

Tartalomszabályozáson alapuló indikátorképzés

A szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer fogyasztóvédelmi és szakmai ellenőrzési kereteinek újragondolása



ÚJ SZÉCHENYI TERV

TARTALOMSZABÁLYOZÁSON ALAPULÓ INDIKÁTORKÉPZÉS

A szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer fogyasztóvédelmi és szakmai ellenőrzési kereteinek újragondolása

Készült a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet,
TÁMOP-5.4.1-12/1-2012-0001 számú kiemelt projekt keretében

2014.

A kiadványban a TÁMOP-5.4.1-12-ben elkészült produktumok egyes fejezetei szerkesztett formában kerülnek megjelenítésre.

A kiadvány készítésének időpontjában egyik anyag sem minősül hivatalos módszertani útmutatónak, az abban foglaltak a készítők álláspontját képviselik, gyakorlati felhasználásuk kizárólag egyéni felelősségre történhet.

TARTALOMSZABÁLYOZÁSON ALAPULÓ INDIKÁTORKÉPZÉS

A szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer fogyasztóvédelmi és szakmai ellenőrzési kereteinek újragondolása

Szerkesztők

Kovács Krisztina
Sikóné Bartos Edina
Tőreki Brigitta
Vajda Norbert

Lektor

Sümeghi Edit
Nagy Andrea

Borítóterv

Ungár Nóra

Fotó

Kuznyecov-Kovács Vera

Kiadja 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.

Szakmai vezető: Tőreki Brigitta

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

Készült a Folprint Zöldnyomda Kft. nyomdaüzemében
Felelős vezető: Dr. Szabó Tímea

Tartalomjegyzék

1. Tartalomszabályozáson alapuló indikátorképzés	5
2. Fogyasztóvédelem jelenlegi helyzete és lehetőségei a gyermekjóléti szolgálat területén	7
2.1 Jelenlegi hatósági ellenőrzések	7
3. Gyermeki jogok védelmének vizsgálata a gyermekjóléti szolgálat területén	9
3.1 Jelenlegi gyakorlat	9
3.2 Tartalomszabályozás gyermekjóléti szolgálatok esetén	11
3.3 A gyermekjóléti szolgálat lehetséges fogyasztóvédelmi indikátorai	12
3.4 Példák az indikátorképzésre	14
3.5 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok	15
4. Fogyasztóvédelem jelenlegi helyzete és lehetőségei az idősellátás területén	16
4.1 Jelenlegi hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés lehetősége (idős célcsoport)	16
4.2 Az NRSZH jelenlegi ellenőrzési gyakorlatának szakmai szegmense	18
5. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: gyermekjóléti alapellátás szakterület	23
5.1 Jelenlegi gyakorlat	23
5.2 Tartalomszabályozás logikája gyermekjóléti alapellátás ellátástípus estén	25
5.3 Létrehozott indikátorok	29
5.4 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok	30
6. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: gyermekvédelmi szakellátás otthont nyújtó ellátásai	33
6.1 Jelenlegi hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés lehetősége	33
6.2 Jelenlegi gyakorlat	34
6.3 Tartalomszabályozás logikája a gyermekvédelmi szakellátás otthont nyújtó ellátásaiban	35
6.4 Létrehozott indikátorok	36
6.5 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok	37
7. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: hajléktalanellátás szakterület	38
7.1 A szakmai ellenőrzés lehetséges elkülönítése a hatósági ellenőrzésektől	38
7.2 Jelenlegi gyakorlat	40
7.3 Tartalomszabályozás logikája a hajléktalan ellátás estén	41
7.4 Létrehozott indikátorok	42
7.5 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok	44

8. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: idősellátás szakterület	45
8.1 Gyakorlati példa: szabadidős tevékenység szervezése	45
8.2 Jelenlegi gyakorlat: NRSZH	46
8.3 Tartalomszabályozás logikája az idős célcsoport esetén	48
8.4 Létrehozott indikátorok	49
8.5 Jövőbeni lehetőségek, javaslatok	50
9. Célok, keretek meghatározása: a fogyasztóvédelem szintje és alanyai	52
10. A fogyasztóvédelmi irányelvek meghatározása	54
10.1 Szociális biztonsághoz és egészséghez való jog	57
10.2 Tájékoztatáshoz való jog (magában foglalja a kommunikációs jogot)	58
10.3 Szolgáltatást igénybe vevők gazdasági érdekének védelme	58
10.4 Egyenlő esély elve	59
10.5 Adatvédelem, magántitok védelme	60
10.6 Kapcsolattartás joga	60
10.7 Jobbiztonság	61
10.8 Foglalkoztatáshoz, munkához való jog	61
10.9 Önrendelkezéshez való jog	62
10.10 Szabad mozgáshoz való jog	62
10.11 Oktatáshoz, fejlesztéshez való jog	63
10.12 Rehabilitációhoz, rehabilitációhoz való jog	63
11. A tartalomszabályozás és a fogyasztóvédelem kapcsolódása	65
11.1 Az irányelvek négy előre meghatározott dimenzió alapján történő tipizálása	66
11.2 Ellátástípusonként elkészítendő csomagokhoz irányelvek és indikátorok rendelése	66
11.3 Az irányelvek és az indikátorok szolgáltatási elemekhez rendelése	67
11.4 Példák az egyes alternatívák megvalósítására	67
11.5 Alternatívákból következő konklúzió	69
12. Az indikátortartalmak	70
12.1 Adott irányelvhez kapcsolódó indikátortartalmak	70
13. Ellátástípusok és szabályozó dokumentumok kapcsolódása a fogyasztóvédelmi indikátorokhoz	75
13.1 Házi segítségnyújtás	75
13.2 Idősek ápoló gondozó otthona	76
14. Mellékletek	78
14.1. számú melléklet: Szolgáltatási elemek meghatározása	78
14.2 táblázat: A gyermekvédelem ellátástípusainak célcsoportjai	81
14.3 táblázat: A „házi segítségnyújtás” ellátástípus indikátortartalmainak bemutatása a fogyasztóvédelmi irányelveken / jogokon keresztül	88

1. Tartalomszabályozáson alapuló indikátorképzés

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

A szabályozó anyagok a készítés időpontjában hatályos, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szt.) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.), illetve a végrehajtási rendeleteik szerinti jogszabályi előírások figyelembevételével készült szakmai dokumentumok. Ezen túl azonban kiegészülnek olyan tartalomszabályozási elemekkel,

- amelyek azáltal, hogy az egyes szolgáltatásokat kisebb egységekre, tevékenységekre és résztevékenységekre bontják,
- ezen résztevékenységek közt választást és sorrendiséget kifejező viszonyrendszert képeznek,
- a szolgáltató által végzett feladatokkal kapcsolatos elvárható/elvárt tartalmakat is rögzítik,

a pusztán jogi normához képest hozzáadott értéket képviselnek.

Számos korábbi tanulmány¹ rávilágított arra, hogy szakmai ellenőrzés intézményéről Magyarországon jelenleg nem, vagy csak közvetett, illetve célhoz kötött módon beszélhetünk.

1 Erdős Zsuzsanna (2009) Eljárásrend ajánlata az ellenőrzési módszerekről a módszertani intézmények számára. Budapest: Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. online megjelenés: http://www.afsz.hu/resource.aspx?ResourceID=szocell_tanulmanyok_eljarasrend_ajanlata (utolsó elérés dátuma: 2014.08.12)

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ (2010) Az ellenőrzési rendszer jelenlegi helyzetének leírása. Budapest: Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. online megjelenés: <http://www.modernizacio.hu/old/download.php?id=20> (utolsó elérés dátuma: 2014.08.12)

NCSSZI (2010) Regionális Módszertanok: A szakmai-módszertani ellenőrzés bemutatása, valamint problémák exponálása. Budapest: Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. online megjelenés: <http://www.modernizacio.hu/old/download.php?id=199> (utolsó elérés dátuma: 2014.08.12)

Schweitzer Albert Református Szeretetotthon (2011) A szakmai ellenőrzés tartalma. Budapest: Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. online megjelenés: <http://www.modernizacio.hu/old/download.php?id=324> (utolsó elérés dátuma: 2014.08.12)

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.

Kötetünk első részében a gyermekvédelem és a szociális ellátások egy-egy komponensére összpontosítva, ugyanabban a szerkezeti keretben jelenítjük meg a tartalomszabályozás kínálta lehetőségeket. Régóta megfogalmazott cél a hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés, ennek nemcsak szükségességéről, hanem lehetséges megoldási alternatíváiról is beszámolunk.

A kötet második része (6-11. fejezetek) bepillantást enged az eredményekhez vezető útkeresésbe. Ezekben a fejezetekben kizárólag a fogyasztóvédelemre koncentrálnunk, ezzel kapcsolatban ugyanakkor részletesen feltárjuk azokat az összefüggéseket, amelyek hiánypótlóak lehetnek a szociális és gyermekvédelmi ellátások, több esetben szemléletváltást is feltételező működtetésében.

A dokumentumok hasznosítása érdekében az ágazati irányítás kompetenciája 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.

Vajda Norbert
témafelelős

2. Fogyasztóvédelem jelenlegi helyzete és lehetőségei a gyermekjóléti szolgálat területén

2.1 Jelenlegi hatósági ellenőrzések

Mind a szociális, mind a gyermekjóléti alapellátások/gyermekvédelmi szolgáltatások jogszerű működését és a rendelkező jogszabályokban meghatározott feltételrendszer meglétét már az ellátások megszervezésekor szigorú működési engedélyezési eljárás során vizsgálják az illetékes hatóságok. Ezt követően az intézmények szakszerű, a célnak megfelelő működését kiterjedt ellenőrzési rendszer követi nyomon, egységes és rendszeres vizsgálatait során.

A különböző szakhatóságok (tűzoltóság, ÁNTSZ stb.) speciális tárgyú ellenőrzései mellett a jogszerű működés feltételeit a szociális ellátások területén a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) Szociális Főosztálya, a gyermekjóléti területet a fővárosi és megyei kormányhivatalok szociális és gyámhivatalai (SZGYH - mint működési engedélyező szerv) vizsgálják, elsődlegesen az alábbi szempontok szerint:

- Jogszabályokban előírt feltételek teljesülése
- Működési engedélyben előírt feltételek teljesülése
- Belső működési dokumentumok alapján történő szolgáltatásnyújtás (szakmai program, szervezeti és működési szabályzat)

A kétévenkénti vizsgálatba, mint szakértőként működő módszertani szervert, bevonják a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot (SZGYF) is.

Bizonyos ellátások esetén a Magyar Államkincstár (MÁK) szintén végez ellenőrzéseket, amelyek elsődleges célja az állami támogatások felhasználása jogszerűségének megállapítása.

A módszereket tekintve tehát a helyszíni ellenőrzések, a dokumentum-elemzések és szakvélemények kérése az alkalmazott eljárás². E módszerek alkalmazása azonban csak az adott pillanatban tapasztalható

² Ez nem kizárólagosságot jelent, több módszer előfordul, pl. interjú, szakmai megbeszélés.

helyzetek vizsgálatára nyújt lehetőséget, a segítő folyamatot, az abban megvalósuló szakmai tartalmak összefüggéseit, eredményességét nem, illetve csak kis mértékben (pl. SZGYF vizsgálatok során) képes mérni és kimutatni.

A magyarországi szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer kiterjedt hálózatának költséghatékony, a reális szükségletekhez igazodó és egységes szakmai elvek szerinti működtetéséhez elengedhetetlen a fenti ellenőrzési rendszer, vagy annak korszerűsített, felülvizsgált és átdolgozott változatának fenntartása. Látható azonban, hogy az alapvetően engedélyezéssel, pénzügyi működéssel összefüggő jelenlegi ellenőrzési gyakorlat nem képes az ellátottak egyéni érdekeinek, alapvető jogainak esetleges sérelmeit vizsgálni, elemezni, továbbá az adott jogsértő esetekben szükszerű és hatékony jogorvoslat korrekt biztosítását ellenőrizni.

Tekintettel arra, hogy mind a szociális ellátások célcsoportja (idősek, fogyatékos és hajléktalan személyek stb.), mind a gyermekvédelem különböző szolgáltatásainak ellátottjai a társadalom legsérülékenyebb, önérvényesítési szempontból a legkiszolgáltatottabb csoportjai, szükszerűnek mutatkozik annak biztosítása, hogy az őket ellátó, segítő intézményekben ne történhessenek jogsérelmek, vagy ha mégis, akkor annak korrekciójára, kárpótlására megfelelő, és minden érintett számára könnyen elérhető jogorvoslati rendszer álljon rendelkezésre.

Ennek érdekében elkerülhetetlen, az aktuálisan alkalmazott ellenőrzési rendszerek mellett, azok céljaitól, eszközeitől és módszereitől eltérő, alapvetően fogyasztóvédelmi szempontokat szem előtt tartó új, az előzőektől független és hiánypótló ellenőrzési struktúra kidolgozása és alkalmazásának mielőbbi bevezetése.

3. Gyermeki jogok védelmének vizsgálata a gyermekjóléti szolgálat területén

3.1 Jelenlegi gyakorlat

A gyermekek védelmét ellátó állami, önkormányzati szervek, illetve természetes és jogi személyek, szervezetek számára a törvény meghatározza azokat a szabályokat, melyek biztosítják a gyermekek alapvető jogait és e jogok érvényesítésének garanciáit. Az előzőekben bemutatott ellenőrzési rendszer e szabályok betartását is hivatott vizsgálni. Emellett a gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban³ részesülő gyermek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermek jogai megismerésében és érvényesítésében. Természetesen a gyermekjóléti alapellátások vonatkozásában is ellátja e feladatokat.

Az elmúlt évek változásai közül pozitívnak értékelhető, hogy a korábban jegyzői hatáskörben lévő működés engedélyeztetése 2011 júliusától átke­rült a fővárosi és megyei kormányhivatalok szociális és gyámhivatalaihoz, amely egységes gyakorlatot eredményezett mind a működési engedélyek kiadása, mind pedig az ellenőrzések terén. Ennek ellenére a gyermeki jogok érvényesítésére vonatkozó ellenőrzések az előző szakaszban leírtak miatt továbbra sem tekinthetők teljes körű vizsgálatnak.

A jogi képviselet (ellátottjogi, betegjogi és gyermekjogi) működtetése területén 2012. augusztus 1-jei hatállyal történt változás, amikor is az addig közalapítványi formában megszervezett feladatellátást egy újonnan létrejött, miniszteri irányítás alatt álló központi hivatal, az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OBDK) vette át. Az átszervezés következtében lecsökkent a jogi képviselők száma, jelenleg Budapesten 2, a 19 megyében pedig összesen 15 gyermekjogi képviselő van foglalkoztatva. Talán ennek eredményeként tapasztalható, hogy nagymértékben csökkent (néhol meg is szűnt) a gyermekjóléti szolgálatoknál havi rendszerességgel megtartott gyermekjogi képviselői

3 Hatósági intézkedésen alapuló ellátás és védelem

fogadóóra. Feltételezhető, hogy egyéb, a jogszabály⁴ által előírt feladatok (adott esetben a gyermekjóléti szolgálatok által szervezett védelembé vételt megelőző esetkonferenciákon, védelembé vételi tárgyalásokon, a gyermek nevelésbe vétele kapcsán az elhelyezési tárgyaláson való részvétel; az óvoda, az iskola, a kollégium és a pedagógiai szakszolgálat intézményeiben folyó gyermekvédelemmel kapcsolatos tevékenységek figyelemmel kísérése, a gyermeki jogok érvényesülésének segítése ezen intézményekben) ellátására sincs elegendő kapacitás. Szintén érdemes lenne megvizsgálni azt is, hogy annak a jogvédelmi tevékenységnek, ahol a jogvita gyakran az ellátott és a szolgáltató intézmény (gyakran megyei, egyes esetekben központi irányítás alatt álló szervezet) között áll fenn, nem kellene-e nagyobb függetlenséget biztosítani, és a feladatellátást a miniszteri irányítás alatt álló központi hivatal helyett civil, vagy egyházi keretek között megszervezni.

Az elmúlt időszak fontos változása volt a módszertani feladatellátások át-szervezése is. Az SZGYF 2013. január 1-jei hatállyal többek között ellátja az országos gyermekjóléti módszertani feladatokat is, felváltva az addig megyei szinten működő módszertani intézményeket. Azóta az SZGYF vesz részt a gyermekjóléti szolgálatok ellenőrzésében, a működés szakmai aspektusait vizsgálja. A területen dolgozó szakembereket, intézményeket mégis érzékenyen érintette a módszertani tevékenység átszervezése, hiszen az SZGYF a korlátozott kapacitása és a szolgáltatók rendkívül magas száma okán, a legnagyobb elhivatottság mellett sem képes arra a napi rendszerességű, akár a részletkérdéseket is feldolgozó gyors, rugalmas és alapvetően nem ellenőrző, hanem támogató funkcióval bíró segítségnyújtásra, mint azt megelőzően a megyei módszertani intézmények tették. Ennek eredményeként a területen dolgozók „elszigetelődése” növekedett, mely közvetett módon a szakmai tevékenység színvonalának csökkenését, és így a gyermeki jogok csorbulását eredményezheti.

4 A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 11/A. §

3.2 Tartalomszabályozás gyermekjóléti szolgálatok esetén

A gyermekjóléti szolgálatok⁵ feladatait, a gyermekek védelméhez, jogainak és mindenkinek felett álló érdekeinek biztosításához szükséges gyermekjóléti tevékenységet a jogszabály nagy részletességgel⁶ szabályozza. Ennek ellenére az egyéni szükségletekhez és problémákhoz igazodó, rendkívül összetett szolgáltatás biztosítása számtalan olyan speciális helyzetet teremtett, amelynek megoldására nem volt egységes szabályozás és gyakorlat. E kihívásokra válaszolva folyamatosan jelentek meg a módszertani iránymutatások mind a központi irányítású szervezetek (pl. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet - NCCSZI, SZGYF), mind pedig a területen tevékenykedő civilek (pl. MOGYESZ⁷, MACSGYOE⁸) részéről.

Az utóbbi években felmerült az igény a teljes szociális és gyermekvédelmi területet átfogó, a jogszabályokban meghatározott szakmai tartalmak további szabályozására is. Előbb irányelvek és protokollok kidolgozása kezdődött meg az egységes eljárásrendek bevezetése érdekében, a jelenleg folyó TÁMOP-5.4.1 projekt pedig már a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások teljes tartalmának leírására törekszik. Ez lehetőséget teremt arra, hogy egy minden szereplő számára átlátható struktúrában, a szükségletekre pontosabban reagáló ellátórendszer épülhessen ki. A szakmai tartalmak szolgáltatási csoportokhoz kötötten, folyamatábrák és eredményindikátorok meghatározása mellett kerülnek megfogalmazásra.

Ez az új szemléletű struktúra a szolgáltatások és tevékenységek, illetve a szolgáltatási elemek mátrixában átlátható módon, pontos célzással és releváns tartalommal képes meghatározni a felmerülő szükségleteket kezelni tudó ellátási formákat, szakmai tevékenységeket. Ezek egységes felépítésű tevékenység-leírásokban kerülnek bemutatásra, amelyek többek között tartalmazzák a szolgáltatás célját, célcsoportját, alapelveit, a teljes

5 Gyermekjóléti központ, gyermekjóléti szolgálat, önálló családgondozó alkalmazása

6 A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 6. § - 33. §

7 Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete – Konszenzus Konferencia kiadványok (http://www.mogyesz.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=24&Itemid=61)

8 Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete

szolgáltatási folyamat leírását és ábrázolását, illetve a tevékenység eredményindikátorait. Mindez lehetővé teszi, hogy az ellátások vizsgálata, értékelése során ne csak az adott pillanatban érzékelhető eredményeket, hanem az egész folyamatot és annak célzottságát is elemezzük, mindezt a jelentkező igényeknek való megfelelésig szempontjából.

A tartalomszabályozás ezen formája nyit teret a fogyasztóvédelmi szempontok megfogalmazásának, illetve azok érvényesítésének is.

A gyermekjóléti szolgálatok vonatkozásában, a jogszabályok által pontosan meghatározott gyermeki jogok érvényesülését kétféle módon vizsgálhatjuk:

- 1) A szolgáltatási folyamatok elemzésével az előre meghatározott gyermeki jogokhoz kapcsolódóan, elsődlegesen eredményindikátorok alkalmazásával.
- 2) Panaszbeadványok esetén, az adott helyzet kivizsgálásával és az azal összefüggő szolgáltatási folyamatok elemzésével. Ez esetben a panaszjog gyakorlásának lehetőségei és az érdekképviseleti rendszerek áttekintése is szükségszerű.

Mindkét vizsgálati mód szükségszerű, párhuzamosan célszerű alkalmazni azokat. A panaszügyek kivizsgálása jelenleg az intézményvezető, és a fenntartó érdekképviseleti fórum, gyermekönkormányzat mellett az OBDK foglalkoztatásában lévő gyermekjogi képviselők kompetenciájába tartozik.

3.3 A gyermekjóléti szolgálat lehetséges fogyasztóvédelmi indikátorai

A gyermekjóléti szolgálat fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésének eszközei lehetnek a tevékenység-leíráshoz kapcsolt, a tevékenység megvalósulását mérő indikátorok. Ezek legfőbb kritériumai a következők:

- Nem egy adott időpontban mért, a pillanatnyi helyzetet jellemző adatokat dolgoz fel, hanem a segítő folyamat egészét vizsgálja. Így csak befejezett tevékenység vagy résztvékenység esetén alkalmazható. A nem befejezett tevékenységek esetében természetesen nem valószínűsíthető meg minden résztvékenység, így az eredmény torzít, nem értelmezhető. A befejezett tevékenység nem kizárólag a folyamat teljes befejezéséért értelmezendő. Vannak olyan tevékenységek, ahol

hosszú, akár több éves folyamatról beszélhetünk, azonban ezek résztevékenységekre vagy szakaszokra bonthatók, amelyek önmagukban is mérhetővé válnak. Ilyen lehet pl. a gondozási terv alapján történő gondozás, ahol a vizsgált személyek körét nem a lezárt gondozási esetekben kell meghatározni, hanem a gondozási folyamatot egy jogszabályban is meghatározott szakaszának teljesüléséhez lehet igazítani. Ez esetben a kötelező helyzetértékeléshez, ami többségében 6 hónap eltelte után kötelező, így az indikátorok éves vizsgálati időtartama alatt jól mérhető.

- Elsődlegesen eredményindikátor alkalmazása szükséges, mely arra mutat rá, hogy az elvégzett tevékenység miként, milyen mértékben valósítja meg az adott szolgáltatás elvart/előírt céljait. A tevékenység közvetlen, aktuális eredményét méri, azaz az eddig alkalmazott kimenet- indikátorral szemben nem a „mennyit”, hanem a „hogyan” méri.
- Az indikátornak objektívnek, és minden szolgáltatóra egyformán érvényesnek kell lennie, ezért fontos, hogy
 - az indikátor kritériumrendszere minden esetben a tevékenység-leírásban meghatározott (azaz kötelezően elvégzendő) tartalmakra épüljön,
 - csak olyan tartalmakat szerepeltessünk az indikátor kritériumai között, amelyek objektív módon mérhetőek. Tehát kerüljük a szubjektív elemeket, csak dokumentált tartalmak szerepelhetnek az indikátorban;
 - a dokumentált tartalmak is csak akkor elfogadhatóak, ha azok minden egyes szolgáltató által alkalmazott adatgyűjtésre épülnek. Vagyis a jogszabály, vagy egyéb szakmai szabályozó ennek alkalmazását előírja.
- Az indikátor általában egy viszonyszám. Azt mutatja meg, hogy egy meghatározott alapsokaság (ez mindig az a csoport, melynek tagja-ira az adott tevékenységet az adott időszak alatt a szakma szabályai alapján el kell végezni) hány százalékánál hajtották végre az előírt, a szükségletekhez igazodó szakmai tevékenységet, természetesen a meghatározott szakmai tartalom biztosításával. Ennek megfelelően:

számláló: az alapsokaságból azon esetek száma, ahol a mért tevékenységre vonatkozó szakmai kritériumok érvényesülnek;

nevező: alapsokaság, melynek tagjai a mérési időtartamban az alapkritériumok szerint mérhetőek, azaz a konkrét tevékenység közvetlen célcsoportja.

A fogyasztóvédelmi indikátorokat a projekt 10 előre meghatározott fogyasztóvédelmi irányelve (ellátotti/gyermeki jogokhoz) vonatkozásában vizsgáltuk, azonban ezek közül egy-két jog a gyermekjóléti szolgálat tekintetében irreleváns (pl. szabad mozgáshoz való jog).

3.4 Példák az indikátorképzésre

Az említett 10 jog közül pl. az oktatáshoz való jog a gyermekjóléti szolgálatokra kidolgozott szabályozó dokumentumokban a családgondozás tevékenységénél, ezen belül is a „gondozási terv megvalósítása” résztevékenység során megjelenő „más szolgáltatóhoz irányítás – közvetítés” jelent gyermekjogi szempontból vizsgálandó tevékenységet. Javasolt indikátor:

*helyzetértékeléssel rendelkező, releváns pedagógiai szolgáltatóhoz
irányított gyermekek száma*

*azon helyzetértékeléssel rendelkező gyermekek száma, akik ellátatlan
oktatási, fejlesztési szükséglettel bírnak*

Az indikátor azt mutatja, hogy azon ellátásba került gyermekek, akiknek kimutatott oktatási, fejlesztési szükségletük van, milyen arányban jutottak hozzá (az oktatáshoz való joguk alapján) a gyermekjóléti szolgálat gondozási folyamatába épített közvetítéssel a számukra releváns pedagógiai szolgáltatáshoz. A mérés csak a már helyzetértékeléssel rendelkező gyermekekre irányul.

Az indikátorhoz szükséges adatforrások: Oktatási szükséglet vizsgálata: “GYSZ-3 Család - környezet” adatlap; pedagógiai szolgáltatóhoz irányítás adatforrása: “GYSZ-3 -helyzetértékelés” adatlap.

Ezen indikátor használatával nem csak az mutatható ki, hogy egy adott intézményben az érintett gyermekek milyen aránya számára biztosította a szolgáltató a gyermeket megillető közvetítői tevékenységet, hanem ezen indikátormutatók segítségével az ország bármely intézménye vonatkozásában összehasonlíthatóvá és elemezhetővé válik a tevékenység hatékonysága.

3.5 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok

A gyermeki jogok érvényesülésének vizsgálata, azaz jelen esetben a gyermekjóléti szolgálat fogyasztóvédelmi rendszerének, garanciáinak kidolgozása halaszthatatlan feladat. Megvalósítása a már említett két, egymással párhuzamos tevékenység folyamatos gyakorlásán keresztül tűnik biztosíthatónak:

1. Szolgáltatások monitorozása fogyasztóvédelmi indikátorokkal

E tekintetben a TÁMOP-5.4.1 projekt előző projektidőszakának keretein belül megkezdődött a fogyasztóvédelmi alapelvek meghatározása, a fogyasztóvédelem ellenőrzési szempontjainak beillesztése a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások tartalomszabályozásába, és ehhez kapcsolódóan az indikátorok meghatározása. E munka nem tekinthető befejezettnek, több megválaszolatlan, vagy félig kidolgozott kérdés áll még a szakértők előtt. Ahhoz, hogy minden szakterület és minden ellátotti/gyermeki jog vonatkozásában jól alkalmazható, hatékonyságot és jogérvényesítést növelő fogyasztóvédelmi monitoring rendszer kerülhessen kialakításra, mindenképp szükséges e munka folytatása.

2. Panaszkezelés és érdekképviselés

Felülvizsgálendő a gyermekjogi és ellátottjogi képviselők feladat- és tevékenységi köre, kapacitásuk szintje. E felülvizsgálat annak érdekében szükséges, hogy a szociális és gyermekvédelmi terület minden érintett felhasználójának lehetősége nyíljon panaszainak szakszerű, gyors, és az igénybevevő érdekeit szolgáló kezeléséhez.

Legfőbb szempontjai:

- a jelenlegi struktúrában a jogvédők függetlensége a panaszos klienst ellátó intézményektől;
- a jogvédelmi tevékenységgel ellátott, továbbá a szabályozás vagy a kapacitáshiány miatt ellátatlan vagy részlegesen ellátott szolgáltatási területek (pl. gyermekjóléti alapellátások) megoszlása, fejlesztési lehetőségei;
- ellátott- közeli szolgáltatások (pl. rendszeres fogadóóra biztosítása) fejlesztésének lehetőségei;
- ellátottak, gyermekek jogtudatosságát növelő jogvédői feladatok és tevékenységek mennyiségi illetve hatékonysági mutatói.

4. Fogyasztóvédelem jelenlegi helyzete és lehetőségei az idősellátás területén

4.1 Jelenlegi hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés lehetősége (idős célcsoport)

A fogyasztóvédelem szempontjai mindeddig kevésbé jelentek meg az ellenőrzést végző hatóságok és szervek prioritásai között. A szociális és gyermekvédelmi intézmények, szolgáltatók ellenőrzését jelenleg több hatóság/szerv látja el, amely ellenőrzések részben egymásra épülnek, részben pedig az ellenőrző hatóságok egymástól teljesen függetlenül végzik a vizsgálataikat. Utóbbi sok esetben felesleges terhet jelent az intézmények számára, és nem eredményez feltétlenül minőségjavulást a szolgáltatási szegmensben. Az ellenőrzések során tapasztalható átfedések és a párhuzamosságok nem segítik megfelelően a szakmát a szolgáltatások fejlesztésében, így nem eredményezik az elvárt mértékben az ellátottak, mint fogyasztók elégedettségét. A fogyasztóvédelmi szempontok kellő súllyal nem épülnek be egyik ellenőrzési rendszer módszertanába sem.

Az időskorú populáció a szociális ellátások legnagyobb megrendelője, fogyasztója. Bár sok esetben egyéni szinten erős érdekérvényesítéssel rendelkeznek, illetve ezt tovább erősíti a hozzátartozói kör elvárásai mentén megjelenő igény a magas színvonalú szolgáltatások iránt, ugyanakkor a gyakorlatban jellemzően az tapasztalható, hogy kollektív értelemben alacsony szinten jelennek meg a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos mutatók az idősök szolgáltatásainak megszervezésekor és ellenőrzésekor.

2004. évtől Magyarországon a jogvédelmi hálózat kiépítésre került, azóta is – sokszori átszervezést megelőve – a jogvédők jelen vannak az időskorúak ellátásainak területén. A fogyasztóvédelem viszont csak részleteiben és nem koncepcionálisan jelenik meg a jogvédelmi rendszer működtetése során. A jogvédelmi rendszer elsődlegesen az alanyi, állampolgári, emberi jogok érvényesítését hivatott elősegíteni, amely kör nem feltétlenül fedi le teljes egészében a fogyasztóvédelem lehetőségeit.

A szociális és gyermekvédelmi területet ellenőrző hatóságok jelenleg Magyarországon: Magyar Államkincstár (pénzügyi ellenőrzés), Nemzeti

Rehabilitációs és Szociális Hivatal (komplex hatósági és szakmai ellenőrzés, de jelenleg kizárólag a szociális ellátások területén), Szociális és Gyámhivatalok (hatósági ellenőrzés szociális és gyermekvédelem területén is). Továbbá módszertani ellenőrzéssel foglalkoznak a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság és a kijelölt egyházi módszertanok munkatársai.

Magyar Államkincstár: A Magyar Államkincstár (MÁK) önálló jogi személyiséggel rendelkező, országos hatáskörű, önállóan működő és gazdálkodó, központi költségvetési szerv, amely az államháztartásért felelős miniszter szakmai, törvényességi és költségvetési irányítása alatt áll. A MÁK a központi költségvetésből folyósítja a szociális ellátások működtetéséhez szükséges pénzügyi támogatásokat, valamint ellenőrzi az igénybevétel jogosságát.

Az idősellátásban a MÁK többek között vizsgálja a gondozási napok számát, de nem vizsgálhatja - erre eszköze sincs - az ezen időszak alatt igénybe vett szolgáltatások minőségi mutatóit. Vizsgálja továbbá a bemenet, az igényjogosultság paramétereit, de nem vizsgálhatja ezen igények változása kapcsán megjelenő reagálási módszerek milyenségét.

Ezen ellenőrzések során tehát nem jelennek meg a fogyasztóvédelmi szempontok, azok beépíthetőségére korlátozottak a lehetőségek, így nem reális elvárás, így nem javasolt a fogyasztóvédelmi indikátorok megjelenítése az ellenőrzési gyakorlatban.

Szociális és Gyámhivatalok: A szociális és gyámhivatalok (SZGYH) a megyei és fővárosi kormányhivatalok szervezeti egységén belül első, illetve másodfokú hatósági jogkört gyakorolnak, ez utóbbit például gyermekvédelmi és gyámügyi, valamint szociális hatósági ügyekben. Ennek keretében első fokon engedélyezik, illetve ellenőrzik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző szolgáltatók, intézmények, hálózatok működését. Vizsgálják, hogy megfelelőek-e a szakmai feltételek, amelyeknek természetesen lehetnek fogyasztóvédelmi hatásai, de semmiképpen sem tudják ezen humán erőforrás tényleges teljesítményét mérni, amely határozottabban jelenítheti meg az elégedettségi szempontok alapjait.

Az ellenőrzés tehát szintén csak és kizárólag kemény mutatókkal, jogi normák mentén történik, abba nem, vagy csak áttételesen jeleníthetőek

meg a fogyasztóvédelmi mutatók. Ebben jelentős változás nem várható, nem is lehet célja a szakmafejlesztésnek.

A fogyasztóvédelem terén megkezdett munka eredményei, amelyek alapvetően új szemléletet hozhatnak be az ellenőrzési gyakorlatba, két ellenőrzési rendszerbe építhetők be hatékonyan, ezek pedig a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) ellenőrzései és a módszertani ellenőrzések területe.

4.2 Az NRSZH jelenlegi ellenőrzési gyakorlatának szakmai szegmense

4.2.1 Jelenlegi gyakorlat

Az NRSZH Szociális Főosztálya Ellenőrzési Osztályának ellenőrzéseit a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalról, valamint a szakmai irányítása alá tartozó rehabilitációs szakigazgatási szervek feladat- és hatásköréről szóló 95/2012. (V. 15.) kormányrendelet 5. § (1) bekezdés a) pontja, eljárásait a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) határozza meg. Az ellenőrzések során minden esetben az kerül vizsgálatra, hogy az intézmények/szolgáltatások működése megfelel-e az Szt. és végrehajtás rendeleteiben, valamint az egyes szociális szolgáltatásokra releváns további jogszabályokban foglalt követelményeknek. Az ellenőrzéssel kapcsolatos hatósági eljárás specializált annak függvényében, hogy az NRSZH önállóan, vagy társhatóságokkal együtt végzi az ellenőrzéseket. Ennek megfelelően eltérő eljárásrend készült az NRSZH Szociális Főosztálya Ellenőrzési Osztálya önálló ellenőrzéseire, a Kormányhivatalok Szociális és Gyámhivatalaival (SZGYH) közösen végzett ellenőrzések lefolytatására, valamint a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) területét érintő vizsgálatokhoz. Az ellenőrzésekhez - jellemzően szolgáltatástípusonként - 15 ellenőrzési szempontsor került kidolgozásra - jellemzően aktualizálásra is - annak érdekében, hogy hatékonyan segítse a szociális intézményeket/szolgáltatókat az ellenőrzésre való felkészülésben, továbbá segítséget nyújtson az ellenőrzési gyakorlat egységesítésében és fejlesztésében az ellenőrző hatóságok számára. Az ellenőrzési szempontsorok kiemelt célja, hogy az egész országban egységes elvárások és követelmények alapján kerüljenek az

ellenőrzések lefolytatására. Az ellenőrzések során alkalmazott ellenőrzési módszerek: elektronikus adatbázisból adatnyerés, dokumentumelemzés, helyszíni szemle, ellátotti/igénybevevői elégedettségi felmérést szolgáló interjú.

Az NRSZH ellenőrzéseiben határozottan megjeleníthetőek a fogyasztó-védelmi szempontok, hiszen a jogszabályi előírások mellett az ellátotti elégedettség felmérése, az ellátotti interjúk által a szakmai tartalom vizsgálata nagyobb hangsúlyt kaphat.

4.2.2 A tartalomszabályozás logikája az idősellátás/ bentlakásos ellátástípus (idősek otthona) kapcsán

- A jelenlegi NRSZH ellenőrzési szempontsorban, az idősek bentlakásos ellátása vonatkozásában a következő vizsgáladási pontok kapcsán kerülhetnek fogyasztóvédelmi indikátorok kidolgozásra (a felsorolás a teljesség igénye nélkül került rögzítésre):
- házaspárok elhelyezése kapcsán milyen mértékben biztosított a közös elhelyezés, a családi kapcsolat védelmében,
- az átlagot jóval meghaladó körülmények leírása, értékelése,
- tájékoztatások teljessége a kérelem benyújtásakor, az előgondozáskor, a beköltözéskor, így pl. házirendről szóló tájékoztatás milyensége,
- soron kívüli igény, krízis jellegű élethelyzet esetén az ellátás biztosításának lehetősége,
- az egyéni gondozási terv mennyiben támogatja a gondozási folyamatokat,
- a jogvédelem, az érdekvédelem érvényesülése,
- panaszkezelés jogszerűsége,
- gondnokság alatt állók érdekeinek védelme.

A jelenlegi ellenőrzési szempontsor szakmai szegmense által javasolható a következő kérdések kapcsán az indikátorok képzése, szintén a teljesség igénye nélkül:

- az érdeklődők számára bemutatják-e az intézményt, a bemutatás módja alkalmas-e a tényleges tájékozódásra,

- a gondozási csoportok összetétele megfelelő-e az ellátotti szükségleteknek,
- étkeztetés megfelelősége (diéta, változatosság stb.),
- ruházat biztosítása (mennyiség, minőség stb.),
- egészségügyi ellátás (orvosi ellátás, gyógyszerelés, ápolás, stb.) mutatói,
- mentálhigiénés ellátás (bánásmód, konfliktuskezelés, szabadidő, családi kapcsolatok, hitélet stb.) mutatói.

Az ellenőrzések a fentiekre kérdeznék rá most is, de a válaszok, így a nyert tapasztalatok jellemzően csak az igen/ nem kategóriában jeleníthetők meg, amely még azt sem mutatja meg, hogy a mért sokaságból milyen arányban jelennek meg az egyén számára megfelelő, aktuális szükségletalapú válaszok. Amennyiben indikátorok képzésével kérdezzük rá a folyamatokra, úgy pontosabb válaszokat kaphat a hatóság, továbbá a fenntartók/ intézmények számára a visszajelzés elemzése is hatékonyabban segíthetné a szakmafejlesztést. Ugyanazon ellátott vonatkozásában nem csak egy adott időpontban igénybe vett szolgáltatási elemek jogszabályban rögzített mutatóit lehet a TÁMOP-5.4.1-12 tartalomszabályozási logikája alapján vizsgálni, hanem a szükségletalapú megközelítésre épülő változó igényekre történő válaszok milyenségét is.

4.2.3 Létrehozott indikátorok

A fogyasztóvédelemben az indikátorok képzése irányelvek mentén valósult meg. Ilyen irányelv volt a szabad mozgáshoz való jog érvényesülésének a vizsgálata. Ez esetben a szolgáltatási tartalom a talán legspeciálisabb szükségletű demens ellátottak esetében az, hogy amennyiben korlátozzák az ellátottat a szabad mozgásában, az jogszerűen történik-e. Ennek a gyakorlatnak jelenleg is van jogszabályban meghatározott dokumentációs rendszere, így a mérés további adminisztrációs terheket nem hárít a szolgáltatókra.

a) Indikátor:

azon személyek száma, akiket a dokumentumok alapján jogszerűen korlátoztak az intézményben, adott időszakban

azon személyek száma, akiket korlátozó intézkedés érintett az adott mérési időszakban

Szükséges a dokumentumok vizsgálata annak az adatnak a megállapítása céljából, hogy hány főt érintenek a vizsgált időszakban a korlátozások, és ezen sokaság közül hány fő esetében valósultak meg jogszerűen a korlátozások. A demens ellátottak esetében a korlátozások szabályozása különösen kényes téma, mert a fő szabály szerint idősek otthonában nem lehet alkalmazni korlátozó intézkedéseket, ugyanakkor a szellemi hanyatlás különböző szintjein elkerülhetetlen a biztonságos élettér kialakításához a korlátozások jogszerű rendszerének kidolgozása.

b) Indikátor:

dokumentált értesítés a korlátozásról

korlátozások száma

Ebben az esetben a szolgáltatási tartalom a korlátozó intézkedés kapcsán a szükséges értesítések megléte, aminek szintén van dokumentált háttere: értesítés az érintettek felé, ellátottjogi képviselő aláírása, véleménye a korlátozás jogszerűségéről.

c) Indikátor:

megfelelően dokumentált eltávozások száma

dokumentált eltávozások száma

A szolgáltatási tartalom ebben az esetben, hogy az idősek otthonában az ellátott szabadon hagyhatja el az intézményt, ugyanakkor éppen a saját védelmében szükséges dokumentált módon megteremteni annak a garanciáját, hogy az eltávozás biztonságos közegben valósuljon meg, illetve probléma esetén az intézmény intézkedni tudjon az ellátott védelmében.

A leírt indikátorok természetesen csak felvillantottak 1-1 olyan mérési pontot, amely lehetőséget teremthet az eddig részleteiben nem vizsgált mutatók feltérképezésére.

4.2.4 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok

Fenti példákból látható, hogy az indikátorok alkalmasak a jelenlegi ellenőrzési rendszerben alkalmazott módszereknél finomabb és pontosabb mérésre. Ugyanannak a mutatónak többoldalú megközelítését teszik lehetővé, továbbá a folyamatokat is képesek követni, így rugalmasabban reagálhatnak a változó egyéni szükségletekre is. Emellett az alkalmazásuk nem jelent további terheket sem a szolgáltatóknál, sem pedig a fenntartóknál, hiszen további dokumentációs igényük nincs.

5. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: gyermekjóléti alapellátás szakterület

A szakmai ellenőrzés célja a szolgáltatás szakmai és jogszabályi előírásoknak megfelelő biztosítása, a nem megfelelő működés (szolgáltatási feltételek) esetén szakmai segítségnyújtás.

A szakmai ellenőrzés feladata továbbá az ellátási igények, szükségletek, szakmai kihívások figyelemmel kísérése és annak vizsgálata, hogy az ellátást nyújtó erre hogyan tud reagálni, milyen szakmai tartalommal tölti meg jogszabályi feladatait. Ezen ismeretek birtokában javaslatokat tesz a szolgáltatásfejlesztés lehetséges irányvonalainak meghatározására.

Fontos cél, hogy a szolgáltatások nyújtásakor biztosított legyen az egyenlő hozzáférés az igénybevevők számára.

5.1 Jelenlegi gyakorlat

Jelenleg a **15/1998 NM rendelet 4. §-a** és a **369/2013. Kormányrendelet 37. §-a** szabályozza a gyermekjóléti alapellátás szakmai ellenőrzését. Eszerint:

„37. § (1). 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.

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.”

A 331/2006 Kormányrendelet 20. §-a alapján „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 lehet e módszerrel vizsgálni.

2012 előtt a gyermekjóléti szolgálat szakmaterületén megyei módszertani szolgálatok dolgoztak, melyek a hatósági ellenőrzés mellett, hatósági felkérésre, azzal egyidőben, a szakmai feladatellátást is ellenőrizték. Egyes megyékben gyakorlat volt, hogy a négyévente esedékes komplex ellenőrzés mellett évenkénti célvizsgálatok is zajlottak adott ellátási részterületre fókuszálva. A szakmai ellenőrzés így a gyermekvédelmi eszmunkára 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 érdekérvényesítést 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 feltételeknek és a jogszabályoknak való megfelelés vizsgálata, a szakmai ellenőrzés pedig a szociális munka módszereinek és eszközeinek megfelelő, szakmai szabályok szerinti használatát vizsgálja. A kétféle ellenőrzés eltérő kompetenciákat feltételez, a finanszírozási szempontok előtérbe kerülése torzítja a szakmai munka megítélését.

A gyermekjóléti szolgálat szakmaterületen a MOGYESZ 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.

5.2 Tartalomszabályozás logikája gyermekjóléti alapellátás ellátástípus estén

A gyermekvédelem a szociális munka speciális területe, amelynek rendszerét a Gyvt. szabályozza. A terület egymáshoz kapcsolódó, egymást kiegészítő, vagy egymásra épülő alapellátási és szakellátási feladatok és szolgáltatások rendszere, amelyhez részben szervesen kapcsolódnak a hatósági intézkedések is. A gyermekvédelem rendszere a gyermekek és a gyermeket nevelő családok segítségére felépített hálózat, ami minden tekintetben rendszerszemléletet mutat. A gyermeket a családi kötelékben, mint rendszerként működő egységben látja és láttatja, a gyermek helyzetét és körülményeit e rendszer keretében vizsgálja és próbálja javítani. Veszélyeztetettséget jelentő probléma esetén a családi rendszer egyensúlyát segítő munkával igyekszünk visszaállítani vagy újraépíteni, és a családból kiemelt gyermek esetében is a családi rendszerbe való visszaintegrálás a gyermekvédelmi munka célja. Mindeközben a gyermekvédelem is egységes szemlélettel, egységes alapelvekkel, egymást támogató és egymásra épülő feladatellátással, rendszerként működik.

A gyermekjóléti alapellátás minden formája, de különösen a gyermekjóléti szolgálat a családokhoz közeli alapszolgáltatás nyújtója, ahol a családgondozó a problémahelyzet felmérője, a diagnózis, elsődleges helyzetfelmérés készítője, és ezáltal a megfelelő változás érdekében az igénybe veendő szolgáltatások megajánlója, illetve közvetítője is. Mivel a gyermekjóléti szolgálat minden településen jelen lévő ellátás, képviselője sokszor kerül szembe szokatlan, nem mindennapi, vagy nagyon összetett családi problémával, aminek megoldása nagy kreativitást igényel. A 2012-ig működő megyei módszertani gyermekjóléti szolgálatok, mivel személyes kapcsolatban álltak a területi ellátókkal, és gyorsan elérhetőek voltak, telefonon azonnali szakmai segítséget tudtak adni a helyben eljáró segítő szakembernek. Ez a támogató háttér a jelenlegi módszertani feladatellátó szűkös kapacitása miatt megszűnt, vagy a régi kollégák látják el „illegálisan”, önszorgalomból. A mai napig érkező telefonokból tudjuk,

hogy a régi gyakorlat nagy segítséget jelentett a területi ellátásban, ami a szakmai ellenőrzést is őszintébbé tette, elvette a „vizsga” jellegét. A módszertani feladatokat ellátó szolgáltatók szakemberei szakmai munkacsoportot alkottak, amiben az ellenőrzési feladatok mellett szakmafejlesztési segédanyagokat is készítettek, amit a konszenzussal történő elfogadás után a terület felé továbbadtak, segítve a napi feladatellátást. Így a gyermekjóléti szolgálatok igazi szakmai rendszerként működtek, ahol a munka része volt az időnkénti ellenőrzés is, a támogató funkció mellett.

A gyermekvédelmi rendszer koherenciáját mutatja, hogy jelen szakmafejlesztő munkafolyamatban is egy szakmai egységbe kerültek a szabályozó dokumentumokat kidolgozó szakértők, akik a gyermekjóléti alapellátás, a kisgyermekek napközbeni ellátása, és a gyermekvédelmi szakellátás terjes területét képviselték, mégis megjelenítve a gyermekvédelem sokszínűségét a rendszer tagolásával. A belső tagolás, a részegységek struktúrája igyekszik követni a jogi szabályozás tagolását, viszonyrendszerét.

Ennek megfelelően külön egységet alkotnak:

- a gyermekjóléti szolgáltatás általános szolgáltatói tevékenységei és a gyermekjóléti központok speciális feladatai,
- a kisgyermekek napközbeni ellátása, a bölcsőde, a családi napközi, családi gyermekfelügyelet és a házi gyermekfelügyelet,
- a biztos kezdet gyermekházak,
- az otthont nyújtó alap- és szakellátás, az alapellátás átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatásai (GYÁO, CSÁO⁹, helyettes szülő) és a szakellátás intézményei (nevelőszülő, különböző gyermekotthonok),
- a TEGYESZ¹⁰ tevékenységei.

Az egységeken belül megjelenő szolgáltatási, vagy ellátási formák tevékenységei azonos tevékenységleíró szabályozó dokumentumban kerültek meghatározásra. Ha a gyermek, mint igénybevevő oldaláról vizsgáljuk a rendszert, akkor egyszerre és egy időben több ellátási típust is igénybe vehet, vagyis a rendszer erőforrásai az igénybevevő szükségletei szerint mozgósíthatók. E szempontból még inkább látszik az egymásba kapcsolódó, koherens rendszer.

9 Gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona

10 Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat

Kiindulási pontnak tekinthető, hogy a gyermek veszélyeztetettsége, annak mértéke és módja határozza meg, milyen szolgáltatásokra, ellátásokra van szüksége. Ennek vizsgálatát megalapozott szakmai elvek alapján, tudatosan kell megtenni, majd az eredmény ismeretében a szükséges lépéseket megszervezni. Elengedhetetlenül szükséges hozzá, hogy az igényt, szükségletet felismerő, vagy definiáló szakember tisztában legyen a megfelelő válaszokkal, ismerje azok formáját, tartalmát, ami a szabályozókból kiolvasható.

A gyermekvédelem rendszerének szereplői folyamatosan változnak, a feladatellátásba új szakemberek kerülnek. Nekik, és a szolgáltatóknak is segít a kidolgozott rendszer a jogszabályi leírások szakmai tartalommal való megtöltésében. Általában a gyermekvédelem rendszeréről, mint szakmai csapatok összességéről gondolkodunk. A kistélepüléseken egyszemélyes szolgálatok is dolgoznak (pl. GYEJO, CSANA¹¹), melyek kézzel fogható szakmai segítséget kapnak majd a szabályozók közreadásával.

A jelenlegi szabályozás szerint nem szükséges minden szakmai résztvevőnek pontosan tudni, hogy milyen válaszok adhatók egy-egy problémára, hanem a gyermekjóléti szolgálat felé kell jelezniük. Így tehát a veszélyeztetettség pontos meghatározása, értékelése, majd a tervezés, a gyermekjóléti szolgálat a feladata. Ugyanakkor ez nem jelenti azt, hogy a probléma a gyermekjóléti szolgálat által megoldódik, az igény kielégítődik. A veszélyeztetettség megjelenésétől annak megszűnéséig azonban a gyermekjóléti szolgálat végigkíséri a gyermek és családja útját a gyermekvédelmi rendszeren belül, vagy azon kívül is. A családgondozó, segítőként, a család mellett áll például a bölcsőde, vagy a gyermekek átmenti otthona szolgáltatásainak igénybevétele esetén is, esetleg szervezi a szolgáltatáshoz való hozzájutást. De segítőként a család mellett áll a gyermek szakellátásba kerülése után is, és segít a családi egyensúly megteremtésében, hogy a gyermek a családjába visszahelyezhető legyen.

A szabályozó dokumentumok a szükséglethez igazodó ellátás feladatSORÁT írják le egymásra épülő módon, a segítő folyamat lépéseinek sorrendjében. A résztvevők sorrendje adja egy szabályozó dokumentum feladatainak összességét, aminek időbeni összefüggéseit mutatja a tevékenységgrajz. Az egyes szabályozók szükség szerinti egymásutániséga mutatja a segítő folyamat ívét, teljes vertikumát. A teljes esetleírás során

11 Gyermekjóléti szolgálat, családi napközi

előfordulhat az adott gyermek életében, hogy a segítő folyamat egyes tevékenységei, résztevékenységei többször ismétlődnek, ahogy a gyermek szükséglete, veszélyeztetettségének foka azt megkívánja. Az ellenőrzés során a dokumentumokat összegezve kell vizsgálni úgy, hogy a segítő folyamat ívét, lépéseit, a segítő lehetőségeit is lássuk belőle. A segítő folyamat részeit külön-külön vizsgálva, az összefüggések elvesznek, és nem derül ki, hogy a segítségre szoruló megkapta-e a szükségletének megfelelő segítséget. A részfeladatok ellenőrzésének külön-külön történő kezelése esetén azt lehet megnézni, hogy egyes részfeladatot pontosan végrehajtottak-e, de nem derül ki, hogy ez a részfeladat a szükséglet szempontjából egyáltalán szükséges volt-e, és illeszkedik-e a segítő folyamat egészébe.

A folyamat-jelleget mutatja, hogy egyes résztevékenységek több szabályozóban is megjelennek, de azok jelentősége esetenként lényegesen eltérő. A segítő beszélgetés egy közvetlen megkeresésen alapuló segítségkérés esetén lehet a segítségnyújtás egyetlen szükséges módja, hosszan tartó családgondozás esetén a folyamatban alkalmazott egyik eszköz, kisgyermekek napközbeni ellátása esetén pedig kiegészítő tevékenység a szülő részére. Az ellenőrzés során vizsgálható, hogy az adott résztevékenységet megfelelő időben, a folyamat megfelelő pontján, a többi résztevékenységhez illeszkedően alkalmazta-e a segítő szakember.

A szabályozók a szakmai tevékenységek sorát írják le, objektív módon, az adott esettől függetlenül. A tevékenység során több kimeneti lehetőséget, elágazási pontot is tartalmaznak, ahol az esetet vezető szakembernek egyedül, a családdal vagy a bevont szakemberekkel közösen döntenie kell a továbblépés irányáról. A feladatellátás módját a tevékenységleírás nem tartalmazza, adott ponton utal a megfelelő módszertani vagy szakirodalmi segédanyag fellelhetőségére. Objektív esetvezetést ír le, a helyi sajátosságok (pl. hiányzó jelzőrendszer) és az elkerülhetetlenül jelen lévő érzelmi vonalak nélkül. Ha ez a szakmai szabályozó-csomag a szakmai köztudatba kerül, hivatkozási alapként szerepelhet mindenki számára. A szakmai munkát végző szociális szakember részére az önellenőrzés egyik dokumentuma lehet, ami nagy segítség az egyszemélyes feladatellátási formában dolgozó kollégáknak. A szakmai ellenőrzést megkönnyíti minden területen (helyi, fenntartói, módszertani), mert objektív mérési pontként szerepel, amihez viszonyítani lehet a tényleges feladatellátást. Új dokumentációs terhet nem jelent, mert a már használatos adminisztrációs utakat használja.

5.3 Létrehozott indikátorok

Az indikátor a meghatározás szerint egy viszonyszám, ami megmutatja az alapsokaságból azon esetek számát, ahol a mért tevékenységre vonatkozó szakmai kritériumok érvényesülnek. Sikeresnek tekinti azt a tevékenységet, amelyet a tevékenységleírásban meghatározottak szerint hajtottak végre. Ezek alapján az indikátor alkalmas a szakmai tevékenység eredményességének mérésére. Segít abban is, hogy az ellenőrzést végző szubjektivitását csökkentse, és a helyi sajátosságok hatásait mérsékelje, összevethetővé tegye a más-más körülmények között dolgozó szolgálatok munkáját, vagyis az ellenőrzést az objektívhez közelítse.

Az indikátorképzés, mármint az arányszám meghatározása a folyamatosan vezetett szakmai dokumentáció alapján, évente egy alkalommal azon tartalmak gyűjtése, amelyek megfelelnek a meghatározott kritériumoknak. Ez esetben az indikátor két számot, darabszámot fog jelenteni. A szakmai ellenőrzés egyik célja lehet az is, hogy az indikátorképzés alapját adó dokumentumok vezetését ellenőrizze, tehát az indikátor hitelességét garantálja.

Az indikátor az adott folyamat teljes végrehajtását méri. A gondozási jellegű folyamatokban a tevékenység a tervekészítéssel kezdődik, amit a végrehajtás adott pontjain helyzetértékelés követ. A helyzetértékelés egyik kérdése, hogy a tervezett feladatok alkalmasak voltak-e a gyermek veszélyeztetettségének csökkentésére vagy megszüntetésére. Az indikátor az adott időintervallumban adott tevékenység kapcsán elkészített összes helyzetértékelésből az alkalmasnak ítélt arányát mutatja, ami a probléma helyes felismerését és felmérését, a segítséget kérők helyzetének pontos ismeretét és a segítő és gátló körülmények jó feltérképezését jelenti. Ezek után joggal feltételezhető, hogy az alkalmasnak ítélt gondozási-nevelési tervet készítő segítő szakember megfelelő gondossággal végezte szakmai munkáját.

Az ellenőrzési indikátorok a meglévő dokumentumok alapján, a statisztika számára gyűjtött számok összevetésével mutatják meg a szakmai munka egyes területeinek arányszámait. Olyan összefüggéseket tár fel, amiket eddig nem, vagy nem pontosan vizsgáltunk. A szabadidős programok területén nagyon fontos szakmai szempont, hogy olyan programot tervezzünk, ami a célcsoport igényeinek megfelel és az intézményi

szakmai programhoz igazodik, emellett a szervezés és végrehajtás a szabályozóban leírt módon valósult meg. A szabadidő strukturált eltöltésére nevelés, a rekreáció megfelelő módjainak begyakoroltatása a gyermekkor egyik fontos feladata, amiben a gyermekek és a családok gyakran segítségre szorulnak. Itt mutatószámként nem a résztvevők száma szerepel, mert az önmagában nem mutat szakmai tartalmat. Fontos, hogy szakmailag és pénzügyileg is tervezzük meg jól a szabadidős folyamatokat, mérjük fel a személyi, tárgyi és kapacitásbeli lehetőségeinket, ami alapja lehet a jó megvalósításnak. Így a számláló a megfelelően végrehajtott és elszámolt szabadidős programokat számolja, a tervezetthez képest.

A szakmai ellenőrzés a szakmai folyamatokat szeretné vizsgálni, és nem a szolgáltatás adott időpontban mutatott állapotát. A szakmai folyamatok vizsgálatának egyik mutatószáma lehet az igényelt vagy ajánlott, és megfelelően teljesített szolgáltatások aránya, ami megmutatja, hogy a szükségletfelmérés alapján meghatározott probléma megoldására javasolt segítő folyamat végrehajtása során a segítő minden szükséges lépést végrehajtott-e. Az indikátor a megfelelésség kritériumát vizsgálja. Kiderül, hogy a javasolt segítő folyamat megfelelő volt-e a probléma kezeléséhez, és a folyamatot a segítő megfelelően hajtotta-e végre. Mindez az elkészített helyzetértékelés alapján vizsgálható.

Az indikátor számokkal megjeleníthetővé, így mérhetővé és összehasonlíthatóvá teszi a szakmai munkát.

5.4 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok

A szociális szakma a fiatal szakterületek közé tartozik, ide sorolva a gyermekvédelmi rendszer jelenlegi ellátási módját is. A szakmafejlés fontos lépése, hogy megszülettek a törvényi szabályozást kiegészítő, azt a napi gyakorlatra lefordító szakmai szabályozók, valamint a szakmai munkát mérhetővé tevő indikátorok. A minden tekintetben nagy szubjektivitást mutató szakma fontos lépést tett az objektív megítélés felé. A professzionális segítőket többek között az különbözteti meg a laikus segítőktől, hogy tervezhetően előre látja a feladatokat, azok összefüggősegeit, és képes a várható eredményeket megtervezni.

A kidolgozott szakmai szabályozók és indikátorok alkalmazása tehát nagy segítséget jelenthet a szakmai munka ellenőrzése során. Fontos azonban mellette a módszertani jellegű segítő, támogató szakmai tanácsadás is.

A szakmai ellenőrzés célja a szakmai munka munkaformáinak, szakmai tartalmának, dokumentációjának számbavétele, a lehetőségekhez képest a szakmai keretekkel (törvény, rendelet, módszertani előírás) való összevetése, a felmerülő kérdések megválaszolása, a tapasztalt hiányosságok kiküszöbölésére módszertani javaslat adása. A hibák bemutatása önmagában nem segíti a szakmai munka színvonalának javítását, csak akkor, ha a módszertanilag helyes, és adott szolgáltatónál megvalósítható megoldási módokra is javaslatot teszünk. Fontos tehát az elérhető közelségben lévő szakmai módszertani szolgálatok megléte, és a módszertanoknak a szolgáltatókkal kiépített személyes, gyakori kapcsolata ahhoz, hogy a tanácsadás az ellenőrzésektől függetlenül is megvalósulhasson.

A szakmai ellenőrzésnek meg kell őriznie a „szakmai” jellegét, vagyis a finanszírozás szempontjából fontos adminisztrációs pontok vizsgálatát külön kell választani a szakmai munka színvonalának ellenőrzésétől. Az indikátorfejlesztés során alkalmazott módszer jónak látszik, vagyis a szociális munkás által elvégzett feladat szakmai minőségét viszonyítsuk a szabályozóban megfogalmazott megfelelőhöz és a módszertanilag helyeshez, ehhez keressünk mérésre alkalmas mutatókat. A finanszírozás szempontjából nagyon fontos adminisztrációs kitételek (pl. dátumok egybevághósága, pontosan elvégzett számolások, becsatolt jogosultságot igazoló dokumentumok stb.) megléte csak a pontos adminisztrálást, és nem a szakmai munka minőségét mutatják.

A gyermekjóléti szolgáltatás dokumentációs rendszere egyik oldalról egységes és kötött („Macis lapok”), másik oldalról pedig egyedileg alakított, mint a forgalmi napló, a kliensnyilvántartás. Utóbbiak meglétét előírja a szakmai jogszabály, formáját viszont a helyi igényekhez és lehetőségekhez igazodva a szolgáltató alakíthatja ki. A szakmai ellenőrzés során a dokumentum szakmai megfelelőségét, és nem a formai megfelelőségét kell vizsgálni, ami a szabadon megválasztható formájú dokumentumok esetében kicsit nehezebb. Érdemes azonban bizonyos dokumentumoknál ezt a szabadságot megtartani, hogy az egyéni feltételeket (kis falu és nagyváros) és igényeket lehessen követni, ne kelljen feleslegesen nyomtatott, üres dokumentumokat lapozni. Hasznos lehet azonban ezen dokumentumok egységesítésére módszertani segédanyagot – ajánlasként - kidolgozni.

A gyermekvédelmi rendszer fontos szereplője a hatósági tevékenységet ellátó járási gyámhivatal, mely az alapellátást nyújtók javaslatára, a mel-
lékelt vagy bekért írásos anyagok alapján dönt a hatósági intézkedések el-
rendeléséről. A szakmai munka ellenőrzésének, de a szakmai folyamatok
rendszeres működésének is érdekes mutatószáma lenne annak vizs-
gálata, hogy az alapellátás vagy a jelzőrendszer által javasolt vagy kezde-
ményezett hatósági eljárások közül mennyi valósult meg, illetve a javaslat
megtétele és a végzés megszületése között ténylegesen mennyi idő telt el.
A vizsgálatot hatósági intézkedés-típusonként, országos kiterjesztéssel,
de a helyi adatokat is megjelenítően lenne célszerű elvégezni.

A szociális és gyermekjóléti-gyermekvédelmi munka minden esetben fo-
lyamatot jelent, tehát a szakmai ellenőrzésnek is a folyamatot kell vizs-
gálni. Az ellenőrzés dokumentumok alapján történik, de fontos az elle-
nőrzés során az ellenőrzött személlyel (családgondozó, személyi segítő
stb.) vagy a szolgálat szakmai vezetőjével folytatott személyes beszélge-
tés is. A dokumentumok összevetése és a beszélgetés folyamán kiderül,
hogy a tapasztalt hiányosság vagy hiba egyedi, egy alkalommal előforduló
hiányosság, adott segítő hibája, amit a munkája során minden esetveze-
tésben egyformán alkalmaz, vagy a szolgáltatás egészére jellemző, min-
den munkatárs munkájában megjelenő hiba, ami rossz feladatfelfogásból
vagy rossz utasításból, esetleg az elégtelen munkafeltételekből fakad.

A szabályozó anyagok sorba veszik a feladatokat, leírják, mit kell tenni,
de a hogyan kérdésében több helyen módszertani anyagokra hivatkoznak.
Fontos lenne a módszertani anyagok beillesztése a szakmai szabályozók
rendszerébe.

A szabályozók készítése során a szakemberek több törvényi korrekcióra,
változtatásra, pontosításra tettek javaslatot. Ezek közül egy-egy már meg
is valósult (kapcsolattartási ügyelet felülvizsgálati kérelme), de a lehető-
ségekhez mérten szükséges lenne a többi javaslat napirendre vétele is (is-
kolai szociális munka).

Az elkészült szakmai szabályozó dokumentumok a mai rendszer minden
elemét felölelik, és minden szakmaterületre kézzelfogható segítséget ad-
nak. A gyermekvédelem rendszere azonban folyamatosan változik, alakul.
Fontos lenne a szabályozók időnkénti aktualizálása, frissességük megőr-
zése évek múlva is.

6. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: gyermekvédelmi szakellátás otthont nyújtó ellátásai

6.1 Jelenlegi hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés lehetősége

A jelenlegi hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés lehetősége (és egyben szükségességére) 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.

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 reálisabb lehet. Ez csak egy kiragadott példa, de meglehetősen érzékeny területet érint.

6.2 Jelenlegi gyakorlat

Jelenlegi módszertani ellenőrzési gyakorlat a fent leírtak szerint részben működik, nem teljes körű gyakorlat.

Jól működő rendszer volt a szakellátás területén regionális illetve országos hatáskörű módszertani intézmények kijelölése, jogszabály által rendelt feladatként az ellenőrzésekben való részvétel a módszertani szaktanácsadók útján. A módszertani kijelölés meghívásos pályáztatás útján történt.

A jelenlegi ellenőrzési rendszer intézményen belüli, fenntartói, ágazati irányítási és külső hatósági ellenőrzésből áll. Ehhez csak minimális szinten kapcsolódik módszertani ellenőrzés, szemben a közelmúlt gyakorlattal. Tapasztalatok szerint az intézmények az ellenőrzések során azzal szembesülnek, hogy feltárják ugyan a hiányosságokat, de azok kiküszöbölésére, pótlási lehetőségei megelőzésére nem kapnak az ellenőrző szervtől hathatós segítséget. Az ellenőrzés gyakran a pusztá helyzetfeltárás szintjén áll meg.

A módszertani intézmények az ellenőrzés során vagy azt követően, a szakértői vélemény készítése mellett abban is segítik az adott intézményt, hogyan lesz képes egy jobb minőségű szolgáltatást nyújtani, a gyengeségek feltárása mellett az erősségekre is felhívja a figyelmet. A módszertani intézmények egyik fő küldetése a jó gyakorlatok gyűjtése és terjesztése. Ez a szakmai ellenőrzés során is hasznosítható.

A módszertani intézmények éves szakmai munkájuk során együtt dolgoznak azokkal az intézményekkel, akiknek ellenőrzésébe bevonhatóak, ez korlátja is lehet egy valóban objektív ellenőrzésnek. De jóval nagyobb az az előnye, hogy ismeri a vizsgált intézmény folyamatait, egészben tudja

áttekinteni működését, nem részenként vizsgálja az egyes tevékenységeket. Ismeri elakadásait, ismeri erősségeit, ezekhez képest tudja mérlegelni a tapasztaltakat.

Bizalommal vannak a módszertani intézmények szakértői iránt a vizsgált intézmények, amennyiben az éves közös munka során jó munkakapcsolatot tudtak kialakítani. Ez a tapasztalatok szerint a módszertanok döntően támogató szerepe miatt nagy százalékban megvalósult.

6.3 Tartalomszabályozás logikája a gyermekvédelmi szakellátás otthont nyújtó ellátásaiban

A szakmai szabályozó dokumentum a módszertani ellenőrzés (ezt megelőzően a szakmai elvárásoknak megfelelő tevékenység) kiindulópontja lehet. Általánosságban elmondható, hogy a követelmények egy olyan határát húzza meg, ami még nem lépi túl a jogszabály által adott kereteket, ám mégis kellőképpen körülhatárolt elvárásokat tartalmaz. Egyfajta sztenderd: az ellátást nyújtó és az igénybevevő számára is világos elvárásokat tartalmaz, így jó alapja a minősítésnek (lásd indikátorok).

Mivel alapja csak jogszabályi vagy módszertani előírás lehet, kiküszöböli a helyi sajátosságokat, ezzel biztosítva a minimum követelményeket, biztosítva az egyenlő hozzáférést és az összehasonlíthatóságot. Segítség a működtetők számára is, egyfajta mankó a szakemberek számára. Megjegyzendő, hogy családpótló ellátások esetében nem feltétlenül szükséges a helyi sajátosságok kiküszöbölése.

A gyermekvédelmi szakellátásban érvényes szabályozó dokumentumok között azonban adódnak olyanok, ahol nem tudnak megjelenni egyes résztevékenységek vonatkozásában valós keretek, mert azok nem is léteznek (sem jogszabályi, sem módszertani előírások nincsenek). Itt nehézség eljutni az indikátorokig.

A gyermekvédelmi szakellátás otthont nyújtó ellátásainak területén sok olyan tevékenység van, ami nehezen illeszthető be a szabályozó dokumentumok logikai rendjébe, például a megkereső tevékenység, a krízisintervenció egészen más értelmezést nyer ezen ellátásterületek vonatkozásában, mint a szabályozó dokumentumokban. Nem is feltétlenül kell minden tevékenységet a szabályozó dokumentumok keretei közé

szorítani, például a családpótló ellátás egyik erőssége pont az, hogy nem „agyonszabályozott” így képes a vér szerinti család időleges pótlására.

Az otthon nyújtó ellátások között is nagy a különbség, s bár valójában ugyanazt a tevékenységet végzik, ugyanaz a szabályozó anyag nem teljes mértékben képes lefedni ezeket. Egy nevelőszülői családban végzett alapszükséglet-kielégítés, vagy nevelés, sohasem lesz úgy szabályozható, mint intézményi keretek között lásd. lakás- és gyermekotthoni. A gyermekek életkora és ellátási szükséglete is olyan szórást mutat, ami nehezen illeszthető be a szabályozó dokumentumok keretei közé.

6.4 Létrehozott indikátorok

Az indikátorfejlesztés célja a megfogalmazás szerint a szociális munka mérhetővé tétele, a szabályozó anyagokra alapozva.

A szakmai ellenőrzés során alkalmazott indikátorok objektív, egyértelmű mérést tesznek lehetővé, amennyiben kialakításuk megfelelő. A megfelelően létrehozott indikátor azt méri, hogy az adott tevékenységet megfelelő minőségben és a megfelelő sorrendben hajtották-e végre, bizonyos esetekben ez arra is választ adhat, hogy a szolgáltatást igénybe vevő egyéni szükségletei részben vagy egészben kielégítésre kerültek-e.

A szakmai ellenőrzés épp attól több mint a hatósági, hogy túllép azokon a bizonyos fent említett jogszabályi keretek közötti megvalósulás vizsgálatán, az indikátorok alkalmazása azonban bizonyos esetekben visszahúzza a hatósági ellenőrzés szintjére, az indikátorok használata következtében.

A szabályozó anyagok döntően a szociális munka eszközeivel, módszereivel végzett tevékenységeket írják le, erre épülnek az indikátorok, a gyermekvédelmi szakellátás nagy százalékban pedagógiai tevékenység, nem, vagy nem reálisan mérhető az ily módon kialakított indikátorokkal.

Ennek a célcsoportnak a szemszögéből további fejlesztés szükséges a szabályozó dokumentumok és az indikátorok területén is.

A létrehozott indikátorok megmaradnak a megfelelőség vizsgálatának szintjén, de van, ahol azt sem feltétlenül képesek mérni, korlátok közé szorítják az ellenőrzést. A cél éppen a hatósági ellenőrzéstől való elkülönülés lenne, az indikátorok alkalmazása sok esetben viszont éppen arra a szintre húzza vissza a szakmai ellenőrzést, amit ellenőrizni a hatóság

képes. Fenntartói ellenőrzéshez mindemellett kiválóan alkalmazhatóak az indikátorok.

6.5 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok

A módszertani tevékenység központja a szakmafejlesztés, célja nem pusztán ellenőrzés, a gyengeségek feltárása, hanem az erősségek kiemelése, jó gyakorlatok felkutatása, átültetése.

A gyermekvédelmi szakellátásban a szakmai munka, így a szakmai ellenőrzés célja nem lehet más, mint az ellátórendszerbe került gyermekek számára a legjobb gondozási helyet megtalálni, és ott számára a legjobb teljes körű ellátást nyújtani de csak arra az időre, amíg az feltétlenül szükséges.

Hogy az ellenőrzés ne csak pusztán helyzetfeltárás és helyzetleírás legyen, hanem funkciók és folyamatok feltérképezése, annak jó alapot ad a szabályozó dokumentumok rendszere, és az ahhoz kapcsolódó indikátorok, a fent jelzett finomításokkal, bővítésekkel a gyermekvédelmi szakellátás egyes területeinek vonatkozásában.

Fontos lépés lenne, ha a gyermekvédelmi szakellátás területéről ismét kijelölnének módszertani intézményeket és azok bevonása a szakmai ellenőrzésbe megtörténne. Ők a területi munkát napi szinten ismerik, módszertani munkájuk során az ellátási területük intézményeit is megismerik, a szabályozó dokumentumok szakmai munkába történő bevonása mellett az indikátorok továbbfejlesztésével egy előremutató, fejlesztő szakmai ellenőrzési rendszer veheti kezdetét.

A gyermekvédelmi szakellátásban a jogszabályalkotók szándéka szerinti tendencia a jogszabályok folyamatos változásával párhuzamosan az, hogy a szakellátásba kerülő gyermekek döntő többsége már nevelőszülőkhöz kerül. Csak nagyon indokolt esetben kerülhet sor 14 év alatti gyermek lakásotthonba, illetve 3 év alatti gyermek gyermekotthonban történő elhelyezésére és utóbbi csak a szükséges legrövidebb ideig, míg nevelőszülői családot nem sikerül találni a 3 év alatti gyermekek számára.

Ez és az a tény, hogy a legkevésbé szabályozható (így a legkevésbé ellenőrizhető) terület a gyermekvédelemben a nevelőszülői ellátás, a tendencia kiemelten szükségessé tenné a szabályozó dokumentumok és indikátorok nevelőszülői ellátás irányába történő továbbfejlesztését.

7. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: hajléktalanellátás szakterület

7.1 A szakmai ellenőrzés lehetséges elkülönítése a hatósági ellenőrzésektől

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 hozzá nem kötődik.

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 hatóságától, ellenkező esetben a szakmai ellenőrzés nem érheti el a kívánt célját. A szankciókat is alkalmazó hatósági ellenőrzés

lebonyolítása, kivitelezése más szervezeti működést, más szervezeti kultúrát feltételez, mint a segítő jellegű, ezért egyes vélemények szerint e két tevékenységet szervezetenként 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 járul 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 SZGYF 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 a fentiek alapján 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, mindkét rendszer működőképes 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-5.4.1-12 program által kidolgozott indikátorok segítséget nyújtanak, hiszen mérhetővé teszik a résztvékenységeket, mindezt úgy, hogy egy-egy mérőszám egyben az adott résztvékenység 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 esettmunka során elért eredményekkel. Az indikátor ezáltal 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.

7.2 Jelenlegi gyakorlat

A fenntartói ellenőrzések jelenleg igen szerteágazóak és sokszínűek. Tartalmuk jelentősen függ a szervezet kultúrájától, szervezeti felépítéstől, a belső szabályoktól, küldetésstudattól, képviselt értékektől, megfogalmazott céloktól.

Míg bizonyos fenntartók csak a jogszabályi előírások és adminisztrációs feladatok meglétét és megfelelőségét vizsgálják, mások ezen túl folyamatosan vizsgálják a szervezet hatékonyságát, a működtetett szolgáltatásokban zajló folyamatokat, ezek eredményeit, valamint a szervezet célkitűzéseihez, értékeihez, küldetéséhez viszonyított megfelelőségüket.

E sokszínű fenntartói ellenőrzések módszertana és a használt eszközök is változatosak, van, ahol az objektív értékeléshez szükséges eszközöket (pl. kimutatások, elemzések, összevetések, indikátorok) alkalmazzák, míg máshol nagyobb szerepet kap a szubjektum, az ellenőrzést és az azt követő megállapításokat inkább az ellenőrzést végzők szakmai benyomása, véleménye, tapasztalata dominálja. Főleg nagyobb szervezetek, fenntartók esetében figyelhető meg egységes adatrögzítés és adatbázis, melyek zöme kimutatások készítésére, és így következtetések levonására is alkalmas.

Sok fenntartó azonban – még néhány nagyobb is – mellőzi ezeket a típusú adatokon, objektív mérőszámokon keresztül végzett ellenőrzéseket, és helyette kizárólag a hatósági ellenőrzések metodikája mentén vizsgálja az adott szolgáltatást, melynek célja az „éles” ellenőrzésekre való felkészülés, a felmerülő hiányosságok időben történő korrigálása. Ez önmagában azonban nem elegendő, hiszen a fenntartónak nem csupán a jogszabályi adminisztratív elvárások teljesülését kell vizsgálnia, hanem ezen túl a szolgáltatás tartalmi elemeit és az elért hatékonyságot is.

A fenntartói ellenőrzések sokszínűsége jöllehet lehetőséget ad arra, hogy a szakmai munka fejlesztéséhez új, inspiratív példák, modellek jelenjenek meg, azonban egy bizonyos szintig garantálni kell, hogy a szolgáltatások

fenntartói a szakmai munkát objektív mérőszámok mentén is megismerjék, különösen ott, ahol ez jelenleg nem szokványos. Az indikátor alapú elemzés ugyanis lehetőséget teremt rejtett problémák feltárására, megértésére, vagy egy szolgáltatás belső működésének megismerésére.

7.3 Tartalomszabályozás logikája a hajléktalan ellátás estén

A TÁMOP-5.4.1-12 program által létrehozott szabályozó anyagok abban nyújtanak segítséget, hogy egyes, a hajléktalan ellátó szervezetek által végzett tevékenységeket sorrendiségében mutatják be, kirajzolva ezzel azokat a folyamatokat, melyek egy-egy adott tevékenység sikeres és szakmailag adekvát elvégzéséhez szükségesek. A szabályozó dokumentumok segítenek egyrészt egy szolgáltatás, tevékenység folyamatának bemutatásában, betartásában, másrészt az egyes elemek szakmailag adekvát elvégzéséhez, megszervezéséhez nyújtanak eligazítást.

A szabályozó dokumentumok folyamatábrái megadják azokat a tevékenység láncolatokat is, melyek mentén, az egyes lépéseken haladva a szolgáltató elvégezheti az adott tevékenységet. Például a foglalkoztatás segítése szabályozó egymást követő lépésekben adja meg azt a folyamatot, melynek során a hajléktalan embert ellátó szervezet eljuthat a foglalkoztatás biztosításáig. A fenntartók ezeknek az ábráknak a mentén leellenőrizhetik a szolgáltatásaikat, hogy valóban minden, a probléma érdekében megoldandó területet kezelte-e a szolgáltató, teljesítette-e az összes eljárási lépést, amire az adott probléma megoldásához szükség volt?

Meg kell jegyezni, hogy ezek a szabályozó dokumentumok azt veszik alapul, hogy használói szociális szakemberek, így a szakmai alapelveket, illetve egy-egy résztevékenység szakmailag elfogadott elemeit, részleteit nem tartalmazzák. Így például nem szerepel részletesen a szociális segítő munka leírásánál az, hogy milyen módon kell egy segítő beszélgetést folytatni, milyen lépései vannak, mire kell a segítőnek figyelnie, hogyan kell viselkednie, stb. Ugyancsak nem magyarázza a szöveg az állapot és életvitel felmérés során a strukturált interjú megvalósításának lépéseit, vagy a segítő attitűd elemeit. Ezeket tudottnak veszi, hiszen ezeket elvileg a diplomával rendelkező szakemberek ismerik. Nem ismertetheti terjedelmi okokból sem, mivel ez jóval meghaladná az optimális és használható terjedelmi kereteket.

A szabályozó dokumentumok az egyes, markáns tevékenységeket elkülönítve kezelik. Ez lehetőséget ad a fenntartó számára arra, hogy a teljes szolgáltatói tevékenységet jól elkülöníthető folyamatok mentén vizsgálja és értékelje. Fontos látni ugyanakkor, hogy ezek gyakran egymásra is hatással vannak, egymással összefonódnak.

A foglalkoztatás segítése például az állapot és életvitel felmérésével kezdődik, majd kapcsolódik hozzá a képzési, tanulási programok segítése, valamint akár a lakhatás segítése is. Ezek a tevékenységek egymástól elkülönülő szabályozókban vannak, hiszen önállóan, a másiktól függetlenül is lehet relevanciája (pl. lakhatás segítése nélkül is megvalósulhat a foglalkoztatás segítése), amennyiben pedig ezek a folyamatok egymás mentén haladnak, külön-külön tekintve a tevékenységeket tartalmukban és folyamatukban, sikeresen vizsgálható a szolgáltatás szakmai szakszerű megvalósítása.

A szabályozó dokumentumok által leírt tevékenységek igyekeztek a jelenlegi viszonyokra koncentrálni, figyelembe véve a jelenlegi finanszírozási és jogszabályi környezetet, ám attól több ponton eltérnek, leginkább bővítve, vagy pontosítva a jelenlegi – főként a jogszabályok által determinált – ellátást. Bár egyes tevékenységeknek vannak/lehetnek anyagi, vagy szabályozás módosítási következményei, alapjában véve a szabályozókban leírt tevékenységek bevezetése, átültetése a gyakorlatba reálisan megvalósítható.

A szabályozók által leírt tevékenységek a fent már említett alapvetésen túl, mely szerint gyakorló szociális szakembereknek készült, teret ad a szolgáltatások megszervezése terén a fenntartó szakmai elgondolásainak és céljainak is. Mivel az egyes tevékenységek csak a főbb vonalakat és elvárásokat rögzítik, a részletkérdésekben a fenntartó a saját maga elképzelése szerint alakíthatja ki az egyes szolgáltatásokat. Ebben a szabályozó dokumentum csupán mintegy sorvezető szerepel.

7.4 Létrehozott indikátorok

A fenntartói ellenőrzés, valamint az ellátás, szolgáltatás tartalmának vizsgálatához a szabályozók objektív mérőszámokat is meghatároznak. Ezek mentén lehetővé válik, hogy a folyamat egyes lépéseinek sorrendiségén túl - melyet a folyamatábra alapján vizsgálhat a fenntartó – olyan

indikátorokat fogalmazzanak meg, melyek lehetővé teszik a tevékenységek számszerű - leginkább százalékos formában megjelenő – értékelését.

A szabályozókban meghatározott résztevékenységek meglehetősen sokszínűek, szerteágazók (a szociális segítő munka tevékenységen belül szerepel például a hagyományos egyéni esetkezelés és a közösségi munka is), ráadásul bizonyos tevékenységek csak bizonyos ellátástípusnál érvényesek (mint például a szociális integráció segítése szabályozóban a háttéiroda működtetése csak az utcai szolgálatok esetében szerepel). Mindezek miatt nem volt lehetőség egy, a szabályozó teljes területét átfofó indikátor létrehozatalára.

A TÁMOP-5.4.1 program alapvetésként rögzítette, hogy az indikátorokhoz nem hoz létre új adminisztrációs és dokumentációs előírásokat, kötetmeket, hanem a már meglévő, jogszabályokban előírt kereteket alkalmazza. Ez is befolyásolta az indikátorok képzését, hiszen a hajléktalan ellátás területén számos olyan tevékenység van, amit nem, vagy indikátorképzéshez nem kellő részletettséggel kell adminisztrálni (ilyen például a szabadidős tevékenységek szervezése, lebonyolítása).

Az indikátorokat befolyásoló harmadik tényezőjét az a megfontolás adta, melynek értelmében azoknak kizárólag a szervezet tevékenységének hatásait lehet mérnie. Ez ismét befolyásolta az indikátorok kialakítását, hiszen például a megkereső tevékenység esetében e logika mentén nem vizsgálható az ellátotti létszám emelkedésével a tájékoztatás hatékonysága, hiszen azt számos más, külső tényező is meghatározza. Az indikátor így ebben az esetben csupán a tájékoztatási formák meghatározott mennyiségének létrejöttét, elvégzését veszi alapul.

A fenti eljárás és megfontolások alapján kialakított indikátorok azonban alapot adhatnak egy fenntartói, vagy egy módszertani ellenőrzésnek. Fontos, hogy a hatósági eljárásokhoz ezek általában nem, vagy csak korlátozottan alkalmasak jelen formájukban, azonban az adott intézmény vezetője, vagy a fenntartó következtetéseket vonhat le belőlük. Így például a szabadidős programok szervezésének tevékenységénél szereplő indikátor a megvalósított és a megvalósítani tervezett szabadidős programok arányát veti össze. Mivel ennek jogszabály által előírt kötelező dokumentációja nincs, vagy legalábbis nem elegendően részletes, a hatósági ellenőrzéshez nem alkalmazható, hiszen minden fenntartó csak a megvalósított programokat fogja az ellenőrzéshez beírni tervezettként. Mivel az

ellenőrzéshez szankció kapcsolódik, a fenntartó törekedni fog az elvárt mutató teljesítéséhez szükséges dokumentációra, így a tervezett, de nem megvalósított programokat egyszerűen nem dokumentálja, vagy kiveszi abból. Ha viszont ez a hatékonyság mérésére szolgál egy fenntartói ellenőrzésnél, akkor már ez a kényszer nem áll fenn, és a fenntartó valóban tájékozódhat arról, hogy egy adott intézményben milyen arányban sikerül a terveket megvalósítani.

Ugyancsak főleg a szakmai munka minőségét mutathatja az az indikátor, mely ezen tevékenységnél az ellátottak számát és a szabadidős programokon részt vevők számát hasonlítja össze. Ez az arányszám megmutatja azt, hogy az intézmény lakói milyen mértékben vesznek részt, vagy milyen arányban vesznek részt szabadidős programokban.

Az indikátorok használata tehát alkalmat ad arra, hogy bizonyos folyamatok működését mutassa, ezért a fenntartói ellenőrzésekhez alkalmazható.

7.5 Jövőbeli lehetőségek, javaslatok

A szabályozókkal és az azokban szereplő indikátorokkal kapcsolatosan további, immáron széleskörű egyeztetések szükségesek. A kidolgozás folyamatában számos szakember vett részt, azonban a szakma egészét érintő ügyekben szükség van a kellően széleskörű, hatékony és megfelelő időtartamú szakmai egyeztetésre. A rendszer logikája egy a sok lehetőség közül, azon változtatni nem lehet, nem érdemes, azonban a belső tartalom számos helyen módosulhat újabb felvetések, észrevételek alapján. Ugyanez vonatkozik az indikátorokra is. Ezek széleskörű egyeztetése, szükség esetén módosítása a záloga annak, hogy szerte az országban sikerrel és haszonnal alkalmazhatóak legyenek. A TÁMOP-5.4.1 projekt egy logika mentén kialakított rendszert készített el, amellyel kapcsolatban széleskörű egyeztetés nélkül a gyakorlatban sok nehézség merülhet fel. A program keretei nem tették lehetővé azt, hogy a Magyarországon működő összes, rendkívül sokféle keretben, módon, módszerrel működő szolgáltatás sajátosságát integrálja, figyelembe vegye. Erre csupán a fent említett szakmai diskurzus esetében lehet vállalkozni.

Mindezek miatt indokolt lenne az eredmények széleskörű megvitatását, véleményeztetését kezdeményezni az erre illetékes szervezetnél (pl. ágazati minisztérium, háttérintézménye, vagy egy erre a feladatra felkért szervezet).

8. Szakmai ellenőrzés jelenlegi helyzete és lehetőségei: idősellátás szakterület

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 vizsgálják, amelyek nem terjednek ki az ellátást igénylők által kapott szolgáltatások szakmai minőségi mutatóira. Az ellenőrzési munkacsoport indikátorainak végeredménye visszatükrözi az azt megalapozó szabályozó dokumentumok gyakorlati megvalósulását. A megfelelőség 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 jogszabály, amelyek elsősorban az idősök fizikai és lelki szükségleteihez kötődnek.

8.1 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 esetenedzsmenájéhez 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 mellérendelt 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 lépéseinek 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 lépéseinek 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- ssel jelölve lett-e az adott ellátott szolgáltatás-igénybevételekor.

8.2 Jelenlegi gyakorlat: NRSZH

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálatról szóló 291/2006. (XII. 23.) kormányrendelet 5. § (1) e) pontja 2008. január elsejétől az FSZH feladatává tette a szociális területen központi ellenőrzések lefolytatását, amely később jogutódlással az NRSZH-hoz került. A hatósági ellenőrzések célja a jogkövető magatartás erősítése, a szolgáltatások színvonalának emelése. Az NRSZH jelenlegi ellenőrzési gyakorlatát a hivatal által közzétett ellenőrzési szempontsor pontjai alapján végzik. Az ellenőrzési szempontsor

nagyobb témakörök köré csoportosul, mint általános adatok, tárgyi feltételek, dokumentációs rend, személyi feltételek, pénzügyi feltételek, ellátotti jogok érvényesülése, szakmai jellemzők. Ez utóbbi pont az, ami lényegében a szakmai szegmessel foglalkozik a hivatali ellenőrzési eljárásokhoz képest viszonylag részletesebben. Ugyanakkor az ellenőrzési szempontsorok szakmai jellemzőiben vizsgáltak csak általánosságban megvalósuló tételeket igazolnak, jellemzően az látható belőle, hogy a különböző ágazati jogszabályok által előírt szakmai kötelezettségek megvalósulnak-e vagy sem. Konkrét példák:

- fentebb, a 8.1. pontban is részletezett szabadidős programok szervezésére irányuló tevékenység a mentálhigiénés ellátás keretében kerül vizsgálatra, de jóval szűkebb tartalommal, mint a szabályozó anyagokban rögzített ajánlás alapján.
- A ruházat és textilbia biztosítás vizsgálata során a hivatal igen/nem választási lehetőség formájában azt vizsgálja, hogy a jogszabályban előírt minimum feltételeket biztosítja-e az intézmény, de azt is csak általánosságban. A válaszok nem alkalmasak arra, hogy az intézményi gyakorlat kisebb részben, nagyobb részben vagy teljes körűen fedje le az „igennel” megválaszolt kérdéseket (lsd. szempontsorból bemásolt részlet dőlt betűkkel szedve), mélyebb szakmai tartalmakat, a gondozás tényleges folyamatához illeszkedve nem vizsgál. A szabályozó dokumentum ezzel szemben foglalkozik a ruházat rendben tartásával, annak részleteivel, az öltözködés segítségével az évszaknak megfelelően, és ezen címszók alatt konkrét gyakorlati tanácsok találhatóak (pl. ruházatba azonosító címke elhelyezése stb.), amelyek semmilyen szinten nem jelennek meg az NRSZH ellenőrzésének vizsgált területein.

Ruházat, textilbia biztosítása

(Szakmai rendelet 46. §)

Jellemzően saját ruházatot és textíliát használnak az ellátottak?

Igen – Nem

Aki nem rendelkezik megfelelő mennyiségű és minőségű ruházattal, az intézmény biztosítja-e számára?

Igen – Nem

Kiskorúak és fogyatékos személyek részére biztosított-e a sportruházat?

Igen – Nem

*A ruházat javítása és tisztítása a házirendben szabályozott-e?
Igen – Nem*

Milyen módon?

Az intézmény a textíliával való ellátás keretében, valamint a személyi higiéné biztosítása érdekében ellátottanként biztosít / nem biztosít szükség szerint

a) három váltás ágyneműt,

b) a tisztálkodást segítő három váltás textíliát, valamint a tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket,

Összességében az NRSZH jelenlegi gyakorlata a szakmai feltételek vizsgálatára vonatkozóan szűk körű, inkább a jogszabályi tartalmakhoz igazodik, nem jellemző, hogy a szakmai munka minőségének fejlesztését irányozná elő, a gondozást csak elemeire szedve vizsgálja ezek mentén folyamatot, egymásra épülést nem vizsgál.

A fentiek mellett szükséges kitérni arra is, hogy az NRSZH több esetben közös ellenőrzéseket végez a működést engedélyező hatóságokkal (Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatalaival), a közös vizsgálati pontok között a szakmai jellemzők vizsgálata azonban nem szerepel, tekintettel arra, hogy az SZGYH-k kirendelt módszertani szakértőket kérnek fel a szakmai jellemzők vizsgálatára.

8.3 Tartalomszabályozás logikája az idős célcsoport esetén

A szabályozó dokumentumok az idősellátás területén olyan hiánypótló ismertető, amely a gyakorlati munka megalapozását segíti többféle módon is: egyrészt a gondozás elvárt folyamatát, mint az egymásra épülő tevékenységek logikai szerkezetét mutatja be, feltárva az egymással párhuzamosan végezhető, vagy egymást kiváltó tevékenységeket is; másrészt pedig az egyes részfeladatokban megfogalmazottak olyan tanácsokat nyújtanak a mindennapi tevékenységek végzéséhez, amelyek irányadók, a bevált helytelen gyakorlatokat kiváltó, a helyes és jó gyakorlatot bemutató részletekkel. A szabályozó anyagok minden ellátás típus esetében kézikönyv jelleggel ajánlhatók, amelyek alkalmasak mind a pályakezdők elsődleges tájékoztatására, mind pedig a gyakorló szakemberek ismereteinek pontosítására, esetleges bővítésére. A szabályozó dokumentumok esetében szükséges annak megerősítése, hogy azokat önállóan csak

a teljes szabályozó struktúrájának megismerése mellett lehet használni. Ugyanis az adott szabályozóban szereplő tevékenységeket az azokat megelőző és követő tevékenységek ismeretében érdemes a gyakorlatba átültetni. Azon intézmények esetében, ahol a szabályozó dokumentumokban foglaltakhoz képest hiányosságok mutatkoznak, javasolt az eddigi működés felülvizsgálata, belső ellenőrzést követő fejlesztés elindítása, a folyamatba építés megvalósítása. Itt a fenntartók is jelentős szerepet kapnak, de az NRSZH ellenőrzéshez is kapcsolódik olyan módon, hogy a közzétett szempontsor a hivatal részéről épp a fenntartói ellenőrzések erősítését célozza a külső ellenőrzést megelőzően.

Összességében a szabályozó anyagok a teljes szakmai szegmens vonalán erős értéket képeznek minden idősellátásra szakosodott ellátástípusnál, ezek alkalmazásával, beépítésével növelhetők a minőségi mutatók, az ellátottak elégedettsége és a szakdolgozók biztonságérzete a végzett munkára vonatkozóan, ez utóbbi segíti az esetlegességek elkerülését főleg a ritkán, vagy az adott ellátásban újonnan jelentkező feladatok felmerülésekor.

Ha az NRSZH ellenőrzési gyakorlatát nézzük, akkor véleményem szerint szakmai ajánlásként kerülhetnének csatolásra az ellenőrzési szempontsorok mellé. Erre már létező gyakorlat a hivatalban a pályázati úton finanszírozott ellátások, ahol készültek szakmai ajánlások (közösségi ellátások, támogató szolgáltatás), és a szakma örömmel fogadta, gyakorlatban is követik ezen elveket a jól működő szolgáltatók és visszajelzések szerint nagy segítséget nyújt az újonnan induló szolgáltatóknak.

8.4 Létrehozott indikátorok

Az NRSZH ellenőrzésében a létrehozott indikátorok jellemzően nem tudnak hozzájárulni a hatékonyabb szolgáltatásokhoz. A problémát az okozza, hogy amíg a szabályozó dokumentumokban foglalt szakmai tartalmak egy alapvetően jól strukturált, a folyamatok egymásra épülését alaposan bemutató, a gyakorlatban jól hasznosítható javaslatokat fednek le, ezzel szemben a létrehozott indikátorok önmagukban nem tükrözik ezt vissza. Az ellenőrzésnél a mélyebb szakmai tartalomhoz sokkal részletesebb, egy-egy területet alaposabb vizsgálat alá vető indikátorok képzésére lenne szükség, amely valósabb képet nyújt az intézmény megfelelő működéséről.

Példa: Ápolási-gondozási feladatoknál képzett indikátor

*ápolási, gondozási feladatok körében kielégített szükségletek
összessége*

*ápolási, gondozási feladatok körében jelentkező szükségletek
összessége*

Az NRSZH ellenőrzésének szakmai jellemzőihez hasonlóan ez az eredmény is csak egy általános képet tükröz vissza, mert az ápolási, gondozási feladatokat összességében kezeli. Ezzel szemben, ha a szabályozó anyagokban részletezett részfeladatok mindegyikére vonatkozóan készülne indikátor, az már olyan működési problémákat, javításra szoruló területeket fedne fel, ami az ellenőrzés célja lenne. Ebben a szabályozó anyagban részfeladat például a decubitus prevenció, amelynél ha vizsgálatra kerülne, hogy a fekvő betegek számából mennyi esetben alakult ki decubitus, akkor látható lenne az ápolási szövődmények előfordulási aránya, amely a jelenlegi ellenőrzési mutatóktól sokkal pontosabb képet eredményezne az ápolási munka minőségéről.

A jelenleg rendelkezésre álló indikátorok esetében arra jutottunk, hogy a megfelelőség egyben feltételezi a szabályozó anyagban foglalt részfeladatok megvalósulását, de ha a fenti példát megnézzük, akkor egyértelműen látható, hogy nem képes a képzett indikátor a jelenlegi ellenőrzések általánosnak nevezhető eredményeitől konkrétan hiányosságok kimutatására. A szakmai jellemzőkre vonatkozó ellenőrzés végső célja ugyanis a hiányosságok feltárása és azokra tett javaslatok megfogalmazása lenne, ami lehetővé tenné a hatékonyabb szolgáltatásnyújtás biztosítását, de ehhez olyan konkrétumok kellenének, amit a kapott mutatószám nem tud nyújtani.

8.5 Jövőbeni lehetőségek, javaslatok

A jövőbeni fejlesztésekhez kapcsolódóan egyrészt szükséges lenne a szabályozó dokumentumok szélesebb körű terjesztése, folyamatos aktualizálása, esetlegesen iratminták kidolgozása, az idősellátást jellemző fokozott ápolás-gondozási feladatok leírásának bővítése, specializálása (pl. demens betegekkel foglalkozó részek bővebb kifejtése).

Az indikátorok esetében hatékonyabb lenne azokat részfeladatokra lebontva képezni, az ellenőrzésekhez történő alkalmazását pedig a vizsgált

területek függvényében alkalmazni. Az NRSZH ellenőrzési szempontsorokba kifejezetten csak indikátor szinten javasolt beépíteni a szabályozó anyagokat, de csakis akkor, ha azok részterületekre lebontva jelennek meg. Ugyanis az ellenőrzés korlátozott időtartama nem teszi lehetővé, hogy az egy-egy szabályozó anyagra épült indikátor esetén a teljes szabályozási folyamatot áttekintse az ellenőr és azokban szelektáljon, vizsgálva az egymás mellettiség, vagy egymásra épülés folyamatát is.

Mind a szabályozó anyagok, mind pedig a részleteket feldolgozó indikátorok képesek arra, hogy a felmerülő szükségleteknek való megfelelést vizsgálják, azaz megvalósulhatna az a jelenleg hiányzó láncszem az ellenőrzéseknél, hogy nemcsak a működtetés megfelelése vagy nem megfelelése lesz látható, hanem az is, hogy a működtetés a valóban felmerülő szükségletekre válaszol-e vagy sem. Ehhez szükséges az igénylést megalapozó felméréseket és az arra választ adó gondozási folyamatokat tükörbe állítani, egymással összevetni.

9. Célok, keretek meghatározása: a fogyasztóvédelem szintje és alanyai

A fogyasztóvédelmi munkacsoport a módszertani alapvetések között, munkája megkezdésekor, rögzítette, hogy a korábban a projektben és a projekten kívül felhalmozott ismereteket, szakmai anyagokat hasznosítani kell a jelenlegi fejlesztés során. Az is az alapvetések között szerepelt, hogy a korábban elkészített anyagok (kérdőív, tanulmányok, irányelvek) mellett a szabályozó dokumentációra támaszkodva kell a munkacsoport céljait kijelölni. Ezzel szoros összefüggésben a szakértők egyetértettek abban is, hogy a jogszabályoknak való megfelelést mindenképpen vizsgálnia kell a fogyasztóvédelemnek. E mögött az a meggyőződés áll, amely szerint jelenleg a rögzített jogok sem feltétlen teljesülnek, így mindenekelőtt ennek a tartalomszabályozás eszközeivel történő garanciáit kell kiépíteni.

A soron következő problémát a fogyasztóvédelem igénybevevőjének definiálása jelentette, amikor is az alábbi szempontokra kellett tekintettel lenni:

- 1) az ellátottra/gyermekre, illetve közvetlen személyi környezetére irányul a fogyasztóvédelem,
- 2) azt is vizsgálni kell, hogy az ellátotti jogok minden ellátástípusban érvényesülnek-e;
- 3) a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen ellátott viszont szerződést nem írhat alá, így jogilag védhetetlen;
- 4) fogyasztóvédelem nemcsak panaszbeadványra indulhat, hanem konkrét ellátott nélkül is vizsgálható;
- 5) a fogyasztóvédelmi törvényben¹² egyértelmű a fogyasztó, megrendelő, igénybevevő személye, a szociális területen ezek elkülönülhetnek.

Ahhoz, hogy a megadott keretrendszerben fogyasztóvédelemre vonatkozó mérőszámokat tudjunk kialakítani, az adott szolgáltató minden

12 1997. évi CLV. törvény, hatályos 2014. március 15-től

tevékenysége esetében meg kell határozni, hogy kire vonatkozik az adott tevékenység.

Példa: bölcsődében az étkeztetés esetében a gyermek, egészségügyi tanácsadás esetében a szülő a szolgáltatás igénybevevője.

Ellátástípus	Szabályozó dokumentum (száma és neve)	Ki/kik a szolgáltatás célcsoportja(i)
Bölcsőde	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	26. általános tanácsadás (kisgyermek napközbeni ellátása)	szülő vagy a gyermek gondozója

Bővebben lásd a Mellékletek 14.2 számú táblázatában

A projekt által korábban kidolgozott szakmai szabályozók azt írják le, hogy adott szükséglet jelentkezése esetén a megfelelő/elvárt minőségi szolgáltatáshoz “mit” kell tenni. Értelemszerűen ezekhez igazíthatóak a releváns ellátástípusok fogyasztóvédelmi mutatói, ami egyben megteremtette a fogyasztóvédelmi módszertan kiinduló téziseit is.

10. A fogyasztóvédelmi irányelvek meghatározása

A fogyasztóvédelmi irányelvek kidolgozásához a TÁMOP-5.4.1 2009-2011 közötti projektidőszakának releváns produktuma, „A magyarországi fogyasztóvédelmi irányelvek” című tanulmány biztosított adekvát kiindulópontot.

- 1) Az egészséghez és biztonsághoz való jog
- 2) A tájékoztatáshoz való jog
- 3) A gazdasági érdekek védelme
- 4) Az egyenlő bánásmód elve
- 5) A személyes adatok védelméhez és a magántitokhoz való jog
- 6) A tulajdonjog tiszteletben tartása
- 7) A kapcsolattartás joga
- 8) Joggyakorláshoz szükséges támogatás
- 9) A fogyatékkal élők speciális jogai
- 10) A képviselő joga
- 11) A kárigény érvényesítésének joga

Ezeket a javaslatokat kellett a munkacsoport tagoknak a jelenlegi projekt elvárásaihoz igazítani. Fontos szempont volt, hogy az irányelvekhez kapcsolt végleges indikátorlista ne tartalmazzon olyan kategóriákat, amelyek átfedéseket mutatnak. Mint látni fogjuk, a szabályozó anyagok szerkezetének és az indikátorképzés alapvetéseinek figyelembevétele több esetben is az irányelvek korrekcióját vonta maga után.

Az irányelvek kialakítása során kiemelt szerepet kapott azon javaslat, mely szerint az eredeti fogyasztóvédelmi irányelveket a normalizációs elvek alapján szükséges átdolgozni. A normalizációs elvre úgy tekintünk, mint a szabadságjogok esetén élethez és emberi méltósághoz való jogra. Miként ez minden további szabadságjog forrása, úgy a normalizációs elv a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások alapvető elve, melyből további elvek vezethetők le. A normalizációs elv szerint ugyanis „azt jelenti, hogy akkor cselekszünk helyesen, ha minden egyes, értelmi vagy bármilyen egyéb fogyatékosága folytán akadályozott ember felé olyan életmintákat

közvetítünk s mindennapjaik számára olyan életfeltételeket biztosítunk, melyek megfelelnek a közösségükben és kultúrájukban megszokott viszonyoknak és életkörülményeknek, vagy ezeket a lehető legjobban megközeleltik.”¹³ Az idézett meghatározásban, az „értelmileg akadályozott ember” helyére beilleszthető bármelyik, szociális, illetve gyermekvédelmi célcsoport, s ennek mentén a normalizációs elv elnyeri a teljes szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásra érvényes tartalmát. Amit Wolfensberger¹⁴ úgy fogalmaz meg, hogy a normalizáció „minden olyan eszköz kihasználását jelenti, melyekkel az adott kulturális normákhoz a lehető leginkább illeszkedő viselkedésmódok, megjelenési formák, tapasztalatok és felfogások kialakíthatók, lehetővé tehetőek vagy támogathatók”¹⁵.

A normalizációs elvnek 8 komponense van, ezek

- 1) szabályos, rendszeres napirend,
- 2) szabályos, rendszeres hetirend,
- 3) szabályos, rendszeres éves tevékenységek (pl. munka - szabadság).
- 4) az életciklus normális tapasztalatainak biztosítása,
- 5) megfelelő tisztelet,
- 6) kétnemű világban élni,
- 7) megfelelő életszínvonal és megfelelő környezeti feltételek,
- 8) normális környezeti feltételek.

A normalizációs elv és komponenseinek gyakorlatban való megjelenése – némileg leegyszerűsítve – a tér és az idő strukturálása egy-egy szolgáltatással, vagy annak egy részével kapcsolatban.

A bentlakásos intézmények esetében példaként hozható, hogy az étkezések nem csupán a táplálkozást szolgálják, de a családias együttlét, a harmonikus kapcsolattartás alkalmi is egyben. A normális napi ritmus része

13 Nirje, B. – Perrin, B. (1991) Das Normalisierungsprinzip und seine Missverständnisse. Wien. (Magyarul: Nirje (1995) A normalizációs elv és félreértelmezései. In: Hatos Gy. (szerk.) Értelmileg akadályozott emberek lakóközösségei külföldön. Budapest)

14 Wolfensberger, W. (1972). The principle of Normalization in human services. Toronto: National Institute on Mental Retardation. (Magyarul lásd:

15 Zászkaliczky Péter (2013) Pedagógiai projektalkotás 2. Budapest: ELTE Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Kar online megjelenés: http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2009-0007_pedagogiai_projektalkotas2/TANANYAG/04_0.html (utolsó elérés dátuma: 2014.08.12)

az is, hogy adott esetben a megszokottnál korábban, vagy éppen később is le lehet feküdni, ha valaki úgy kívánja, s nincs kötelezően korai villanyoltás pusztán a személyzet hiánya vagy tagjainak kényelmessége miatt.¹⁶

A társadalmi normákhoz igazodó életvitelben az ember legfontosabb életterei: az otthon, ahol lakik, a munkahely vagy az iskola, ahol dolgozik vagy tanul, továbbá a szabadidő eltöltésének szinterei elkülönülnek egymástól. A normalizáció elvének gyakorlati megvalósítása ebben a vonatkozásban tehát annak biztosítását jelenti, hogy a szociális és/vagy gyermekvédelmi szolgáltatást igénybevevő ne kényszerüljön arra, hogy ugyanabban az épületben, ugyanazokban a helyiségekben, kizárólag intézményszerű környezetben kelljen laknia, tanulnia, dolgoznia, szórakoznia és pihennie is. Az emberi élet e három legfontosabb tapasztalási területét el kell választani egymástól.

Az eltérő szakterületeket és ellátotti célcsoportok szempontjait képviselő résztvevők a fentiek figyelembevétele mellett a tartalomszabályozásra épülő irányelvek rendszerét a következő formában hagyták jóvá:

- 1) Szociális biztonsághoz és egészséghez való jog
- 2) Tájékoztatáshoz való jog (magában foglalja a kommunikációs jogot)
- 3) Szolgáltatást igénybe vevők gazdasági érdekének védelme
- 4) Egyenlő esély elve
- 5) Adatvédelem, magántitok védelme
- 6) Kapcsolattartás joga
- 7) Jobbiztonság elve
- 8) Foglalkoztatáshoz, munkához való jog
- 9) Önrendelkezéshez való jog
- 10) Szabad mozgáshoz való jog
- 11) Oktatáshoz, fejlesztéshez való jog
- 12) Habilitációhoz, rehabilitációhoz való jog

16 Zászkaliczky Péter (2013) Pedagógiai projektalkotás 2. Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar online megjelenés: http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2009-0007_pedagogiai_projektalkotas2/TANANYAG/04_0.html (utolsó elérés dátuma: 2014.08.12)

A fogyasztóvédelmi munkacsoport a projekt céljainak megfelelően nem csak az irányelvek listáját, hanem az egyes irányelvek korábban megfogalmazott definícióját is átdolgozta.

10.1 Szociális biztonsághoz és egészséghez való jog

A szociális biztonsághoz való jog garantálja, hogy az egyén szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára, életkorára, képességeire tekintettel igénybe vehesse a szociális/gyermekvédelmi intézmények/szolgáltatások által biztosított ellátásokat.

Az egészséghez való jog két nagy területre osztható:

- 1) az egészséges környezethez való jogra és
- 2) a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az egészséghez és biztonsághoz való jog garantálásaként a szolgáltatónak olyan tárgyi feltételekkel kell rendelkeznie, amelyben az épített környezet nem balesetveszélyes és rendeltetésszerűen használható, az elvárt higiéniai feltételeknek eleget tesz, mind a személyi higiénéért, mind az étkeztetésben az élelmiszerbiztonságot figyelembe véve, és az ellátást igénybe vevő/ellátott/gondozott igényeinek, szükségleteinek, képességeinek megfelel. A munkavállalóknak/munkatársaknak a szükséges végzettséggel, képesítéssel kell rendelkezniük a szolgáltatások megfelelő színvonalának biztosítása érdekében. A szolgáltató tárgyi és személyi kapacitásainak arra is alkalmasnak kell lennie, hogy a fogyasztók egymásnak sem okozhatnak sérülést, vagy bármely más olyan hátrányt, ami az együttélésnek nem szükségszerű velejárója.

Közvetlenül az ellátottak, közvetett módon pedig a munkavállalók vonatkozásában értelmezendő. Kiterjed tehát a munkavállalókra is, különösen a biztonságos munkavégzésre, a kiegésző megelőzésére, továbbá a pszicho-szociális kockázatok csökkentésére.

10.2 Tájékoztatáshoz való jog (magában foglalja a kommunikációs jogot)

A tájékoztatáshoz való jogot a legszélesebb értelemben szükséges értelmezni, és több szinten kell megvalósítani. E jog akkor is megilleti az igénybevevőt, ha beleegyezése egyébként nem feltétele a szociális munka megkezdésének, vagy épp cselekvőképtelen, vagy 16. életévét betöltött kiskorú személyről van szó. A kliens jogosult a számára egyéniesített (akadálymentesített) formában megadott teljes körű tájékoztatásra.

Az első szintnek a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, hozzáférhetőség feltételeinek megismertetését, illetve ezen információk megismerési lehetőségeinek biztosítását tekinthetjük. A kliensnek joga van megismerni minden általa igénybe vehető szolgáltatást, és annak minden jogkövetkezményét.

A második szint szolgáltatások paramétereinek közlése (írásban is), amely kiterjed a mennyiségi és minőségi mutatókra valamint az ellenszolgáltatás (azaz a fizetendő térítési vagy szolgáltatási díj) mértékére, továbbá a díjazás rendszerének, számításának és viselésének módjára, a fizetési feltételekre. Ugyanide tartozónak tekinthetjük a bentlakást nyújtó szolgáltatóknál a belső magatartási szabályokat (házirend) és a panasztétel és panaszkezelés eljárási rendjének és általában a jog- és érdekvényesítés eszközeinek közlését is. A második szinthez tartozik a szolgáltatás megszűnésének, megszüntetésének, megszakításának az eseteiről való tájékoztatás. A harmadik szinten a szolgáltatás nyújtásának időszakájában, minden a szolgáltatást befolyásoló körülmény – akár személyes, akár attól független okból történik – ismertetése, különösen akkor, ha az a szolgáltatás igénybe vehetőségére kihatással lehet.

10.3 Szolgáltatást igénybe vevők gazdasági érdekének védelme

Ide tartozik a térítési díj megállapítása, a zsebpénz kezelése, az ellátott vagyonának a védelme. Vizsgálni kell, hogy a térítési díj és a kapott szolgáltatás arányos-e egymással, a térítési díj megállapítása jogszerű-e, az intézmény/szolgáltató a jogszabályban meghatározott, a térítési díj által lefedett szolgáltatásokat teljes körűen nyújtja-e, hogyan kerül

meghatározásra a külön díj ellenében nyújtott szolgáltatások tartalma és ellenértéke.

Vizsgálni szükséges továbbá, hogy az ellátottak érték- és vagyontárgyainak megőrzése szabályszerű-e. Az ellátotti letétek kezelése, a pénzkezelés a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően valósul-e meg. Ennek garanciái beépítésre kerültek-e az intézményi gyakorlatba.

A tulajdonjog tiszteletben tartása a szolgáltatás minőségét befolyásoló elemként kezelendő.

A pénz, mint tulajdon kapcsán megjelenő intézményi gyakorlatok vizsgálatakor szintén kiemelt figyelemmel kell lenni a speciális ellátotti csoportok jogvédelmére, így a demens, fogyatékos, vagy pl. a pszichiátriai beteg személyek vonatkozásában megvalósuló esetleges jogsértésekre.

10.4 Egyenlő esély elve

Az egyenlő esély elve azt jelenti, hogy elsősorban a fogyasztók azon az alapon való megkülönböztetése legyen tilos, hogy ki fizet a szolgáltatásért, azaz ugyanarra az alapvető szolgáltatásra jogosult az, aki fizetőképes, és az is, aki nem, illetve a szolgáltatás minőségi és mennyiségbeli megkülönböztetését mondja ki a fizető illetve az államilag támogatott ellátott vonatkozásában. Az egyenlő bánásmód elve csak az egyenlő minőségű és mennyiségű szolgáltatások összehasonlítása alapján alkalmazható. Az egyenlő esélyű hozzáférés azt is jelenti, hogy a szociális/gyermekvédelmi rendszer kliensei a többségi társadalom tagjaival azonos minőségben és mennyiségben tudják igénybe venni a közszolgáltatásokat.

Az egyenlő esély elve tartalmazza az egyenlő bánásmód elvét is, amely akkor érvényesül, ha a szolgáltatás nyújtása során hátrányos megkülönböztetést nem alkalmaz a szolgáltató. Nem sérül az egyenlő bánásmód az esetleges pozitív diszkrimináció során, amely éppen az esélyegyenlőséget eredményezheti hátrányos csoportok esetében is. Az egyenlő esély elve már a szolgáltatásokhoz való hozzáférés során is vizsgálható.

10.5 Adatvédelem, magántitok védelme

Személyes adat csak akkor kezelhető, ha az érintett (akivel az adat kapcsolatba hozható) hozzájárul, vagy az adatkezelést törvény, vagy a helyi önkormányzat rendelete elrendeli. A szociális és gyermekvédelmi ellátások során személyes adatot kezelni csak törvényben meghatározott célból és adatkörben, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet, a célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges mértékben. Az adatkezelés minden szakaszában ügyelni kell arra, hogy a célhoz kötöttség alapelve ne sérüljön. Nem szabad ugyanakkor figyelmen kívül hagynunk a szükségességet sem. Ez a szabály nem csupán a kezelés módjára, hanem annak mértékére és időtartamára is vonatkozik. Az adatok biztonságáról mindig az adatkezelőnek és az adatfeldolgozónak kell gondoskodnia.

10.6 Kapcsolattartás joga

Minden szolgáltató kiemelt feladata, hogy a kapcsolatok ápolásához, fejlesztéséhez normalizált körülményeket biztosítson. A kapcsolattartás joga kiterjed a szolgáltatást igénybe vevő személynek a családjával, a mikroközösségével, más ellátottakkal, egyéb szolgáltatókkal, továbbá a valási és egyéb közösségekkel való kapcsolattartásra.

A kapcsolattartás jogát korlátozni csak hatósági határozattal, megvonni pedig csak hatályos bírói ítélettel lehet. A kapcsolattartás joga tehát nem abszolút. Azt a szolgáltatást igénybevevőjének érdekében, jól körülírható módon, legtöbbször jogszabály felhatalmazása alapján hatósági határozatban lehet és kell korlátozni. Adott esetben pedig az egyik fél jogainak érvényesülése érdekében dönt úgy a hatóság, hogy a kapcsolattartás csakis felügyelt helyen és megfelelő végzettségű szakemberek jelenlétében történhet. Speciális esetben a kapcsolattartásra kötelezett személy mulasztása komoly, magánjogi jogkövetkezményekkel is járhat (pl. örökbefogadás).

10.7 Jobbiztonság

A jogbiztonság, mint irányelv több jogot foglal magába, így a joggyakorlásban való segítségnyújtást, a jogszabályokban megfogalmazottak és az alapvető jogelvek érvényesülését, stb.

A joggyakorláshoz szükséges támogatásra (segítségre) való jog szűk értelemben véve nem tartozik ugyan a személyes szolgáltatásokhoz, azonban több szempontból is a szolgáltató feladatai közé sorolhatjuk. A szociális szolgáltatásokra azoknak a személyeknek van szükségük, akik önmagukról teljes mértékben nem tudnak gondoskodni, és e gondoskodást hozzátartozóik sem tudják biztosítani számukra teljes körűen. Ha az öngondoskodás és a rokonról való gondoskodás külső segítség nélkül nem lehetséges a mindennapi életvitelben, akkor ez kiterjed a jogok gyakorlásának területére is. Ebben az értelemben végső soron a szolgáltatás részének tekinthetjük a joggyakorlásban való segítséget. A joggyakorlás támogatása nem jelenti azt, hogy az ellátottat, azaz a fogyasztót a szolgáltató képviseli, de azt feltétlenül kell, hogy jelentse, hogy abban segítséget nyújtson.

A jogbiztonság megvalósulásában kiemelt szerepe van az érdekképviselőnek, amit több szinten lehet értelmezni, a bentlakásos intézményi ellátás oldaláról kialakult gyakorlattal találkozunk az érdekképviselői fórumok működése során. A működésének tényleges hasznosságát mérhetővé lehet tenni.

A jogbiztonság másik, a gyakorlatban már működő terepe a jogvédői tevékenység. Valamennyi ellátotti csoportra kiterjedően látják el tevékenységüket. Mivel független jogállású – a képviselő személyére, munkájának értékelésére nincs ráhatással a szolgáltató –, hosszú távon is alkalmas a szociális fogyasztói jogok védelmére.

10.8 Foglalkoztatáshoz, munkához való jog

A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatásokkal kapcsolatban kiemelt feladat, hogy az ellátottak koruknak, képességeiknek megfelelően bevonásra kerüljenek a foglalkoztatásba, az intézmény keretein belül szervezett munkavégzésbe. A munka és a foglalkozás megválasztásának szabadsága nem jelenti a speciális követelményeknek való megfelelés figyelmen

kívül hagyását. A jog azt is jelenti, hogy teherbíró képességének, illetve a gazdaságban való részvételének megfelelően mindenki hozzájárul a közös szükségletek fedezéséhez. A munkához való jog, alanyi jogként, a munka és a foglalkozás szabad megválasztását jelenti. A munkához való jog, mint szociális jog lényege annak intézményi oldala, az, hogy az állam köteles megfelelő foglalkoztatáspolitikát és munkahelyteremtést folytatni. A szociális alapszolgáltatónak ebben a tekintetben az információnyújtás a feladata, illetve egyes speciális ellátotti csoportok esetén a foglalkoztatás megszervezése, támogatása, mentorálása.

10.9 Önrendelkezéshez való jog

A szabad döntés joga elsődleges. Joga van az igénybevevő személynek saját jogon vagy a maguk választotta képviselőik útján, az őt érintő döntésekről tájékoztatást kapnia, illetve a döntésekben részt vállalni. Az önrendelkezés elve alapján az igénybevevők a lehető legteljesebb mértékben meglévő képességeik és lehetőségeik keretein belül, mások jogait nem sértve szabadon rendelkezhetnek életük alakításáról, amely kizárólag szakmai indokok alapján, törvényben meghatározott esetekben korlátozható. Az önállóság kiterjed a személyes mozgás, az idő, a tulajdon és a saját test feletti önrendelkezésre. Ha jogszabály másként nem rendelkezik, úgy bármely szociális/gyermekvédelmi ellátás feltétele, hogy az a cselekvőképes kliens kérelmére induljon, vagy ahhoz megtevesztéstől, fenyegetéstől és kényszertől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja. Ennek keretein belül a kliens szabadon döntheti el, hogy kíván-e szociális/gyermekjóléti ellátást igénybe venni, és hogy mely szolgáltatásokat tart szükségesnek. Korlátozó módszerek vagy eljárások alkalmazását csak törvényben meghatározott módon lehet végrehajtani. A támogatásoknak nem szabad megfosztania az embereket mindattól, amit önállóan is el tudnak érni, amit önállóan is képesek megvalósítani.

10.10 Szabad mozgáshoz való jog

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van az intézményen belüli és intézményen kívüli szabad mozgásra. Ennek kereteit az intézmény házirendjében kell szabályozni. Ez a jog azonban nem abszolút, mértékét több dolog is befolyásolhatja.

A kliens belátási képességének, aktuális állapotának megfelelően, törvényes garanciák mellett, a szabad mozgáshoz való jog indokolt és alátámasztott esetben (pl. ön- és/vagy közveszély esetén) hatósági úton korlátozható. Ilyen korlátozás pl. a nevelési felügyelet, vagy némelyik korlátozó intézkedés.

10.11 Oktatáshoz, fejlesztéshez való jog

A szociális/gyermekvédelmi szolgáltatás valamennyi színterén elő kell segíteni a direkt és indirekt tanulást, fejlesztést, azaz a segítő tevékenységeknek adott esetekben tanulási folyamatot is indukálnia kell azáltal, hogy pl. problémamegoldáshoz szükséges készségeket fejleszt és kompetenciákat ad át a kliensnek. „Az egész életen át tartó tanulás olyan kora gyermekkortól késő öregkorig tartó kognitív folyamat, amely magába foglalja a formális, azaz az iskolai oktatást éppen úgy, mint a nonformális (bizonyítványt nem adó, kötetlen, öntevékeny szervezetek keretei között végbemenő, nálunk a közművelődési jellegű), valamint az informális (családi, munkahelyi, a széles társadalmi környezetben történő) tanulást.”¹⁷

10.12 Habilitációhoz, rehabilitációhoz való jog

A testi és/vagy értelmi épségükben tartósan vagy véglegesen károsodott, továbbá a valamely képességét elvesztett ellátottnak joga van a szociális/gyermekvédelmi ellátás során olyan szervezett segítségre, amelyre rászorulnak az egészségükben, a társadalomba, a közösségbe történő be-, illetve visszailleszkedésük, vagy részvételük javítása, kiteljesedése érdekében. E segítség az orvosi, pedagógiai, szociális és foglalkozási intézkedések koordinált, személyre szabott összessége, melynek célja, hogy a rehabilitált egyén boldog, és lehetőleg teljes értékű polgára legyen a társadalomnak.¹⁸

Az intézmény e segítséget minden rászoruló számára elérhető módon, szakmailag megalapozottan, a szakmai programja alapján, egyénre szabottan, az egyéni gondozási, fejlesztési illetve rehabilitációs tervben

17 Harangi László (2009) A „lifelong learning” paradigma és hatása a magyar közoktatásra. Magyar Pedagógiai Társaság Felnőttnevelési Szakosztály. online megjelenés: <http://www.ofi.hu/tudastar/tanulas-kora/lifelong-learning> (utolsó elérés dátuma: 2014.08.12)

18 A WHO szerinti általános és hivatalos definíciója alapján

foglaltak szerint köteles szervezni. A jog az ellátott számára azt a lehetőséget biztosíthatja, hogy a jelenlegi helyzetéhez képest egy jobb állapot eléréséhez segítse hozzá az intézmény/szolgáltatás. A rehabilitáció, rehabilitáció célja a közösségbe való mind teljesebb be/visszailleszkedés elérése szervezett segítségnyújtás által.

11. A tartalomszabályozás és a fogyasztóvédelem kapcsolódása

A tartalomszabályozás és a fogyasztóvédelem kapcsolódása logikailag egyértelmű, hiszen a TÁMOP-5.4.1 projektben a teljes szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer tekintetében rögzítésére kerültek olyan tevékenységek, amelyek adott szükséglet jelentkezése esetén a minőségi szolgáltatásnyújtás összefüggéseit interpretálják, így létrehozható egy olyan mérőszámrendszer, amely ezek megvalósulását, illetve megvalósulásuk mértékét képes láthatóvá tenni.

A „hogyan” kérdésre több lehetőség is kínálkozik. Ebben a fejezetben ezek közül hármat mutatunk be. A főbb kereteket követően mindegyiket példákkal is illusztráljuk, majd ezek ismeretében a választott alternatíva részletesebb elemzésére térünk át.

A fogyasztóvédelmi keretek-, valamint a fogyasztóvédelemre vonatkozó irányelvek és ezek definíciójának meghatározása után ezeket a munkaanyagokat olyan egységes rendszerbe kellett foglalni, amelyen belül a szociális ellátási formákhoz a fogyasztóvédelem szempontjából releváns mérőszámok, fogyasztóvédelmi indikátorok alakíthatóak ki. A fogyasztóvédelmi munkacsoport következő feladata tehát ennek a rendszernek a meghatározása volt.

A szabályozó anyagok logikai szerkezetükből következően egyszerre két kiindulópontot kínáltak a fogyasztóvédelmi indikátorok meghatározásához:

- 1) intézményspecifikus megközelítés
- 2) szükségletspecifikus megközelítés

A munkacsoport az utóbbi mellett döntött, mivel elfogadta azt az érvelést, amely szerint míg az intézményi szerkezet akár a közeljövőben is könnyedén módosítható, addig az egyén szükségletei viszonylagos állandóságot mutatnak.

A javaslatok alapján három alternatíva rajzolódik ki a fogyasztóvédelmi keretek és az indikátorok kidolgozásával kapcsolatban:

11.1 Az irányelvek négy előre meghatározott dimenzió alapján történő tipizálása

- a) Általános alapelvek érvényesülése
- b) A szociális intézmény és az ellátott együttműködésének keretei
- c) Speciális fogyasztóvédelmi igények a szociális ellátásra vonatkozóan
- d) A még nem kidolgozott fogyasztóvédelmi gyakorlat kialakítása

Az irányelvek négy dimenzió szerinti besorolása a legfontosabb lépés, hiszen ha ezt sikerül meghatározni, akkor egységes keretek között tudjuk az indikátorokat a fogyasztóvédelem szempontjai szerint kialakítani.

A szabályozó anyagok 7-ik fejezetében megfogalmazott, az adott tevékenységsorozat mérhetőségét megteremtő, ennek megfelelően a fogyasztóvédelmi indikátorfejlesztés kiindulópontját jelentő mérőszámok többsége a 2. dimenzióba sorolható, ami az intézmény és az ellátott kapcsolatára koncentrál.

Problémát jelent ugyanakkor, hogy a négy dimenzió egyike sem kizárható, ugyanakkor ezek nem kizárólagosak. Ez azt jelenti, hogy egy irányelv több dimenzióban is érvényes lehet, ami önmagában szétfeszíti a modell érvényességét, így ezekhez, vagy ezek egy meghatározott részéhez rendelve a szabályozó dokumentumokat nem készíthető koherens indikátorrendszer.

11.2 Ellátástípusonként elkészítendő csomagokhoz irányelvek és indikátorok rendelése

Ebben az esetben a következő lépéseket kellene végrehajtani:

- a) Egységes, koherens csomagok létrehozása a szabályozó dokumentumokból.
- b) Ezekhez a csomagokhoz irányelveket kell rendelni.
- c) Irányelvekhez indikátorokat szükséges meghatározni.

A megoldási javaslat előnye lehet a részletes megjelenítés, a kidolgozottság, ugyanakkor a széttagolódo kategorizálás több potenciális hibaforrást rejt magában. További nehézséget jelent, hogy a szükségletcsomagok létrehozása esetleges lesz.

A megoldást a szolgáltatási elemek adják, amelyek önmagukban szükségletcsomagokat képeznek. A 13 darab szolgáltatási elem megfelel a teljesség és a kizárólagosság követelményének. Mivel minden szabályozó dokumentumban feltüntetésre kerültek azok a szolgáltatási elemek, amelyek az adott tevékenységsorozatban érvényesek, a munkacsoport indokoltnak látta az erre épülő alternatíva részletesebb kidolgozását¹⁹.

11.3 Az irányelvek és az indikátorok szolgáltatási elemekhez rendelése

Az indikátorképzésnél a fogyasztóvédelemben a véglegesítésre kerülő irányelveknek és a jogszabályokban nevesített szolgáltatói kötelezettségekre épülő szolgáltatói elemeknek is meg kell jelennie. Ebben az esetben a szolgáltatási elemek kerülnek irányelvek szerinti bontásra.

A javaslat előnye, hogy a szolgáltatási elemek és az irányelvek összekapcsolása szintén rávilágíthat az egyes szolgáltatási elemek jellemző fogyasztóvédelmi aspektusaira. A megoldási javaslat alkalmazása esetén a későbbiekben meg kell határozni azt is, hogy adott ellátási formák esetében milyen különbségeket kell figyelembe venni.

11.4 Példák az egyes alternatívák megvalósítására

Addiktológia, pszichoedukáció tevékenység

- Négy ellátási formában is megjelenik, ezek a következők: szenvedélybetegek közösségi ellátása, szenvedélybetegek nappali ellátása, szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye, szenvedélybetegek rehabilitációs célú lakóotthona.
- Szolgáltatási elemként az „esetkezelés” és a „tájékoztatás” tartozik hozzá.
- A szabályozó dokumentum 7-ik fejezetében megfogalmazott tevékenységindikátor a pszichoedukációban részt vevők számát hasonlítja össze a szakmailag megfelelő (i.e. szabályozó anyagban rögzített módon kitöltött) állapot- és életvitel-felmérő lapok számával.
- A következő résztevékenységekből áll:

19 A szolgáltatási elemek felsorolását és definícióit lásd a 14.1. számú mellékletben

- 6.1. A pszichoedukatív tevékenység célcsoportjának szükséglet-meghatározása
- 6.2. Tájékoztatás az addikciókról, annak lehetséges következményeiről, a gyógyító, segítő folyamatról, teendőkről, a felépülés várható hatásairól
- 6.3. Konzultáció végzése
- 6.4. A pszichoedukatív tevékenység folyamatának értékelése

11.4.1 Az irányelvek négy előre meghatározott dimenzió alapján történő tipizálása

Eszerint csak az intézmény és az ellátott viszonyát vizsgálánk (2. dimenzió), és az ehhez rendelt „oktatáshoz, fejlesztéshez való jogot”, mint a tevékenység legjellemzőbb aspektusát. A tevékenységet mérő indikátort ebből az irányból változtatnánk fogyasztóvédelmi indikátorrá. Érdeemes észrevenni, hogy ebben az esetben elveszett a tájékoztatás, mint irányelv és szolgáltatási elem.

11.4.2 Az ellátástípusonként elkészítendő csomagokhoz rendelünk irányelveket és indikátorokat

A megoldási javaslat szerint az irányelvek szerint besoroljuk a tevékenységet, az „oktatáshoz és fejlesztéshez való jog” alá, hiszen ehhez tartozik a legszorosabban. Természetesen betehetjük a tevékenységet az „egészséghez való jog”, a „tájékoztatáshoz való jog”, az „önrendelkezéshez való jog” alá is, hiszen ezekhez is kapcsolódik a pszichoedukációs tevékenység.

A megoldási javaslat szerint ezután mind a négy kapcsolódó irányelvhez külön meg kell határozunk fogyasztóvédelemmel kapcsolatos indikátorokat, tehát a meglévő indikátort felosztani és az egyes irányelveknek megfelelően külön vizsgálni az indikátor alapját képező dokumentációt. Ez egyértelműen szétaprózódáshoz vezet, ami az eredeti célokkal ellentétben nem szolgálhatja a fogyasztó érdekét.

11.4.3 Az irányelvek és az indikátorok szolgáltatási elemekhez rendelése

A harmadik alternatíva a szolgáltatási elemek felől közelít, amelyek közül, mint láttuk, kettő érvényes az addiktológia, pszichoedukáció tevékenység szabályozó dokumentuma esetében.

érvényes szolgáltatási elem	tanácsadás, tájékoztatás	esetkezelés
releváns irányelv(ek)	(2.) tájékoztatáshoz való jog	(1.) egészséghez és biztonságához való jog (3.) gazdasági érdekek védelme (4.) egyenlő esély elve (8.) jogbiztonság joga (13.) oktatáshoz, fejlesztéshez való jog (14.) rehabilitációhoz, rehabilitációhoz való jog

11.5 Alternatívákból következő konklúzió

Több célcsoport esetében - részletesen átgondolt folyamatokat követően - a munkacsoport a harmadik lehetőség megvalósítását tartotta indokoltnak, amely alapján tehát az alábbi logikai metódust kell követni:

szolgáltatási elemek – irányelvek – fogyasztóvédelmi indikátorok

Eszerint tehát az adott ellátástípusban érvényes szolgáltatási elemek határozzák meg azokat a szolgáltatási elem „csomagokat”, amelyekhez irányelveket és indikátorokat kötünk. Fontos megjegyezni, hogy az irányelv nem egyenlő a szolgáltatási elemmel, még akkor sem, ha a két rendszerben ezek nagyon hasonló kategóriák. (Lásd pl. fent: „tanácsadás, tájékoztatás” szolgáltatási elem, valamint a „tájékoztatáshoz való jog”).

12. Az indikátortartalmak

A konkrét indikátorok megfogalmazásához még egy kategória bevezetésére volt szükség. Az irányelvek általános megfogalmazásait célcsoportoktól független indikátortartalmakban szükséges tovább részletezni, amelyekhez már közvetlenül kapcsolhatóak a konkrét ellátástípusok fogyasztóvédelmi indikátorai:

szolgáltatási elemek – irányelvek – indikátortartalmak- fogyasztóvédelmi indikátorok

12.1 Adott irányelvhez kapcsolódó indikátortartalmak

1. Szociális biztonsághoz és egészséghez való jog

- Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e?
- A jogszabályoknak megfelelő teljes körű szolgáltatást/ellátást kapja-e?
- A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket?
- A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e?
- Történt-e törekvés a kiégés elkerülésére a munkavállalók esetében?
- A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek?
- A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéshez szükséges szabályozó dokumentumokkal?

2. Tájékoztatáshoz való jog (magában foglalja a kommunikációs jogot)

- Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás tartalmát?
- A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e?
- A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (felmérés, szakvélemény) a folyamat során?
- Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat?
- Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetkezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?

3. Szolgáltatást igénybe vevők gazdasági érdekének védelme

- A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése jogszerű-e?
- A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése belső szabályozókban rögzítettek-e?

4. Egyenlő esély elve

- Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)?
- A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e?
- Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen?
- A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?

5. Adatvédelem, magántitok védelme

- Lehetősége van-e az igénybevevőnek, illetve a törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból?
- A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással?

- Az adatok vizsgálatakor ki kell-e térni a kezelt adatok szükségességére?
- Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell-e térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat?
- Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabályzattal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelhet)?

6. Kapcsolattartás joga

- A szolgáltató házi rendben szabályozza-e a kapcsolattartás módját (kivételes esetekben is)?
- Milyen módokon gyakorolhatja az ellátott a kapcsolattartás jogát (elektronikus, személyes, telefonos stb.)?
- A személyes kapcsolattartásra az intézmény biztosít-e erre megfelelő helyiséget?
- A szolgáltató biztosítja-e a kapcsolattartás lehetőségét más szolgáltatókkal, valamint vallási közösségekkel?

7. Jobbiztonság

- A hatósági intézkedés megtörténteig milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak?
- Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség?
- A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkezik-e az intézmény dokumentációval?
- Történt-e rendszeres - jogszabálynak megfelelő – ellenőrzés és dokumentálás a korlátozó intézkedések alkalmazása során? Az érdekképviseleti fórum mennyire hatékony?
- Milyen módon segíti az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő munkáját a szolgáltató?

8. Foglalkoztatáshoz, munkához való jog

- Az intézmény rendelkezik-e a foglalkoztatáshoz szükséges tárgyi (jogszabályi) feltételekkel?
- A speciális célcsoportti követelmények hogyan valósulnak meg a foglalkoztatás során?

- Rendelkezik-e az intézmény a foglalkoztatáshoz szükséges szociális hatóság foglalkoztatásra vonatkozó szakvéleményével?
- A szociális foglalkoztatást a szakmai programja alapján, egyénre szabottan, az egyéni gondozási, fejlesztési illetve rehabilitációs tervben foglaltak szerint végzik-e?
- A megállapodás kereteit rögzítik-e munkaszerződésben?
- Az egyéni képességekhez mérten kerül-e megállapításra fejlesztési/gondozási/rehabilitációs terv?
- Kapcsolatban áll-e a szolgáltató a megfelelő társszervezetekkel és hivatalokkal?

9. Önrendelkezéshez való jog

- Rendelkezhet-e az ellátott cselekvőképtelenség fellépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket?
- A kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján?
- Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe?
- A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkezik-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel?
- A hatósági intézkedés megtörténtéig milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést foganatosítottak?
- Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség?
- A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkezik-e az intézmény dokumentációval?

10. Szabad mozgáshoz való jog

- Tartalmazza-e a házirend a szabad mozgás kereteinek szabályozását?
- A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkezik-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel?
- A hatósági intézkedés megtörténtéig milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést foganatosítottak?

- Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség?
- A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkezik-e az intézmény dokumentációval?
- Történt-e rendszeres - jogszabálynak megfelelő – ellenőrzés és dokumentálás a korlátozó intézkedések alkalmazása során?

11. Oktatáshoz, fejlesztéshez való jog

- Az egyéni fejlesztési terv tartalmaz-e konkrét, az adott célcsoportra valamint személyre szabott oktatási, fejlesztési elemeket?
- Az esetkezelés során megvalósulnak-e direkt vagy indirekt fejlesztési célok?
- Milyen módon hozzáférhetőek az oktatási, fejlesztési lehetőségek az ellátott intézményi és/vagy lakókörnyezetében?
- A fejlesztési terv mennyire alkalmazkodik az ellátott valódi képességeihez?
- A képességek fejlesztésre és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok-e, amelyek segítik az ellátottak képességeinek fejlődését?

12. Habilitációhoz, rehabilitációhoz való jog

- Az egyéni gondozási terv tartalmaz-e konkrét, az adott célcsoportra, valamint személyre szabott (re)habilitációs elemeket?
- Érvényesülnek-e a WHO szerinti dimenziók (orvosi, jogi, pedagógiai, pszichológiai, szociális és a foglalkoztatás)?
- A gondozási terv mennyire alkalmazkodik az ellátott valódi képességeihez?
- A habilitáció és a rehabilitáció során bevonásra kerül-e a család vagy szűkebb környezet?

13. Ellátástípusok és szabályozó dokumentumok kapcsolódása a fogyasztóvédelmi indikátorokhoz

13.1 Házi segítségnyújtás

Az alábbiakban a házi segítségnyújtás példáján keresztül mutatjuk be, hogyan kapcsolódnak egymáshoz az ellátási típusok, a fogyasztóvédelmi alapelvek illetve indikátortartalmak.

Releváns szolgáltatási elemek: Házi segítségnyújtás (szociális alapszolgáltatás)	Adott ellátástípus releváns szolgáltatási elemeinél érvényes irányelvek/jogok	Adott irányelvhez kapcsolódó indikátor vizsgált szolgáltatási tartalmai
Ügyintézés, esetkezelés	tájékoztatáshoz való jog	2) Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit? 2) A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e
Tájékoztatás, tanácsadás	jogbiztonság	A panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékozott-e az ellátott?

Bővebben lásd a Mellékletek 14.3 számú táblázatában

Módszertani szempontból ezen a ponton a következő lényeges megállapításokat tette a munkacsoport:

- 1) Adott ellátástípus adott szolgáltatási eleméhez nem kapcsolódik az összes fogyasztóvédelmi irányelv
- 2) Az egyes irányelvek indikátortartalmai azonban függetlenek a szolgáltatási elemektől.

Utóbbi megállapítás azt jelenti tehát, hogy különböző szükségletcsoportok esetében érvényes azonos fogyasztóvédelmi szegmenseket azonos tartalmakon keresztül szükséges mérhetővé tenni. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy a konkrét mérőszám számlálója és nevezője ugyanaz lesz. A következőkben az időszügi szabályozó dokumentumainak példáin keresztül jutunk el a konkrét fogyasztóvédelmi indikátorokig.

13.2 Idősek ápoló gondozó otthona

Miután a fentiek elfogadásra kerültek, a következő lépés a fogyasztóvédelmi aspektusokat érvényesítő konkrét indikátorok szabályozási dokumentumokhoz kapcsolódásának tisztázása volt.

A tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatban a következő indikátortartalmakat tartotta érvényesnek a munkacsoport a vonatkozó időügyi anyagokra vonatkozóan:

1. Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás tartalmát?
2. Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat és a róla készült dokumentumokat (gondozási terv, felmérés, szakvélemény)?

Az indikátorképzés egyik kiinduló szabályaként került meghatározásra, hogy az indikátorforrásoknak a meglévő dokumentációra kell támaszkodniuk.²⁰ Az 1. számú szolgáltatási tartalom kapcsán megvizsgáltuk az idősellátás releváns szabályozó dokumentumát. A szóbeli közlés és az írásos, kötelező dokumentáció hiánya jelenleg nem teszi lehetővé az indikátorképzést.

A 3. számú szolgáltatási tartalom az idősellátás két szabályozó dokumentumához kapcsolható: 2. Állapot életvitel felmérése, 6. Problémaelemzés és kezelés

ellátástípus	szabályozó dokumentum	irányelv	indikátortartalom
Idősek ápoló gondozó otthona	Állapot életvitel felmérése (2. sz.) Probléma elemzés és kezelés (6. sz.)	tájékoztatáshoz való jog	Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat, és a róla készült dokumentumokat?

²⁰ A TÁMOP-5.4.1 modell-kísérlete az adatok gyűjthetősége és az eredmények igazolhatóságának érdekében döntött így.

A két indikátor a következő:

1. Jogszabályban igazolható módon kitöltött és átadásra került értékelő adatlapok száma osztva az adott időszakban felvételt nyert ügyfelek számával.
2. Az aláírt gondozási tervvel és /vagy annak felülvizsgálatával rendelkező kliensek száma osztva az eltelt év során legalább 30 napja szolgáltatásban lévők számával.

14. Mellékletek

14.1. számú melléklet: Szolgáltatási elemek meghatározása

Tanácsadás, tájékoztatás

Az igénybevevő bevonásával történő - jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésének, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény - javaslatkialakítási folyamat. A megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy egy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

Esetkezelés

Az igénybevevő szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására és/ vagy céljai elérésére) irányuló, megállapodáson és/vagy együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybevevő saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

Az esetkezelés része lehet a hivatalos ügyek intézésében nyújtott segítség, amelyet az igénybevevő önállóan nem, vagy csak nehezen képes megoldani, és amelyhez segítséget kér.

Elérés/Megkeresés

Szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából, akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.

Gondozás

Az igénybevevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű

testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszában való megtartását, visszailleszkedését.

Nevelés, pedagógiai segítségnyújtás

Szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybevevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére.

Étkeztetés

Az igénybevevő számára alkalmilag, vagy rendszeresen biztosított hideg, vagy meleg étel annak lakó- vagy tartózkodási helyén, a szolgáltatónál, vagy egyéb étkezdében, illetve közterületen.

Felügyelet

Az igénybevevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén mentális, pszichés és fizikai biztonságát szolgáló, személyesen vagy technikai eszközök révén biztosított kontroll.

Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás

Az igénybevevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek vitelében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, amennyiben ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

Lakhatás

Az igénybevevő szükségleteihez igazított és jogait garantáló, átmeneti vagy tartós lakhatási lehetőség.

Szállítás

Javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybevevőhöz, vagy az igénybevevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés,

közösségi programok, családi kapcsolattartás helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg.

Készségfejlesztés

Az igénybevevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

Közösségi fejlesztés

Egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

Delegálás, továbbirányítás

Az igénybevevő továbbirányítása a feltárt szükségleteinek megfelelő ellátáshoz a releváns információ átadásával, amennyiben az adott szolgáltatást nyújtó valamely okból nem, vagy csak részben képes a szükséges ellátást nyújtani.

14.2 táblázat: A gyermekvédelem ellátástípusainak célcsoportjai

Ellátástípus	Szabályozó dokumentum	Ki/kik a szolgáltatás célcsoportja(i)
Gyermek-jóléti Szolgálat	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	2. információ szolgáltatása	gyermek, szülő, válsághelyzetben lévő várandós anya, jelzőrendszer tagjai, szolgáltatók
	3. általános tanácsadás (gyermekjóléti alapellátás)	gyermek, szülő, válsághelyzetben lévő várandós anya, jelzőrendszer tagjai
	4. családgondozás	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	5. gyámhatósági ügyintézéshez kapcsolódó tevékenység	gyermek, szülő, család
	6. utógondozás	gyermek, szülő, család
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, család
	8. speciális családgondozás - családgondozás gyermek nélküli családban	gyermek, szülő, család
	9. hivatalos ügyintézés	gyermek, szülő, család
	10. csoportfoglalkozás – csoportokkal végzett szociális munka	gyermek
	11. gondozás nélküli segítő munka	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
13. krízisintervenció	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya	
Kórházi szociális munka	1. megkereső tevékenység	gyermek (pl. gyermekosztály), szülő (pl. szülészet), válsághelyzetben lévő várandós anya
	2. információ szolgáltatása	gyermek, szülő, válsághelyzetben lévő várandós anya, jelzőrendszer tagjai
	3. általános tanácsadás (gyermekjóléti alapellátás)	gyermek, szülő, válsághelyzetben lévő várandós anya
	9. hivatalos ügyintézés	gyermek, szülő
	11. gondozás nélküli segítő munka	gyermek, szülő, válsághelyzetben lévő várandós anya
Készenléti szolgáltatás	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő
	12. telefonos segítő beszélgetés	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya, bármely személy
	13. krízisintervenció	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya

Kapcsolat-tartás	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő
	5. gyámhatósági ügyintézéshez kapcsolódó tevékenység	gyermek, szülő
	14. kapcsolattartási ügyeleti tevékenység	gyermek, szülő, család
Utcai és lakótelepi szociális munka	1. megkereső tevékenység	gyermek
	2. információ szolgáltatása	gyermek, szülő, jelzőrendszer tagjai
	3. általános tanácsadás (gyermekjóléti alapellátás)	gyermek
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, család
	9. hivatalos ügyintézés	gyermek, szülő
	11. gondozás nélküli segítő munka	gyermek, szülő, család
Iskolai szociális munka	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család
	2. információ szolgáltatása	gyermek, szülő, jelzőrendszer tagjai
	3. általános tanácsadás (gyermekjóléti alapellátás)	gyermek, szülő, jelzőrendszer tagjai
	9. hivatalos ügyintézés	gyermek, szülő, család
	10. csoportfoglalkozás – csoportokkal végzett szociális munka	gyermek
	11. gondozás nélküli segítő munka	gyermek, szülő, család
Helyettes szülői ellátás	1. megkereső tevékenység	szülő, válsághelyzetben lévő várandós anya
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek
	13. krízisintervenció	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	15. befogadás	gyermek
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család

Nevelő- szülői ellátás	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, utógondozott fiatal
	13. krízisintervenció	gyermek
	15. befogadás	gyermek, utógondozott fiatal
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek, utógondozott fiatal
	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család, utógondozott fiatal
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család, utógondozott fiatal
	21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	utógondozott fiatal
Gyermek- otthon/ lakás- otthon (Gyermek- otthon/ lakás- otthon)	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, utógondozott fiatal
	13. krízisintervenció	gyermek
	15. befogadás	gyermek, utógondozott fiatal
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek, utógondozott fiatal
	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család utógondozott fiatal
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család, utógondozott fiatal
	21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	utógondozott fiatal
Speciális gyermek- otthon / Speciális lakás- otthon	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, utógondozott fiatal
	13. krízisintervenció	gyermek
	15. befogadás	gyermek, utógondozott fiatal
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek, utógondozott fiatal
	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család+ utógondozott fiatal

[Speciális gyermekotthon / Speciális lakásotthon]	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család, utógondozott fiatal
	20. nevelési felügyelet	gyermek
	21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	utógondozott fiatal
Gyermekotthon különleges állapot	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, utógondozott fiatal
	13. krízisintervenció	gyermek
	15. befogadás	gyermek, utógondozott fiatal
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek, utógondozott fiatal
	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család, utógondozott fiatal
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család, utógondozott fiatal
21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	utógondozott fiatal	
Gyermekotthon különleges 0-3	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek
	13. krízisintervenció	gyermek
	15. befogadás	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család
	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	24. nevelés (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
Befogadó otthon	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek
	13. krízisintervenció	gyermek
	15. befogadás	gyermek

Befogadó otthon	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család
Utógondozói ellátást nyújtó	1. megkereső tevékenység	család, utógondozott fiatal
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	utógondozott fiatal
	15. befogadás	utógondozott fiatal
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	utógondozott fiatal
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	utógondozott fiatal, szülő, család
	19. kapcsolat lezárása	utógondozott fiatal
21. felnőtt életre való felkészítés az utógondozói ellátásban	utógondozott fiatal	
Gyermekek átmeneti otthona	1. megkereső tevékenység	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, szülő, válsághelyzetben lévő várandós anya
	13. krízisintervenció	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	15. befogadás	gyermek
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	17. nevelés (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek
	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család
Családok átmeneti otthona	1. megkereső tevékenység	szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	13. krízisintervenció	gyermek, szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	15. befogadás	gyermek
	16. alapszükségletek biztosítása (bentlakást nyújtó alapellátás - szakellátás)	gyermek

Családok átmeneti otthona	18. családgondozás, családi és társadalmi kapcsolatok biztosítása	gyermek, szülő, család
	19. kapcsolat lezárása	gyermek, szülő, család
Bölcsőde	1. megkereső tevékenység	szülő, család
	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	gyermek
	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	24. nevelés (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	25. fejlődés támogatása	gyermek
	26. általános tanácsadás (kisgyermek napközbeni ellátása)	szülő vagy a gyermek gondozója
	27. óvodai átmenet támogatása	gyermek, szülő vagy a gyermek gondozója
	28. speciális szolgáltatások	gyermek, szülő, család
Családi napközi	1. megkereső tevékenység	szülő, család
	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	gyermek
	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	24. nevelés (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	25. fejlődés támogatása	gyermek
	26. általános tanácsadás (kisgyermek napközbeni ellátása)	szülő vagy a gyermek gondozója
	28. speciális szolgáltatások	gyermek, szülő, család
	Családi gyermekfelügyelet	1. megkereső tevékenység
22. beilleszkedési folyamat elősegítése		gyermek
23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek napközbeni ellátása)		gyermek
24. nevelés (kisgyermek napközbeni ellátása)		gyermek
25. fejlődés támogatása		gyermek
26. általános tanácsadás (kisgyermek napközbeni ellátása)		szülő vagy a gyermek gondozója

Házi gyermek- felügyelet	1. megkereső tevékenység	szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	gyermek
	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek- kek napközbeni ellátása)	gyermek
	24. nevelés (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	25. fejlődés támogatása	gyermek
	26. általános tanácsadás (kisgyermek napközbeni ellátása)	szülő vagy a gyermek gondozója
Biztos Kezdet Gyermek- házak	1. megkereső tevékenység	szülő, család, válsághelyzetben lévő várandós anya
	7. közösségi szociális munka-szabadidős programok szervezése	gyermek, szülő, család, válsághely- zetben lévő várandós anya
	9. hivatalos ügyintézés	szülő, család
	22. beilleszkedési folyamat elősegítése	gyermek
	23. alapszükségletek biztosítása (kisgyermek- kek napközbeni ellátása)	gyermek
	24. nevelés (kisgyermek napközbeni ellátása)	gyermek
	25. fejlődés támogatása	gyermek
26. általános tanácsadás (kisgyermek napközbeni ellátása)	szülő vagy a gyermek gondozója	
TEGYESZ	14. kapcsolattartási ügyeleti tevékenység	gyermek, szülő, család
	29. gondozási hely meghatározása, gyermek- elhelyezés	gyermek
	30. gyámi tevékenység	gyermek
	31. nyilvántartás vezetése, adatszolgáltatás	gyermek, kapcsolódó szervezetek
	32. felülvizsgálat	gyermek

14.3 táblázat: A „házi segítségnyújtás” ellátástípus indikátortartalmainak bemutatása a fogyasztóvédelmi irányelveken / jogokon keresztül

<p>Releváns szolgáltatási elemek: Házi segítségnyújtás</p> <p>Adott ellátástípus releváns szolgáltatási elemeinél érvényes irányelvek/ jogok</p>	<p>Adott irányelvhez kapcsolódó indikátortartalmak</p>	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit? A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e? A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (leíró, szakvélemény) a folyamat során? Ismertették-e az ellátást igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat? Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esettelkezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat? Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e? A jogszabályoknak megfelelő teljes körű szolgáltatást/ellátást kapja-e? A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket? A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e? Történt-e törekvés a kiégés elkerülésére a munkavállalók részére? A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek? A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéshez szükséges szabályozó dokumentumokkal? Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)? A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e? Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen? A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben? Lehetőse-e van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatni kell az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással? Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárta követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelheti)?</p>
		<p>Gondozás</p>
	<p>tájékoztathoz való jog</p>	<p>szociális biztonság és egészséghez való jog</p>
		<p>egyenlő esély elve</p>
		<p>adatvédelem magántitok védelme</p>

Gondozás	jogbiztonság	<p>A gondozás során megjelenő panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékozott-e az ellátott?</p> <p>Remélkezhet-e az ellátott cselekvőkép telenség fellépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket?</p> <p>A kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján?</p> <p>Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe?</p> <p>A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkezik-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel?</p> <p>A hatósági intézkedés megtörténtéig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak?</p> <p>Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség?</p> <p>A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkezik-e az intézmény dokumentációjával?</p>
Gondozás	önrendelkezéshez való jog	<p>Az egyéni gondozási terv tartalmaz-e konkrét, az adott célcsoportra valamint személyre szabott felhatalozási elemeket?</p> <p>Érvényesülnek-e a WHO szerinti dimenziók (orvosi, jogi, pedagógiai, pszichológiai, szociális és a foglalkoztatási)?</p> <p>A gondozási terv mennyire alkalmazkodik az ellátott valódi képességeihez?</p> <p>A rehabilitáció és a rehabilitáció során bevomásra kerül-e a család vagy szűkebb környezet?</p>
Gondozás	habilitációhoz, rehabilitációhoz való jog	<p>A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése egyszerű-e?</p> <p>A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése belső szabályozókban rögzítettek-e?</p>
Gondozás	Szolgáltatást igénybe vevők gazdasági érdekének védelme	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit?</p> <p>A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e?</p> <p>A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (leltár, szakvélemény) a folyamat során?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetekezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p>
Etkéztetés	tájékoztathoz való jog	

<p>szociális biztonsághoz és egészséghez való jog</p>	<p>Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e? A jogszabályoknak megfelelő teljes körű szolgáltatást/ellátást kapja-e? A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket? A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e? Törént-e törekvés a kiégés elkerülésére a munkavállalók részére? A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek? A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéshez szükséges szabályozó dokumentumokkal?</p>
<p>egyenlő esély elve</p>	<p>Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)? A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e? Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen? A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?</p>
<p>adatvédelem magántitok védelme</p>	<p>Lehetősége van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással? Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelheti)?</p>
<p>jogbiztonság</p>	<p>Az étkeztetés során megjelenő panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékozott-e az ellátott? Rendelkezik-e az ellátott cselekvőképzetlenség fellépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket? A kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján? Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe? A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkeznek-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel? A hatósági intézkedés megtörténtéig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak? Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség? A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkeznek-e az intézmény dokumentációval?</p>
<p>szolgáltatási igénybevevők gazdasági érdekének védelme</p>	<p>A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése jogszerű-e? A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése belső szabályozókban rögzítettek-e?</p>

Etkéztetés

tájékoztathoz való jog	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével szolgáltatás folyamatának lépéseit?</p> <p>A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e?</p> <p>A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (leírás, szakvélemény) a folyamat során?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetkezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p>
szociális biztonság és egészséghez való jog	<p>Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e?</p> <p>A jogszabályoknak megfelelő teljeskörű szolgáltatást/ellátást?</p> <p>A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket?</p> <p>A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e?</p> <p>Történt-e törekvés a kiégés elkerülésére a munkavállalók részére?</p> <p>A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek?</p> <p>A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéshez szükséges szabályozó dokumentumokkal?</p>
egyenlő esély elve	<p>Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)?</p> <p>A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e?</p> <p>Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen?</p> <p>A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?</p>
adatvédelem magántitok védelme	<p>Lehetősége van-e az igénybevevőnek illetve törvények képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapóról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból?</p> <p>A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással?</p> <p>Az adatkezelési folyamat áttekinthető-e ki kell térni a kezelt adatok szükségességére?</p> <p>Az adatkezelési folyamat áttekinthető-e ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárta követően milyen formában tárolják az adatokat?</p> <p>Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelhet)?</p>
jogbiztonság	<p>A panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékoztatták-e az ellátott?</p>
Háztartást pótló segítségnyújtás	

Háztartást pótló segítségnyújtás	önrendelkezéshez való jog	<p>Rendelkezhet-e az ellátott cselekvőképzetlenség felépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket?</p> <p>A kilens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján?</p> <p>Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe?</p> <p>A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkeznek-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel?</p> <p>A hatóság intézkedés megtörténteig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak?</p> <p>Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség?</p> <p>A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkeznek-e az intézmény dokumentációval?</p> <p>A leltárkezelés/ leltéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése jogszerű-e?</p> <p>A leltárkezelés/ leltéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése belső szabályozókban rögzítettek-e?</p>
	szolgáltatást igénybe vevők gazdasági érdekének védelme	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit?</p> <p>A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e?</p> <p>A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (felmérés, szakvélemény) a folyamat során?</p> <p>Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatát kapcsolatos információkat?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetelekezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p>
Lakhatás	tájékoztatáshoz való jog	<p>Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e?</p> <p>A jogszabályoknak megfelelő teljeskörű szolgáltatást/ellátást kapja-e?</p> <p>A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket?</p> <p>A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e?</p> <p>Történt-e törekvés a kiégés elkerülésére a munkavállalók részére?</p> <p>A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek?</p> <p>A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéshez szükséges szabályozó dokumentumokkal?</p>
	egyenlő esély elve	<p>Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)?</p> <p>A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e?</p> <p>Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen?</p> <p>A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?</p>

<p>Lehetőse van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztat- nak az állapáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással? Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell-e térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezel- het)?</p>	<p>A panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékozott-e az ellátott? Rendelkezik-e az ellátott cselekvőképzetlenség fellépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket? A kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján? Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe? A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkezik-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidol- gozott jogilag megfelelő eljárásrenddel? A hatósági intézkedés megtörténtéig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak? Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség? A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkezik-e az intézmény dokumentációval?</p>
<p>adatvédelem magánti- tok védelme</p>	<p>A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése jogszerű-e? A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése belső szabályozókban rögzítettek-e?</p>
<p>jogbiztonság</p>	<p>Ismerterték-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit? A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e? A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (felmérés, szakvélemény) a folyamat során? Ismertették-e az ellátást igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat? Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetekezelés során a dokumen- tumokat, szabályzatokat?</p>
<p>önrendelkezéshez való jog</p>	<p>szolgáltatást igénybe vevők gazdasági érdekének védelme</p>
<p>Lakhatás</p>	<p>Felügyelet</p>

<p>Felügyelet</p>	<p>szociális biztonsághoz és egészséghez való jog</p>	<p>Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e? A jogszabályoknak megfelelő teljeskörű szolgáltatást/ellátást kapja-e? A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket? A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e? Töréнт-е törekvés a kiegészítésére a munkavállalók részére? A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek? A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéshez szükséges szabályozó dokumentumokkal? Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)? A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e? Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen? A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátási igénybevevővel szemben?</p>
<p>adatvédelem magántitok védelme</p>	<p>egyenlő esély elve</p>	<p>Lehetősége van-e az igénybevevőknek illetve törvényes képviselőiknek kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással? Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelheti)?</p>
<p>önrendelkezéshez való jog</p>	<p>jogbiztonság</p>	<p>A panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékozott-e az ellátott? Rendelkezik-e az ellátott cselekvőképzetlenség fellejése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket? A kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján? Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe? A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkeznek-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel? A hatósági intézkedés megtörténtéig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak? Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség? A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkeznek-e az intézmény dokumentációval? A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése jogszerű-e? A leltárkezelés/ letéti díj kezelése/ pénzkezelés / hagyatéki leltár/ térítési díj megállapítása és beszedése belső szabályozókban rögzítettek-e?</p>

tájékoztathoz való jog	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit? A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e? A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (felmérés, szakvélemény) a folyamat során? Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat? Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetkezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p>
szociális biztonság és egészséghez való jog	<p>Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e? A jogszabályoknak megfelelő teljeskörű szolgáltatást/ellátást kapja-e? A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket? A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e? Történt-e törekvés a kiégés elkerülésére a munkavállalók részére? A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek? A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéshez szükséges szabályozó dokumentumokkal?</p>
egyenlő esély elve	<p>Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)? A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e? Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen? A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?</p>
adatvédelem magántitok védelme	<p>Lehetősége van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárásról? Az adatkezelési folyamat áttekinthető-e ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekinthető-e ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárta követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelhet)?</p>
jogbiztonság	<p>A panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékoztott-e az ellátott?</p>
önrendelkezéshez való jog	<p>Rendelkezik-e az ellátott cselekvőképzettség fellépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket? A kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján? Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe?</p>
Ügyintézés, esetkezelés	

Ügyintézés, esetkezelés	<p>(ön)rendelkezéshez való jog</p>	<p>A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkeznek-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel? A hatósági intézkedés megtörténteig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak? Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség? A szolgáltatás esetleges visszavonásáról rendelkeznek-e az intézmény dokumentációival?</p>
	<p>tájékoztatáshoz való jog</p>	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit? A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e? A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (felmérés, szakvélemény) a folyamat során? Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat? Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetekezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p>
Készségfejlesztés	<p>szociális biztonság és egészséghez való jog</p>	<p>Az ellátott az egyéni szükségletének megfelelő ellátást kapja-e? A jogszabályoknak megfelelő teljeskörű szolgáltatást/ellátást kapja-e? A szolgáltató biztosítja-e az ellátottak számára a mentális egészség fenntartásához, eléréséhez szükséges feltételeket? A munkavállalók számára a biztonságos munkavégzés feltételei biztosítottak-e? Történt-e törekvés a kiégés elkerülésére a munkavállalók részére? A munkavállalók részére biztosított-e az állandó szakmai háttér, továbbképzési lehetőségek? A szolgáltató rendelkezik-e a biztonságos működéséhez szükséges szabályozó dokumentumokkal?</p>
	<p>egyenlő esély elve</p>	<p>Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)? A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e? Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen? A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?</p>
	<p>adatvédelem magántitok védelme</p>	<p>Lehetősége van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással? Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekinthető-e ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezártaát követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelheti)?</p>
	<p>jogbiztonság</p>	<p>A panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékozott-e az ellátott?</p>

Készségfejlesztés	önrendelkezéshez való jog	<p>Rendelkezhet-e az ellátott cselekvőképtelenség felépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket?</p> <p>A. kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján?</p> <p>Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe?</p> <p>A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkezik-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel?</p> <p>A hatósági intézkedés megtörténteig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak?</p> <p>Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség?</p> <p>A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkezik-e az intézmény dokumentációjával?</p>
	tájékoztatáshoz való jog	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit?</p> <p>A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e?</p> <p>A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (felmérés, szakvélemény) a folyamat során?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetkezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p>
Tájékoztatás, tanácsadás	egyenlő esély elve	<p>Minden igénylő egyenlő eséllyel járhat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)?</p> <p>A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e?</p> <p>Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen?</p> <p>A szolgáltatató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?</p>
	adatvédelem magántitok védelme	<p>Lehetősége van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból?</p> <p>A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással?</p> <p>Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére?</p> <p>Az adatkezelési folyamat áttekinthetően ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat?</p> <p>Rendelkezik-e a szolgáltatató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelhet)?</p>
	jogbiztonság	<p>A panaszok kapcsán van-e megfelelő fórum, arról tájékozott-e az ellátott?</p>

Tájékoztató, tanácsadás	önrendelkezéshez való jog	<p>Rendelkezhet-e az ellátott cselekvőképzetlenség felépése esetén jogilag megfelelő nyilatkozattal, melyben megnevezi a helyette eljáró személyt vagy személyeket?</p> <p>A kliens aktívan részt vehet-e a meghatározó döntések előkészítésében, akár saját jogon, akár képviselője útján?</p> <p>Az ellátott döntéseit mennyire veszik figyelembe?</p> <p>A szabad mozgás korlátozására vonatkozóan rendelkezik-e az intézmény a különböző célcsoportokra kidolgozott jogilag megfelelő eljárásrenddel?</p> <p>A hatósági intézkedés megtörténteig, milyen jogbiztonságot garantáló intézkedést fogantatosítottak?</p> <p>Van-e jogorvoslati, kártérítési lehetőség?</p> <p>A szolgáltatás esetleges visszautasításáról rendelkezik-e az intézmény dokumentációval?</p>
Közösségi fejlesztés	tájékoztathoz való jog	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit?</p> <p>A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e?</p> <p>A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (felmérés, szakvélemény) a folyamat során?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat?</p> <p>Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetekezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p>
	adatvédelem magántitok védelme	<p>Lehetőse-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból?</p> <p>A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással?</p> <p>Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szűkségességére?</p> <p>Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat?</p> <p>Rendelkezik-e a szolgáltatató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelheti)?</p>

Elérés, megkeresés	<p>tájékoztathoz való jog</p> <p>egyenlő esély elve</p> <p>adatvédelem magánitok védelme</p>	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit? A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e? A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (leltemérés, szakvélemény) a folyamat során? Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat? Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetkezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p> <p>Minden igénylő egyenlő eséllyel juthat hozzá az adott szolgáltatáshoz (minden tevékenységére vagy azok legfontosabb szakaszaira)? A szolgáltatás megfelelően akadálymentesített-e? Az adott szolgáltatás elérhető-e az intézményben vagy a településen? A szolgáltató alkalmazott-e bármilyen irányú diszkriminációt az ellátást igénybevevővel szemben?</p> <p>Lehetősége van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással? Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelhet)?</p>
Delegálás, továbbirányítás	<p>tájékoztathoz való jog</p> <p>adatvédelem magánitok védelme</p>	<p>Ismertették-e az igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével a szolgáltatás folyamatának lépéseit? A konkrét tájékoztatás a kliens speciális igényeinek megfelelően történt-e? A klienssel ismertették-e a róla készült dokumentumokat (leltemérés, szakvélemény) a folyamat során? Ismertették-e az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információkat? Ismertették-e az ellátást igénybevevővel vagy törvényes képviselőjével az esetkezelés során a dokumentumokat, szabályzatokat?</p> <p>Lehetősége van-e az igénybevevőnek illetve törvényes képviselőjének kijelölni egy személyt, akit tájékoztatnak az állapotáról, van-e lehetőség kizárni személyt a tájékoztatásból? A speciális ellátotti csoportokra vonatkozóan rendelkeznek-e jogilag helyes eljárással? Az adatok vizsgálatakor ki kell térni a kezelt adatok szükségességére? Az adatkezelési folyamat áttekintésekor ki kell térni arra, hogy az ügyintézés lezárását követően milyen formában tárolják az adatokat? Rendelkezik-e a szolgáltató adatkezelésről szóló belső szabállyal (ki milyen adathoz férhet hozzá, kezelhet)?</p>



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