott tapasztaltakból reális következtetést nem lehet levonni. Egy nevelőszülői tanácsadó vagy gyermekvédelmi gyám, amennyiben jártassága van a rutinfeladatokban, és módszertani intézmény szaktanácsadójaként kap ilyen ellenőrzési feladatot, az értékelés jóval realisabb lehet. Ez csak egy kiragadott példa, de meglehetősen érzékeny területet érint.

## **II. A szabályzó dokumentumok szakmai ellenőrzésben betöltött lehetséges szerepei**

### **II.1. Szabályozó dokumentumok felhasználásának feltételrendszere**

A TÁMOP 5.4.1.-12. projekt keretében készített szabályozó anyagok szakmai ellenőrzésben betöltött lehetséges szerepe függ az alábbi tényezőktől..

A szabályozó anyagok a készítés időpontjában hatályos Szt., Gyvt., illetve végrehajtási rendeleteik szerinti jogszabályi előírásokat figyelembe vevő anyagok, azonban kiegészülnek olyan tartalomszabályozási elemekkel, amelyek azáltal, hogy az egyes szolgáltatásokat kisebb egységekre: tevékenységekre és résztvékenységekre bontják, továbbá ezen résztvékenységek közt választást és sorrendiséget kifejező viszonyrendszert képeznek, továbbá a „medián” szolgáltató által végzett feladatokkal kapcsolatos tartalmakat is rögzítik, a puszta jogi normához képest hozzáadott értéket képviselnek.

Az ágazat irányításnak döntést kell hozni arról, hogy az elkészült szabályozó anyagokat (vagy annak egy részét) meghagyja munkaanyag formában opcionális felhasználhatósági

jelzéssel, vagy pedig jogi normában meghivatkozott szabályozó anyagként kezeli, amely minden engedélyesre (vagy finanszírozásban részesülő engedélyesre) nézve kötelező érvényű.

*A szolgáltatást végző szervezetek gyakorlatában jelenleg problémát okoz a módszertani útmutatók alkalmazása (kötelező? ajánlott? nem kell? mit kell? hogyan kell? kérdések merülnek fel a szolgáltatók részéről).*

*A módszertani útmutatók egy része jogszabályban hivatkozott, „hivatalos” szakmai útmutató, más részük szakmai szervezetek, szakértők által készített szakmai anyag. A jogszabályban hivatkozott módszertani útmutatók alkalmazása kötelező, az egyéb szakmai útmutatók alkalmazása opcionális.*

*A szociális szolgáltatások vonatkozásában a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet) 111. §-a rendelkezik arról, hogy a szociális ágazat irányítását végző minisztérium az alap- és szakellátás intézményei szakmai feladatainak teljesítését módszertani útmutató kiadásával segíti. A jogszabály azonban szolgáltatássorosan nem rendelkezik arról, hogy milyen útmutatót kell adott szolgáltatás biztosítása során figyelembe venni, illetve a nevezett útmutatók az ágazati minisztérium honlapján nem hozzáférhetők, vagy el sem készültek.*

*Két esetben hivatkozik az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet útmutató alkalmazására: e rendelet 110/B. § (3) bekezdés a) pontja szerint a komplex szükségletfelmérés szakmai módszereit a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter az általa irányított minisztérium honlapján közzéteszi, illetve e rendelet 8. számú melléklete kitöltési útmutatójában hivatkozik arra, hogy a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás tevékenységének nyilvántartását szolgáló tevékenységnaplóba való*



*bejegyzés során használható a Nemzeti Erőforrás Minisztérium<sup>4</sup> honlapján közzétett kódrendszer is, ennek használata azonban nem kötelező.*

*A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 40. § (5) bekezdés szerint bölcsődei nevelés-gondozás a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet (a továbbiakban: Intézet) által kidolgozott Bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja és a Bölcsődei nevelés-gondozás szakmai szabályai alapján folyik. E rendelet 40. § (7) bekezdés szerint az (5) bekezdés szerinti dokumentumok alapján a bölcsőde helyi szakmai programot készít. A sajátos nevelési igényű gyermekek nevelésé-  
gondozását biztosító bölcsőde helyi szakmai programja kidolgozásánál figyelembe veszi a sajátos nevelési igényű gyermekek nevelésére, gondozására vonatkozó szakmai iránymutatásokat.*

*A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 48. § (2) bekezdése alapján a családi napköziben a gondozás-nevelés részletes szakmai szempontjait úgy kell meghatározni, illetve az esetleges balesetek megelőzése érdekében a gyermekek tartózkodására szolgáló helyiségeket úgy kell kialakítani, hogy az megfeleljen az Intézet módszertani levelében foglaltaknak.*

*A gyermekjóléti alapellátások területén a Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete (MOGYESZ) éves konszenzus kiadványai, bár jogszabályi hivatkozással nem bírnak, mégis alkalmazásra kerültek a szolgáltatói gyakorlatban, sőt a hatóságok és társszervek által egyaránt.*

*A szociális területen a családsegítés szolgáltatás vonatkozásában a Magyarországi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete által eredetileg kiadott, majd a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet családsegítés*

---

<sup>4</sup> megjegyzés: Emberi Erőforrások Minisztériumának korábbi neve

*szakterületi munkacsoportja által aktualizált módszertani ajánlásokat szintén széles körben alkalmazzák.*

*A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által kiadott támogató szolgáltatásra, közösségi ellátások és alacsonyküszöbű ellátás működtetésére vonatkozó szakmai ajánlásokat ugyancsak alkalmazzák a gyakorlatban a finanszírozott ellátásokat működtetők.*

*A Biztos Kezdet Gyerekházak esetében pedig eredetileg az Emberi Erőforrás Támogatáskezelő által kiadott ajánlás van forgalomban.*

Az ágazat irányításnak határoznia kell arról is, hogy amennyiben az elkészült szabályozó anyagokra kötelezően alkalmazandó előírásként tekint, milyen személyi és időbeli hatállyal, valamint milyen átmeneti rendelkezések mellett vezeti be azok alkalmazását.

Ennek függvényében lehet további döntést hozni a szabályozó anyagokban foglalt előírások és követelmények teljesítését vizsgáló monitoring rendszer bevezetéséről mérlegelve a szakmai irányítás megrendeléseit, illetve a rendszer működtetésének szakmai és gazdasági szempontú hatékonyságát (beleérve ebbe azt is, hogy mérlegelni szükséges, hogy a feladat ellátása milyen intézményes beágyazottsággal történjen meg).

Lényeges keretfeltételként rögzíteni azt, hogy önmagában a szabályozó anyagok cél nélküli publikálása, valamint a szabályozó anyagokra készített ellenőrzési szempontrendszerek nem célhoz kötött felhasználása nem kívánatos hatásokat okozhat (pl. kiragadott, önmagukban nem használható részanyagok felhasználása hatósági ellenőrzések tartalmában, stb.)

A szabályozó anyagok és a szabályozó anyagokban foglaltak teljesítését vizsgáló szempontrendszer együttmozgását garantálni szükséges, illetve amennyiben esetlegesen modellezés céljából történik ezen anyagok felhasználása, akkor ezt jelezni szükséges.

## **II.2. Szakmai ellenőrzések feltételrendszere, jellemzői**

A szakmai ellenőrzés jelenleg a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.), a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról szóló 316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet szabályai alapján a módszertani intézmények hatáskörébe delegálódik<sup>5</sup>.

A bevezetőben hivatkozott, korábbi tanulmányokban rögzített megállapítások rámutattak arra, hogy egyszerre jellemzi az ellenőrzési rendszert a szabályozatlanság és a túlszabályozottság. Az ellenőrzési hatáskörök, eljárásrend, valamint a jogkövetkezmények részletesen szabályozottak a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló a 2004. évi CXL. törvényben, valamint az ágazati jogszabályokban. Az ellenőrzés tartalma, az egyes ellenőrzési szereplők együttműködése, a kompetencia határok vonatkozásában azonban a szabályozás hiányában, a gyakorlatban szerepzavarok alakultak ki és az egyes ellenőrzési szereplők által végzett vizsgálatok tartalmában átfedések jellemzőek. Ezen megállapítások jelenleg is fennállnak.

A korábbi tanulmányok megállapították, hogy a módszertani intézmények ellenőrzési gyakorlata eltérő képet mutatott attól függően, hogy mi volt a működést engedélyező szervek elvárása, milyen volt a velük való együttműködés, mennyiben éltek azzal a lehetőséggel a módszertani intézmények, hogy az ellenőrzést más célokra is használják, és mennyire vállaltak fel érdekvédő funkciót a hatósági ellenőrzések jogkövetkezményeinek megelőzését szolgáló. Ez a megállapítás 2013. január

---

<sup>5</sup> Szt. 58. § (6) bekezdés e) pont, Gyvt. 96. § (10) bekezdés d) pont, 316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdés e) pont, 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 4. § (3) bekezdés

hónaptól már csak részben tartható fent, mivel a területi módszertani struktúrát a kormányzat centralizálta: egy állami módszertani szervezet lett, s mellette 2013. év áprilisától újra működnek az egyházi módszertani intézmények.

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (továbbiakban: SZGYF) látja el a külön jogszabályban meghatározott szakmai, módszertani feladatokat azon szolgáltatók tekintetében, amelyben az egyházi módszertani intézmények nem illetékesek.

Az SZGYF, valamint az egyházi módszertani intézmények által végzett ellenőrzések is hatósági ellenőrzésekhez kötődnek, hatósági kirendelésre történnek. A módszertani intézményeknek önálló ellenőrzési hatásköre nincs. Egyéb feladatainak megfelelő ellátása céljából látogatást tehet szolgáltatót nyújtó szervezetnél, kapcsolatot vehet fel ilyen szervezetekkel és az így szerzett tapasztalatokat gyűjtheti, megszerezheti, elemezheti, de ez a cselekmény nem tekinthető szakmai ellenőrzésnek.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet (továbbiakban: Sznyr.) szabályai szerint a működést engedélyező szerv (szociális és gyámhivatalok, Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal) ellenőrzés során a szakmai programban foglaltak megvalósulása és a szolgáltatások szakmai megfelelőségének kérdésében az - az általa fenntartott engedélyesek kivételével SZGYF-et -, illetve a kijelölt egyházi módszertani intézményt szakértőnek rendeli ki.

*Sznyr.*

*„37. § (1) A szociális és gyámhivatal rendes ellenőrzés és szükség esetén más ellenőrzés során a szakmai programban foglaltak megvalósulása és a szolgáltatások szakmai megfelelőségének kérdésében a 20. § (2) bekezdésében foglaltak szerint a Főigazgatóságot, illetve a kijelölt egyházi módszertani intézményt szakértőnek rendeli ki.*

*(2) A Főigazgatóság és a kijelölt egyházi módszertani intézmény az (1) bekezdés szerinti szakértői közreműködés során helyszíni ellenőrzést is végez, amelyet lehetőleg a működést engedélyező szerv helyszíni ellenőrzésével azonos vagy ahhoz közeli időpontban kell lefolytatni.*

*(3) A Főigazgatóság és a kijelölt egyházi módszertani intézmény a szakvéleményét a kirendelő végzés vele való közlésétől számított negyvenöt napon belül készíti el, és küldi meg a működést engedélyező szervnek. A működést engedélyező szerv a határidőt - a Főigazgatóságnak, illetve a kijelölt egyházi módszertani intézménynek a határidő letelte előtt benyújtott indokolt kérelmére - egy alkalommal, legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbíthatja.*

*(4) A működést engedélyező szerv a Főigazgatóság és a kijelölt egyházi módszertani intézmény szakértői véleményének másolatát megküldi a fenntartónak és az engedélyesnek.”*

*44. § (1) A Hivatal<sup>6</sup> első fokú hatóságként hivatalból ellenőrizheti, hogy az engedélyes a jogszabályokban és a szolgáltatói nyilvántartásban foglaltaknak megfelelően működik-e. A Hivatal a miniszter felkérésére hivatalból ellenőrzést végez.*

*(3) Ha a Hivatal ellenőrzése során a szakmai programban foglaltak megvalósulása vagy a szolgáltatások szakmai megfelelőségének kérdésében szakértő kirendelése szükséges, a Hivatal a 20. § (2) bekezdésében foglaltak szerint a Főigazgatóságot, illetve a kijelölt egyházi módszertani intézményt rendeli ki szakértőnek.*

*(5) A Hivatal ellenőrzésére a 36. § (3) bekezdésében, a 37. § (2)-(4), (6) és (7) bekezdésében, a 39. § (3), (4) és (6) bekezdésében, a 40-43. §-ban foglaltakat alkalmazni kell azzal, hogy a Hivatal a bírságot kiszabó jogerős határozat másolatát a minisztériumnak küldi meg.”*

A fentiek alapján megállapítható, hogy az SZGYF és az egyházi módszertani intézmények által végzett ellenőrzési cselekmény az ellenőrzés okán megindított hatósági eljárás részét képezi. Ezen eljárások során Szt.-ben és Gyvt.-ben definiált szolgáltatástípusok ellenőrzése történik meg. Célját tekintve egyrészt mondható, hogy konkrétumot tartalmaz a jogszabály, hiszen leírja, hogy „a szakmai programban foglaltak

---

6 Hivatal: Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal

megvalósulása és a szolgáltatások szakmai megfelelőségének kérdésében” kell vizsgálatot végeznie a módszertannak, másrészt ezzel párhuzamosan „gumiszerű” is, mivel a szakmai megfelelőség kérdése nem tisztázott, hogy csupán a jogi normákban rögzített vagy abból származtatható egyéb normákban lefektetett minimumkövetelmények teljesítését jelenti-e vagy egyéb feltételek, kompetenciák meglétét is.

A szabályozás keretjellelű, ezért a módszertani szakértői véleményt lehet súlytalanítani is, alátámaszthatja és megerősítheti a hatóság által készített feljegyzésben foglalt tartalmakat, illetve előfordulhat, hogy a hatóság a módszertan szakvéleményében foglalt tartalmakra hivatkozva ír, hoz hatósági döntést.

Az SZGYF módszertani feladatkörében végzett szakmai ellenőrzéseket egységes<sup>7</sup> szempontsorok alapján végzi. Ezen szempontrendszer a Gyvt. és a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet szabályai alapján kijelölt egyházi módszertani intézményekre is irányadó. Az Szt. alapján kijelölt szociális egyházi módszertani intézmények esetében nincs ilyen kötelelem előírva, ilyen módon ellenőrzési szempontrendszerüket saját hatáskörükben állítják össze. A református módszertani intézmény által használt szempontrendszeréről áll rendelkezésre hozzáférhető információ, a többi szociális egyházi módszertani intézmény szempontsorai nyilvánosan nem hozzáférhetőek. A református szociális egyházi módszertani intézmény szempontrendszere kiterjed valamennyi olyan szolgáltatástípusra, amelyet a református egyház fokozatos egyházi testületei fenntartanak. A szempontrendszer az NRSZH szempontsorokkal sokban megegyező struktúrájú, azonban a tartalma a feladatellátás szakmai tartalmának, a szakmai vonatkozású intézményi dokumentációk, az ellátotti dokumentációk, valamint a szakmai feladatellátással közvetlen kapcsolatban álló tárgyi és személyi feltételek vizsgálatára redukálódik, azonban kiegészül a hitéleti szempontok és a parókiális jogok érvényesülésének vizsgálatával. Ezen túlmenően a református egyházi módszertani

---

<sup>7</sup> azaz egy szolgáltatástípus esetében egyféle ellenőrzési szempontrendszer alapján történik az ellenőrzési cselekmény

intézmény az illetékes szociális és gyámhivatal kirendelő végzésében foglalt szakértői feladatoknak megfelelően módosítja az alap szempontrendszert, így tulajdonképpen ugyanaz a gyakorlat érvényesül esetében, mint a területi módszertani intézmények működésének ideje alatt.

Az SZGYF által végzett módszertani ellenőrzések nyilvánosságával kapcsolatban aggályos, hogy az ellenőrzési szempontrendszer nyilvánosság számára nem hozzáférhető, az abban foglalt tartalmak és elvárások alapja és pontos forrása<sup>8</sup> szintén nem nyilvános. Az egyházi módszertani intézmények gyakorlata eltérő, a református módszertani intézmény például a szempontrendszerét kiértékeléssel egyidejűleg a fenntartók számára megküldi.

Az SZGYF szociális szolgáltatásokra vonatkozó ellenőrzési szempontsorai célcsoporttól függetlenül – néhány kivétellel – alábbi struktúra szerint épülnek fel:

1. az ellenőrzésre való felhatalmazás bemutatása
2. jogszabályi háttér bemutatása (jogszabály nevének felsorolása)
3. ellenőrzés adatai
4. ellenőrzött intézmény adatai
5. működési engedély adatai
6. statisztikai adatok (tárgyév, előző év)
7. szakmai program tartalma
8. igénybevételi eljárásra vonatkozó információk
9. személyi feltételekre vonatkozó információk
10. tárgyi feltételekre vonatkozó információk
11. ellátotti körre vonatkozó információk
12. a feladatellátás szakmai tartalmára vonatkozó információk

---

<sup>8</sup> Pl. Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal hatósági ellenőrzési szempontsorai nyilvánosak, pontos jogszabályi hivatkozásokat tartalmaznak <http://nrszh.kormany.hu/ellenorzesi-szempontsorok>, csakúgy mint a Magyar Államkincstár által kiadott önkormányzati felülvizsgálati segédlet [http://www.allamkincstar.gov.hu/onkormanyzatok/felulvizsgalati\\_tevekenyseg\\_helyszini\\_ellenorzes/2#](http://www.allamkincstar.gov.hu/onkormanyzatok/felulvizsgalati_tevekenyseg_helyszini_ellenorzes/2#)

13. dokumentációra vonatkozó információk

14. jogvédelemre vonatkozó kérdések

A fentiekől eltérő a hajléktalan személyek átmeneti szállására és a nappali melegedőre vonatkozóan készített szempontrendszer, amely egyes ellenőrzési szempontokat részletesebben tartalmaz, valamint megjelennek benne olyan vizsgálati szempontok is (pl. finanszírozási szempont), amely a többi szempontsorban nem szerepel. Formailag is eltér a többi szempontsortól annyiban, hogy tartalmaz checklist elemeket (igen-nem) és fizikailag is hagy helyet a kitöltésre, azaz nem csupán szempontrendszer, hanem fizikai értelemben vett ellenőrzési szempontsorról van szó.

Az egyes szempontok eltérő részletességgel kerültek alábontásra a különböző szempontsorokban.

A szociális szolgáltatásokra vonatkozó ellenőrzési szempontrendszer kapcsán megállapítható, hogy célcsoport specifikus jellemzők az alábbi vizsgálati szempontok közt jelennek meg, azonban itt sem teljes körűen:

- személyi feltételekre vonatkozó információk
- tárgyi feltételekre vonatkozó információk
- ellátotti körre vonatkozó információk
- a feladatellátás szakmai tartalmára vonatkozó információk
- dokumentációra vonatkozó információk.

A gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások vonatkozásában kevesebb homogenitást mutatnak tartalmukat, szerkezetüket és formai jellemzőiket tekintve.

A gyermekek alternatív napközbeni ellátása egy szakértő által készített munkaanyag, amely a szempontrendszer készítésével kapcsolatos szakmai dilemmákat is tartalmazza.

A szakértő által javasolt vizsgálati szempontok az alábbiak:

- előző ellenőrzések
- információk az intézményről, szervezetről



- dokumentáció
- tárgyi feltételek
- személyi feltételek
- működési adatok, feladatellátás módja
- szakmai munka
- dokumentáció
- finanszírozás, pénzügyi feltételek
- visszajelzési lehetőségek
- összegzés
- visszajelzés kérése arról, hogy mi történt az ellenőrzés után

A bölcsődei ellátás esetében a szempontrendszer hasonlít a szociális szolgáltatások esetében készítettre, azonban sokkal nagyobb hangsúlyt kap a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 40. § (5) bekezdés szerinti, a bölcsődei gondozás- nevelés minimumfeltételeiről és a szakmai munka részletes szempontjairól szóló módszertani hírlevél betartásának, valamint a dokumentációnak a vizsgálata.

A gyermekjóléti szolgáltatás esetében a szempontrendszer a szociális ellátásokra jellemző struktúrát követi és formáját tekintve a check-list és a szabad szöveges mezők keverednek benne, tehát gyakorlatban kitölthető szempontsorként is funkcionál.

A családok átmeneti otthona és a gyermekek átmeneti otthona szolgáltatás szempontrendszerének tartalmi elemei az alábbiak:

- azonosító adatok
- szolgáltatói környezet
- tárgyi feltételek
- intézményi dokumentáció (működési engedély, a működést engedélyező szerv helyszíni ellenőrzéséről készült jegyzőkönyvek, ellátási szerződés, szakmai program, házirend)

- felvételi eljárás vizsgálata
- ellátotti dokumentáció
- személyi feltételek biztosítása
- szakmai szolgáltatások
- együttműködések
- ellátottak és az ellátást végzők jogainak érvényesülése
- ellátotti statisztikák
- forrásteremtés, szolgáltatásfejlesztés
- önértékelés, jövőtervezés
- interjúkérdések munkatársaknak
- interjúkérdések ellátottaknak

A családok átmeneti otthona esetében az egyes szempontok értékelése a kiváló, jó, megfelelő, nem megfelelő minősítéssel történik. A minősítés alapját képező értékelési szempontok szubjektív elemeket tartalmaznak, nem támaszkodnak minden esetben szabályozó anyagokban előírt követelményekre.

A helyettes szülői ellátás szempontrendszerének tartalmi elemei az alábbiak:

- szolgáltató választás/intézményválasztás
- személyes gondozás
- mindennapi élet
- tárgyi és emberi erőforrások

A szempontrendszer egyben minimum követelményeket, elvárásokat és elvárt eredményeket is megfogalmaz (standard jelleg). Az egyes elvárások teljesítésének értékelése kiváló, jó, megfelelő, nem megfelelő minősítéssel történik, annak függvényében, hogy hány elvárást sikerült az ellenőrzött szolgáltatónak teljesíteni.

A nevelőszülői ellátásra vonatkozó ellenőrzési szempontrendszerek tartalmi elemei az alábbiak:

- adatok (nevelőszülő, házastársa, élettársa, saját gyermek, gondozott gyermek, utógondozói ellátott fiatal felnőttek, nevelőszülői jogviszony)
- a gyermek számára biztosított elhelyezési feltételek
- teljes körű ellátás, gondozás, nevelés
- tényleges kapcsolattartás
- dokumentációk
- az utógondozói ellátás biztosítása
- gyermeki jogok biztosítása.

A nevelőszülői hálózatra vonatkozó szempontrendszer kitér az alábbiakra:

- fenntartói adatok
- működési engedélyezési adatok
- intézményi dokumentáció (szakmai program, SzMSz, felelősségbiztosítási szerződés, érdekképviselési-fórum szabályzat)
- a gyermekjogi képviselő és a hálózat kapcsolata:
- a szolgáltató tevékenység személyi feltételei:
- a szolgáltató tevékenység tárgyi feltételei
- a nevelőszülői hálózatra vonatkozó adatok
- nevelőszülők képzése:
- a nevelőszülők szakmai alkalmasságának felülvizsgálata:
- a nevelőszülői tanácsadók tevékenységére vonatkozó adatok:
- gyámi feladatra vonatkozó információk
- a nevelési díj és az ellátmány folyósítása, felhasználása
- utógondozói ellátás.

Az egyéb gyermekvédelmi szakellátásra vonatkozó ellenőrzési szempontrendszerek tartalmi elemei az alábbiak:

- a vizsgálat menete
- előző ellenőrzések

- információk az intézményről, szervezetről (területi, tárgyi feltételek)
- intézményi dokumentáció
- személyi feltételek
- működési adatok, feladatellátás módja
- az intézmény működése, szervezeti felépítése
- szakmai munka bemutatása
- dokumentáció, az ellátottakról vezetett nyilvántartások, dokumentációk
- finanszírozás, pénzügyi feltételek
- összegzés.

A gyermekvédelmi szakellátásra vonatkozó szempontrendszereket kiegészíti egy „Szakmai ellenőrzés gyakorisága, fajtái, ezek funkciója és a szakmai ellenőrzés módja a gyermekvédelmi szakellátásban” című összefoglaló anyag, amely az ellenőrzést végzőnek nyújt segítséget azzal, hogy az ellenőrzésre vonatkozó jogszabályi előírásokat, továbbá az ellenőrzési módszereket bemutatja.

**Az SZGYF által készített ellenőrzési szempontrendszerekre (beleértve a szociális és gyermekvédelmi területet is), illetve szempontsorokra vonatkozóan az alábbi megállapítások tehetők:**

1. A szempontrendszerek objektíven igazolhatóan már meglévő, korábban használt szempontrendszerek újragondolásával (kurtításával vagy éppen bővítésével, vegyítésével) keletkeztek.
2. A szempontrendszerek nem fednek le valamennyi Szt. és Gyvt. szerint definiált ellátási formát, illetve több esetben egy szempontsor több ellátási forma esetében is alkalmazásra kerül.
3. A szempontrendszerek nem követték naprakészen a jogszabályi változásokat, amelyet úgy kezel a készítő, hogy javasolja minden ellenőrzés előtt pontosítani a szempontsorban hivatkozott jogszabályi helyeket.

4. A szempontrendszerek formai megjelenése és tartalmi részletessége, struktúrája szolgáltatástípusonként eltérő.
5. A szempontrendszerek egy-egy Szt. és Gyvt. szerinti ellátási formát komplexen kezelnek, a feladatellátás szakmai tartalmára vonatkozó vizsgálat az, amely a jogszabályban definiált alapegységnél (szolgáltatás) kisebb egységek vizsgálatára terjed ki (szolgáltatási elem/tevékenység/résztevékenység/feladat/részfeladat).
6. A szempontrendszerek többsége tartalmaz olyan elemeket (tárgyi, személyi feltételek, szabályzatok, alapadatok, működési engedélyre-bejegyzésre vonatkozó adatok, finanszírozás, pénzügyi adatok), amelyet a működést engedélyező szervek, illetve egyéb hatóságok is vizsgálnak. Nincs feltűntetve utalás arra, hogy létezik-e formális megállapodás a hatóság és a szakértő közti feladatmegosztásra, illetve az álláspontok egyeztetésére vonatkozóan.
7. A szempontrendszerekben egyidejűleg jelennek meg objektív és szubjektív vizsgálati elemek, azaz egyidejűleg van jelen a jogszabályi előírásoknak való megfelelés és jogi normákban nem szabályozott elvárásoknak való megfelelés vizsgálata.
8. Keveredik a szempontrendszer és a szempontsor, azaz vannak szempontrendszerek is, amelyek formailag alkalmasak arra, hogy ellenőrzési listaként is funkcionáljanak, azaz ténylegesen ellenőrzési szempontsorok. Vannak olyan szempontrendszerek, amelyek csak útmutatóként szolgálnak a szakértői szakvélemény elkészítéséhez.
9. A szempontrendszerek jelenlegi formában nem alkalmasak benchmark elemzés készítésére, illetve mérésre.
10. A szempontrendszerek alapján végzett vizsgálat dokumentálása papír alapon, illetve a papír alapú dokumentációs elvek mentén történik, a szakmai ellenőrzések során gyűjtött információk feldolgozásának nincsen szoftveres támogatása.

### **III. A szabályzó dokumentumok ellenőrzési folyamatba történő beépítését lehetővé tevő alternatív formák**

A jelenleg alkalmazott szakmai ellenőrzési szempontrendszerek az Szt. és Gyvt. által definiált szolgáltatásokra készültek. Jelenleg a szolgáltatás a jogszabályi szinten definiált legkisebb alapegység. A szabályzó dokumentumok adott szolgáltatástípuson belül végzett tevékenységeket írnak le. A szabályzóanyagok (azaz az egyes tevékenységek) és az SZGYF szempontsorok tartalma (ld. melléklet) közt közvetett kapcsolódási pontokat lehet találni, azonban az adott szolgáltatástípusokon belüli tevékenységeknek csak egy része azonosítható be a jelenlegi ellenőrzési szempontsorokban. A szabályzó anyagok tartalma és az adott szolgáltatástípushoz kötődő ellenőrzési szempontsor tartalma közt kölcsönösen egyértelmű megfeleltetés nem hajtható végre.

A szabályzóanyagok és az SZGYF szempontsorok által lefedett ellátástípusok közti illeszkedés az alábbiakban kerül tárgyalásra.

#### **III.1. Hajléktalanügy**

<b>TÁMOP szabályzóanyagok által átfogott ellátástípusok</b>	<b>SZGYF szempontsor</b>	<b>megjegyzés</b>
<b>I. Utcai szociális munka</b>	-	
<b>II. Nappali ellátás</b>	+	
<b>III. Átmeneti szállás</b>	+	egyben éjjeli
<b>IV. Éjjeli menedék</b>	+	menedékhely, átmeneti
<b>V. Hajléktalanok otthona</b>	+	szállás, hajléktalanok
<b>VI. Rehabilitációs intézmény</b>	+	otthona, hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye
<b>VII. Támogatott lakhatás</b>	-	
<b>VIII. Diszpécsterszolgálat</b>	-	

A hajléktalan célcsoport számára nyújtott szolgáltatások közül nem készült külön szempontrendszer utcai szociális munkára, támogatott lakhatásra, valamint a diszpécsterszolgálatra. Ez utóbbival kapcsolatban megemlítendő, hogy nem külön szolgáltatás típus az Szt. szabályai szerint.

A szakosított ellátásokra vonatkozó szempontrendszer integrált, azaz valamennyi szolgáltatástípusra egységes, ezáltal az egyes szolgáltatástípusok sajátosságai kevésbé érvényesülnek bennük.

### III.2. Fogyatékosügy

<b>TÁMOP szabályozóanyagok által átfogott ellátástípusok</b>	<b>SZGYF szempontsor</b>	<b>megjegyzés</b>
<b>I. Támogató szolgálat</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva
<b>II. Fogyatékos személyek nappali ellátása</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva
<b>III. Fogyatékos személyek ápoló-gondozó célú otthona</b>	+	egyben fogyatékos személyek gondozóháza,
<b>V. Fogyatékos személyek gondozóháza (átmeneti ellátás)</b>	+	fogyatékosok otthona, fogyatékos személyek
<b>VI. Fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye</b>	+	rehabilitációs intézménye
<b>IV. Fogyatékos személyek ápoló-gondozó lakóotthona</b>	+	fogyatékos személyek ápoló-gondozó célú lakóotthona, fogyatékos
<b>VII. Fogyatékos személyek rehabilitációs célú lakóotthona</b>	+	személyek rehabilitációs célú lakóotthona
<b>VIII. Támogatott lakhatás</b>	-	

A fogyatékos célcsoport számára nyújtott szolgáltatások közül nem készült külön szempontrendszer támogatott lakhatásra.

A szakosított ellátások esetében összevont szempontsor készül a lakóotthoni ellátási formákra, valamint az átmeneti, ápolás-gondozást nyújtó és rehabilitációs intézményekre.

### III.3. Addiktológia

<b>TÁMOP szabályozóanyagok által átfogott ellátástípusok</b>	<b>SZGYF szempontsor</b>	<b>megjegyzés</b>
<b>I. Szenvedélybetegek Alacsonyküszöbű Ellátása</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva
<b>II. Szenvedélybetegek Közösségi Ellátása</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva
<b>III. Szenvedélybetegek Nappali Ellátása</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva
<b>IV. Szenvedélybetegek Rehabilitációs Intézménye</b>	+	egyben szenvedélybetegek

<b>V. Szenvedélybetegek Ápoló-gondozó Otthona</b>	+	átmeneti otthona, ápolás-gondozást nyújtó, rehabilitációs, átmeneti
<b>VI. Szenvedélybetegek Rehabilitációs Célú Lakóotthona</b>	+	intézményeinek és a lakóotthonok módszertani
<b>VII. Szenvedélybetegek Átmeneti Otthona</b>	+	
<b>VIII. Szenvedélybetegek Támogatott Lakhatása</b>	-	

A szenvedélybeteg célcsoport számára nyújtott szolgáltatások közül nem készült külön szempontrendszer támogatott lakhatásra.

A szakosított ellátások esetében összevont szempontsor készül csakúgy, mint a hajléktalan ellátás esetében.

#### III.4. Pszichiátria

<b>TÁMOP szabályozóanyagok által átfogott ellátástípusok</b>	<b>SZGYF szempontsor</b>	<b>megjegyzés</b>
<b>Pszichiátria</b>		
<b>I. Közösségi ellátás</b>	+	
<b>II. Nappali ellátás</b>	-	
<b>III. Pszichiátriai betegek átmeneti otthona</b>	+	egyben pszichiátriai betegek átmeneti otthona,
<b>IV. Pszichiátriai betegek otthona</b>	+	pszichiátriai betegek otthona
<b>V. Pszichiátriai betegek rehabilitációs intézménye</b>	+	pszichiátriai betegek rehabilitációs intézménye
<b>VI. Pszichiátriai betegek rehabilitációs célú lakóotthona</b>	+	pszichiátriai betegek lakóotthona
<b>VII. Támogatott lakhatás</b>	-	

A pszichiátriai beteg célcsoport számára nyújtott szolgáltatások közül nem készült külön szempontrendszer a nappali ellátásra.

A szakosított ellátások esetében összevont szempontsor készül csakúgy, mint az addiktológiai ellátások esetében.



### III.5. Idősügy

TÁMOP szabályozóanyagok által átfogott ellátástípusok	SZGYF szempontsor	megjegyzés
<b>I. Házi segítségnyújtás</b>	+	
<b>II. Jelzőrendszeres hsg</b>	+	
<b>III. Nappali ellátás</b>	+	demens nappali is
<b>IV. Idősek ápoló gondozó otthona</b>	+	egyben idősek otthona,
<b>V. Idősek átmeneti otthona</b>	+	időskorúak gondozóháza

A idősek számára nyújtott szolgáltatások esetében valamennyi ellátástípusra külön szempontrendszer készült.

### III.6. Alapszolgáltatások (egyéb alapszolgáltatások)

TÁMOP szabályozóanyagok által átfogott ellátástípusok	SZGYF szempontsor	megjegyzés
<b>Falu és tanyagondnoki szolgáltatás</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva
<b>Családsegítés</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva
<b>Étkeztetés</b>	+	munkaanyag megjegyzéssel ellátva

Az egyéb alapszolgáltatások esetében valamennyi ellátástípusra külön szempontrendszer készült.

### III.7. Gyermekvédelem

TÁMOP szabályozóanyagok által átfogott ellátástípusok	SZGYF szempontsor	megjegyzés
<b>I. Gyermekjóléti Központ</b>	-	
<b>II. Gyermekjóléti Szolgálat</b>	+	
<b>III. Helyettes szülői ellátás</b>	+	
<b>IV. Nevelőszülői ellátás</b>	+	plusz szempontsor nevelőszülői hálózat
<b>V. Gyermekotthon/lakásotthon</b>	+	
<b>VI. Speciális Gyermekotthon /Speciális lakásotthon</b>	+	
<b>VII. Gyermekotthon különleges állapot</b>	+	
<b>VIII. Gyermekotthon különleges 0-3</b>	-	
<b>IX. Befogadó otthon</b>	-	
<b>X. Utógondozói ellátást nyújtó</b>	-	
<b>XI. Gyermek átmeneti otthona</b>	+	
<b>XII. Családok átmeneti otthona</b>	+	

<b>XIII. Bölcsőde</b>	<b>+</b>
<b>XIV. Családi napközi</b>	<b>-</b>
<b>XV. Családi gyermekfelügyelet</b>	<b>-</b>
<b>XVI. Házi gyermekfelügyelet</b>	<b>-</b>
<b>XVII. Biztos Kezdet Gyermekházak</b>	<b>-</b>
<b>XVIII. TEGYESZ</b>	<b>+</b>

A gyermekvédelem területén nem készült külön szempontrendszer az alábbi szolgáltatástípusokra:

- a gyermekjóléti központ,
- a családi napközi,
- a családi gyermekfelügyelet,
- a házi gyermekfelügyelet,
- a befogadó otthon,
- az utógondozói ellátás,
- Biztos Kezdet Gyermekház.

#### **IV. Következtetések**

Figyelembe véve a szabályozó dokumentumok felhasználásra vonatkozóan az előzőekben megfogalmazott peremfeltételeket, ezen dokumentumok ellenőrzési folyamatba való beépítésével kapcsolatban az alábbi javaslatok fogalmazhatók meg.

A szakmai ellenőrzés kiterjedhet az alábbiakra:

- A szabályozó dokumentumokban megfogalmazott előírások betartására és minőségére (megfelelőség)
- A szabályozó dokumentum alapján megvalósított eljárások hatására (egyéni szükségletek kielégítése, illetve ellátási szükségletek kielégítése)

A megfelelés azt jelenti, hogy a szabályozó anyagban leírtakat egyrészt megvalósították-e, másrészt, hogy ahol sorrendiség van feltüntetve, akkor ezt a sorrendiséget betartották-e.

Az egyéni szükségletek kielégítése azt jelenti, hogy a szolgáltatást igénybevevőnek a diagnosztizálás során beazonosított szükségletére, problémájára választ ad-e a nyújtott szolgáltatás, vagy miként kell nyújtani a szolgáltatást ahhoz, hogy a beazonosított szükségletre, problémára válaszoljon.

Lényeges megjegyezni, hogy a jelenlegi szolgáltatási rendszer bemeneti szabályozottságú, tehát nem emberekkel és egyéni szükségletekkel, hanem problémahalmazokkal foglalkozik. A szolgáltatók azon teljesítménye, amely az egyéni szükségletek kielégítésére törekszik nem kerül értékelésre és nincs ennek megfelelően differenciálva a feladatellátás után járó állami támogatás sem. Ennél fogva a szabályozó anyagok alkalmazásának számonkérése a szabályozási környezet megváltoztatása nélkül ellenállást válthat ki a szolgáltatást nyújtók részéről.

Az ellenőrzés céljának megfelelően és az ellenőrzésre szánt személyi-, tárgyi- és anyagi erőforrásoknak figyelembevételével szükséges megválasztani az ellenőrzési módszereket.

A leggyakrabban alkalmazott ellenőrzési módszerek az alábbiak:

- **Dokumentumelemzés:**

Az adott tevékenység, résztevékenység elvégzésének teljesítése nyomon követhető dokumentum elemzés révén.

A szabályozó dokumentumokban rögzített tevékenységekhez, illetve résztevékenységekhez dokumentációs kimenetek rendelődnek (jogi normában szabályozott kötelező és nem kötelező dokumentációs kimenetek egyaránt jelölésre kerülnek).

A dokumentumelemzés történhet teljes körűen és mintán is, szoftveres támogatással és anélkül egyaránt.

- **Helyszíni bejárás, szemle:**

A helyszíni bejárás célja a nyújtott szolgáltatásnak helyet adó épület(ek) funkcionális alkalmasságának, tárgyi feltételeinek vizsgálata.

- **Megfigyelés:**

A megfigyelés célja a szolgáltató szakmai munkájának tanulmányozása. Ezt a feladatot a az ellenőrzést végző személy(ek) megfigyelései rögzítésével végzi(k).

A megfigyelés passzív tevékenység.

- **Részvétel:**

A részvétel célja a szolgáltató szakmai munkájának tanulmányozása aktív részvétellel. Az ellenőrzést végző végig csinálja ugyanazokat a munkafolyamatokat, mint a szolgáltatást nyújtó és a részvétel nyomán rögzíti a tapasztalatait.

- **Interjú:**

Az interjú célja az igénybevevők, hozzátartozóik, a szolgáltatást végzők véleményének, javaslatainak megismerése. A helyszíni vizsgálat során a szakértőnek módja van arra, hogy a szolgáltatás igénybe vevőkkel és a szolgáltatást nyújtókkal találkozzon, kérdéseket tegyen fel, vagy strukturált interjút készítsen.

Kiemelt jelentősége van annak, hogy az ellenőrzést végző személy tud-e a lakókkal, hozzátartozókkal, valamint a szolgáltatást nyújtó személyekkel beszélni, s így olyan információkhoz jutni, amely egyébként a dokumentumelemzésből nem nyerhető ki. A helyszínen a dolgozókkal, a lakókkal, ellátottakkal folytatott beszélgetések, vagy interjúk megerősíthetik vagy esetlegesen cáfolhatják a dokumentációkban leírtakat.

Az egyes ellenőrzési módszereknek eltérő az erőforrás igénye. A dokumentumelemzés, amely a fent felsorolt módszerek közül a megfelelőség vizsgálatának legfőbb eszköze, s egyben a legalacsonyabb költségigényű, azonban rossz végrehajtás esetében a legkevésbé megbízható módszer.

Az egyéb ellenőrzés módszerek a helyszínen való megjelenés, az ellenőrzés időtartamának függvényében igen költséges lehet, és a szolgáltatást végzők, igénybevevők számára is megterheléssel járhat.

A fentiek miatt javasolt egyrészt egy olyan jellegű differenciálást végezni, hogy melyek azok a faktorok, amelyek folyamatos (évközi, éves, kétéves rendszeresség) ellenőrzést igényelnek, mivel változékonyak, s melyek azok, amelyeket hosszabb periódusban is elegendő monitorozni.

Mindezek mellett át kell gondolni a szakmai ellenőrzés szerepét, hogy megmaradjon-e ezen fogalom alatt a jelenlegi hatósági ellenőrzés részét képező ellenőrzés típus, vagy átalakuljon a szakmai ellenőrzés ún. szakmafejlesztő monitoring tevékenységgé.

## V. Melléklet

### V.1. Hajléktalanügy

<b>I. Utcai szociális munka</b>	<b>II. Nappali ellátás</b>	<b>III. Átmeneti szállás</b>	<b>IV. Éjjeli menedék</b>	<b>V. Hajléktalanok otthona</b>	<b>VI. Rehabilitációs intézmény</b>	<b>VII. Támogatott lakhatás</b>	<b>VIII. Diszpécserszolgálat</b>
1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység
2. szociális segítő munka	2. szociális segítő munka	2. szociális segítő munka	2. szociális segítő munka	2. szociális segítő munka	2. szociális segítő munka	2. szociális segítő munka	
3. információ szolgáltatása, ügyintézés	3. információ szolgáltatása, ügyintézés	3. információ szolgáltatása, ügyintézés	3. információ szolgáltatása, ügyintézés	3. információ szolgáltatása, ügyintézés	3. információ szolgáltatása, ügyintézés	3. információ szolgáltatása, ügyintézés	3. információ szolgáltatása, ügyintézés
4. szállítás				4. szállítás			
5. fizikai alapszükségletek	5. fizikai alapszükségletek	5. fizikai alapszükségletek	5. fizikai alapszükségletek	5. fizikai alapszükségletek	5. fizikai alapszükségletek	5. fizikai alapszükségletek	
6. egészségügyi szolgáló hozzáférés biztosítása	6. egészségügyi szolgáló hozzáférés biztosítása	6. egészségügyi szolgáló hozzáférés biztosítása	6. egészségügyi szolgáló hozzáférés biztosítása	6. egészségügyi szolgáló hozzáférés biztosítása	6. egészségügyi szolgáló hozzáférés biztosítása		
7. krízisintervenció	7. krízisintervenció	7. krízisintervenció	7. krízisintervenció	7. krízisintervenció	7. krízisintervenció	7. krízisintervenció	7. krízisintervenció
8. állapot életvitel felmérése	8. állapot életvitel felmérése	8. állapot életvitel felmérése	8. állapot életvitel felmérése	8. állapot életvitel felmérése	8. állapot életvitel felmérése	8. állapot életvitel felmérése	8. állapot életvitel felmérése
	9. képzési, tanulási programokhoz való hozzájárulás segítése	9. képzési, tanulási programokhoz való hozzájárulás segítése			9. képzési, tanulási programokhoz való hozzájárulás segítése	9. képzési, tanulási programokhoz való hozzájárulás segítése	

10. szabadidős programok	10. szabadidős programok	10. szabadidős programok	10. szabadidős programok	10. szabadidős programok	10. szabadidős programok	10. szabadidős programok	
11. szociális integráció segítése	11. szociális integráció segítése	11. szociális integráció segítése	11. szociális integráció segítése	11. szociális integráció segítése	11. szociális integráció segítése	11. szociális integráció segítése	
	12. foglalkoztatás segítése	12. foglalkoztatás segítése	12. foglalkoztatás segítése		12. foglalkoztatás segítése	12. foglalkoztatás segítése	
13. lakhatás segítése	13. lakhatás segítése	13. lakhatás segítése	13. lakhatás segítése		13. lakhatás segítése	13. lakhatás segítése	
				14. mentálhigiénés tevékenység			
15. (re)habilitációs tevékenység	15. (re)habilitációs tevékenység	15. (re)habilitációs tevékenység	15. (re)habilitációs tevékenység	15. (re)habilitációs tevékenység	15. (re)habilitációs tevékenység	15. (re)habilitációs tevékenység	

## V.2. Fogytékosságügy

<b>I. Támogató szolgálat</b>	<b>II. Fogyatékos személyek nappali ellátása</b>	<b>III. Fogyatékos személyek ápoló- gondozó célú otthona</b>	<b>IV. Fogyatékos személyek ápoló- gondozó lakóotthona</b>	<b>V. Fogyatékos személyek gondozóháza (átmeneti ellátás)</b>	<b>VI. Fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye</b>	<b>VII. Fogyatékos személyek rehabilitációs célú lakóotthona</b>	<b>VIII. Támogatott lakhatás</b>
1 megkereső tevékenység	1 megkereső tevékenység	1 megkereső tevékenység	1 megkereső tevékenység	1 megkereső tevékenység	1 megkereső tevékenység	1 megkereső tevékenység	1 megkereső tevékenység
2 állapot és szükségletek felmérése	2 állapot és szükségletek felmérése	2 állapot és szükségletek felmérése	2 állapot és szükségletek felmérése	2 állapot és szükségletek felmérése	2 állapot és szükségletek felmérése	2 állapot és szükségletek felmérése	2 állapot és szükségletek felmérése
3 problémaelemz és és kezelés	3 problémaelemz és és kezelés	3 problémaelemz és és kezelés	3 problémaelemz és és kezelés	3 problémaelemz és és kezelés	3 problémaelemz és és kezelés	3 problémaelemz és és kezelés	3 problémaelemz és és kezelés
4 fizikai szükségletek kielégítése	4 fizikai szükségletek kielégítése	4 fizikai szükségletek kielégítése	4 fizikai szükségletek kielégítése	4 fizikai szükségletek kielégítése	4 fizikai szükségletek kielégítése	4 fizikai szükségletek kielégítése	4 fizikai szükségletek kielégítése
5 fiziológiai szükségletek kielégítése	5 fiziológiai szükségletek kielégítése	5 fiziológiai szükségletek kielégítése	5 fiziológiai szükségletek kielégítése	5 fiziológiai szükségletek kielégítése	5 fiziológiai szükségletek kielégítése	5 fiziológiai szükségletek kielégítése	5 fiziológiai szükségletek kielégítése
6 mentálhigénés ellátás	6 mentálhigénés ellátás	6 mentálhigénés ellátás	6 mentálhigénés ellátás	6 mentálhigénés ellátás	6 mentálhigénés ellátás	6 mentálhigénés ellátás	6 mentálhigénés ellátás
7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz	7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz	7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz	7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz	7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz	7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz	7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz	7 hozzáférés biztosítása más szolgáltatásokh oz
8 szállítás	8 szállítás	8 szállítás	8 szállítás	8 szállítás	8 szállítás	8 szállítás	8 szállítás
9 egészségügyi alapszolgáltatás	9 egészségügyi alapszolgáltatás	9 egészségügyi alapszolgáltatás	9 egészségügyi alapszolgáltatás	9 egészségügyi alapszolgáltatás	9 egészségügyi alapszolgáltatás	9 egészségügyi alapszolgáltatás	9 egészségügyi alapszolgáltatás
10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	10 szociális készségek és kompetenciák fejlesztése



11 Hivatalos ügyek intézésének segítése	11 Hivatalos ügyek intézésének segítése	11 Hivatalos ügyek intézésének segítése	11 Hivatalos ügyek intézésének segítése	11 Hivatalos ügyek intézésének segítése	11 Hivatalos ügyek intézésének segítése	11 Hivatalos ügyek intézésének segítése	11 Hivatalos ügyek intézésének segítése
12 Információ szolgáltatása	12 Információ szolgáltatása	12 Információ szolgáltatása	12 Információ szolgáltatása	12 Információ szolgáltatása	12 Információ szolgáltatása	12 Információ szolgáltatása	12 Információ szolgáltatása
	13 terápiás és készségfejlesztő foglalkozás	13 terápiás és készségfejlesztő foglalkozás	13 terápiás és készségfejlesztő foglalkozás	13 terápiás és készségfejlesztő foglalkozás	13 terápiás és készségfejlesztő foglalkozás	13 terápiás és készségfejlesztő foglalkozás	13 terápiás és készségfejlesztő foglalkozás
		14 lakhatás biztosításával összefüggő tevékenységek	14 lakhatás biztosításával összefüggő tevékenységek	14 lakhatás biztosításával összefüggő tevékenységek	14 lakhatás biztosításával összefüggő tevékenységek	14 lakhatás biztosításával összefüggő tevékenységek	14 lakhatás biztosításával összefüggő tevékenységek
		15 munkaterápia	15 munkaterápia		15 munkaterápia	15 munkaterápia	15 munkaterápia
	16 foglalkozási rehabilitációból a	16 foglalkozási rehabilitációból a	16 foglalkozási rehabilitációból a	16 foglalkozási rehabilitáció	16 foglalkozási rehabilitáció	16 foglalkozási rehabilitáció	16 foglalkozási rehabilitáció
17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása	17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása	17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása	17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása	17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása	17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása	17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása	17 Testi funkciók fejlesztése és fenntartása
					18 Képzési rehabilitáció	18 Képzési rehabilitáció	18 Képzési rehabilitáció
					19 pszichés rehabilitáció	19 pszichés rehabilitáció	19 pszichés rehabilitáció
				20 szociális rehabilitáció	20 szociális rehabilitáció	20 szociális rehabilitáció	20 szociális rehabilitáció
					21 Képzési célú foglalkozások	21 Képzési célú foglalkozások	21 Képzési célú foglalkozások
					22 Utógondozói ellátás szervezése	22 Utógondozói ellátás szervezése	22 Utógondozói ellátás szervezése

### V.3. Addiktológia

I. Szenvedélybetegek Alacsonyküszöbű Ellátása					II. Szenvedélybetegek Közösségi Ellátása	III. Szenvedélybetegek Nappali Ellátása	IV. Szenvedélybetegek Rehabilitációs Intézménye	V. Szenvedélybetegek Ápológondozó Otthona	VI. Szenvedélybetegek Rehabilitációs Célú Lakóotthona	VII. Szenvedélybetegek Átmeneti Otthona	VIII. Szenvedélybetegek Támogatott Lakhatása
Addiktológiai Utcai Szociális Munka	Parti szerviz	Addiktológiai Kontakt Központ	Addiktológiai Kontakt és Tűcsere Központ	Addiktológiai Kontakt és Drop In Központ							
1. Közvetett megkeresés (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés és (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés és (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés és (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés és (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés és (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés és (megkeresés)	1. Közvetett megkeresés és (megkeresés)
2. Közvetlen megkeresés (elérés)	2. Közvetlen megkeresés (elérés)	2. Közvetlen megkeresés (elérés)	2. Közvetlen megkeresés (elérés)	2. Közvetlen megkeresés (elérés)	2. Közvetlen megkeresés és (elérés)	2. Közvetlen megkeresés és (elérés)	2. Közvetlen megkeresés és (elérés)	2. Közvetlen megkeresés és (elérés)	2. Közvetlen megkeresés és (elérés)	2. Közvetlen megkeresés és (elérés)	2. Közvetlen megkeresés és (elérés)
3. Szűrés és korai felismerés					3. Szűrés és korai felismerés	3. Szűrés és korai felismerés					3. Szűrés és korai felismerés
							4. Intézményi bekerülés szervezése, lebonyolítja	4. Intézményi bekerülés szervezése, lebonyolítja	4. Intézményi bekerülés szervezése, lebonyolítja	4. Intézményi bekerülés szervezése, lebonyolítja	4. Intézményi bekerülés szervezése, lebonyolítja

							ása	ása	ása	ása	ása
5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés		5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés	5. (Addiktológiai) Állapotfelmérés
					6. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése	6. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése	6. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése	6. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése	6. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése	6. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése	6. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése
7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás	7. Problémaelemzés, probléma megoldás
					8. Egyéni rehabilitációs program, gondozási-és szolgáltatási terv készítése	8. Egyéni rehabilitációs program, gondozási-és szolgáltatási terv készítése	8. Egyéni rehabilitációs program, gondozási-és szolgáltatási terv készítése	8. Egyéni rehabilitációs program, gondozási-és szolgáltatási terv készítése	8. Egyéni rehabilitációs program, gondozási-és szolgáltatási terv készítése	8. Egyéni rehabilitációs program, gondozási-és szolgáltatási terv készítése	8. Egyéni rehabilitációs program, gondozási-és szolgáltatási terv készítése
9. Motivációs interjú		9. Motivációs interjú	9. Motivációs interjú	9. Motivációs interjú	9. Motivációs interjú	9. Motivációs interjú	9. Motivációs interjú		9. Motivációs interjú	9. Motivációs interjú	9. Motivációs interjú
					10. Felépülési készségfej	10. Felépülési készségfej	10. Felépülési készségfej	10. Felépülési készségfej	10. Felépülési készségfej	10. Felépülési készségfej	

					lesztés	lesztés	lesztés	lesztés	lesztés	lesztés	
					11. Munkához jutás segítése	11. Munkához jutás segítése	11. Munkához jutás segítése		11. Munkához jutás segítése	11. Munkához jutás segítése	
							12. foglalkoztatás szervezése	12. foglalkoztatás szervezése	12. foglalkoztatás szervezése		12. foglalkoztatás szervezése
					13. Relapszus prevenció	13. Relapszus prevenció	13. Relapszus prevenció		13. Relapszus prevenció	13. Relapszus prevenció	
					14. Szociális csoportmunka működtetése	14. Szociális csoportmunka működtetése	14. Szociális csoportmunka működtetése	14. Szociális csoportmunka működtetése	14. Szociális csoportmunka működtetése	14. Szociális csoportmunka működtetése	
					15. Pszichoedukáció	15. Pszichoedukáció	15. Pszichoedukáció		15. Pszichoedukáció	15. Pszichoedukáció	
16. Hivatalos ügyek intézésének segítése		16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése	16. Hivatalos ügyek intézésének segítése
					17. Támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése	17. Támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése	17. Támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése	17. Támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése	17. Támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése	17. Támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése	

18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása		18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása	18. Fizikai alapszükségletek biztosítása
19. Egészségügyi ártalmak csökkentése	19. Egészségügyi ártalmak csökkentése	19. Egészségügyi ártalmak csökkentése	19. Egészségügyi ártalmak csökkentése	19. Egészségügyi ártalmak csökkentése							
20. Információs, felvilágosító szolgáltatások	20. Információs, felvilágosító szolgáltatások	20. Információs, felvilágosító szolgáltatások	20. Információs, felvilágosító szolgáltatások	20. Információs, felvilágosító szolgáltatások	20. Információs, felvilágosító szolgáltatások	20. Információs, felvilágosító szolgáltatások				20. Információs, felvilágosító szolgáltatások	20. Információs, felvilágosító szolgáltatások
		21. Klubszerű szolgáltatások	21. Klubszerű szolgáltatások	21. Klubszerű szolgáltatások	21. Klubszerű szolgáltatások	21. Klubszerű szolgáltatások					
			22. Higiéniai védett környezet biztosítása biztonságosabb injektáláshoz	22. Higiéniai védett környezet biztosítása biztonságosabb injektáláshoz							

					23. Családkonzultáció biztosítása	23. Családkonzultáció biztosítása	23. Családkonzultáció biztosítása		23. Családkonzultáció biztosítása		
						24. Alacsony költségű és ártalomcsökkentő szolgáltatások					
					25. Reintegráció, reszocializáció segítése	25. Reintegráció, reszocializáció segítése	25. Reintegráció, reszocializáció segítése		25. Reintegráció, reszocializáció segítése		25. Reintegráció, reszocializáció segítése
					26. Utógondozás, nyomonkövetés	26. Utógondozás, nyomonkövetés	26. Utógondozás, nyomonkövetés		26. Utógondozás, nyomonkövetés		
							27. aktivitást segítő fizikai tevékenységek végzése	27. aktivitást segítő fizikai tevékenységek végzése	27. aktivitást segítő fizikai tevékenységek végzése		

#### V.4. Pszichiátria

<b>I. Közösségi ellátás</b>	<b>II. Nappali ellátás</b>	<b>III. Átmeneti ellátás</b>	<b>IV. Pszichiátriai betegek otthona</b>	<b>V. Pszichiátriai betegek rehabilitációs int.</b>	<b>VI. Pszichiátriai betegek rehab célú lakóotthona</b>	<b>VII. Támogatott lakhatás</b>
1. Megkereső tevékenység	1. Megkereső tevékenység	1. Megkereső tevékenység	1. Megkereső tevékenység	1. Megkereső tevékenység	1. Megkereső tevékenység	1. Megkereső tevékenység
2. Állapot és életvitel felmérése	2. Állapot és életvitel felmérése	2. Állapot és életvitel felmérése	2. Állapot és életvitel felmérése	2. Állapot és életvitel felmérése	2. Állapot és életvitel felmérése	2. Állapot és életvitel felmérése
3. Tervkészítés	3. Tervkészítés	3. Tervkészítés	3. Tervkészítés	3. Tervkészítés	3. Tervkészítés	3. Tervkészítés
4. Fizikai szükségletek kielégítése	4. Fizikai szükségletek kielégítése	4. Fizikai szükségletek kielégítése	4. Fizikai szükségletek kielégítése	4. Fizikai szükségletek kielégítése	4. Fizikai szükségletek kielégítése	4. Fizikai szükségletek kielégítése
5. Probléma elemzés, problémakezelés	5. Probléma elemzés, problémakezelés	5. Probléma elemzés, problémakezelés	5. Probléma elemzés, problémakezelés	5. Probléma elemzés, problémakezelés	5. Probléma elemzés, problémakezelés	5. Probléma elemzés, problémakezelés
6. Stresszkezelés	6. Stresszkezelés	6. Stresszkezelés	6. Stresszkezelés	6. Stresszkezelés	6. Stresszkezelés	6. Stresszkezelés
7. Pszichoedukáció	7. Pszichoedukáció	7. Pszichoedukáció	7. Pszichoedukáció	7. Pszichoedukáció	7. Pszichoedukáció	7. Pszichoedukáció
8. Életviteli készségek fejlesztése	8. Életviteli készségek fejlesztése	8. Életviteli készségek fejlesztése	8. Életviteli készségek fejlesztése	8. Életviteli készségek fejlesztése	8. Életviteli készségek fejlesztése	8. Életviteli készségek fejlesztése
9. Szabadidős tevékenység szervezése	9. Szabadidős tevékenység szervezése	9. Szabadidős tevékenység szervezése	9. Szabadidős tevékenység szervezése	9. Szabadidős tevékenység szervezése	9. Szabadidős tevékenység szervezése	9. Szabadidős tevékenység szervezése
10. Családi és társas kapcsolatok támogatása	10. Családi és társas kapcsolatok támogatása	10. Családi és társas kapcsolatok támogatása	10. Családi és társas kapcsolatok támogatása	10. Családi és társas kapcsolatok támogatása	10. Családi és társas kapcsolatok támogatása	10. Családi és társas kapcsolatok támogatása

11. Társadalmi kapcsolatok támogatása, önszerveződés	11. Társadalmi kapcsolatok támogatása, önszerveződés	11. Társadalmi kapcsolatok támogatása, önszerveződés	11. Társadalmi kapcsolatok támogatása, önszerveződés	11. Társadalmi kapcsolatok támogatása, önszerveződés	11. Társadalmi kapcsolatok támogatása, önszerveződés	11. Társadalmi kapcsolatok támogatása, önszerveződés
12. Csoportmunka	12. Csoportmunka	12. Csoportmunka	12. Csoportmunka	12. Csoportmunka	12. Csoportmunka	12. Csoportmunka
13. Munkához való hozzájutás segítése	13. Munkához való hozzájutás segítése	13. Munkához való hozzájutás segítése	13. Munkához való hozzájutás segítése	13. Munkához való hozzájutás segítése	13. Munkához való hozzájutás segítése	13. Munkához való hozzájutás segítése
14. Krízisintervenció	14. Krízisintervenció	14. Krízisintervenció	14. Krízisintervenció	14. Krízisintervenció	14. Krízisintervenció	14. Krízisintervenció
15. Információszolgáltatás	15. Információszolgáltatás	15. Információszolgáltatás	15. Információszolgáltatás	15. Információszolgáltatás	15. Információszolgáltatás	15. Információszolgáltatás
16. Gyógyszer compliance segítése	16. Gyógyszer compliance segítése	16. Gyógyszer compliance segítése	16. Gyógyszer compliance segítése	16. Gyógyszer compliance segítése	16. Gyógyszer compliance segítése	16. Gyógyszer compliance segítése
17. Hivatalos ügyek intézésének segítése	17. Hivatalos ügyek intézésének segítése	17. Hivatalos ügyek intézésének segítése	17. Hivatalos ügyek intézésének segítése	17. Hivatalos ügyek intézésének segítése	17. Hivatalos ügyek intézésének segítése	17. Hivatalos ügyek intézésének segítése
18. Utánkövetés				18. Utánkövetés		
19. Szocioterápiás foglalkozások szervezése	19. Szocioterápiás foglalkozások szervezése	19. Szocioterápiás foglalkozások szervezése	19. Szocioterápiás foglalkozások szervezése	19. Szocioterápiás foglalkozások szervezése	19. Szocioterápiás foglalkozások szervezése	
20. eü ellátáshoz való hozzájutás segítése	20. eü ellátáshoz való hozzájutás segítése	20. eü ellátáshoz való hozzájutás segítése	20. eü ellátáshoz való hozzájutás segítése	20. eü ellátáshoz való hozzájutás segítése	20. eü ellátáshoz való hozzájutás segítése	20. eü ellátáshoz való hozzájutás segítése



## V.5. Idősügy

I. Házi segítségnyújtás	II. Jelzőrendszeres hsg	III. Nappali ellátás	IV. Idősek ápoló gondozó otthona	V. Idősek átmeneti otthona
1. megkereső tev.	1. megkereső tev.	1. megkereső tev.	1. megkereső tev.	1. megkereső tev.
2. állapot életvitel felmérése	2. állapot életvitel felmérése	2. állapot életvitel felmérése	2. állapot életvitel felmérése	2. állapot életvitel felmérése
3. mentálhig ellátás	3. mentálhig ellátás	3. mentálhig ellátás	3. mentálhig ellátás	3. mentálhig ellátás
4. fizikai alapszükségletek	4. fizikai alapszükségletek	4. fizikai alapszükségletek	4. fizikai alapszükségletek	4. fizikai alapszükségletek
5. Ápolási - gondozási feladatok	5. Ápolási - gondozási feladatok	5. Ápolási - gondozási feladatok	5. Ápolási - gondozási feladatok	5. Ápolási - gondozási feladatok
6.Probléma elemzés és kezelés	6.Probléma elemzés és kezelés	6.Probléma elemzés és kezelés	6.Probléma elemzés és kezelés	6.Probléma elemzés és kezelés
7. hivatalos ügyintézés		7. hivatalos ügyintézés	7. hivatalos ügyintézés	7. hivatalos ügyintézés
8.Foglalkoztatás		8.Foglalkoztatás	8.Foglalkoztatás	8.Foglalkoztatás
9. életvezetési tanácsadás		9. életvezetési tanácsadás	9. életvezetési tanácsadás	9. életvezetési tanácsadás
10. információ szolg	10. információ szolg	10. információ szolg	10. információ szolg	10. információ szolg
		11. csoport munka	11. csoport munka	11. csoport munka
12. Szociális készségek és kompetenciák fejlesztése		12. Szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	12. Szociális készségek és kompetenciák fejlesztése	12. Szociális készségek és kompetenciák fejlesztése
13. Egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása és / vagy kapcsolattartás	13. Egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása és / vagy kapcsolattartás	13. Egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása és / vagy kapcsolattartás	13. Egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása és / vagy kapcsolattartás	13. Egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása és / vagy kapcsolattartás
14. családi tsmi kapcsolatok fenntartásának támogatása		14. családi tsmi kapcsolatok fenntartásának támogatása	14. családi tsmi kapcsolatok fenntartásának támogatása	14. családi tsmi kapcsolatok fenntartásának támogatása
	15. Vonulás			

16.Fiziológiai szükséglek	16.Fiziológiai szükséglek	16.Fiziológiai szükséglek	16.Fiziológiai szükséglek	16.Fiziológiai szükséglek
17. Szabadidős tevékenység szervezése		17. Szabadidős tevékenység szervezése	17. Szabadidős tevékenység szervezése	17. Szabadidős tevékenység szervezése

## V.6. Alapszolgáltatások (egyéb)

<b>I. Általános családsegítés</b>	<b>II. Speciális családsegítés</b>	<b>I. Falu- és tanyagondnoki szolgáltatás</b>
1.megkereső tevékenység	1.megkereső tevékenység	1.Megkereső tevékenység
2. információs szolgáltatás	2. információs szolgáltatás	2. Közreműködés más alapszolgáltatások, önkormányzatok és hatóságok feladataiban
3.hivatalos ügyek intézésének segítése	3.hivatalos ügyek intézésének segítése	3. Szociális, egészségügyi ellátáshoz, oktatáshoz, közművelődéshez és egyéb szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása
4.szociális-, életvezetési- és mentális tanácsadás	4.szociális-, életvezetési- és mentális tanácsadás	4. Közösségfejlesztés
5.családgondozás egyénekkel, családokkal	5.családgondozás egyénekkel, családokkal	5. Hivatalos ügyek intézése
6.anyagi nehézséggel küzdők családgondozása	6.anyagi nehézséggel küzdők családgondozása	6. Életvitelt segítő szolgáltatások
7.családgondozás munkanélküliekkel	7.családgondozás munkanélküliekkel	
8.krízisintervenció	8.krízisintervenció	
9.közösségfejlesztés	9.közösségfejlesztés	
10.adományok koordinálása	10.adományok koordinálása	
	11.aktív korú, nem foglalkoztatottakkal végzett munka	
	12.tanácsadás adóságterhekkel küzdők részére	
	13.probléma orientált csoportmunka	
	14. speciális tanácsadás szervezése	

## V.7. Gyermekvédelem

Alapellátás (I. Gyermekjóléti Központ)						Kisgyermek napközbeni ellátása				
II. Gyermekjóléti Szolgálat	Kórházi szociális munka	Készenléti szolgáltatás	Kapcsolattartás	Utcai és lakótelepi szociális munka	Iskolai szociális munka	XIII. Bölcsőde	XIV. Családi Napközi	XV. Családi gyermekfelügyelet	XVI. Házi Gyermekfelügyelet	XVII. Biztos Kezdet Gyermekházak
1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység
2. információszolgáltatás	2. információszolgáltatás			2. információszolgáltatás	2. információszolgáltatás					2. információszolgáltatás
3. általános tanácsadás (gyjóléti alapell)	3. általános tanácsadás (gyjóléti alapell)			3. általános tanácsadás (gyjóléti alapell)	3. általános tanácsadás (gyjóléti alapell)					3. általános tanácsadás (gyjóléti alapell)
4. család gondozás										
5. gyámhatósági ügyintézéshez			5. gyámhatósági ügyintézéshez							

kapcsolódó tevékenység			kapcsolódó tevékenység							
6. utógondozás										
7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése				7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése						7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése
8. speciális család gondozás - család gondozás gyermek nélküli családban										
9. hivatalos ügyintézés	9. hivatalos ügyintézés			9. hivatalos ügyintézés	9. hivatalos ügyintézés					9. hivatalos ügyintézés

10. csoportfoglalkozás – csoportokkal végzett szociális munka					10. csoportfoglalkozás – csoportokkal végzett szociális munka					10. csoportfoglalkozás – csoportokkal végzett szociális munka
11. gondozás nélküli segítő munka	11. gondozás nélküli segítő munka			11. gondozás nélküli segítő munka	11. gondozás nélküli segítő munka					11. gondozás nélküli segítő munka
		12. telefonos segítő beszélgetés és								
13. krízisintervenció		13. krízisintervenció								
			14. kapcsolattartási ügyeleti tevékenység							
					22. beilleszkedési folyamat elősegítése	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	22. beilleszkedési folyamat elősegítése

						23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ell.)	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ell.)	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ell.)	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ell.)	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ell.)
						24. nevelés (kisgy. napközbeni ell.)	24. nevelés (kisgy. napközbeni ell.)	24. nevelés (kisgy. napközbeni ell.)	24. nevelés (kisgy. napközbeni ell.)	24. nevelés (kisgy. napközbeni ell.)
						25. fejlődés támogatása	25. fejlődés támogatása	25. fejlődés támogatása	25. fejlődés támogatása	25. fejlődés támogatása
						26. általános tanácsadás (kisgy. Napközbeni ell.)	26. általános tanácsadás (kisgy. Napközbeni ell.)	26. általános tanácsadás (kisgy. Napközbeni ell.)	26. általános tanácsadás (kisgy. Napközbeni ell.)	26. általános tanácsadás (kisgy. Napközbeni ell.)
						27. óvodai átmenet támogatása				27. óvodai átmenet támogatása
						28. speciális szolgáltatások	28. speciális szolgáltatások			

Bentlakást nyújtó alap és szakellátás										TEGYESZ
III. Helyettes szülői ellátás	IV. Nevelőszülői ellátás	V. Gyermekotthon/lakásotthon	VI. Speciális Gyermekotthon /Speciális lakásotthon	VII. Gyermekotthon különleges állapot	VIII. Gyermekotthon különleges 0-3	IX. Befogadó otthon	X. Utógondozói ellátást nyújtó	XI. Gyermek átmeneti otthona	XII. Családok átmeneti otthona	XVIII. TEGYESZ
1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	1. megkereső tevékenység	
7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	7. közösségi szociális munkaszabadiós programok szervezése	
13. krízisintervenció	13. krízisintervenció	13. krízisintervenció	13. krízisintervenció	13. krízisintervenció	13. krízisintervenció	13. krízisintervenció		13. krízisintervenció	13. krízisintervenció	
										14. kapcsolattartási ügyeleti tevékenység
15.	15.	15. befogadás	15.	15.	15.	15.	15.	15.	15.	



befogadás	befogadás		befogadás	befogadás	befogadás	befogadás	befogadás	befogadás	befogadás	befogadás	
16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)		16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapszakell)	
17. nevelés (bentlakást nyújtó alapszakell.)	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapszakell.)	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapszakell.)	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapszakell.)	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapszakell.)		17. nevelés (bentlakást nyújtó alapszakell.)		17. nevelés (bentlakást nyújtó alapszakell.)			
18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	18. családgon- dozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	
19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	19. kapcsolat lezárása	
			20. nevelési felügyelet								

	21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban			21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban			
					23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ell.)					
					24. nevelés (kisgy. napközbeni ell.)					
										29. gondozási hely meghatározása, gyermekelhelyezés
										30. gyámi tevékenység
										31. nyilvántartás vezetése,

										adatszolgál tatás
										32. felülvizgál at

