

A SZAKMAI-MÓDSZERTANI ELLEN RZÉS BEMUTATÁSA, VALAMINT A PROBLÉMÁK EXPONÁLÁSA

Tartalomjegyzék

I. Jogszabályi kötelezettségek	3
I.1. A módszertani intézmények jogállása, szerepköre	3
II. A módszertanok helye az eljárési rendszerben	5
II.1. A módszertani intézmények és a működést engedélyező szervek együttműködését befolyásoló tényezők	5
III. Intézményi gyakorlatok az együttműködésre	9
III.1. A módszertani intézmények és a működést engedélyező szervek együttműködésének tapasztalatai az idősek otthona szolgáltatás ellenőrzése vonatkozásában	9
III.1.1. Módszertani intézmények tevékenysége az ellenőrzési gyakorlatban	9
III.1.2. A helyszíni ellenőrzés gyakorlata	12
III.1.3. Az ellenőrzéskor készített jegyzőkönyv	14
III.1.4. Az ellenőrzésekről készült szakvélemények figyelembevétele	14
III.1.5. Dokumentáció	15
III.1.6. A szolgáltatások köre	18
III.1.7. Higiénés állapotok az intézményekben	20
III.1.8. Elhunytakkal kapcsolatos teendők szervezése	21
III.1.9. Az intézményi ellátáshoz szükséges feltételek	21
III.2 A módszertani intézmények tapasztalatai a családsegítés szolgáltatás ellenőrzése vonatkozásában	22
III.2.1. Hatósági ellenőrzés: A működést engedélyező szervek azon jogosítványainak összessége, amelyek birtokában a jogszabályi előírások alapján meghatározott körben vizsgálja a szociális szolgáltatást nyújtó intézmények működését, a jogszabályban foglalt rendelkezések betartását	22
III.2.2. Szakmai ellenőrzés: a személyes gondoskodást nyújtó intézmény/szolgáltató szakmai működésének, feltételeinek, szakmai programjában leírt feladatok érvényesülésének vizsgálata	23
III.2.3. Hatósági és szakmai ellenőrzés egyezőségei/különbségek	23
III.2.4. Az ellenőrzés munkaszakaszai a módszertani intézmények gyakorlatában	26
IV. A rendszerben feszülő problémák, ellenmondások feltérképezése, bemutatása	26
IV.1. A rendszerben feszülő problémák, ellentmondások feltérképezése, bemutatása (idősek otthonai)	26
IV.1.1. Az ellenőrzések pozitív tapasztalatai	28
IV.1.2. Összehasonlítás, a korábbi és jelenlegi módszertani struktúra elemei	28
IV.1.3. A Módszertani Intézmények által használt adatlapok összehasonlító elemzése.	29
IV.2. A módszertani intézmények által készített szakvélemények tartalmi/formai egyezőségei/különbségei (családsegítő szolgálatok):	35
IV.2.1. A vizsgálat alapja	35
A közép-dunántúli, dél-dunántúli, nyugat-dunántúli, dél-alföldi, észak-alföldi, észak-magyarországi és a közép-magyarországi régiók (7 régió – 7 módszertani intézmény) módszertani feladatokat ellátó családsegítő szolgálata által készített szakértői vélemények.	35
IV.2.2. Szakmai program érvényesülése	35
IV.2.3. Dokumentáció elemzése	36
IV.2.4. Személyi és tárgyi feltételek elemzése	36
IV.2.5. Egyéb rendelkezések	37
IV.2.6. A jövő útjai	37
Tanulmány készítői	38
Idősek otthonai:	38
Családsegítő szolgálatok:	38

Elemzési szempontok:

- I. Jogszabályi kötelezettségek
- II. A módszertanok helye az eljárási rendszerben
- III. Intézményi gyakorlatok az együttműködésre
- IV. A rendszerben feszülő problémák, ellenmondások feltérképezése, bemutatása

I. Jogszabályi kötelezettségek

I.1. A módszertani intézmények jogállása, szerepköre

A megyei módszertani intézményeket először a helyi önkormányzatok és szerveik, a köztársasági megbízottak, valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköreiről szóló 1991. évi XX. törvény (továbbiakban: Hatásköri tv.) nevesítette. Az 1996. évi CXXVIII. törvény 16. §-ával lett az Szt.-ben definiálva a megyei módszertani intézmény.

A személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 2005. évi XC. (I. 30.) NM rendelet már hatályba lépésekor rögzítette a Hatásköri tv. alapján a megyei és fővárosi önkormányzat által fenntartott és kijelölt intézmény ún. módszertani csoportjának feladatait.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény módosításáról szóló 1999. évi LXXIII. törvény a módszertani intézményekre vonatkozó alapvető szabályokat rögzítette törvényi szinten.

Az Szt. törvény háromféle típusú módszertani intézményt ismert:

- egyrészt a megyei önkormányzat által kijelölt módszertani intézményt, melynek hatásköre a megyében működő intézményekre terjed ki,
- másrészt a szociális és családügyi miniszter által kijelölt és országos, vagy regionális hatáskörrel működő módszertani intézményt, amely az ágazat szakmai feladatainak érvényesítését végzi,
- harmadrészt az egyházi fenntartó által kijelölt módszertani intézményt.

A jogalkotó az alábbi feladatok ellátását szánta a különböző módszertani intézményeknek.

A megyei módszertani intézmények elsődleges feladata, hogy segítséget nyújtsanak a gondozási, ápolási és szervezési feladatok ellátásához, egységes megyei módszertani alapokat dolgozzanak ki, és ezzel a megye területén működő intézmények szakmai munkáját segítsék.

Az országos, vagy regionális hatáskörrel rendelkező módszertani intézmények elsődleges feladata, hogy segítséget nyújtsanak a speciális szolgáltatási területek országos módszertanának kialakításában, az új ellátási formák és gondozási módszerek bevezetésének kidolgozásában és megvalósításában.

Mindkét intézménytípus esetén határozott időre (öt évre) szól a kijelölés, ez azonban többször megismételhető. A megyei módszertani intézmények esetében a kijelölést megelőzően a szociális és családügyi miniszter előzetes véleményét ki kell kérnie a fenntartótól.

A módszertani intézmények feladatai a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben kerültek szabályozásra 2008. április 17-ig.

A 2007. évi CXXI. törvény új alapokra helyezte a módszertani intézményi struktúrát. A jogalkotó a módszertani struktúra szétdaraboltságával és gazdaságtalanságával indokolta a változtatás szükségességét.

Az országban ekkor 47 szociális módszertani intézmény működött. A módszertani intézmények különböző területen is úgy földrajzi, mint szakterületi értelemben is végezték tevékenységüket, és számuk megnövekedése miatt mind az együttműködés, mind a szakmai irányítás nehézségekbe ütközött. A feladatok között sok az átfedés volt, amely rontotta a rendszer átláthatóságát és hatékonyságát. Az általános feladatkör megyei módszertani intézménynek kizárólag helyi önkormányzat fenntartásában működő intézmény volt kijelölhető, így ezen a téren nem jutottak lehetőségre a jól működő civil fenntartók és szakmai szervezetek. A megyei és az egyházi módszertani intézményeket a megyei önkormányzat, illetve az egyház jelölte ki, míg az országos, regionális intézményeket a szociális és munkaügyi miniszter.

Az egyes szociális tárgyú törvények módosításáról szóló 2007. évi CXXI. törvény a módszertani munka megújítása és a struktúra átláthatóságának biztosítása érdekében 2008. július 1-jével megszüntette a korábbi struktúrát, és hatályon kívül helyezte a módszertani intézményekre vonatkozó szabályok nagy részét. Egyúttal felhatalmazást adott miniszteri rendelet megalkotására (3/2008. (IV. 15.) SZMM rendelet a szociális módszertani intézmények kijelöléséről és feladatairól, valamint a szociális szolgáltatók, intézmények engedélyezési eljárásának szakértői díjáról) annak érdekében, hogy a miniszter által kijelölt módszertani intézmények átlátható, rugalmas, hatékony az információs és minőségfejlesztési feladatokra nagyobb hangsúlyt helyezve rendszere jöjjön létre.

Ezt követően a szociális és munkaügyi miniszter hét általános feladatkör regionális módszertani intézményt jelölt ki öt évre (2008. július 1-től 2013. június 30-ig), amelyek átvették a megyei, fővárosi módszertani intézmények feladatait. Mivel a feladatok a régió teljes szolgáltatási palettáját érintették, a módszertani intézményektől öt éves szakmai múltat, széleskörű szolgáltatási tevékenységet és szaktudást kívánt meg a rendelet, módszertani intézménynek egyébként bármilyen típusú fenntartó által is ködtetett intézmény kijelölhető lett. A feltételek és a feladatok összetettsége miatt a jogszabály lehetővé tette, hogy legfeljebb öt intézmény, illetve az országos szociális szolgáltatást közvetlenül nem nyújtó szakmai szervezet közösen, konzorciumként, egy gesztor szervezet vezetésével pályázzon egy regionális módszertani intézmény címre, de az egyházak is kérhették, hogy a miniszter egyházi módszertani intézménynek konzorciumot jelöljön ki.

Tekintettel az egyházak lelkiességgel összefüggő különleges helyzetére, megmarad annak a lehetősége, hogy a legalább harminc szolgáltatót, intézményt fenntartó egyházak önálló egyházi módszertani intézményt is ködtessenek. A kijelölés az egyház és a módszertani intézmény fenntartójának közös kérelmére, öt évre történik, a kijelölés feltételei is tekintettel a kevesebb intézményre és feladatra is kevésbé szigorúak.

A módszertani feladatok koordinálását, valamint az országos módszertani feladatokat a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet látja el, amely egyes feladatait (pl. egyes ellátotti csoportokkal kapcsolatos, speciális szaktudást igénylő feladatokat) más szakmai szervezetekkel vagy szociális szolgáltatókkal, intézményekkel kötött szerződés útján is elláthatja.

A szociális módszertani intézmények jogállását a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 132. §-a (2) bekezdésének g) pontja, valamint a 3/2008. (IV.15.) SZMM rendelet 9. § (1) bekezdése, valamint 11. § (1) bekezdése határozza meg.

A regionális módszertani intézmény

- információt gyűjt a működési terület szociális ellátórendszerének sajátosságairól, az alkalmazott módszerekről, az információkat összesíti, kiértékeli, a beérkezett adatokat és az azokból készült elemzéseket a honlapján folyamatosan közzéteszi, továbbá a Minisztérium vagy az Intézet megkeresésére a szociális szolgáltatásokról, illetve a szociális foglalkoztatásról adatot gyűjt és szolgáltat,
- új szakmai módszerek bevezetése érdekében - az Intézettel együttműködve - modellkísérletet szervez, az új szakmai módszereket és az új szolgáltatási formákat folyamatosan megismerteti a szociális szolgáltatókkal, intézményekkel,

- a fenntartók számára javaslatot tesz a szociális ellátórendszer fejlesztésére, és felkérésre részt vesz az ellátórendszer fejlesztéséhez szükséges források tervezésében,
- figyelemmel kíséri a jogszabályok, szakmai szabályok hatályosulását, és a tapasztalatokról tájékoztatja a Minisztériumot,
- a szociális szolgáltatóknak, intézményeknek és a fenntartóknak szakmai segítséget nyújt szociális szolgáltatások megszervezéséhez, szakmai módszerek bevezetéséhez és alkalmazásához, valamint más szakmai kérdésekben,
- segítséget nyújt a szolgáltatástervezési koncepciók kidolgozásához,
- ellátja a jogszabályokban meghatározott egyéb feladatokat.

(3/2008. (IV.15.) SzMM rendelet 9. § (1) bekezdése)

Az egyházi módszertani intézmény a szolgáltatástervezési koncepcióval kapcsolatos feladat kivételével ugyanezen feladatok végzi. (3/2008. (IV.15.) SzMM rendelet 11. § (1) bekezdése)

Ezen felül a módszertani intézmények közvetve nevesítve vannak a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet feladatainak felsorolásánál a rendeletben.

A regionális módszertani intézmények az alábbi jogszabályi felhatalmazás alapján végzik tevékenységüket:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 43.§ (4) bekezdés b) pont, az Szt. 43/A. § (3)-(4) bekezdés 58.§, 96/A. §
- 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények m kódésének engedélyezésér l és ellen rzésér l 5. § (5) bekezdés, 7. § (4) bekezdés d) pont, 11. § (2), (5), (6) bekezdés, 15. § (2) bekezdés, 16. § (4) bekezdés, 17. § (4)-(5) bekezdés,
- 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól 26. §, 28-29. §
- 3/2008. (IV.15.) SzMM rendelet a módszertani intézmények kijelölésér l és feladatairól, valamint a szociális szolgáltatók, intézmények engedélyezési eljárásának szakért i díjáról 2. § (1) bekezdés, 3-4. §, 8-9. §, melléklet
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és m kódésük feltételeir l 6. § (14) bekezdés

Összefoglalva: a regionális módszertani intézmény jelenleg a Minisztérium kinyújtott kezét képezi a területen. Az országos módszertani intézményként definiált Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézetten keresztül kellene történnie a módszertanok švezérlésénekö. Ezzel szemben jelenleg egyes kérdésekben a Minisztérium, más kérdésekben a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet ad feladatokat. Alkalmanként pedig a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal is támaszkodik a módszertani intézmények bázisára: fejlesztési és ellen rzési feladatok ellátása tekintetében.

A többszerepl s irányításnak a következménye az információs asszimetria és a kompetencia határok összemosása.

II. A módszertanok helye az eljárási rendszerben

II.1. A módszertani intézmények és a m kódést engedélyez szervek együttm kódését befolyásoló tényez k

A m kódést engedélyez szervek és a módszertani intézmények ellen rzések során való együttm kódését számos küls és bels meghatározottságú tényez befolyásolja.

A **küls tényez k** azok, amelyeket a felek nem, vagy rövid távon nem képesek befolyásolni, illetve a küls környezet által meghatározottak.

A **belső tényezők** azok, amelyeket a szervezetek képesek befolyásolni, a szervezetek hierarchikus felépítéséből, illetve alaptevékenységük ellátásának megszervezéséből fakadnak.

Az **ellenrzési tevékenységet befolyásoló külső tényezők** különösen az alábbiak:

- jogszabályi környezet
- a ködést engedélyező szervek száma
- engedélyesek száma, típusa
- engedélyesek földrajzi elhelyezkedése
- költségvetési korlát

A **jogszabályi környezet** ó egyrészt a a ködést engedélyező szerv és a módszertani intézmény viszonyát meghatározó jogszabályok, másrészt pedig a szolgáltatások nyújtását szabályozó normák ó befolyásolja a módszertani intézmény ellenrzési tevékenységét.

Amennyiben a szabályozás nyilvánvalóan rossz, életszerűtlen, gyakorlattal ellentétes, akkor ez eleve konfliktushelyzetet generálhat a a ködést engedélyező szerv és a módszertani intézmény között. A a ködést engedélyező szerv a jogszabályokban elírtaknak való megfelelést vizsgálja, nem ritkán a rossz jogszabályban foglaltak betartását.

A módszertani intézmény és a a ködést engedélyező szerv együttes működését befolyásolja, hogy a módszertani intézménynek illetékességi területén **hány másik a ködést engedélyező szervvel kell együttesen működni**, továbbá a Regionális Államigazgatási Hivatal Szociális és Gyámhivatala, annak kirendeltségei, illetve a városi jegyzők a Szociális és Gyámhivatal szakmai felügyelete révén azonos eljárásrend alapján dolgoznak, vagy eljárásrendjük különbözik. A módszertani intézménynek valamennyi illetékességi területén a ködést engedélyező szervvel együtt kell dolgozni, ennél fogva átgondolt szervezési és koordinációs tevékenységet kell, hogy végezzen.

Az illetékességi területen a ködést **szolgáltatók, engedélyesek száma** determinálja a rendszeres hatósági ellenrzések számát, így a módszertani intézmény leterheltségét, valamint a munkaszervezés körülményeit közvetve befolyásolja. Az engedélyesek számát tekintve többségben vannak az alapszolgáltatások, azonban a szolgáltatási integrációk folytán az évek során egyre több lett az alapszolgáltatást is nyújtó bentlakásos intézmény, számos variációban jöttek létre vertikális és horizontális szolgáltatási integrációk. Tiszta profilú szolgáltató illetve intézmény szinte alig van az ellátások piacán. Az ellenrzést végzik az integrált intézmények, szolgáltatók ellenrzése sokoldalú ismereteket, illetve rugalmas munkaszervezést kíván.

Az ellenrzések tervezését nem csak szakmai, hanem gazdasági-hatékonysági szempontok is befolyásolják. Az illetékességi területen a ködést **szolgáltatók elérhetősége, megközelíthetősége** az ellenrzések operatív lebonyolítása szempontjából jelentőssel bír. A módszertani intézmények törekednek arra, hogy az ellenrzések ütemezése során a földrajzilag egy helyen, vagy egy útvonalon lévő ellenrzési helyszíneket egy időben ellenőrizzék, hiszen így lehet az ellenrzésekkel kapcsolatos dologi kiadásokat mérsékelni.

A fentiekben kívül figyelembe kell venni, hogy a regionális módszertani intézményeknek a Mr. mellékletében meghatározott illetékességi területen kívül is kell ellenrzést végezni abban az esetben, ha **egy másik módszertani intézmény ellenrzését** végzik. 2008-ban a Minisztérium a módszertani intézmények ellenrzése, valamint a a ködési engedélyeztetési eljárás során való szakértői közreműködés gyorsítása céljából a hét regionális módszertani intézmény közül módszertani párokat jelölt ki¹, amelyek kölcsönösen végezték egymás konzorciumi tagszervezeteinek ellenrzését, illetve a a ködési engedélyeztetési eljárás során szakmai

¹ A Szociális és Munkaügyi Minisztérium Családi – és Szociális Szolgáltatások Főosztálya által kijelölt módszertani párok: Dél-Dunántúl – Nyugat-Dunántúl, Dél-Dunántúl – Közép-Magyarország, Közép-Dunántúl – Észak-Magyarország, Dél-Alföld – Észak-Alföld.

programjaik véleményezését. 2010-től a Ket. kizárásra vonatkozó szabályai az irányadóak, Minisztérium kijelölése szokásjog alapján fennmaradt, de tulajdonképpen a m ködést engedélyez szervek kompetenciája és választása, hogy melyik módszertani konzorciumot kéri fel másik módszertani intézmény konzorciumi tagja által nyújtott szociális szolgáltatás ellen részére. Az egyházi módszertani intézmények esetében pedig az illetékességi terület országos. A régiók közötti ellen részek esetében hatékonyabb az ellen részes, ha az östömösítveö történik meg.

Közvetett, de rendkívül fontos tényez a **módszertani intézmények ellen részi tevékenységének finanszírozása**. Mivel jogszabály írja el az ellen részi feladatot, ezért szakért i díj a m ködést engedélyez szervektől nem kérhet az ellen részekben való szakért i közrem ködésért. Az ellen részeket a Minisztérium finanszírozza. Az ellen részek finanszírozása 2008. év II. félévében és 2009. évben 23.000,- Ft/ellen részes mérték volt. 2010. évre a támogatás összege 20.000,- Ft/ellen részes mérték re csökkent.

Korábban a módszertani normatíva, illetve a módszertani támogatás magában foglalta az ellen részi tevékenység finanszírozását. Az új módszertani struktúrában az alapfinanszírozás relatíve csökkent a megnövekedett illetékességi területhez és a feladatokhoz képest, ezért külön teljesítményarányosan ó de felülről limitálva ó állapította meg a tárca az ellen részek finanszírozását. Az ellen részek akkor elszámolhatók (a Minisztérium irányítása alá tartozó fejezeti kezelés el irányzatai felhasználására vonatkozó jogszabály el írásain túl), ha a m ködést engedélyez szerv igazolja az ellen részen való szakért i közrem ködést.

Az **ellen részi tevékenységet befolyásoló bels tényez k** különösen az alábbiak:

- szervezeti adottságok
- szervezetek bels eljárásrendje
- az ellen részes közvetett célja.

A regionális módszertani intézmények konzorciumi szervezeti formában m ködnek, azonban az egyes konzorciumok felépítése, megszervezése igen eltér .

A konzorcium a gesztor szociális szolgáltató, intézmény vagy a gesztor szakmai szervezet és legfeljebb további négy szociális szolgáltató, intézmény vagy szakmai szervezet szabályozott munkamegosztásán alapuló együttm ködés.

A konzorciumok munkájában a konzorciumi tagszervezeteken kívül küls szakért k is részt vehetnek. A módszertani tevékenységbe bevonatható szakért k számát jogszabály nem korlátozza. A munkamegosztástól függetlenül a módszertani feladatok ellátásáért a gesztor szervezet egyetemlegesen felel.

A módszertani intézmény és a m ködést engedélyez szervek közti együttm ködést befolyásolja, hogy a módszertani konzorcium **milyen korábbi** (2008. július 1. el tti) **módszertani tapasztalatokkal** rendelkezik, illetve korábban milyen kapcsolatban állt a hatóságokkal. Minden regionális módszertani konzorciumban van korábbi megyei, illetve regionális módszertani intézmény, aki kapcsolatrendszerét örökölte tovább az új struktúrába. A módszertani múltnak pozitív és negatív hozadéka egyaránt lehetnek. A korábbi kapcsolatrendszer értékes, de akadályozhatja az innovációk felszínre kerülését.

A konzorciumokon belül a munkaszervezés lehet **centralizált**, vagy **decentralizált**, attól függ en, hogy a gesztor szervezet mennyire kontrollálja a konzorciumi tagszervezetek munkáját. Az Mr. 2. § (5) bekezdése szerint a módszertani feladatok ellátásáért a **gesztor szervezet felel s**. A belátásán és a konzorciumi szerz désben foglalt feltételeken múlik, hogy mennyire ad szabad kezdet a konzorciumi tagoknak és a szakért inek.

A centralizált modellben a gesztor szervezeten keresztül történik a feladatok kiadása, a küls partnerekkel való kommunikáció, illetve több lépcs ben ellen rzi a feladat végrehajtást.

A decentralizált modellben a feladatok fogadása és végrehajtása is annál a konzorciumi tagnál van, aki szakterület, vagy területi elhelyezkedés okán a feladat végső címzettje. Bármelyik megoldást választja is a konzorcium, a gesztor szervezetnek egyetemleges felelőssége van a feladatok végrehajtására vonatkozóan.

A *feladatszervezésnél* a gyakorlatban négy megoldási alternatívát alkalmaznak a módszertani intézmények, a feladatokat.

A feladatokat

- területi elv (leggyakrabban a volt megyei struktúra)
- szakterületi elv (tématerületi specializáció)

mentén látják el.

A két alapelvet kombinálják, gazdasági-hatékonysági elveket is figyelembe véve.

A negyedik megoldás pedig a szakterületi elv kiterjesztése, amikor külső szakértő alkalmazásával látják el feladataikat.

A feladatmegosztás kialakítása során szem előtt kell tartani, hogy a legtöbb intézmény több szolgáltatást nyújt és több profilban, ez a szakterületi elv érvényesíthetőségét korlátozza, vagy irreálisan költségessé teszi.

A feladatszervezési megoldások módszertani konzorciumonként eltérőek. Egy működést engedélyező szerv több módszertani konzorciummal is kapcsolatban áll. A felépítésbeli eltérések felismerése, kezelése időigényes.

A működést engedélyező szerv és a módszertani intézmény együttműködését, illetve a szervezetek közötti *feladatmegosztást* alapjaiban *meghatározza*, hogy a felek *rendelkeznek-e az ellenrészre, illetve a szervezetközi kommunikációra vonatkozó* jogszabályi előírásokat szem előtt tartó, de azon túlmutató *belső protokollal, irányelvvel*. Ha igen, akkor ezen eljárásrendek mennyire illeszthetők, vagy éppen mennyire rugalmatlanok, mennyire képezhetők le a szervezetközi mezoszint együttműködésből az ügyintézők közötti mikroszint kapcsolatra. Amennyiben pedig nem rendelkeznek, akkor mennyire képesek a szervezetek az eseti együttműködésre, illetve a problémamegoldásra, konfliktuskezelésre.

A működést engedélyező szerv és a módszertani intézmény munkáját segítheti, ha a felek között a feladatellátás céljára *írással együttműködési megállapodás* köttetik szervezeti szinten, hiszen nem kell minden egyes ügy esetében egyeztetést folytatni.

A működést engedélyező szerv és a módszertani intézmény közös munkáját befolyásolja egy másodlagos tényező is. Mégpedig az, hogy az módszertani intézmény a hatósági ellenrész során való közreműködést *használja-e* és milyen feltételek mellett használja *egyéb módszertani feladatok ellátására* (jogszabályok hatályosulásának vizsgálata, adatgyűjtés az illetékességi területéről, tanácsadás, fenntartók és a szolgáltatók számára segítségnyújtás, képzési igényfelmérés, stb.). A módszertani intézmény által végzett ellenrészek közvetett céljának megfelelően alakítható a módszertan által végzett vizsgálat szempontrendszere, a vizsgálati módszere.

III. Intézményi gyakorlatok az együttműködésre

III.1. A módszertani intézmények és a működést engedélyező szervek együttműködésének tapasztalatai az idősek otthona szolgáltatás elleni részvétel vonatkozásában

III.1.1. Módszertani intézmények tevékenysége az elleni részvétel gyakorlatban

Bevezetés

A regionális módszertanok szakmai feladatai közé tartozik a működési engedélyeket kiadó hatóságok felkérése alapján az időskorúak bentlakásos intézményei elleni részvételének lefolytatása. Mivel éves szinten százas nagyságrendben beszélünk elleni részvételről módszertanonként, így fontos, hogy kellően fel tudjanak készülni az elleni részvétel végző szakemberek a feladat ellátására.

A minisztérium másrészt már a tárgyévvel megelőző év végén kéri a várható elleni részvételek számát, amelyeket a módszertanok csak abban az esetben tudnak korrekt módon teljesíteni, ha az ütemtervek rendelkezésre állnak, illetve mindezek kellő időben érkeznek meg.

Az éves módszertani elleni részvétel ütemtervet a gesztorszervezet készíti el, melynek során figyelembe veszik a beérkezett felkérések számát, szolgáltatások típusait. A munkaszervezés szempontjából szükséges figyelembe venni a területi szóródásokat, illetve az adott területen dolgozó szakértői stáb létszámát.

III.1.1.1. Az elleni részvétel gyakorlata a módszertanoknál

III.1.1.1.1. Ütemtervek

Az Ország területén dolgozó 7 regionális módszertani intézmény és a 3 egyházi módszertani intézmény egyaránt fontosnak ítéli az ütemtervek megfelelő időben történő megérkezését a gesztorintézmény felé. Felmérést végeztünk kérdőíves módszerrel, amelyben arra is kerestünk választ, hogy a jogszabályban rögzített kötelezettségének eleget tesz-e az elleni részvétel ütemtervekkel kapcsolatban a felkérő hatóság. Az elleni részvétel ütemterveket a felkérő hatóság a tapasztalatok szerint a tervezhető szempontjából megfelelő időben elküldi a módszertan felé.

A megkérdezett módszertanok közül nyolc esetben a válaszadók azt jelezték vissza, hogy a felkérő hatóságok megküldik az ütemtervet, a tárgyév 1-3 hónapjában. A válaszadók közül kettő nemleges választ adott, miszerint nem kapnak elire ütemtervet, megfelelő időben.

Az ütemtervek nem kellő időben történő megküldése fennakadást jelenthet az elleni részvétel munka ütemezésében, mivel a módszertanok meghatározott éves munkaterv alapján végzik a feladataikat, ezért kiemelten fontos, hogy éves szinten előre látható legyen a feladatok megfelelő elosztása.

A gyakorlatban előfordul az is, hogy külön kérés után teljesítik a dokumentáció megküldését.

Figyelembe kell venni azt a tényt is, hogy a legtöbb esetben a gesztorszervezetek feladata a szolgáltatás típusoknak megfelelő feladat elosztása illetve továbbítása a konzorciumi tagok felé.

A módszertanok által elkészített elleni részvétel terv után történik az elleni részvétel munkafolyamatainak összeállítása, amely a gyakorlati tapasztalatok alapján következik:

III.1.1.1.2. Szakmai elleni részvételek eljárás rendje:

- Felkérés iktatása, amely általában a gesztorszervezetek feladatát képezi.
- Előlap készítése a Kettő által előírt határidő pontos megjelölésével.

- Szakértő kijelölése az ellenőrzés lefolytatására.
- Felkérő levél másolatának kiadása a szakértő részére.
- Szakmai ellenőrzés időpontjáról, illetve az előkészítendő dokumentumokról értesítés küldése az ellenőrzés helyszínére.
- Az ellenőrzés előkészítése.
- Szakértői ellenőrzés elvégzése a meghatározott helyszínen a felkért szakértő által.
- A szakmai ellenőrzés az erre a célra készített adatlapon felsorolt jogszabályok figyelembe vételével történik.
- Az esetleges probléma feltárása után helyszíni segítségnyújtás.
- Helyszíni ellenőrzés dokumentációjának véleményeztetése, aláírása az adatszolgáltató által.
- Az ellenőrzés tapasztalatainak feldolgozása
- Visszajelzés a koordinátor szakértőnek az elvégzett szakértői tevékenységről (NYD-M)
- A szakértői véleményt a szakértő aláírja és visszajuttatja az ügyintézőnek, az elkészült jegyzőkönyvek továbbítása
- A szakvéleményre rákerül a Regionális Szociális Módszertani Központ bélyege.
- A szakvéleményből másolatot kap: szakértő illetve az irattár.
- Eredeti szakértői vélemény postázása a felkérő szerv felé.
- A szakértő díjazása a vele kötött szerződésben foglaltak alapján történik.
- Ügy lezárása a szakvélemény elküldését követően.

III.1.1.1.3. Az ellenőrzést végző személyek kijelölése, kiválasztása

A módszertani intézménynek lehetősége az ellenőrzési struktúra kidolgozása során saját munkatársai bevonásával, illetve külső szakértő megbízásával végrehajtani az ellenőrzéseket. Az ellenőrzést végző személyek minden esetben gyakorló szakemberek, akiknek a gesztor szervezet igazgatója, névre szóló megbízólevelet állít ki, amely igazolja, hogy a módszertani intézmény nevében járnak el. Az ellenőrzési protokoll szerint összeállított ellenőrzési eljárásrend alapján végzik tevékenységüket a munkaközü engedélyező szerv kirendelésére.

A szakértők mindig segítőkész szándékú ellenőréssel járnak el a vizsgálat során, munkájukat hatékonyság, a segíteni akarás jellemzi, és természetesen szaktudás. Az intézmények legtöbb esetben várják a módszertan képviselőit, akiket szívesen fogadnak és támaszkodnak szakmai tudásukra. A szolgáltatók örömmel fogadják a módszertanok újfajta segítőkész szándékú hozzáállását, akár az azonnali segítségnyújtást, főként a jogszabályok értelmezése területén.

A szakmai napok szervezése, az intézmény látogatások lehetőségeinek felkínálása reakció a felmerülő igényekre. A módszertan jelentősége abban rejlik, hogy az adott ellenőrzött területet ért szemmel vizsgálja a szakértő és rávilágít az észszerűsítés illetve hatékonyság lehetőségeire.

Az ellenőrzések során amennyiben az ellenőrzés menete szerint végzi a feladatait a módszertan által kijelölt, felkért szakértő, akkor szorosan együttműködik az intézményvezetssel.

A módszertanok által kijelölt szakértők a szakmai programban foglaltak megvalósulását, illetve a szociális szolgáltatások szakmai tevékenységének jogszabályi megfelelését vizsgálják. A 321/2009.(XII.29.) Kormányrendelettel szakszerűen rendelkezik ezen feladatok meghatározásáról, viszont nem rendelkezik arról, hogy konkrétan a módszertani intézmény ellenőrzése milyen feladatok ellátására terjedjen ki és hogy a módszertani szakvélemény milyen tartalmi elemeket kell, hogy tartalmazzon.

Az országban a módszertani intézmények által delegált szakértők bevonása, mint összetételében, mint körülményeiben eltér egymástól, egy dologban azonban egy véleményen vannak a módszertanok, hogy gyakorló szakemberek vegyenek részt az ellenőrzési folyamatban.

Az időszak bontakozó intézményeinek ellenőrzéseinek előkészítéseiről, tapasztalatairól a következő megállapítások vonhatók le a gyakorlati munka során.

Az ellenzésre fordított idő a felkészüléssel kezdődik, melynek során a lehetséges adatok, szakmai anyagok áttekintése történik. A helyszíni ellenzésre már ezen információk tudatában kerül sor.

Az ellenzés során az egyes szolgáltatásokra fordított időtartam felhasználása nagyon változatos.

A felkészülés és a szakvélemény elkészítése nélkül az idő ráfordítást egy-egy szolgáltatás esetében a következőkben jelölték meg a szakértők kollégák: időkorúak átmeneti elhelyezése 5 - 8 óra,

bentlakásos intézmény esetében 6- 8 óra,

Ez az idő egy szakértő ellenzése esetén értendő. Nem szabad figyelmen kívül hagyni azt a tényt sem, hogy ez az idő az ellenzés alatt intézményben eltöltött időszakra vonatkozik, nem tartalmazza az utazás idejét, amely néhány esetben több órát is igénybe vesz.

III.1.1.1.4. A módszertani intézmények és a működést engedélyező hatóság együttműködése

Mivel az ellenzési intézmények, illetve önkormányzatok egy ellenzési stresszhelyzetben vannak, így minden esetben fontos lenne az ellenzési hangulatának finomítása. Fontos, az ellenzést végzők részéről, hogy lehetőség szerint ne ugyan azokat a kérdéseket tegyék fel, illetve fontos meghatározni, hogy a szakmai munka ellenzése feladatelosztás alapján történjen. 5 esetben a megkérdezett módszertanok igennel válaszoltak arra a kérdésünkre, hogy érvényesül-e a feladatelosztás a módszertanok és a hatóságok között. Volt egy olyan módszertani intézmény, aki megjegyzést tett, hogy az államigazgatási szervek esetében részben érvényesül a feladat elosztás. A többi megkérdezett azt nyilatkozta, hogy nem érvényesül a feladatelosztás a módszertanok és a hatóság között.

III.1.1.1.5. Az ellenzési feladatok elosztásának módja.

A módszertani intézmények részéről kezdeményezések történtek a működési engedélyt kiadó szervekkel való szoros együttműködés és kapcsolattartás kialakítására. Vannak olyan módszertanok, akik személyes találkozók szervezésével erősítik az együttműködést. Általában az együttműködések módjairól, formáiról illetve feladatelosztásról együttműködési megállapodás jön létre.

Arra kérdésünkre, hogy milyen módon történik a feladatok elosztása, az igen válaszadók között, 5 esetben az írásbeli megállapodást jelölték meg, amelyet elre kötöttek meg a felkérő hatóságokkal.

Az igen válaszokkal rendelkező 2 esetben az írásbeli megállapodás mellett bejelölték szóban történő feladatelosztást is, 1 esetben munkabizottság működik az SZGYH-al.

III.1.1.1.6. Együttműködés az ellenzési folyamatban

A következő kérdésünkben arra szeretnénk volna rávilágítani, hogy az ellenzés folyamatában a módszertanok mely együttműködő szervezetekkel végeznek közös ellenzéseket. Az adott válaszokból kiderül, hogy a közös ellenzésekre 4 módszertan azt jelezte vissza, hogy nincs igény a felkérő részéről. 5 válaszadó esetében igényelték az együttes ellenzéseket a módszertani intézményekkel az államigazgatási hivatalok.

Az elzárás kiértékelése során megküldésre kerül a szolgáltató felé a helyszíni ellenzésre elkészíteni szükséges dokumentációk sora, amelyek ismertetése az államigazgatási hivatalokkal megtörtént. A gyakorlatban ez megvalósul, ezzel megkönnyítve az ellenzés folyamatát.

A közös ellenzések *előnye* lehet, hogy a fenntartó, illetve szolgáltató egyszerre készíti el az ellenzéshez szükséges dokumentumokat mindkét fél számára.

Továbbá elnyit jelenthet, hogy a működést engedélyező szervek és a módszertani intézmények közti kapcsolat erősödik, a személyes kapcsolat intenzívebbé válik, a közös munka révén a jövőbeni együttműködés tovább javítható. Azokban az esetekben amelyekben van felmerülő probléma a két ellenzést végző szakember egyöntetű vélemény alkotására képes.

A módszertani intézmény és a szolgáltató szempontjából a közös ellenrészek elnye, mindennapi életét az ellenrész csak egyszer szavarja meg, így csökkenthet az ellenrész okozta stressz állapot.

A közös ellenrész **hátránya**, hogy a szolgáltató figyelme többfelé oszlik meg, bentlakásos intézmény esetében nehézkessé teszi az ellenrész és lelassítja. A m ködést engedélyez szerv és a módszertani intézmény a közös ellenrész során zavarhatja egymást és a szolgáltatót is, valamint a kétfajta ellenrész folytató szerv nem tud azonnali közös álláspontot felállítani.

Amennyiben összehasonlítjuk az elnyöket és a hátrányokat nem igazából dönthet el minden esetben egyértelműen ezek aránya, mert ami egy helyen elny, a másik helyen hátrány lehet. Gyakorlatban egymáshoz próbálnak alkalmazkodni az ellenrész végző szakértők. Az ellenrési munka minőségét ronthatja a szűkre szabott idő ráfordítás.

Bonyolítja a helyzetet, ha a m ködést engedélyez szervvel egy időben szakhatósági ellenrészre is sor kerül. Igaz, hogy egy időben esik át az intézmény valamennyi ellenrészén, de az ellenrész hatékonysága túl sok szereplő esetén megkérdőjelezhető.

III.1.1.1.7. Az ellenrészek során jellemző együttműködések formái.

Az ellenrési folyamatban az együttműködés a résztvevők között azért fontos, hogy a vizsgált intézmény válaszadásra megbízott munkatársa úgy érezze, hogy egyenrangú felekként vesznek részt az ellenrész végzők képviselői.

A módszertanok véleménye alapján a válaszok heterogének, 2 esetben úgy nyilatkoztak a válaszadók, hogy az együttműködés hierarchikus. 2 esetben Laissez faire stílusú kapcsolat a felkérő részről, egyes elemeiben partner kapcsolatot jelölt meg 2 válaszadó. 1 esetben több elemében partneri kapcsolat, a többi esetben 3 alkalommal teljes partneri kapcsolat érvényesül. A számadatok tükrében elmondható, hogy többen jelöltek meg az együttműködések formáiként az 5 fokú skálán 2, lehetséges választ is, amely abból adódhat, hogy más a viszony az SZGYH-al, illetve a jegyzői felkérések képviselőivel.

III.1.2. A helyszíni ellenrész gyakorlata

A szolgáltatás vezetőjét ajánlott elzárva megkeresni a kiértékelést követően és egyeztetést folytatni az ellenrészről.

Alapszabály, hogy az intézménybe való belépéskor szükséges bemutatkozással kezdeni az intézményvezetővel való megismerkedést, és közölni az ellenrész menetét illetve várható időtartamát.

A helyszíni ellenrész általában az intézményvezetővel, vagy a nevében eljáró személlyel való találkozással kezdődik. Az ellenrész kezdetén tájékoztatni kell arról az intézményvezetőt, hogy a módszertan az ellenrészét milyen jogszabályi felhatalmazás és melyik hatóság felkérése alapján végzi. Azt is tudatni szükséges, hogy mire terjed ki a vizsgálat, illetve, hogy milyen módon kerülnek az ellenrész során tett megállapítások rögzítésre. Fontos a vezetővel történő beszélgetés során, annak a tisztázása, hogy ne azonosítsa a módszertan képviselőjét az ellenrész hatósággal, ezáltal ne sérüljön a módszertani intézmények alapvető önsegítő szerepköre.

Megvizsgálja a tárgyi feltételek (helyiségek, szobák, étkezők, foglalkoztató és egyéb szolgáltató helyiségek, dolgozók által használt helyiségek, vizes blokkok stb.) meglétét, a jogszabályi előírásoknak és az ellátási célnak való megfelelést, az akadálymentesítési megoldásokat.

A helyszíni ellenrész során a dokumentáció, tájékoztatási kötelezettség írásos elemeit szintén vizsgálni szükséges (ellátott jogi képviselő, intézményi térítési díj, önköltség, gazdálkodási adatok, házirend közzététele stb.).

A helyszíni vizsgálat során a szakértnek módja van arra, hogy a szolgáltatást igénybe vevővel és a szolgáltatást nyújtókkal találkozzon, bár gyakorlatban ez a lehetőség korlátozott, vagy irányított módon történik. Bentlakásos intézmények esetében jelentősége van annak, hogy az ellenőrzést végző személy tud-e a lakókkal, esetleg hozzátartozókkal interjúkat készíteni, beszélgetni, és így olyan információkhoz jutni, amely egyébként a dokumentumelemzésből nem nyerhető ki.

A helyszínen a dolgozókkal, a lakókkal, ellátottakkal folytatott beszélgetések, vagy interjúk megerősíthetik vagy esetlegesen cáfolhatják a dokumentációban leírtakat. Sok esetben reális képet nyerhetünk a célzott beszélgetések eredményeként az intézményben folyó szakmai munkáról.

III.1.2.1. Módszertani segítségnyújtás az ellenőrzési folyamat alatt és azt követően

A módszertani intézmény munkatársa probléma esetén már az ellenőrzés során felajánlja segítségét, melyet az ellenőrzött intézmény, szolgáltató mindig szívesen fogad. A hatályos jogszabályokról a módszertan szakértje az idős bentlakásos intézményeire vonatkozóan rendelkezésre bocsátja az összegyűjtött anyagot, illetve az elírt dokumentumok sorát, ha erre igény mutatkozik.

Az ellenőrzések során a szakmai segítségnyújtás, tanácsadás egyik fontos feladata a módszertani intézményeknek. A vizsgált intézmények önkormányzatok szakmai segítségnyújtást várnak el az ellenőrzést végző szakértőtől, akinek szakmai kötelessége ezen feladat teljesítése. A megkérdezettek válasza az, hogy minden formáját biztosítják a segítségnyújtásnak, az általunk feltett kérdésekben. Minden esetben megtörténik: a dokumentáció minta biztosítása, szóbeli információnyújtás, intézménylátogatás lehetőségének biztosítása, helyszíni egyéni vagy csoportos konzultáció lehetőség. Egyéb lehetőségként megjelölték a telefont, e-mailt, honlapot, és jogszabályi ajánlást.

Amennyiben az ellenőrzött szolgáltató, intézmény szakmai munkáját követendőnek, innovatívnak, példaeértékűnek ítéli meg az ellenőrzést végző, illetve a szolgáltató kérésére, fel lehet ajánlani számára a lehetőséget tapasztalatcserére. Szakmai rendezvényeken, fórumokon, illetve továbbképzéseken ezek a jó gyakorlatok bemutatásra kerülhetnek, így lehetőség nyílik más intézményben történő adoptálásra.

Az ellenőrzések során tapasztalt tipikus hiányosságok, hibák, vagy problémák gyűjtése, ezekre megoldási javaslat készítése és a Minisztérium felé történő jelzése szintén feladata a módszertani intézményeknek. Számos esetben kérnek fel a módszertani intézmények, adott probléma megbeszélésére olyan szakembereket, akik a felmerült esetek kezelésében iránymutatást, segítséget tudnak nyújtani.

III.1.2.2. Kompetencia határok az ellenőrzés során

Az ellenőrzések során fontos szempont, hogy az ellenőrzendő intézmények, önkormányzatok ellenőrzéssel kapcsolatos teendői minimálisak legyenek, így körültekintően szükséges végiggondolni, hogy melyik szerv mely szegmensét ellenőrzi a szakmai munkának. A módszertan a szakmai programban megvalósulandó szakmai munka ellenőrzésére kapott felhatalmazást, így a kompetencia határok betartása nagyon fontos feladat. Ugyan úgy, hogy tisztába legyenek az ellenőrzést kérő hatóságok azzal, hogy meddig terjednek a módszertanok ellenőrzési kompetencia határai. A vizsgálat során azt látjuk, hogy vannak átfedések, illetve 3 esetben érkezett olyan válasz, amely azt sugalmazza, hogy a módszertanok véleménye szerint az ellenőrzést kérő hatóság nincs teljes mértékben, tisztában a módszertanok ellenőrzési kompetenciájával.

III.1.3. Az ellen rzéskor készített jegyz könyv

Minden módszertani intézmény az ellen rzések alkalmával, saját szempont alapján felállított adatlapon lév kérdések alapján elemzi a hatályos jogszabályban, illetve a szakmai programban leírtak megvalósulását. Ezek az adatlapok az FSZH által használt adatokat részben tartalmazzák, bár nem minden esetben olyan részletezéssel. Ennek oka az lehet, hogy mindkét szerv különböző felhatalmazások alapján végzi az ellen rzéseket. Az ellen rzések tapasztalatait írásba foglalva a kirendelést követ huszonkét munkanapon belül elkészíteni és megküldeni köteles a szakért . A gesztor szervezet továbbítja a felkér hatóságnak a kiállított szakvéleményt.

Az Szmr. nem rendelkezik arról, hogy milyen formában kell elkészíteni a módszertani szakvéleményt. Van olyan módszertani intézmény, amely a helyszínen jegyz könyvszer en rögzíti az ellen rzés során tapasztaltakat, van, aki a feljegyzés lehet ségével él és ennek alapján kés bb készíti el a szakvéleményt.

A módszertanok az ellen rzések tapasztalatairól a szakvéleményben elkülönítik a jogszabályi el írással alapján tett megállapításokat. A módszertan által készített feljegyzés leíró jelleg , részletesen kidolgozott az adatlapok mentén. A kiállított szakvéleményben szükséges a jogszabályi el írással való megfelelés, vagy éppen a hiányosságokat megjeleníteni. Az ellen rzések alkalmával feltárt hiányosságokat, illetve az arra megfelelő megoldási javaslatokat a szakvéleményben rögzíti a szakért .

Továbbá rögzíteni szükséges minden olyan ellen rzés során tapasztalt körülményt, amely az ellátás min ségét leginkább negatív irányba befolyásolja. Rögzítésre kerül továbbá, hogy a szakmai feladatellátás mennyire van összhangban a Szakmai Programban leírtakkal, a szolgáltatás m ködtetését, az ellátás min ségét, milyen bels és küls tényez k befolyásolják.

A kiállított szakvélemény tartalmi elemeire feltett kérdésünkre a beérkezett válaszok általában minden módszertannál azonosak, amelyb l a legjellemzőbb adatok a következők: az ellen rzött intézmény vagy fenntartó azonosító adatai, ellen rzés időpontja, szakmai dokumentáció részletes elemzése, személyi feltételek elemzése, tárgyi feltételek elemzése, összegzés, javaslatok. Két esetben nem került feltüntetésre az adatszolgáltató neve, elérhet sége, az ellen rz személy neve. Egy esetben a szakmai program érvényesülésének vizsgálatát nem jelölte be a módszertan.

Ugyancsak egy esetben a személyi és tárgyi feltételek elemzését nem jelölték be a módszertanok, viszont ugyanez a válaszadó kifejtette, hogy ezen pontok átfogó vizsgálata a feladatmegosztás alapján az SZGYH feladata. A válaszadók közül 2-en jelölték meg egyéb tartalmi elemet, amelyben leírásra került: önértékelés, gazdálkodás, pénzügyi adatok, térítési díj, munkaszervezés, beszállítók, feladatki szervezések, dicséres a szakmai munkában, amely rész kiemelked , illetve a szakmai szabályzatok által el írt egyéb szolgáltatások ellátási területenként.

A szakmai elvárások során az intézmények részér l megfogalmazódnak a dokumentáció egységesítésér l, illetve leg ésszerű vezetésér l szóló igények, melyre a módszertanoknak egységes alapelveket szükséges képviselni. Az intézményekben vezetett dokumentáció nagysága és az ellátottak szükségleteinek kielégítésére fordítható idő egyensúly eltolódott az adminisztráció irányába.

III.1.4. Az ellen rzésekr l készült szakvélemények figyelembevétele

A módszertani intézmény szakvéleményét a hatóság figyelembe vette és becsatolta teljes egészében vagy csak részeket csatolt a saját anyagába.

Az ellen rzés gyakorlatában arra is volt példa, hogy a hatóság nem vette figyelembe a módszertani intézmény szakvéleményét.

A kiküldött kérd ívek alapján, a visszaérkezett válaszokból kiderül, hogy a hatóságok a szakvéleményekben megfogalmazottakat 1 esetben nem vették figyelembe, 4 esetben

részlegesen vették figyelembe, illetve 5 esetben teljes mértékben figyelembe vették a szakértő által megfogalmazottakat.

Egy esetben fordult el, hogy a feltárt hiányosságra vonatkozóan célellenőrzést kérnek egy későbbi időpontban, és szintén 1 esetben fordult el, hogy semmi fajta visszacsatolás nincsen.

A módosítást engedélyező szerv a módszertani intézmény szakértői véleményének másolatát megküldi a fenntartónak és a szociális szolgáltatónak, illetve intézménynek, van olyan felkérő hatóság, aki ezt két eredeti példányban kéri.

Több esetben előfordult, hogy a módosítást engedélyező szerv kéri a feljegyzést elektronikus formában, akkor ezt a módszertani intézmény megküldi részére.

A módosítást engedélyező szerv az ellenőrzési eljárást a szakértői vélemény nélkül nem tudja lezárni. A módosítást engedélyező szerv az ellenőrzést lezáró végzésben foglalt megállapítások és megteendő intézkedések alátámasztásához használhatja a módszertani intézmény szakvéleményében leírtakat. Fontos, hogy a módosítást engedélyező szerv megállapításai és a módszertani szakvélemény megállapításai között markáns eltérés ne legyen és fontos az ügyintézési határidő betartása.

III.1.5. Dokumentáció

III.1.5.1. Igénybevételi eljárás

A szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó dokumentáció áttekintése során általános tapasztalatként összegezhető, hogy az intézmények jelentős köre az igénybevételi eljárás során eleget tett a jogszabályi előírásoknak. Az ellenőrzés során az intézményi jogviszony keletkezését megelőző, az igénybevételi eljárások során használatos dokumentáció tartalmi és formai elemeiben a jogszabályban előírtaknak megfelelő.

Ezen dokumentáció elemzése fontos az intézményi jogviszony keletkezése során, és az utána vezetett összes dokumentációban feltüntetett adat egyezősége szempontjából.

III.1.5.2. Elgondozás

Az elgondozás tapasztalatairól készített dokumentáció nem minden esetben tükrözi a szakmai munka színvonalát kissé sablonos, nem hordoz megfelelően hasznosítható információkat. Az elgondozás fontosságát és szakmai indokoltságát fontos megértetni ezen tevékenységet lefolytató szakemberekkel, hiszen a saját közegében megismert ellátást igénylő személyiségére jellemző információkat első kézből hasznosítani tudja a későbbi ellátások során.

Másrészt a leendő ellátott teljes képet kaphat az intézményi ellátás teljes vertikumáról, szolgáltatásairól és az otthonban az együttélést segítő szabályozókról. Ezen kérdés vizsgálata nem minden esetben történik meg teljes körűen olyan módon, hogy ennek mérhető haszna mutakozna a későbbi ellátások során.

III.1.5.3. Ellátotti nyilvántartás, értesítési kötelezettség

Általánosságban elmondható, hogy több esetben a beérkezett kérelmek nyilvántartását néhány intézmény egyáltalán nem rögzítette, illetve több szolgáltató esetében előfordult, hogy annak dokumentálása nem a jogszabályban meghatározott adattartalommal történt. Jellemző hiányosság, hogy írásbeli értesítés a nyilvántartásba vételkor nem készült, továbbá nem tudtak írásbeli értesítést bemutatni a férőhely elfoglalásának lehetőségéről sem, illetve egyik értesítés sem tartalmazott információkat az elgondozás időpontjára vonatkozóan. A férőhely elfoglalásának írásbeli

kötöttsége nem releváns az állami támogatások és az intézményi férőhely kihasználtság szempontjából, így az intézmények autonómitásának gátja a jogszabályi előírás. A törzssadatok nyilvántartása nem teljes, a gyakorlati tapasztalatok szerint, a szociális törvény nem minden pontjának előírását követik.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően értesítési kötelezettségének kell, hogy eleget tegyen az intézmény, amely nagyon sok esetben túlzottnak ítélnék meg a szociális szférában dolgozó szakemberek, ezért sok esetben ezek kiküldésére nem fektetnek nagy hangsúlyt. Nem jellemző, hogy a fenntartó az Szt. 92/B. § szerinti pontok szerint kérné az intézményektől a beszámolási kötelezettségnek való elégtételt, ugyanakkor az intézmények ennek a pontnak többségében megfelelően készítik elő éves beszámolóikat.

III.1.5.4. Szervezeti és Működési szabályzat, szakmai program, házirend

Az SZMSZ és a házirend a több éves ellenőrzések tapasztalatai alapján rendezettek, a szakmai programokban több intézménynél megfigyelhető volt a 2007. óta hatályos változat szerinti újabb alpontok hiányossága, olykor az elmúlt két évben tett észrevételezéseink ellenére nem volt megfelelő a hiánypótlás.

Az SZMSZ, a Szakmai Program, és a Házirend tartalma nem minden esetben van összhangban egymással, ezek pontosítására minden esetben a szakértő javaslatot tesz.

Az Érdekvédelmi Fórum nem minden esetben él véleményezési jogával a fenti dokumentációk tekintetében. Ennek egyik lehetséges oka, hogy az ellátást biztosító intézmények részéről nem történik meg a felkérés a véleményalkotásra.

A dokumentáció vizsgálata során a házirend és a megállapodás tervezet ismertetésére néhány intézményben csak szóban került sor, az igényelt írott formában nem kapták a dokumentumokat kézhez a beköltözést megelőzően. A megállapodások a kötelező elemek tartalmát követik, de a nyújtott szolgáltatások terén helyenként felsorolásszerűek, nincsen kifejtve a konkrét tartalom. Még mindig előfordul olyan gyakorlat egyoldalas megállapodásoknál, hogy az egyes kötelező tartalomnál a házirendre utaltak, de a házirend nem képezte a megállapodás mellékletét.

III.1.5.5. Egyéni gondozási terv

Az egyéni gondozási terv dokumentációknál még mindig megfigyelhető a sablonosság és az ellátott általi aláírás hiánya. Néhány intézmény vonatkozásában nem megfelelő szakmai tartalommal kimunkáltak, hiányos a problémák, célok, megoldási alternatívák meghatározása, a gondozás folyamatának rögzítése, emiatt a komplex gondozási tevékenység nem átlátható, továbbá nem történt meg az éves értékelés.

Több intézménynél előfordul, hogy az ellátottal kapcsolatos gondozási feljegyzések többszörösen vannak nyilvántartva: egyéni gondozási terv dokumentációban, mentálhigiénés, foglalkoztatási eseménynaplókban, átadófűzetben, vizitfűzetben szociális foglalkoztatáshoz készített tervekben, egyéni feljegyzésekben. A szakértő a helyszínen elmondja, hogy melyik a szükséges, és melyiket lehetne elhagyni. A gyakorlatban ritkán követi a javaslatokat e téren változás, mert jellemző, hogy helyben kialakított és bevált gyakorlat eredménye a tapasztalt nyilvántartási, dokumentációs rend. A terv végrehajtását esetenként a lakókkal történő interjú során tudjuk ellenőrizni, mivel számos olyan elemet tartalmaznak ezek a dokumentációk, melyre választ ad nekünk a lakó. Az ellenőrzések során ez a gyakorlat elengedhetetlen ahhoz, hogy objektív képet kapjunk az ellátás szakszerűségéről.

III.1.5.6. Gyógyszerellátás - egészségügyi ellátás dokumentáció

A módszertanok többsége részletesen vizsgálja az intézményekben az egészségügyi ellátást

Az egészségügyi ellátás valamennyi vizsgált intézményben szervezeten a jogszabálynak megfelelően történik, az orvosi ellátás rendszeresen biztosított, a szakorvosi ellátás vagy intézményen belül, vagy a szakrendelben megoldott. Az intézményen kívüli szakorvosi ellátáshoz illetve kórházba jutáshoz biztosított a lakók szállítása, vagy saját gépkocsival, vagy az erre kijelölt szállítókkal. Ugyancsak biztosított a sz r vizsgálatok intézményen belüli elvégzése, ám ha erre nincs mód, akkor az ahhoz való hozzájutást biztosítják. Az intézmények többsége olyan szakorvosokat alkalmaz megbízásos alapon, akik jelenléte egyfel l biztosítja a lakók helyben történ ellátását, másfel l a jellegzetes id kori megbetegedések szakért i. Egyre inkább találkozunk az intézményekben az egészségmeg rés szemléletével, amelyre hol küls s szakembert, hol saját e témával foglalkozó szakembert alkalmaznak (dietetikus). Ennek a szemléletnek szerves részei a fizioterapeuták illetve gyógytornászok is, akiket az intézmények foglalkoztatnak. Az egészségügyi ellátás dokumentációja az intézményekben megfelelően vezetett, az átadófüzetek, vizitfüzetek ennek szerves részei, melyek vezetése formailag és tartalmilag megfelelő .

Az ellen rzések során konklúzió még, hogy a térítésmentes gyógyszerkört tartalmazó alaplista összeállítása nem történik meg, vagy amennyiben rendelkezésre áll, úgy nem az ATC kód figyelembe vételével készítették el. Az intézményeknél el forduló probléma még, hogy az alaplista frissítése huzamos id n keresztül nem történik meg.

Mindezek ellen rzése csak a dokumentációból lehetséges adekvát módon. A gyógyszernyilvántartások az intézmények több mint felénél valamely szoftver által biztosítottak, az el írt kötelező egyéni gyógyszer felhasználási elemeket tartalmazzák, más formában, mint a rendeletben, a fizetendő díj meghatározása miatt. Ahol papír alapú a nyilvántartás, ott el fordul az 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 9. sz. mellékletének egy korábbi változatának alkalmazása.

Az egészségi problémák esetén az egészségügyi dokumentáció ad ellen rizhet ségi lehet séget.

Ápolási tervek akut ápolásra szorulóknak esetében sem minden esetben készültek, illetve tapasztaltuk azt is, hogy a tervek vezetése esetenként hiányos, nem megfelelő . Az ápolási terv dokumentációja is átdolgozásra került, melyet biztonsággal tudunk az ellen rzött intézményeknek ajánlani. Konkrétan megfogalmaztuk azokat a betegség csoportokat, melyekkel az id s otthonokban él k esetében szinte mindig találkozunk, és erre dolgoztuk ki az egységes szerkezet , egymásból következ és az adott állapotról teljes képet nyújtó dokumentációt.

Természetesen a dokumentáció ellen rzéskor történ bemutatása is megtörténik és lehet séget adunk arra, hogy teljes mértékben az ellen rzött intézmény rendelkezésére bocsássuk igény szerint. Az ápolási terv dokumentációja úgy került összeállításra, hogy annak ellen rizhet sége a lakó állapotának függvénye. Az ápolási dokumentáció olyan értékeket tartalmaz, melyet az orvosnak minden esetben meg kell tudni mutatni, így szintén ellen rizhet vé válik a terv végrehajtása.

Egy esetben kellett arra vonatkozóan észrevételt tenni a szakért nek, hogy a nem megfelelő szakmai létszám, a hiányos dokumentáció, és az átláthatatlan gyógyszerterítés rendszere megítélésünk szerint olyan ellátási zavart okozhat, ami veszélyezteti a lakók megfelelő gondozását.

III.1.5.7. Kézpénzkezelés

Az intézmények mindegyike rendelkezik a készpénz kezelésér l szóló szabályzattal, illet leg a pénzkezelési szabályzat részét képezi ennek szabályozása. Az intézményekben jellemzően meghatározzák, hogy ki és milyen mélységében foglalkozhat ezzel a szolgáltatással. Minden esetben szükséges azonban a lakótól nyilatkozatban kérni, hogy erre engedélyt ad.

Az ellen rzések során kiderült, hogy pár esetben azonban nem rendelkezik a feladatot ellátó személy a lakó írásbeli engedélyével. Ennek beszerzése azonban több szempontból is fontos, úgy az

intézménynek, mint a dolgozónak egyaránt. Nem szabad lehet séget adni arra, hogy az intézményben kialakított és elfogadott pénzügyi szabályzatban foglaltakat bárki nem megfelel en értelmezze és hajtsa végre. A módszertani szakért minden esetben felhívja a figyelmet ezen szolgáltatás jog követ biztosítására. Azokban az esetekben amikor az ellen rzött intézmény erre igényt tart konzultációs lehet séget biztosít a módszertani munkatárs.

III.1.5.8. Érdekképviselési Fórum m ködése

A lakók érdekérvényesítési színtere az érdekképviselési fórum, melyet az ellen rzés során több szempontból vizsgálunk. Els sorban a jogszabályi megfelel séget ellen rzi a szakért , az Érdekképviselési Fórum tagjai megválasztásának szabályosságát az el írt id keretek között, illetve leg a Fórum üléseinek megtartását igazoló jegyz könyvek tartalmi elemeit.

Az érdekképviselési fórum nem minden esetben a jogszabályi el írásoknak megfelel en m ködik, nem látja el véleményt nyilvánító szerepét, csak papíron m ködik, legalábbis az ellen rzött intézmények egy részében.

A fórum szabályzata a faliújságon megtalálható, vagy a házirend teljes terjedelmében tartalmazza a szabályozást. Több intézmény esetében el fordul, hogy a fórum tagjainak nevét még sem teszik közzé. Problémát jelent még az is, hogy sem a lakók, sem a hozzátartozók nem tudják az ellátott jogi képvisel nevét, elérhet ségét, az adatok nem kerülnek kifüggesztésre, pedig jogszabály el írása kötelezi az intézményt erre.

El fordul olyan eset, hogy az érdekképviselési fórum elhalt tagjainak újraválasztása id nként nagyon megkésik, ellentétben a jogszabályban leírtakkal.

III.1.6. A szolgáltatások köre

III.1.6.1. Intézmény által biztosított étkeztetés

Valamennyi vizsgált intézmény a lakók számára a napi háromszori étkezést biztosítja. Az étel elfogyasztására az intézmények többségében különálló, funkciójának megfelel en berendezett ebédl ben van lehet ség, néhány intézményben az épületi adottságok miatt minderre többfunkciós, társalgóként és ebédl ként is egyaránt használt helyiségben van mód. Az ebéden kívül a vacsora az intézmények nagy részében legalább heti 3 alkalommal, vagy esetenként ennél gyakrabban meleg étel. Az étrendek összeállításában pozitív tapasztalatunk, hogy még a vásárolt élelmiszer esetén is egy-egy kivételt l eltekintve lehet ség van a lakók igényeinek figyelembe vételére, illetve a kívánságok közvetítésére a szolgáltató felé. Az étlapok visszamen leges áttekintése alapján összességében megállapítást nyert, hogy az étrendek összeállításakor a szolgáltatók a változatosságra hangsúlyt helyeznek. Az ellen rzés során viszont nem tér ki a módszertani szakért olyan részletek ellen rzésére, amely azt hívatná kimutatni, hogy milyen módon kerül elfogyasztásra a feltálalt étel. Az-az asztal, amelynél az id s ember elfogyasztja a reggelijét, az ebédjét, a vacsoráját megfelel képpen került-e megterítésre. A rendelkezésre álló ev eszközök, táányrok tükrözik-e az ellátottak egyéni igényeit, mindezek sokkal kisebb mértékben kerülnek az ellen rzés fókuszába, pedig az ellátottak életmin ségét nagyban befolyásolják. A módszertani intézmények részér l fontos lenne felhívni a figyelmet arra a tényre, hogy az étel elfogyasztásának küls körülményei mennyire fontosak az id s ember jobb közérzetének fenntartásához.

Pozitív irányú elmozdulásként értékelhet továbbá, hogy a lakók étkezéssel kapcsolatos elégedettségének kontrollálását több intézmény is fontosnak ítélte meg. Ennek érdekében kérd íves módszert alkalmaztak, amelyek kiértékelését elvégezték. A javító szándékú intézkedések megtétele dokumentált módon visszakövethető, nem egy esetben emiatt szolgáltató váltásra is sor került. Néhány intézmény jelezte, hogy az elégedettség vizsgálata az ellen rzés id pontjában már folyamatban volt.

Az intézmények nagy többsége saját konyhával rendelkezik, vannak intézmények melyek azonban külső konyháról történő étkeztetést vesznek igénybe. Az intézményekben a diétás étkezés biztosított, általában kettő-három típusú közül választhatnak azok az idős emberek, akik orvosi javaslattal rendelkeznek. Az intézményekben igény szerint több fajta diéta biztosítására is van lehetőség. Konyhatechnológiailag tudják biztosítani a folyékony-pépes, illetve folyékony étrendet is szükség esetén. Természetesen ezek háttérében szigorú orvosi vizsgálat és dokumentáció áll.

III.1.6.2. Ruházattal, textíliával, tisztálkodási szerekekkel való ellátás

A vizsgált intézmények a szakmai rendeletben előírt mennyiségű textíliát, ruházatot biztosítják. Valamennyi intézmény fenntartótól függetlenül az alapvető tisztálkodási szereket a szükségletek figyelembe vételével, rendszeres időközönként a lakók rendelkezésére bocsátja.

A megfelelő mennyiség és minőségű saját ruházattal nem rendelkező ellátottak számára a felső ruházatot és alsóneműt, lábbelit szintén biztosítják, amelyről személyi leltárt készítenek.

Az intézményi textília, illetve a lakók saját tulajdonában lévő ruházat tisztítása és a javítása az intézményekben már ködtetett saját mosoda, mosóhelyiség, illetve külső vállalkozóval kötött szerződés alapján valósul meg.

Főleg a viszonylag alacsony férőhelyszámú (30 fő alatti) intézmények esetében tapasztaltuk, hogy a feladat ellátására külön személyzetet nem alkalmaznak. A nővérek feladatát képezi egyebek mellett a mosás, vasalás, ami megítélésünk szerint nem tekinthető szakmai feladatnak. Az ápoló elsődleges feladata az ellátott szükségleteinek kielégítése, mely ezen tevékenységek ellátása miatt lényegesen megrövidül.

III.1.6.3. Mentálhigiénés ellátás, foglalkoztatás

A mentálhigiénés ellátás keretében a szabadidős, kulturális és szórakoztató programok szervezése, hozzátartozókkal, intézményen kívüli szervezetekkel a kapcsolatok erősítése, különféle foglalkozási formákba való bekapcsolódás lehetősége az intézmények többségében jól szervezeten, kompetens szakemberek alkalmazásával valósul meg.

Néhány esetben azonban a mentálhigiénés munkakör betöltéséhez nem minden intézményben alkalmaznak megfelelő végzettségű szakembert, továbbá a részmunkaidős foglalkoztatás nem elegendő a feladat maradéktalan ellátásához.

Elfordul az ellenrzött intézmények esetében, hogy a foglalkoztatás nem tervezett, a lakóknak nincs információjuk a programokról, azok esetlegesek.

A mentálhigiénés munka sem minden esetben előre tervezett, nem megfelelően dokumentált, így az elvégzett tevékenységek nyomon követése nehézkes.

A feladat ellátásához az intézményekben a tárgyi feltételek biztosítottak, különböző foglalkoztatási eszközök állnak a dolgozók és az ellátottak rendelkezésére. A foglalkoztató helyiségek többször több funkciósak, esetenként nagyobb rendezvények megtartására is alkalmasak.

A mentálhigiénés feladatellátás jellemző problémái az intézményekben az ellátottak közötti konfliktuskezelés, melyet a kollégák naponta végeznek. Számos esetben vonnak be a foglalkoztatásba és mentálhigiénés ellátásba külső szakembereket. Az ellenrzött intézményekben megjelent demens ellátottak foglalkoztatás és mentálhigiénés szempontból nagy kihívás elé állítják a szakembereket. Különböző dokumentációkkal segíti a módszertan a demens lakók képességeinek felmérését, és ebből kifolyólag a személyre szabott foglalkoztatását. A mentálhigiénés ellátás célja többek között az egyébként is multimorbid ellátottak még meglévő képességeire építve az önálló képesség szinten tartása, esetleges javítása. A módszertani vizsgálat elemei közé célszerű lenne részletességgel beemlíteni a foglalkoztatásokon való részvétel tapasztalatait. A foglalkoztatási tervben megvalósultakat nem célszerű csak a dokumentációból vizsgálni, mert erre a hitelesség teljes igényével csak a foglalkoztatásokon való részvétel ad lehetőséget. Egy-egy foglalkoztatáson való részvétel során meggyőződhet a szakértő a csoportdinamika valós állapotáról.

Jellemz , hogy az ápoló személyzet és a mentálhigiénés szakemberek külön csoportként működnek, saját dokumentációs nyilvántartásokkal. A vizsgált intézmények felénél a gondozási tervdokumentáció lefélése nem egyben történik, hanem a mentálhigiénés és foglalkoztatás szervező szakemberek csoportja maga kezeli. Ezáltal az egészségügyi és mentálhigiénés személyzet az ellátottal kapcsolatos dokumentációknál a saját területére lát rá jobban. A holisztikus szemlélet a szóbeli megbeszéléseknél, a problémakezelés terén a team munka által érvényesül, valamint az éves tervkészítésnél.

Az adoptált dokumentáció vezetése egységes szerkezetű és könnyen használható. Így mindegyik kolléga a megfelelő helyére, de ugyanabban a dokumentációban rögzítheti a lakóval kapcsolatos történéseket, a terv végrehajtását.

A mentálhigiénés illetve foglalkoztatás szervező kollégák esetében a tervben leírtak ellenőrzése szűrőpróba szerű a foglalkozások megtekintésén történik az ellenőrzés ideje alatt.

Természetesen itt is lehetőség van a lakóval készített interjúra, mely szintén segíti a terv végrehajtásának ellenőrzését.

Az intézmények mindegyike biztosítja a hitélet gyakorlását, a helyi adottságoknak megfelelően.

III.1.7. Higiénés állapotok az intézményekben

III.1.7.1. A külső környezet higiénéje

A szakmai ellenőrzés során tapasztalat volt, hogy a vizsgált intézmények döntő többségének külső környezete rendezett, parkosított. Az intézmények épített környezete egy-két kivétellel megfelelő.

Az új építések otthonok már rendezett kerttel, a céloknak megfelelően épültek, kívül-belül akadálymentesítettek. A lakók életkori sajátosságait figyelembe véve a lakószobák szépen, igényesen berendezettek. Mindenhol van a közösségi együttlétre alkalmas társalgó. A legtöbb bentlakásos intézmény saját főzőkonyhával rendelkezik, amelyek korszerűek, a HACCP előírásoknak megfelelnek.

Azokban az esetekben, amikor régi építésű, (többször kastély) épületről beszélünk, már nem jelenthet ki egyértelműen, hogy minden esetben megfelelnek a jogszabályi feltételeknek.

A régi épületek (jellemzően kúriák, kastélyok) fő emlékező jellegűek, ezért az állag megővése sok szempontból körültekintést igényel, a hozzájuk tartozó parkok zöld területek azonban az intézmény gondozásában állnak. Sok esetben, ezekben az épületekben az akadálymentesítés nem megoldott, melynek megközelítése szintén több szempontot vesz figyelembe. Az ellátottak szempontjából viszont elengedhetetlen, hogy az adott esetben az emeleten lakó az udvarra kijuthasson. Gondot okoz az is, hogy az ilyen épületek relatíve kis létszámú ellátott gondozására alkalmasak, kevés a személyzet, így a park rendezése másodlagos dologgá vált. A külső környezet az épület megjelenése, az első benyomások egyike, amely a szakértőre is hat, amelyből következtethet esetlegesen a lakók életkörülményeire.

III.1.7.2. Belső környezet higiénéje

A lakóterek, közösségi helyiségek higiénéje általában megfelelőnek mondható, ez azért is fontos, mert az idős embereknek az intézmény nyújtja az otthont. Nem utolsósorban több ember együttélése esetén a fertőzés veszélye fokozottabb. Az intézménybe belépő ember számára az érzékszervi érzékelés által keltett első benyomás azonnal rávilágít az intézmény higiénés viszonyaira. Nem elhanyagolható szempont az sem, hogy a lakók vagy ellátottak megjelenése egy adott intézményben szintén az ellátás minőségét tükrözi.

Amennyiben az ellátottak külső megjelenésére az ápoltság és gondozottság jellemző, úgy valószínűsíthető, hogy pozitív életszemlélettel rendelkeznek az ellátottak.

A szakmai etikai normák betartása egyértelműen utal az intézményi ellátás színvonalának minőségére. Az ellenőrzés során igazából nem kérdez rá a szakértő, hogy mikor öltözött tiszta ruhába az ellátott mivel ezt érzékszerveivel, gyakorló szakemberként látja. Nem biztos, hogy az interjúkészítés tipikus formáját kell felhasználni egy-egy információ begyűjtéséhez, sok esetben egy célzott beszélgetés hatékonyabbnak bizonyul, mint a kérdőív kitöltése, ha azt gyakorlott szakember végzi. Az, hogy az idősek emberek, hogy helyezkednek el egy közösségi helyiségben, milyen módon vesznek részt a közösségi életben, mind-mind arról mesél, hogy élnek meg az öregkort az intézmény falai között. Ezekből az ellenőrzést folytató szakember szakmaisága tudatában olyan konklúziót képes alkotni, amely megmutatják az ellenőrzött intézmény szakmai szellemiségét.

III.1.8. Elhunytakkal kapcsolatos teendők szervezése

Összességében megállapítható, hogy ezt a feladatot az intézmények döntő többsége a jogszabályban meghatározott előírások betartásával látja el.

Az elhunytak elkülönítése vagy egy erre a célra kialakított külön helyiségben biztosított, vagy ahol erre az épület adottságai miatt nincs mód, ott mobil paraván használatával megoldott.

Az intézmények döntő többsége a feladat korrekt ellátása érdekében belső protokollt dolgozott ki, ami minden dolgozótól egyformán elvárható követelményrendszert tartalmaz. Egyik fő szempontja, hogy a végtisztességre való felkészítés minden esetben megtörténjen.

Sok esetben valósul meg az intézményekben a hospice szemlélet, és vannak olyan intézmények melyek a hozzátartozók állandó jelenlétét is biztosítani tudják. A hozzátartozókkal előre megbeszélik a halál esetén történő értesítés időpontját illetve módját.

III.1.9. Az intézményi ellátáshoz szükséges feltételek

III.1.9.1. Tárgyi feltételek

A tárgyi feltételek vizsgálatánál megállapítható, hogy számítástechnikai háttér nem áll mindenhol rendelkezésre, nincs internet elérhető. Az épületekben a lakószobák kialakítása és felszereltsége esetenként puritán, egyszerű, de jellemzőbb a korosztály igényeinek megfelelő bútorok megléte. Az egészségi állapotot is figyelembe véve biztosítottak a heves kórházi ágyak, több funkciós éjjeli szekrények, kényelmes székek, fotelek. A kórházi ágyak felszereltsége az ellátás szempontjából és az ellátott kényelmének szempontjából megfelelő. Egyre több otthonban találkozunk elektromos kórházi ágyakkal. A lakószobák otthonosabbá tételéhez sok esetben lehetőséget biztosítanak saját bútorzat, személyes tárgyak behozatalára. Az ellátottak egészségi állapotára való tekintettel az otthonok biztosítják, azokat a gyógyászati segédeszközöket melyek az élet minőségét jobbítják, és az ellátást könnyítik. A folyosókon lépcsők mellett kapaszkodók állnak rendelkezésre a biztonságos közlekedést segítve. Az idősek otthonok többségében figyelembe véve a lakók egészségi állapotát zuhanyzók váltották fel a fürdőkádakat és biztosítottak az akadálymentes fürdés feltételei. Több intézményben a mozgás fogyatékkal élők szükségleteinek megfelelően alakítanak ki vizesblokkokat. Ez nem jellemző azonban régi építésű, esetleg emlékjellegű épületek esetében.

Az új építésű intézményekben már törekednek a kulturált inger gazdag környezet kialakítására, melyben a pasztellszínek megjelenése dominál. Az ellátás szellemiségét és a meleg környezet kialakítását tükrözi a zöld növények megjelenése a lakószobákban és a közös helyiségekben.

Az infrastrukturális feltételek nem mindenhol megfelelőek, kommunikációs eszközök feltételrendszere néhány esetben hiányosak, a módszertanok ezt a részét nem vizsgálják az ellenőrzés során, mint ahogy azt sem hogy a lakószobák rendelkeznek-e televízióval, illetve telefon milyen formában áll a lakók rendelkezésére.

III.1.9.2. Személyi feltételek

A dolgozók szakmai létszáma általában biztosított, amely az 1/2000. (I.17.) SzCsM rendelet 2. számú mellékletében meghatározott, amely a minimum feltételeknek megfelel.

A szakképzettségi arányok a jogszabálynak megfelelnek, az elmúlt évek tendenciája az, hogy az intézmények törekednek a 100% -os képzettségi arány elérésére. A módszertanok nem mindegyike vizsgálódik teljes körűen azon adatok felől, hogy melyek azok a képesítési irányok amelyekkel rendelkeznek a dolgozók.

Ehhez kapcsolódóan a dolgozóknak munkaruhát nem elegendő mennyiségben és kihordási idővel biztosítanak. (2-3 évente kapnak a dolgozók új munkaruhát). A gondozási szükséglet megjelenésével azonban nem szabad elfelejtenünk azt a tényt sem, hogy a bekerülő ellátottak állapota oly mértékben romlott, hogy számos esetben szakápolási feladatok elvégzésére van szükség. A jelenlegi jogszabályi háttér erre azonban nem ad lehetőséget, így alternatív megoldásokban kell gondolkodni abban az esetben, ha a lakó ellátását teljes mértékben és megfelelően kívánjuk megoldani. Az intézmények ellenőrzései alkalmával minden esetben kihangsúlyozzák az ellenőrzött intézmények vezetői, hogy a jogszabályban előírt létszám mellett sem lehet zökken mentesen végrehajtani az ápolási gondozási feladatokat. Mivel az ellátás a holisztikus szemléletet megköveteli ugyanez mondható el a mentálhigiéné és a foglalkoztatás szempontjából is. A szakképzett dolgozók (jogszabályi háttér) nem rendelkeznek olyan képzéssel, amely az idő otthonokban megjelenő mentális hanyatlású ellátottak ápolására irányulna. Itt első sorban az emelkedő tendenciát mutató demens ellátottak a hangsúlyosak. A kis létszámú intézményekben az ápoló-gondozó feladatai kibővülnek adott esetben takarítói feladatokkal is. A szakmai munka presztízse nagy mértékben csökkent az évek folyamán, a feladatok állandó jelleggel bővülnek, lakók, ellátottak egészségi állapota erősen romló tendenciát mutat. A négy órát meghaladó gondozási igényekkel rendelkező ellátottak egy egész más fajta szükséglet kiegészítést igényelnek, mint az egy-két évvel ezelőtt beköltözők. Az igények a feladatok, a szükségletek nincsenek összhangban a dolgozók létszámával, illetve képzettségi kompetenciájával. Az ellenőrzés során ezen kérdések megválaszolását boncolgatja ugyan a módszertan, de nem mindegyik vizsgálja teljes körűen, így teljes mértékű információval a szakma nem rendelkezik. A szakmának érdeke az, hogy a közvetített problémára a megoldási alternatívát a módszertan szakértői felkínálják és továbbítsák a döntéshozók felé.

III.2 A módszertani intézmények tapasztalatai a családsegítés szolgáltatás ellenőrzése vonatkozásában

III.2.1. Hatósági ellenőrzés: A működést engedélyező szervek azon jogosítványainak összessége, amelyek birtokában a jogszabályi előírások alapján meghatározott körben vizsgálja a szociális szolgáltatást nyújtó intézmények működését, a jogszabályban foglalt rendelkezések betartását

III.2.1.1. A hatósági ellenőrzések célja: a jogsértések kiszűrése, a jogkövető magatartás ösztönzése.

III.2.1.2. A hatósági ellenőrzés típusai: helyszíni vizsgálat és/vagy egyéb adatszolgáltatás.

III.2.1.3. A hatósági ellenőrzés módszerei: dokumentum ellenőrzés, dokumentumelemzés, helyszíni meghallgatás, kép- és hangfelvétel készítés, szemle, helyszíni jegyzőkönyv vagy hivatalos feljegyzés.

III.2.1.4. A hatósági ellenőrzés eszközei: adatlapok, kérdőívek, elektronikus információs adatlapok, interjú kérdések.

III.2.1.5. A hatósági ellenrzés módja: adatok bekérése, dokumentumelemzés (elre bekérve, vagy helyszínen), helyszíni ellenrzés (székhelyen, telephelyen és szolgáltatási helyen), utóellenrzés ó a jogsért állapot megszüntetésének vizsgálata.

III.2.1.6. A hatósági ellenrzés tervezése: a m ködést engedélyez szerv éves munkatervében, más hatóság megkeresése alapján, soron kívüli ellenrzés (pl. panasz esetén).

III.2.2. Szakmai ellenrzés: a személyes gondoskodást nyújtó intézmény/szolgáltató szakmai m ködésének, feltételeinek, szakmai programjában leírt feladatok érvényesülésének vizsgálata

III.2.2.1. Szakmai ellenrzés célja: szolgáltatás szakmai és jogszabályi elírásoknak megfelelő biztosítása, a nem megfelelő m ködés (szolgáltatási feltételek) esetén szakmai segítségnyújtás ó tanácsadói szemlélet. A szolgáltatásfejlesztés lehetséges irányvonalainak meghatározása.

III.2.2.2. Szakmai ellenrzés típusai: helyszíni vizsgálat és/vagy egyéb adatszolgáltatás (kiegészítve: konzultáció, tanácsadás).

III.2.2.3. Szakmai ellenrzés eszközei: ellenrzési szempontsor, adatlap.

III.2.2.4. Szakmai ellenrzés módja: adatlap bekérése (nem egységes minden régióban), helyszíni ellenrzés (székhelyen/telephelyen minden régióban, szolgáltatási helyen eltér eljárásrend alapján), dokumentumelemzés, szakmai konzultáció, tanácsadás (helyszíni vizsgálat alkalmával, vagy utólagosan, eltér eljárásmód régióként).

III.2.2.5. Szakmai ellenrzés tervezése: a m ködést engedélyez szerv éves munkatervében foglaltak szerint kirendel végzés alapján, más hatóság megkeresése alapján, bejelentés alapján a hatósággal együttm ködve (pl. panasz esetén).

III.2.3. Hatósági és szakmai ellenrzés egyez ségek/különbségek

III.2.3.1. Jogszabályi háttér:

Szakmai ellenrzés: 321/2009 (XII.29.) Korm. Rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény és a falugondnoki szolgálat m ködésének engedélyezésér l, továbbá a szociális vállalkozás engedélyezésér l és az 1993.évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, valamint az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és m ködésük feltételeir l.

Hatósági ellenrzés: 321/2009 (XII.29.) Korm. Rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény és a falugondnoki szolgálat m ködésének engedélyezésér l, továbbá a szociális vállalkozás engedélyezésér l.

III.2.3.2. Személyi feltételek:

Szakmai ellenrzés: bels , módszertani munkatársak, akik nemcsak ellenrz tevékenységet végeznek ó ez jellemz en 5 régióban. Két régióban megosztva módszertani munkatársak és küls szakért k látják el az ellenrzési feladatokat.

Hatósági ellenrzés: köztisztvisel k.

III.2.3.3. Az ellenrzés tárgya:

Szakmai ellenrzés: a kirendel végzésben foglaltak szerint a vizsgált intézmény szakmai m ködése, feltételek biztosítása, a szakmai program érvényesülése.

Hatósági ellenrzés: a jogszabályoknak való megfelelés.

III.2.3.4. Az ellenzés következménye/eredménye:

Szakmai ellenzés: helyszíni jegyzőkönyv, szakmai (szakértői) szakvélemény, tanácsadás, konzultáció.

Hatósági ellenzés: határozat (munkaközüti engedély), tanúsítvány, ágazati azonosító.

III.2.3.5. Az ellenzést végzők jogai, kötelességei:

Szakmai ellenzés: az ellenzést végző megbízólevéllel rendelkezik (a kirendelés végzésben szerepel(het) a módszertan felkérése, nem feltétlen kell megbízólevél az ellenzés lefolytatásához). Ellenzésről írásban tájékoztatja a szolgáltatót (írásban ó postai vagy elektronikus úton, telefonon). Az ellenzés időtartama min 4. maximum 12 óra, attól függően, hogy a szolgáltató mennyire felkészült, az ellenzés milyen mértékben válik egyrészt szakmai konzultációvá, illetve hogy milyen nagy az intézmény (társulás, ellátott települések). Az ellenzés a szolgáltató rendeltetésszerű tevékenységét nem zavarhatja. Az ellenzést végző az ellenzéshez szükséges helyiségekbe beléphet (tárgyi feltételek biztosítása). Az ellenzést végző tájékoztatást kérhet. Hatósági ellenzés: az ellenzést végző megbízólevéllel rendelkezik. Ellenzéséről írásban tájékoztatja a szolgáltatót (végzésben). Az ellenzést végző az ellenzéshez szükséges helyiségekbe beléphet. Bármely iratot, munkafolyamatot megvizsgálhat. Tájékoztatást kérhet. Hang- és képfelvételt készíthet. Iratokat, tárgyi bizonyítékokat lefoglalhat (végzés alapján). Ellenzéséről jegyzőkönyvet a helyszínen készít. Az ellenzés eredményeként meghozza a szükséges intézkedéseket (végzés, tanúsítvány, munkaközüti engedély kiadás/visszavonás).

III.2.3.6. Az ellenzést végzők felelősség terhe:

Szakmai ellenzés: munkája, megállapításai szakszerűségeért, tárgyilagosságaért, hivatali titok megőrzéséért, a munka maradéktalan elvégzéséért, a személyiségi jogok tiszteletben tartásáért. Hatósági ellenzés: a közigazgatási eljárási szabályok betartásáért, megállapításai szakszerűségeért, tárgyilagosságaért, hivatali titok megőrzéséért, a munka maradéktalan elvégzéséért, a személyiségi jogok tiszteletben tartásáért.

III.2.3.7. A szakmai és hatósági ellenzés elhatárolása: a szakmai és a hatósági ellenzés tevékenység elhatárolásának problematikája a szolgáltató szervezetnél jelentkezik, mivel mindkét ellenzésnek tárgya/alanya a szervezet/szolgáltató és mindkét ellenzés a szervezet/szolgáltató munkaközüti befolyásolását célozza.

III.2.3.7.1. Az elhatárolás alapja lehet:

Szakmai ellenzés: a szervezet munkaközüti meghatározó módon befolyásolhatja, eljárási rendjében való szabályozás nem túlszabályozott, nem korlátozott, sokkal inkább teljes körű, átfogó, felhasználó központú és fejlesztő célzatú.

Hatósági ellenzés: szűkebb körű jogszabályok gyakorlásának lehetőséget jelentheti (pl. engedélyezés, kötelezés), eljárásrendjében túlszabályozott, korlátozott és túlságosan behatárolt (jogszabályi környezet).

III.2.3.8. Közös szakmai és hatósági ellenzés: nem valósult meg közös ellenzés abban az esetben, amikor az ellenzést a hatóság célvizsgálatnak minősítve nem látta indokoltnak a szakértői bevonását. A hatóság nem tartja szükségesnek a szakértői közreműködését, esetleges koordinálási nehézségek miatt az egyidejű ellenzést nem lehet megvalósítani. A kivétel érdeke a szabályt, mivel a régióban az esetek 80%-ban közös időpontban ellenzik a hatóság és a módszertan. Ez esetben a közös ellenzéseket mind a hatóság, mind a módszertan preferálja, mert nincs vita a 22 munkanapos szakvélemény elkészítési határidő kezdetében, egy alkalommal kell szavazni az intézményeket, illetve a hatóság ebben az esetben elvárja az egyeztetést a szakvélemény készítésének vonatkozásában. Egy másik régióban a közös ellenzések célja az ellenzések gördülékenyebbé tétele, a hatósági és szakmai ellenzés összekapcsolása, egymás munkájának a segítése, kiegészítése, valamint a komplexebb ellenzés biztosítása.

III.2.3.9. A szakmai és a hatósági ellenrzés közötti feladatmegosztás gyakorisága:

III.2.3.9.1. Városi jegyz k tekintetében: a módszertani intézmények visszajelzése alapján a városi jegyz k ellenrzési gyakorlata egymástól több ponton is jelent s eltéréseket mutat, s t el fordul az ellenrzés elmulasztása (hiánya). A városi jegyz kkel els sorban szóbeli megállapodása van a módszertani intézményeknek, egy-egy vizsgálathoz kapcsolódó írásos/postai vagy email/ vagy szóbeli egyeztetés folyik a m ködést engedélyez szervvel.

III.2.3.9.2. Az Államigazgatási Hivatal Szociális és Gyámhivatala tekintetében: a szociális és gyámhivatalok ellenrzési módszereiben már több azonosság tapasztalható, de megállapítható, hogy régió belül is eltér az eljárásrend pl. kirendelés módja, a kirendel végzés tartalma, a módszertani intézményhez való viszonyulás, szolgáltatókkal szembeni elvárások, szakvélemény beépítésének mélysége vonatkozásában.

III.2.3.9.3. Ellenrzési szempontok: a fenti anomáliák ellenére többségében elmondható, hogy a hatósági és a szakmai ellenrzések szempontjaiban a m ködést engedélyez szervekkel van megállapodása a módszertani intézményeknek (ezek: írásos megállapodások, szóbeli megállapodások, szóbeli egyeztetések, végzésben foglalt szempontok alapján).

III.2.3.9.4. Szakvélemény: a módszertani intézmények által készített szakvélemény 2 régióban teljes mértékben beépül a m ködést engedélyez szerv által készített feljegyzésbe. A többi régióban részben beépül a hatóság által készített feljegyzésbe, két esetben jelenik meg önállóan a hatósági feljegyzés mellett. 2 régióban az együttm ködések esetlegessége miatt nem rendelkeznek a módszertani intézmények információval arra vonatkozóan, hogy mi történik az általuk megküldött szakvéleményekkel, err l visszajelzést sem kapnak a m ködést engedélyez szervekt l.

III.2.3.9.5. Ellentmondások: a módszertan és a m ködést engedélyez szerv által készített szakvélemény között ellentmondások tapasztalhatóak jogszabály értelmezéséb l adódóan illetve korábban jellemz volt olyan határozatlan idej m ködési engedély kiadása, amelyet nem lett volna szabad kiadni pl.: a m ködést engedélyez szerv nem preferálta, s t šelnéz ő módon nem tárta fel a személyi és tárgyi feltételek hiányosságait.

III.2.3.10. Szakmai segítségnyújtás: mind a 7 régióban biztosított: a dokumentáció minta, szóbeli információnyújtás, intézménylátogatás lehet sége, helyszíni egyéni vagy csoportos konzultáció lehet sége (az ellenrzés helyszíni vizsgálatkor vagy el re egyeztetett id pontban a szolgáltató szervezetnél vagy a módszertani feladatot ellátó intézménynél).

III.2.3.11. Ellenrzés és vagy értékelés:

III.2.3.11.1. Ellenrzés: az intézmény m ködése:

- Szakmai ellenrzés: jogszabályok és szakmai munka vonatkozásában.
- Hatósági ellenrzés: jogszabályok tekintetében.

III.2.3.11.2. Értékelés: az intézmény eredményessége:

- Szakmai értékelés: jogszabályi és szakmai elvárások teljesülése (eredmények, min ség, fejlődés területén).
- Hatósági: jogszabályok betartásának szempontjai alapján (kötelezés, engedélyezés, bírság).

III.2.3.11.3. Alkalmazható módszerek: kérd ívek (adatlapok, egységes szempontrendszer, standard elemek), interjúk (helyszíni vizsgálat, helyi sajátosságok, szubjektív elemek), a feltételek

teljesülésének vizsgálata (jogszabály szakmai szempontú érvényesülése, a szakmai munka minőségének biztosítása).

III.2.4. Az ellenrzés munkaszakaszai a módszertani intézmények gyakorlatában

III.2.4.1. Elkészítés: a m ködést engedélyez szerv munkaterve alapján éves programterv összeállítása (terv tartalmi elemei lehetnek: ellenrzött intézmény, ellenrzött szolgáltatás, ellenrzés tartalma, ellenrzés ideje (időbeli ütemezés)).

III.2.4.1.1. Elvégzendő feladatok: információgyűjtés (pl. a m ködést engedélyez szervek munkatervének bekérése, annak feldolgozása)

III.2.4.2. Felkészítés: a tervben szereplő családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezet tájékoztatása.

III.2.4.2.1. Elvégzendő feladatok: az ellenrzés idejéről, az ellenrzés szempontjairól tájékoztatás.

III.2.4.3. Helyszíni ellenrzés: megbízó levél bemutatása, vizsgálat végrehajtása.

III.2.4.3.1. Elvégzendő feladatok: az adatrögzítés, feljegyzés/adatlap kitöltése, a vizsgálat során tapasztalt észrevételek/megállapítások közlése. Jegyzőkönyv felvétele: jogsértés megállapítása esetén, ha a felelősség megállapítható, a hiányosságok tényszerűen bizonyíthatóak.

III.2.4.3.2. Elvárás: objektivitás, tényszerűség, segítőkészség.

III.2.4.4. Szakvélemény: a helyszíni vizsgálat után a megállapítások írásba (szakvélemény) foglalása.

III.2.4.4.1. Szakvélemény tartalmi elemei: ellenrzéssel kapcsolatos adatok (ellenrzött intézmény és fenntartó adatai, ellenrző személy neve, ellenrzés időpontja, adatszolgáltató neve, elérhetősége), szakmai program érvényesülése, szakmai dokumentáció részletes elemzése, személyi és tárgyi feltételek elemzése, megállapítások (általános értékelés, összegzés, javaslatok), dátum, aláírás, záradék (megismerési záradék ó pl. Dél-dunántúli régióban).

III.2.4.4.2. Szakvélemény készítésével kapcsolatos elvárások: objektív, érthető, szakosított, a jogszabályokkal összhangban, a hiányosságok feltárása mellett azok javításának lehetséges megoldási módjait is tartalmazza.

IV. A rendszerben feszülő problémák, ellenmondások feltérképezése, bemutatása

IV.1. A rendszerben feszülő problémák, ellenmondások feltérképezése, bemutatása (ide soroljuk)

A következő kérdésekre fókuszáltunk:

Az ellenrzésre fordítható időintervallum (Ket. előírásai szerinti eljárás határidő) megfelelő-e? A feltett kérdésre a választ adó módszertanok többsége egyöntetűen azt fogalmazta meg, hogy elegendő idő áll rendelkezésükre a felkéréstől a szakvélemény elküldéséig a felkérő hatóság felé. A megfelelő m ködéshez ki kellett alakítani egy rugalmasan működő szakértői csapatot.

Vannak-e ellentmondások a Módszertan és a felkér /ellen rzést folytató hatóság szakért i véleménye között?

A kérdésre kapott válaszok alapján nem jellemz ként fogalmazták meg a módszertanok a véleménykülönbségeket. Ebb l következik tehát, hogy az ellen rz hatóságok és a módszertani szakért k között egyetértés van adott intézmény ellen rzése kapcsán.

A vizsgálatok során találkozott-e a Módszertan munkatársa túlkapásokkal?

A válaszadók a m ködést engedélyez szervek esetében nem tapasztaltak túlkapásokat, ellenben MÁK ellen rzések során igen.

Itt a nem megfelelő en értelmezett jogszabályok és a túlzott dokumentáció kérése egyöntet en el fordul. Jellemz a túlzott mérték adatkérés.

Az intézményi ellen rzések során az intézmények vezet i elmondják, hogy az ellen rz hatóság, az ÁNTSZ és a módszertanok ellen rzési területeiben sok az átfedés.

Ez leginkább akkor jelent problémát, amikor az ellen rzés a hatósággal egy id ben történik. Fokozza a problémát, hogy kis létszámú intézmények esetén a vezet egyszerre kell, hogy válaszoljon a feltett kérdésekre.

Kérd ívünkben lehet séget kínáltunk fel az ellen rzésekkel kapcsolatos problémák kifejtésére is.

A választ adó módszertanok problémái területi felosztásban jelentenek gondot. Az államigazgatási hivatal eljárásrendje szinte régióként eltér ., ezért szükséges néhány régióban a folyamatos egyeztetés az ellen rzések alkalmával. Egy módszertan adminisztrációs hiányosságokat jelöl meg problémaként, mely az ügyintézés szempontjából plusz munkát jelent.

Három módszertan esetében nem kaptunk probléma felvetést, ezért arra a következtetésre jutottunk, hogy nincs probléma.

Egy módszertan több problémára is rávilágított. Van olyan régió, ahol az ellen rzések gyakoriságát a Gyámhivatalok határozzák meg. Az ellen rzések számát esetenként évi gyakorisággal írják ki, még jól m köd intézmények esetén is. El fordult ennél s r bb ellen rzés is. A kapcsolatfelvételkor jelzett probléma esetén a jogszabályra hivatkozik a felkér hatóság.

A választ adó módszertani kolléga felvetette, hogy ha az ellen rz hatóságok között az FSZH is képviselteti magát, akkor a részletes módszertani ellen rzést l tekintsenek el, a szakmai tanácsadásra fókuszáljon inkább a szakért , de legyen információ a vizsgálat eredményér l.

A szakmaiságot a módszertanok képviselik, az intézmények ellen rzésében gyakorló szakemberek vesznek részt, (intézményvezet k stb.) akik mélyreható ismeretekkel rendelkeznek az intézmények m ködéssel kapcsolatos problémákról, azok megoldási lehet ségeir l.

A szakért k részér l egy válaszadó a helytelen ellen rzési ütemezést jelölte meg.

Csúszások esetén néhány felkér hatóság nem veszi figyelembe a módszertan által tervezett ütemezést, emiatt év végén megfeszített munkát várnak el.

Egy módszertan pozitívumként értékelte az egységes eljárásrendet, valamint a folyamatos egyeztetést az ellen rz hatóságokkal. Eredményként értékelhet , hogy számos esetben a szakért kt l kértek véleménynyilvánítást illetve segítséget adott esetben.

Az intézmények többsége azonnali intézkedéseket foganatosított a hiányosságok megszüntetésére, már az ellen rzés alkalmával megkezdtek a hiányosságok pótlását.

A szakmai munka segítése érdekében folyamatosan rendelkezésre bocsájtottunk különböző segédleteket. Szakmai segítséget nyújtottunk a gondozási és ápolási tervminták beszerzésével, illetve egyéb el írásokkal kapcsolatosan. (pl. továbbképzések nyilvántartása, gyógyszernyilvántartás, meghatalmazások) A szükséges információkat és a dokumentációt túlnyomórészt a helyszínen ellen rzéskor vagy azt követ en adtuk át az intézménynek.

IV.1.1. Az ellen rzések pozitív tapasztalatai

El relépés mutatkozik az ellátással kapcsolatos tájékoztatásban (az igénybevétel lehet ségeir l, módjáról, kik, hogyan, mikor vehetik igénybe az adott szolgáltatást), kimutatható, hogy az ellátottak megfelel tájékoztatásban részesülnek a vezetend dokumentációkról, azok tartalmáról.

Az ellátotti dokumentáció naprakész, pontos, vezetésében a jogszabály által el írt formanyomtatványok használata történik, több helyen, számítógépen is vezetik a nyilvántartásokat.

Az ellen rzések alkalmat adtak egy-egy intézmény jól bevált gyakorlatának továbbadására, ötletek átadására. Ez utóbbi különösen a foglalkoztatás szervezés terén hatékony.

Tapasztalataink alapján elmondható, hogy a lakók szívesen veszik az interjúkészítését, és a beszélgetések során hiteles információkra tehet szert a szakért .

Régiós szinten több intézménnyel ismerkedhet meg a módszertani szakért , ezáltal a módszertanok hiteles információhoz juthatnak a régió belüli szakmai munkát illet en.

Az ellátórendszerben feszül problémák közvetítésére, illet leg ezek megoldására hatékony eszköztár kidolgozására nyílik lehet sége, amelyet adott esetben tud képviselni a döntéshozók irányában is.

IV.1.2. Összehasonlítás, a korábbi és jelenlegi módszertani struktúra elemei

IV.1.2.1. Finanszírozás.

A megyei módszertani intézményi struktúrában a finanszírozást a megyei önkormányzatok kapták, akik ezt a normatívát továbbították a módszertani intézményeknek. 2008 nyarától a gesztor szervezetnek közvetlen, elkülönített finanszírozása van, mely a konzorciumi partnerek között feladatvállalás és a felvállalt szolgáltatás területi nagyságától függ. Szerz dés van a felek között.

IV.1.2.2. Területi hatály

A megyei módszertani tevékenység jól behatárolt, kevesebb a szolgáltató kissé homogénebb a terület. A regionális módszertanok 3 megyére kiterjed en, szolgáltatás típusokra lebontottan m ködnek. Más a feladatellátás és a feladatszervezés. Megosztottak a feladatok a konzorciumi partnerek és a gesztor szervezet között.

IV.1.2.3. Személyi és tárgyi feltételek

Jogszabályban meghatározott volt a személyi feltétel a megye módszertanok vonatkozásában.

Egy ideig külön alapellátási szakreferensi feladatkör került meghatározásra. A megyei módszertani terület 3 ó 4 munkatárssal, plusz az osztályvezet vel ellátható volt.

Kevesebb volt a szolgáltató, akkor kezdtek az új szolgáltatási formák (speciális alapellátás, lakóotthonok) kiépülni. A feladatok szervezése szakterületekre történ specializálódás alapján történt: alapszolgáltatások, id sek bentlakásos intézményei, fogyatékos személyeknek és pszichiátriai betegeknek szolgáltatást nyújtó intézmények. A dolgozóknak helyettesíteni kellett egymást, de minden szakterülettel kapcsolatos dolgot elvégeztek, legyen az szakmai segítségnyújtás, adatgy jtés, jogszabályi véleményezés, ellen rzés, szakmai program véleményezése, képzések szervezése. Mivel a módszertani munkatárs az egyes tevékenységeket, felkérések beérkezését l az ügy lezárásáig maga végezte, ezáltal birtokában volt a gyakorlati m ködésre vonatkozó aktuális információknak. Jelenleg a módszertani munkatárs a feladatok javarészt adminisztratív részét viszi: felkérések beérkeztetése, koordinátor szakért konzultációja alapján leegyeztetése, szakvélemények begy jtése, továbbítása. A nagy földrajzi kiterjedés miatt nem is lehetne egy személyben ellátni az ellen rzéssel kapcsolatos feladatokat. Viszont így közvetlenül nem a módszertani munkatárs kapja az információkat, amelyek a gyakorlatra vonatkoznak, hanem a szakért k, illetve a koordinátor szakért k, akik nagy szaktudású gyakorló

szakemberek. Mindkét módszertani formában elvárás volt, hogy a módszertani munkatárs az adott szociális szolgáltatás/intézmény szakmai működésével részletesen tisztában legyen, ugyanígy a jogszabályi előírásokkal. A módszertani segítségnyújtás terén elnyert jelent, hogy egy adott területen több éves szakmai gyakorlattal rendelkező, az adott szakmában elismert szakember végezze a feladatot.

IV.1.2.4. Előnyök

A regionális módszertanok esetében az ellátási igények sokszínűsége illetve alternatív megoldási módok felkínálása, a területi különbségek és a nagyságuk miatt újabb és újabb lehetőségeket, egyben kihívásokat jelentenek a gyakorló szakemberek számára. Lehetőség válik a szakemberek többfajta találkozás színterének létrehozása (pl. fenntartói munkacsoport) melyen a szakma képviselői együtt dolgoznak a felvetett problémák megoldásán. Ezáltal az igényekre reagálva ugyan, de egységes szemlélet szociális munka biztosítható. A gyakorlattal rendelkező nagyobb intézmények vezetők a módszertani munkatársakkal karöltve, hatékonyabban tudják segíteni a kisebb intézmények problémás helyzeteinek megoldását. Előnyként említhető még a több megyére kiterjedő egységes szemlélet, egységes dokumentáció és nagyobb kapcsolati rendszer kialakítása, amely hatékonyabb szakmaiságot eredményez.

IV.1.2.5. Hátrány

A távolságok miatt a személyes találkozók megszervezése fokozottabb körütekintést igényel.

IV.1.3. A Módszertani Intézmények által használt adatlapok összehasonlító elemzése.

A módszertani intézmények ellenőrzéssel kapcsolatos feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 6. kötetű engedélyezési eljárásra és ellenőrzésre vonatkozó végrehajtási rendelete szabályozza.

2009. december 31-ig a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény és a falugondnoki szolgálat működésének engedélyezéséről, továbbá a szociális vállalkozás engedélyezéséről szóló 188/1999. (XII. 16.) Korm. rendelet (továbbiakban: régi Szmr.), 2010. január 1-jétől a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló 321/2009. (XII.29.) Korm.rendelet (továbbiakban: Szmr.) rendelkezései az irányadók.

A működést engedélyező szervek által végzett felügyeleti ellenőrzéseket a nem állami, az egyházi és az állami fenntartású szolgáltatások esetében 2009. január 1-jétől egyaránt kétfévente kell lefolytatni.

A működést engedélyező szerv kétfévenként esedékes, jogszabályban és a működési engedélyben foglaltak vizsgálatára irányuló ellenőrzése és szükség esetén más ellenőrzés során a szakmai programban foglaltak megvalósulása és a szociális szolgáltatások szakmai megfelelésége kérdésében a módszertani intézményt szakértőnek kell kirendelni. A módszertani intézmény helyszíni ellenőrzést végez, amelyet lehet legkorábban a működést engedélyező szerv helyszíni ellenőrzésével azonos vagy egymáshoz közeli időpontban kell lefolytatni.

Az ellenőrzések során a szakértő egy adatlapon rögzíti az adott intézményben tapasztaltakat, aminek segítségével készítik elő a szakvéleményüket.

A módszertani intézmények által használt adatlapok külső leg és terjedelemben is eltérnek egymástól, viszont tartalmának főbb szempontsorai megegyeznek. Ezen szempontsorok alapján részletesen összehasonlítottuk az adatlapokat, hogy miben különböznek, illetve miben egyeznek meg egymással.

Az adatlapok elemzését 21 szempontsor összehasonlításával végeztük el. Mivel a tíz módszertani intézmény közül 3 megegyezően ezen szempontsorok alapján végzik el az ellenőrzéseket, - és ezen szempontsorok tartalmazzák minden lehetséges vizsgálati elemet - így ezen szempontsorok alapján vesszük végig az adatlapok összehasonlítását is.

Azt vizsgáltuk, hogy az adatlapok milyen részletességgel térnek ki az egyes szempontsorhoz tartozó kérdésekre, illetve, hogy van-e olyan kérdés, amit nem mindegyik adatlap tartalmaz, vagy ugyan tartalmazza az adott témát, de nem olyan részletességgel vizsgálja, mint a másik.

Ezen vizsgálati szempontok alapján nézzük meg a 21 szempontsor összehasonlításából levont következtetéseket.

IV.1.3.1. Az ellenőrzött intézmény adatai

Az ellenőrzött intézményről az adatlapok kérdései részben megegyeznek egymással. Rögzítésre kerül az ellenőrzés dátuma, a vizsgált intézményazonosító adatai, a fenntartó neve és címe, valamint az ellenőrzésben közreműködő adatszolgáltató személyek adatai. Több adatlap ezen szempontsorok között kitér az ellátási szerződés meglétére, illetve az ezzel kapcsolatos kérdésekre az 1993.évi III. tv. 120-121.§ alapján.

A munkaközi engedélyt kiállító hatóság adatait 6 módszertan nem kérdezi az adatlapon. Az adott intézmény ellátási területére vonatkozó információt 7 módszertan adatlapja nem kérdezi. Ennek feltételezhetően az az oka, hogy az intézményi dokumentációk - amit átnézésre megkapnak a szakértők - tartalmazzák.

IV.1.3.2. Tárgyi feltételek

A tárgyi feltételek kérdéskörét a módszertanok eltérő részletességgel vizsgálják az ellenőrzés során. Arra a kérdésre, hogy mennyire felel meg az épület kialakítása, elrendezése, bútorzata, felszereltsége az ellátottak igényeinek, egészségi állapotának 4 módszertan nem kérdez rá, ellenben 6 módszertan részletesen vizsgálja. A megközelíthetőség az intézmény kérdését 4 módszertan nem vizsgálja, 6 módszertan részletesen vizsgálja. A külső és belső környezet kulturáltságát, korszerűségét 2 módszertan nem vizsgálja, 2 módszertan vizsgálja, 6 részletesen vizsgálja.

Az ellátást végzők számára rendelkezésre álló tárgyi eszközök meglétét 2 módszertan nem vizsgálja, 2 vizsgálja, 6 részletesen vizsgálja.

A gépjárművek, közlekedési módok lehetőségeit 6 módszertan nem, 4 módszertan részletesen vizsgálja.

A tárgyi feltételek vizsgálatánál azok a módszertanok, akik nem vizsgálták az előzőekben felsorolt szempontokat részletesen, többségében csak arra kérdeznak rá, hogy biztosítottak-e az intézményben a tárgyi feltételek. A válaszadási lehetőségeknél az igen/nem alternatívát adták meg, így az adatlapokból nem derül ki, hogy a fenti szempontokat részletesen vizsgálják-e.

IV.1.3.3. Személyi feltételek

A személyi feltételek szempontsorai az adatlapokon változó részletességgel kerülnek megjelenítésre.

Az ellenőrzött intézményeknél a személyi feltételek meglétének vizsgálata - a létszám és szakképesítésre vonatkozóan - változó összefüggésben jelenik meg az adatlapokon. 3 adatlap teljes részletességgel, táblázatos formában az 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 2, 3-as melléklete szerint vizsgálja a személyi feltételeket. Egyes adatlapokon ezek az információk a *dolgozók továbbképzésével* kapcsolatos kérdéskörben kerülnek vizsgálatra, szintén változó részletességgel.

A szolgáltatást végzők jogainak biztosítására 7, a juttatásokra 6, a továbbképzési programok és ezzel kapcsolatos igényekre 5 adatlap egyáltalán nem kérdez rá. A munkaköri leírások vizsgálatát 6

módszertan nem kérdezi. Az adott intézményben a munkaszervezéssel kapcsolatos problémákat, illetve megoldásokat a távollétek esetén 5 módszertan nem vizsgálja.

IV.1.3.4. Intézményi dokumentáció

Az Intézményi dokumentáció minden adatlapon megjelenik. 5 adatlap részletesen rákérdez a szabályzatok meglétére (Házirend, Szakmai program, Alapító okirat, Tanúsítvány, SZMSZ, egyéb szabályzatok). Az intézményi dokumentációk jogi háttérét 3, alkalmazhatóságát, célszerűségét, egyediségét 4 módszertan ebben a formában nem kérdezi az adatlapon, de feltételezzük, hogy a szakmai ellenőrzést végző szakértő ezen szempontok alapján vizsgálja az intézményi dokumentációt. Az iratkezelési szabályzatok összevetését a gyakorlattal 3 módszertan részletesen, 7 módszertan nem vizsgálja. Az ideiglenes, vagy határozott működési engedély okára 6 módszertan kérdez rá.

IV.1.3.5. Ellátotti dokumentáció

Az ellátotti dokumentáció kérdésköre az adatlapok többségében nem külön kérdéskörként jelenik meg, hanem beépülve a fizikai, egészségügyi, mentálhigiénés ellátás, ellátógondozás, stb. vizsgálatába. Ezek részletessége is változóan jelenik meg az adatlapokon. 3 módszertan részletesen, 7 módszertan változó részletességgel vizsgálja a táblázatban felsorolt szempontokat.

IV.1.3.6. Szolgáltatást nyújtó tevékenységét igazoló (finanszírozás elszámolását képező) tevékenység adminisztráció

A témakörön belül a jogszabályi előírásoknak való megfelelést, a jogszabályi előírtakon túli dokumentációra, az ellátottakra fordított időre és a munkaidő összevetésére, valamint a munkaszervezés hatékonyságára 3 módszertan kérdez rá. 7 módszertan nem tesz fel kérdéseket az ellenőrzési adatlapján a fenti szempontokra vonatkozóan.

IV.1.3.7. Mentálhigiénés ellátás

A *mentálhigiénés ellátás* témakörben valamennyi adatlapon külön részletezik a mentálhigiénés ellátással kapcsolatos kérdéseket és külön jelenik meg a *foglalkoztatással* kapcsolatos információk. Ennél a témakörnél megfigyelhetjük, hogy az adatlapokon több a kifejtett szövegrész, amin felsorolhatóak az aktivitást segítő fizikai, szellemi és szórakoztató, valamint a kulturális tevékenységek, foglalkoztatások lehetőségei. Külön kérdésként vizsgálják az egyes speciális igényű ellátotti csoportok foglalkoztatási lehetőségeit. Az ellátás dokumentációjára vonatkozó kérdések megjelennek az adatlapokon.

Az adatlapok többségében a fenti témakörön belül kerül vizsgálatra még a *hitélet gyakorlásának* lehetősége és módja. A mentálhigiénés ellátás témaköre az összes adatlapon majdnem teljesen megegyező terjedelemben és részletességgel jelenik meg. Kiemelendő, hogy 1 módszertan viszont egy külön (7 oldalas) adatlapon nagyon részletesen kitér a hitélet gyakorlásának módjára, mind az ellátottak, mind pedig a dolgozók részéről.

IV.1.3.8. Aktivitást megvalósító foglalkozások

Az aktivitást megvalósító foglalkozások témakörében a módszertani intézmények egyöntetűen, részletesen vizsgálják a munkavégzés célú foglalkoztatás formáit, dokumentációját, terápiás célú, képességmegvalósító és fejlesztő foglalkozásokat, valamint a kulturális, szellemi és szórakoztató foglalkozások formáit.

IV.1.3.9. Tanácsadások, csoportmunka, saját és vásárolt szolgáltatások

A tanácsadások, csoportmunka, saját és vásárolt szolgáltatások témakör kérdéseit 3 módszertan részletesen vizsgálja, a többi módszertan nem, vagy csak érint legesen kérdez rá a témára.

IV.1.3.10. Fizikai ellátás:

A fizikai ellátás kérdésköréhez két f tartalmi elem tartozik az étkeztetés és a ruházat- és textília ellátás biztosítása. Az adatlapok mindegyike vizsgálja a két ellátás biztosításának a meglétét, legfontosabb elemeit.

1. *Étkeztetés*nél a f bb - jogszabályban el írt - szempontokon kívül vizsgálják például, hogy ki és milyen módon találja az ételt, az ellátottak elégedettségét, étlap változatosságát (egy havi téli és egy havi nyári étrend szerint), használnak-e számítógépes élelmészeti programot és végeznek-e vele kalóriaszámítást.
2. *Ruházat és textília* biztosításánál minden adatlap vizsgálja, hogy az adott intézmény mit biztosít az ellátottaknak amennyiben arra szüksége van. Kérdésként jelenik meg a ruházat tisztításának lehet sége és módja is.

Azt az összefüggést, hogy a fizikai ellátás mennyire felel meg az ellátottak fizikai és mentális állapotának, jövedelmi helyzetének 6 módszertan egyáltalán nem vizsgálja.

IV.1.3.11. Egészségügyi ellátás

Az egészségügyi ellátás témakörének vizsgálatát egy adatlap kivételével az összes többi részletesen elemzi. Az ezzel kapcsolatos dokumentációk vezetésére és a tárgyi feltételek meglétére ismételtelen megjelen kérdéssekkel találkozunk. Ezek részletessége attól függ, hogy korábbi témacsoporton belül milyen részletességgel volt már vizsgálva.

A vizsgált szempontokban megjelennek az orvosi, szakorvosi, kórházi ellátás biztosításának lehet ségei és módjai, valamint a sz r vizsgálatokkal kapcsolatos kérdések. Több adatlap ennél a témakörnél vizsgálja a lakók ápolási-gondozási besorolását. Egyéb szempontok keretében több adatlapon is kérdésként jelennek meg az ápolási feladatok elvégzésével kapcsolatos információk. Például: van-e minden m szakban szakképzett ápoló, illetve ki végzi az adott szakápolási feladatokat?

A gyógyszer és gyógyászati segédeszköz biztosításának lehet sége és módja is ezen témakörön belül kerül vizsgálatra. Külön kérdésként jelenik meg az intézmény által biztosított alapgyógyszer-lista, és az egyéni gyógyszer-szükséglettel kapcsolatos információk.

IV.1.3.12. Foglalkoztatás

A foglalkoztatás témakörében a szociális foglalkoztatásra vonatkozó szempontokat 4 módszertan részletesen vizsgálja, 5 módszertan nem vizsgálja, 1 módszertan pedig rákérdez magára a foglalkoztatás tényére. A kulturált szabadid eltöltésével kapcsolatos foglalkozásokat minden módszertan vizsgálja, 8 adatlap teljes részletességgel.

IV.1.3.13. Elhunytakkal kapcsolatos teend k

Az elhunytakkal kapcsolatos témakört változó részletességgel vizsgálják az adatlapok szerint. Több adatlapon nem jelenik meg kérdésként a halálozás beállta utáni közvetlen teend k mikéntje, az elkülönítés lehet sége, módja, valamint hozzátartozók értesítésének gyakorlata. Az adatlapok egy részén csak az ingóságokról készült leltár elkészítésér l és temetés intézésér l tesznek fel kérdést, 1 adatlap a témakört egyáltalán nem vizsgálja.

A többi adatlapon részletesen megjelennek vizsgálati elemként az 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 62.§ el írásai.

IV.1.3.14. Ellátottak jogainak érvényesülése

Az ellátotti jogokkal kapcsolatban szintén elmondható, hogy az adatlapok nem egységesen vizsgálják az adott kérdéskört, mert sem formailag, sem tartalmilag nem egységesek. Teljesen változó részletességgel vizsgálják a *tájékoztatási kötelezettség*, illetve az érdek-képviselési fórum működésének körülményeit. A 3 részletes adatlapon jogszabályi-háttér hivatkozással vizsgálják az érdek-képviselési fórum működését, az ehhez kapcsolódó lakógyűlések rendszerességét, illetve az ezekhez kapcsolódó szabályzatok, dokumentációk meglétét, a panaszgyakorlás lehetőségeit és módját is, valamint ezzel kapcsolatos konkrét esetekre is rákérdez. 2 adatlap egyáltalán nem kérdez rá a témakörre, és 5 adatlap pedig csak egy-egy kérdést tesz fel a kérdések közül.

IV.1.3.15. Ellátást végzők jogainak érvényesülése

Az ellátást végzők jogainak érvényesülése keretében a szociális munka etikai kódexére, a dolgozókkal való bánásmódra, valamint a munkakörülményekre 3 adatlap kérdez rá, a többi adatlap a témakört nem vizsgálja.

IV.1.3.16. Térítési díj, egyszeri hozzájárulás

Ezen témakörhöz tartozik az intézményi és a személyi térítési díjak, illetve az egyszeri hozzájárulás ki- és befizetésének jogszabályi megfelelőisége, amelyet 3 adatlap vizsgál teljes részletességgel. 4 módszertan egyáltalán nem vizsgálja, 3 módszertan pedig csak a térítési díj mértékére kérdez rá. A térítési díjból származó bevételek arányát, volumenét szintén csak 3 módszertan adatlapja vizsgálja.

IV.1.3.17. Ellátotti pénzkezelés

Az ellátottak részére a költségek pénz biztosítására 2 módszertan rákérdez, 5 módszertan nem kérdez rá, 3 módszertan pedig részletesen vizsgálja.

Az egyéb szolgáltatás keretében történő vásárlás gyakorlatára 6 módszertan nem kérdez rá, 1 módszertan rákérdez, 3 pedig részletesen vizsgálja.

Az érték és vagyonmegőrzés szabályait 2 módszertan nem vizsgálja, 4 részben, 4 teljes részletességgel vizsgálja. Annak az összefüggésért, hogy az ellátotti pénzkezelés gyakorlata mennyire van összhangban a szabályzatban leírtakkal csak 3 módszertan veti össze részletesen.

Az eltakarékosági rendszer kérdését szintén csak 3 módszertan vizsgálja.

IV.1.3.18. Ellátotti statisztikák

Az ellátotti statisztika vonatkozásában a férőhelyek, illetve a demens ellátottak számára 1, a várakozók számára 2 módszertan nem kérdez rá. Az ellátást igénybe vevők demográfiai jellemzőit 1 módszertan kivételével mindenki vizsgálja, az ellátottak jövedelmi helyzetére 6 módszertan nem kérdez rá. A lakók egészségi és fizikai állapotára vonatkozó statisztikai adatokat 2 módszertan nem, 4 módszertan igen, 4 pedig részletesen vizsgálja.

IV.1.3.19. Szolgáltató környezete

Az intézmény kapcsolati hálóját, a versenytársakat, valamint az ellátásra pozitívan és negatívan ható környezeti tényezőket 3 adatlap vizsgálja. Az ellátási területen jelentkező igényekre 2 módszertan rákérdez, 5 módszertan nem kérdez rá, 3 részletesen vizsgálja.

IV.1.3.20. Forrásteremtés

A forrásteremtési technikákat (szponzorok, pályázati tevékenység, adomány, stb.), a forrásteremtés volumenét, a fejlesztések fenntarthatóságát, a források igényekhez való illeszkedésére vonatkozó szempontokat 3 módszertan vizsgálja.

IV.1.3.21. Önértékelés

A szolgáltató által jelzett problémákra, a szolgáltató által elismert eredményekre, a módszertani intézménnyel szemben támasztott követelményekre, elvárásokra, a szolgáltató javaslataira 1 módszertan részben, 3 módszertan pedig részletesen kérdez rá, 6 módszertan egyáltalán nem vizsgálja a kérdéskört.

(A 21 szempontsor alapján készített táblázat és a táblázathoz tartozó diagramok a mellékletben találhatók.)

Összegzés:

Az idők otthonainak ellenrőzése során a módszertani intézmények által használt adatlapok összehasonlítása alapján az alábbi eredmény született:

Az adatlapként használt nyomtatványok formailag, tartalmilag és terjedelemben többségében eltérnek egymástól. A tíz módszertan közül csak hárman használnak megegyező adatlapot.

A legfőbb különbség az adatlapok terjedelme, illetve tartalmának részletességében mutatkozik meg. Terjedelmét tekintve találkozunk tíz, illetve harminc oldalas adatlappal is. Fontos kiemelni, hogy minden adatlap tartalmazza a vonatkozó jogszabályok értelmében szükséges vizsgálati szempontokat, azonban részleteiben/részletességében lényeges különbséget tapasztalhatóak. A hatékony és színvonalas ellenrőzéshez viszont elengedhetetlen az intézmény teljes, és részletes megismerése. Minden adatlap tartalmazza továbbá az adott terület jogszabályi háttérét, ami szintén eltérő részletességgel jelenik meg. Az adatlapok többsége az ellenrőzés során kerül kitöltésre a szakértő által, néhány esetben az adatlapot előre kiküldték és a vizsgálat időpontjára kitöltötte az adott intézmény vezetője. A módszertanok egy része zárt, másik része inkább nyitott kérdésekből állította össze az ellenrőzési szempontsorát, ami nagymértékben megnehezítette az adatlapok összehasonlító elemzését. A zárt kérdések használatánál egyértelmű, hogy mire kérdez rá az ellenrőzés során a szakértő, a nyitott kérdések azonban lehetőséget biztosíthatnak a kérdéskör szélesebb és a tágabb vizsgálatára egyaránt.

A módszertanokhoz eljuttattunk egy rövid kérdéssort, amely az idők bentlakásos ellátására vonatkozó kérdésekből állt. Kérdeztük a szakmai ellenrőzések számát a működési engedélyek száma, valamint az ellenrőzött szolgáltatások darabszáma szerint, a szakmai ellenrőzést végző szakértők számát, valamint a szakértők által végzett tevékenységet óraszámra megadva.

A beérkezett adatlapok feldolgozását követően az eredmények az alábbiakban foglalhatóak össze: Az ellenrőzések száma a VIII. számú módszertan esetében volt a legkevesebb a szolgáltatások száma (18 db), illetve a működési engedélyek száma (16 db) vonatkozásában is. A legtöbb ellenrőzést a működési engedély szám szerint a IV. módszertan (67 db), a szolgáltatások darabszáma szerint a IX. módszertan (91 db) végezte. A legnagyobb különbség a szolgáltatások darabszáma, illetve a működési engedélyek száma között ugyancsak a IX. módszertan esetében volt ahol 53 működési engedélyhez kötötte 91 db szolgáltatást ellenőriztek.

A szakértők számára, illetve a munkájára vonatkozó kérdésekre nem minden esetben kaptunk teljesen egyértelmű, számszerű adatokat, így ezek összehasonlító elemzését nem tudtuk teljes részletességgel elvégezni. Az I. számú módszertan esetében a 36 működési engedélyhez tartozó 41 db ellenrőzést 1 fő, a IV. számú módszertan esetében a 67 db működési engedélyhez tartozó 67 db ellenrőzést 1 fő állású szakértő, valamint 1 fő megbízási szerződéses szakértő, a VI. számú módszertannál a 34 db szolgáltató szakmai ellenrőzését 3 fő, a VII. számú módszertan esetében a 48 db szolgáltatás ellenrőzését 8 fő, a VIII. módszertannál a 18 db szolgáltató ellenrőzését 1 fő, a IX. módszertannál a 91 db szolgáltatás ellenrőzését 3 fő végezte el.

IV.2. A módszertani intézmények által készített szakvélemények tartalmi/formai egyez ségei/különbségei (családsegít szolgálatok):

IV.2.1. A vizsgálat alapja

A közép-dunántúli, dél-dunántúli, nyugat-dunántúli, dél-alföldi, észak-alföldi, észak-magyarországi és a közép-magyarországi régiók (7 régió ó 7 módszertani intézmény) módszertani feladatokat ellátó családsegít szolgálatai által készített szakért i vélemények.

IV.2.1.1. Ellen rzéssel kapcsolatos adatok: Minden dokumentumban megtalálható az intézmény elnevezése, címe, a vezet neve, esetlegesen integrált intézménynél a családsegít szolgáltatást biztosító csoport vezet je. A szolgáltatásra vonatkozó m kódési engedély száma (egy kivételével), az ellátandó települések felsorolása és a lakosságszám szintén rögzítésre kerül. Az intézmény még pontosabb adatait pl: telefonszám, fax, email, a szakvélemények 50%-a rögzíti. Ugyanez tapasztalható a fenntartóra vonatkozó adatok tekintetében.

IV.2.2. Szakmai program érvényesülése

IV.2.2.1. Intézményi adatszolgáltatás: a vizsgált intézmény szolgáltatásáról készült (KSH adatszolgáltatáshoz igazított) statisztikai kérdéseket tesznek fel az ellen rök. Minimálisan 2 esetben az éves forgalmat és az esetszámot kérdezik, míg másik két esetben részletesen kérdeznak az igénybevev k jellemz ire, a hozott probléma típusára. 1 esetben a KSH két (forgalomról, és az esetszámról) táblázatát kéri a vizsgálatnál. Külön kitérnek az RSZS, RÁT és az adósságkezelési szolgáltatásban részesültek számáról.

IV.2.2.2. Szükségletek észlelése: 3 esetben külön kérdésként szerepel az ellátott településen leggyakrabban el forduló problémák felsorolása.

IV.2.2.3. Észlel -jelz rendszer m ködtetése: minden esetben megkérdezik, a konkrét kérdések a következ szempontokra irányulnak: a családsegít szolgálat eleget tesz-e a kötelezettségének, felhívja a jelzésre köteles szervezetek figyelmét a tájékoztatásra, tájékoztatja a szervezeteket és konzultál a jelzés lehet ségér l, fogadja a beérkezett jelzéseket és felkeresi a személyeket, figyelemmel kíséri az érintett személyeket, családokat, írásos megállapodással is rendelkeznek, a jelzés dokumentálása és a visszajelzés folyamata.

IV.2.2.4. Szolgáltatások biztosítása: a szakért i vélemények a következ szolgáltatások biztosítására tettek megállapítást, vagy sorolták fel a szolgáltatás biztosításának formáit: szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, családgondozás, pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése, közvetítés, családon belüli kapcsolater sítést szolgáló programok, szolgáltatások, pszichológiai és jogi tanácsadás, közösségfejleszt programok. A közösségfejleszt , csoport és klubfoglalkozásokat felsorolják, valamint kitérnek az egyéb speciális feladatok ellátására (aktív korú nem foglalkoztatott személyek beilleszkedési programja, adósságkezelési szolgáltatás biztosítása).

IV.2.2.5. Szakmai munka támogatása: a szakmai munka támogatásának három fontos elemére minden szakért rákérdez. Ez a team munka, az esetmegbeszélés és a szupervízió. Rövid szöveges válaszok a szakvéleményben: a megszervezés módjára, a hozzáférés lehet ségére. További támogató lehet ségek közül a továbbképzésre öt esetben, a konferenciára négy esetben, további egy-két esetben a szakmai m helyekre, tanulmányutakra is rákérdeznek.

IV.2.2.6. Munkaszervezés: a szolgáltatás munkaszervezésére minden esetben rákérdeznek, de a szakmai tartalom nagyon különböz . A kliensek el tt nyitva álló helyiségek ügyfélfogadási idejére,

az ügyelet ellátására csak négy esetben van konkrét utalás. A helyettesítés illetve a szakszer helyettesítés rendjére öt esetben kérdeznek rá. A feladatok és az esetek elosztásának rendjére a szakért i vélemények 50%-ában van utalás. A leterheltségre vonatkozó (esetszám/családgondozó) adatok három esetben szerepelnek külön a szakért i véleményben.

IV.2.3. Dokumentáció elemzése

IV.2.3.1. Intézményi dokumentáció: 6 szakért i véleményben kérdeznek rá a m kódési engedély meglétére, számára, viszont csak egy vizsgálta a kiadott engedély, kötelez tartalmi elemeit (amely nem a szakmai ellen rzés hatásköre). Tanúsítvány kifüggesztésére, meglétére irányuló kérdés és megállapítás két szakért i véleményben megtalálható. A szakmai program és a Szervezeti és M kódési Szabályzat vizsgálata minden ellen rzési szakvéleményben szerepel. A kötelez és egyéb szabályzatok meglétének vizsgálatára vonatkozó utalás három szakvéleményben szerepel. 1 szakmai vélemény felsorolja a szabályzatokat, egy másikban táblázatos formátumban jelenik meg.

IV.2.3.2. Szakmai munka dokumentálása: az Szt. 20§-a alapján vezetend nyilvántartásra vonatkozó kérdés 4 szakért i véleményben szerepel. 2 esetben konstatálta az ellen r, hogy van vagy nincs, majd az összegz részben kiemelte a kés bbi tennivalókat, javításokat. 1 esetben írásbeli megállapítás történt, majd kiemelte mely adattartalma hiányoznak a meglév nyilvántartásból, míg egy másik esetben táblázatos formába szedve a kötelez tartalmi elemeket, jelölve annak meglétét és a végén rövid írásos összegzést készített. A forgalmi napló vezetésére és az esetenapló vezetésére minden szakért vélemény megállapítja annak vezetését (tényét), és minden véleményben vizsgálja a forgalmi napló fejlécében megnevezett adattartalmakat, egy kivételével ó táblázatos forma ó szöveges értékelés alapján. A forgalmi napló tartalmi elemeit a táblázat után szövegesen is értékeli. Hasonló mondható el az esetenapló vezetésér l. Minden szakért i vélemény vizsgálja és hangsúlyozottan kiemeli a jogszabály szerinti fed lap és a bels rész tartalmát. Az intézményvezet vagy szakmai vezet negyedéves ellen rzésének megtörténtét minden szakvélemény vizsgálja, és két esetben hosszabban leírja a vezet i ellen rzés folyamatát. Minden esetben rákérdeznek a kötelez együttm kódésben részt vev ügyfelekkel végzett dokumentációra, de csak 3 szakvélemény vizsgálja azok tartalmát és a háromból kett részletesen végigvezeti a kliens útját a szolgáltatásban, és a szakmai munkát kísér dokumentumokat (nyilvántartás, havi jelentés, tájékoztatás, megállapodás, beilleszkedést segít program, éves értékelés, jelzés, ha együttm kódési kötelezettségének nem tesz eleget).

IV.2.4. Személyi és tárgyi feltételek elemzése

IV.2.4.1. Személyi feltételek: a vizsgált intézményekben dolgozó személyekr l minden esetben készül egy összefoglaló megállapítás, amely alapja a jogszabályi el írásokban rögzített létszám. A szakvélemények minden esetben tartalmazzák a lakosságszám alapján számítandó minimumfeltételeket (pl. családgondozó, szociális segít /tanácsadó). A foglalkoztatott személyekre vonatkozó részletesebb felsorolással 5 szakvélemény foglalkozik, szövegesen felsorolva a személyeket, beosztásokat, végzettségeket, foglalkoztatásuk id tartamát. 1 esetben a fent felsoroltakon túl a szakvélemény tartalmazza még a munkavállaló nevét, a munkába állás id pontját, a m kódési nyilvántartási számát. A foglalkoztatott személyeknél minden esetben vizsgálják a munkaköri leírás meglétét, de csak egy szakvélemény tartalmazza a munkaköri leírás tartalmi elemeinek meglétét. A szakvélemények 50%-ban térne ki a munkáltató igazolvány meglétére, valamint a továbbképzési terv elkészítésére vonatkozó információkra. 2 szakvélemény vizsgálja a továbbképzési terv, kötelez tartalmi elemeit, és szintén 2 szakvélemény vizsgálja a nyilvántartási kötelezettség teljesítését. Minden szakvélemény megállapítást tartalmaz a személyi feltételek (létszám, szakképesítés) minimális teljesülésére, vagy annak pótlására.

III.2.5.5.2. Tárgyi feltételek: a szakvélemények teljes kör en tartalmazzák a nyitva álló helyiségek felsorolását, és kitérnek a megközelíthet ségre, elhelyezkedésre, esetlegesen a parkolási

lehet ségekre, valamint a bejárat mellett kihelyezett információs táblára (elérhet ség, nyitva tartás, ügyfélfogadás). A szakvélemények minden esetben tartalmazzák továbbá az ügyfelek várakozó helyiségére, a közösségi és/vagy csoport munkára alkalmas térre, az interjúszobára, az elkülönített irodára, a mellékhelyiség meglétére vonatkozó információkat. A szakért i vélemények kitérnek a szükséges tárgyi eszközök meglétére (számítógép, nyomtató, internet, íróasztal, zárható iratszekrény, szolgálati jármű). 1 szakvélemény nem tért ki (egy másik csak utal) az akadálymentesítés meglétére, vagy a hiányosságokra.

IV.2.5. Egyéb rendelkezések

IV.2.5.1. Ellátotti jogok biztosítása: 3 ellen rzési szakvélemény tartalmaz információkat az ellátottjogi képvisel nevének és elérhet ségének a kifüggesztésére.

IV.2.5.2. Panaszkezelés: 1 szakvélemény tartalmaz információkat arra vonatkozóan, hogy érkezett-e panasz az intézmény m ködéssel kapcsolatosan.

IV.2.5.3. Tájékoztatás: 2 szakvélemény tartalmaz információt arra vonatkozóan, hogy az intézmény miként tájékoztatja a lakosságot a szolgáltatásairól, programjáról, a szolgáltatásokhoz való hozzájutás feltételeir l.

IV.2.5.4. Összegzés, értékelés: minden szakért i vélemény tartalmaz végs összegz értékelést, amely többségében kiemeli a hiányosságokat, feladatokat esetleg támogató célzattal kiemel valamely jó szolgáltatást.

IV.2.5.5. Szakvélemény terjedelme: a szakvélemények terjedelme min.4 oldal max.22 oldal.

IV.2.6. A jövő útjai

- ✓ Átlátható, min ségértékelési rendszerek támogatása, illetve létrehozása.
- ✓ Küls /bels és szakmai/hatósági ellen rzés és értékelés összehangolása, az önértékelés technikáinak kialakításához segítségnyújtás.
- ✓ Érdekeltek bekapcsolása az ellen rzési folyamatba.
- ✓ A szolgáltatók együttm ködése ó egymástól tanulás lehet ségeinek kihasználása.

Összegzés:

- ✓ A családsegítés szolgáltatást nyújtó intézmények/szolgáltatók m ködések min ségét a rendszeres mérés-értékelés és nem utolsó sorban az ellen rzés biztosíthatja.
- ✓ Szükséges a hatósági és a szakmai kontroll jelenléte a rendszerben, de nem párhuzamosan, hanem sokkal inkább egymást kiegészítve.
- ✓ A hatósági és a szakmai ellen rzéseknek komoly preventív hatása kell, hogy legyen.
- ✓ Szükséges a rendszeres szakmai és törvényességi felügyelet, de konzultatív, támogató jelleggel.
- ✓ Szükséges tisztázni a szolgáltatókkal szembeni elvárásokat, egységes követelményeket támasztva az intézmények felé.
- ✓ Ellen rzések összehangolása indokolt, az ellen rz hatóságok közötti kommunikáció kiemelked ó egymás tájékoztatása nélkülözhetetlen az ellen rzési folyamatban.
- ✓ A hatósági és a szakért i (módszertani) ellen rzés határterületeinek és feladatmegosztásának kidolgozása, egységesítése igen jelent s a munka hatékonysága érdekében.
- ✓ Szükséges az ellen rzési szempontsorok egységesítése, mind a hatóság mind a módszertan részér l, mely segítheti az egyértelmű feladatmegosztást (párhuzamok kiküszöbölése), az együttm ködést és a fogalmi (pl. szakvélemény, feljegyzés, jegyz könyv, adatlap, kérd ív), jogszabályi értelmezésekb l adódó problémák tisztázását.

Tanulmány készítői

Id sek otthonai:

1. **Forindáné Móró Ildikó**, Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Gy r (Nyugat-Dunántúli Régió) (III.1. és IV.1. fejezetek)
2. **Horváth-Fekete Viktória**, Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Gy r (Nyugat-Dunántúli Régió) (III.1. és IV.1. fejezetek)
3. **Simon Róbertné**, Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Gy r (Nyugat-Dunántúli Régió) (III.1. és IV.1. fejezetek)
4. **Vas Imréné**, Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Gy r (Nyugat-Dunántúli Régió) (III.1. és IV.1. fejezetek)
5. **Erd s Zsuzsanna**, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ (I. és II. fejezet)

Tanulmány elkészítésében közrem ködött: SZMI Id sellátási Munkacsoport

Tanulmány alapjai:

1. Regionális módszertani központok ellen rzési tapasztalatai ó régióként.
2. Regionális módszertani központok ellen rzési szempontsora.

Családsegít szolgálatok:

1. **Madár Csaba**, Budavári Szociális és Gyermejjóléti Szolgáltató Központ (közép-magyarországi régió) (III.2. és IV.2. fejezetek)
2. **Mártháné Megyesi Mária**, SZKTT HSZK Tabán Családsegít Községi Ház és Dél-alföldi Regionális Módszertani Családsegít Szolgálat (Szeged) (dél-alföldi régió) (III.2. és IV.2. fejezetek)
3. **Zomboriné Botás Mária**, SZKTT HSZK Tabán Családsegít Községi Ház és Dél-alföldi Regionális Módszertani Családsegít Szolgálat (Szeged) (Módszertani Családsegít Szolgálatok Országos Munkacsoportjának vezet je) (III.2. és IV.2. fejezetek)

Tanulmány elkészítésében közrem köd k:

Módszertani Családsegít Szolgálatok Országos Munkacsoportja

1. Térségi Családsegít és Gondozási Központ (Ajka) (közép-dunántúli régió)
2. Miskolci Családsegít Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermejjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ (Miskolc) (észak-magyarországi régió)
3. Pálos Károly Családsegít és Gyermejjóléti Szolgálat (Szombathely) (nyugat-dunántúli régió)
4. SzocioNet Dél-dunátúli Regionális Módszertani és Humán Szolgáltató Központ (Kaposvár) (dél-dunántúli régió)
5. Debrecen Megyei Jogú Város Családsegít és Gyermejjóléti Központja (Debrecen) (észak-alföldi régió)

Tanulmány alapjai:

1. Módszertani Családsegít Szolgálatok ellen rzési tapasztalatai ó régióként.
2. Módszertani Családsegít Szolgálatok ellen rzési szempontsora.
3. Módszertani Családsegít Szolgálatok által készített szakvélemény minta.
4. Módszertani Családsegít Szolgálatok által kitöltött kérd ív (lásd mellékletben).