

## **A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások standardizációja**

### **A kezdetek**

A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások megsokszorozódása és sokszínűsége következményeként számos kezdeményezés látott napvilágot a szolgáltatások tartalmának definiálása, az ugyanazon elnevezéssel illetett, de különböző módokon nyújtott szolgáltatások közös vonásainak azonosítása, és ezzel együtt a szolgáltatások minőségi követelményeinek meghatározása céljából. Emellett egyre erősödő szakmai igény jelentkezett, hogy a szolgáltatók a felhasználók érdekeit, igényeit, szükségleteit középpontba helyezve egységes keretfeltételek, szakmai szabályozók, minimumok összhangjában nyújtsanak minőségi szolgáltatást.

A Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet 2005 decemberében összehívta a Szociális és Minőségügyi Műhelyt azzal a céllal, hogy terepet biztosítson az e témában összegyűlt korábbi tapasztalatok átadására, valamint a jövőbeni minőségügyi fejlesztések irányának szakma által történő meghatározására.

A műhely résztvevői egyetértettek abban, hogy a minőségügyi ismeretek, tapasztalatok bemutatásán, átadásán túl szükséges a szakmai standardok és protokollok kidolgozása.

A műhelyt követően Gyuris Tamás és dr. Dávidné Hidvégi Julianna vezetésével útjára indult a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások standardizációja projekt, melyet az Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium támogatott, s 2006 márciusában megbízta az NCSzI-t a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások standardjait kidolgozó projekt koordinálásával.

A projekt indulása után a legfontosabb feladat a kidolgozandó standardok, protokollok körének meghatározása volt. Az NCSzI elkészítette a 38 szabályozót tartalmazó lista tervezetét, amelyet többszöri egyeztetés után 2006. március 20-án a Szociális és Gyermekvédelmi Minőségügyi Műhely tagjai véleményeztek, majd elfogadtak.

Ezt követően a szakminisztérium és az NCsSzi pályázati felhívást tett közzé a szabályozó anyagok kidolgozásához szükséges szakemberek bevonására. Pályázat és felkérés útján összesen 154 főt bíztak meg a standardok, protokollok, irányelvek kimunkálásával. A szabályozó anyagok kidolgozására 4 fős munkacsoportok alakultak. A munkacsoportok összeállítását követően 2006. június 20-án megtartottuk a projekt nyitórendezvényét, 136 szakember részvételével. A rendezvényen a munkacsoportok tagjai, az ágazati minisztérium képviselői, valamint az NCsSzi e projektben közreműködő munkatársai vettek részt.

### **A kitűzött célok**

A projekt céljait a Szociális és Gyermekvédelmi Minőségügyi Műhely által megfogalmazott igények alkotják. Általános célként jelenik meg az intra- és interszektorális kapcsolatok bővítése-erősítése, valamint az ellátórendszer komplex, előremutató reformja, szolgáltatás- és minőségfejlesztés.

A projekt elsődleges céljának a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások tartalmát és megvalósulásának módját szabályozó, szakmai konszenzuson alapuló dokumentumok kidolgozása tekinthető. Célunk, hogy -- a standardok és protokollok felállítása révén -- a jogi és szakmai szabályozás szétválasztása megtörténjen. A projekt további közvetlen célja a szakmafejlesztés, ezen belül a piaci igényekhez illeszkedő minőségi szolgáltatások megerősítése, a feladatellátás színvonalának, eredményének mérése, a szolgáltatások minősége mérhetőségének és összehasonlíthatóságának megoldása és ezen keresztül a kiegyenlített szolgáltatásszervezés biztosításának elősegítése.

### **A megvalósítás**

A munkacsoportok három ütemben kezdték meg munkájukat. Az első ütemben indult munkacsoportok 2006 november végére készítették el anyagaikat. A második ütemben indult csoportok 2006 december közepén, a harmadik fázisban indulók pedig 2007 februárjában fejezik be a standardok, protokollok első verzióját.

Az elkészült szabályozókat a munkacsoportok közötti véleményezést követően hozzuk nyilvánosságra széles körű, szakmai véleményezés céljából. A módosítási javaslatok megtételére két ütemben lesz lehetőség: először 2007 januárjában, másodszor pedig 2007 márciusában. A véleményeztetés lebonyolításába bevonjuk a szakmai ernyő-, illetve érdekvédelmi szervezeteket, egyesületeket.

Az országos szintre kiterjesztett véleményezést követően a módosítási javaslatok elfogadásáról, illetve elvetéséről a nyitott fórumként működő Szociális és Gyermekvédelmi Minőségügyi Műhely dönt.

A standardokat, protokollokat 2007 tavaszán a Szociális és Munkaügyi Minisztérium elé terjesztjük. A minisztérium a szabályozó anyagok elfogadása után a Szociális Közlönyben teszi közzé azokat.

A kidolgozandó szabályozó anyagok 4 csoportra oszthatók:

- 1. Strukturális standardok:** olyan kérdésköröket tartalmaznak (pl. vezetés, igazgatás, felvétel-elbocsátás), amelyekre bármely intézménytípus esetében egyformán figyelemmel kell lenni.
- 2. A szolgáltatás típusa szerinti standardok/irányelvek:** az egyes szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásokra vonatkozó követelményeket tartalmazzák.
- 3. Az igénybevevő szerinti protokoll/irányelv-csoportok:** az egyes igénybevevői csoportok sajátos szükségletei alapján történik a különböző tevékenységek szabályainak meghatározása.
- 4. Eredménystandardok:** a szolgáltatások eredményeinek mérését meghatározó kritériumok.

## **Társadalmasítás**

A projekt teljes időszaka alatt fontosnak tartjuk a szakmai közélet és a döntéshozók tájékoztatását. Ennek érdekében folyamatosan részt veszünk helyileg megszervezett műhelyeken, találkozókön, országos konferenciákon, valamint a Regionális Forrásközpontok segítségével hét régióban szervezünk Regionális Szociális és Gyermekvédelmi Minőségügyi Műhelyt.

A vélemények kifejtésére, javaslatok tételére elektronikus formában is lehetőséget biztosítunk: egyrészt az egyes standardok, protokollok köré szerveződő munkacsoportok külön e-mail címmel rendelkeznek, másrészt ez év decemberétől internetes fórumot is működtetünk az NCSzI honlapján.

Az elkészülő standardokat, protokollokat az arra vállalkozó intézmények, szervezetek részvételével modellezzük, és kisfilmeken rögzítjük. Ezeket az e célból szerveződő jövő évi konferenciák alkalmával bemutatjuk, valamint az elkészült szabályozók elektronikus és nyomdai kiadása, megjelentetése is terveink között szerepel.

### **A szabályozók felülvizsgálata**

Fontos megjegyezni, hogy a most elkészülő standardok, protokollok köre nem teljes és nem végleges. Szükség van a bővítésükre, további standardokat, protokollokat kell kidolgozni, valamint a meglévő szabályozó anyagokat is időről időre felül kell vizsgálni és a napi gyakorlathoz, igényekhez kell alakítani.

Ennek érdekében fontos a „felügyeleti rendszer” kidolgozása, mert a szabályozók bevezetésén túl biztosítani kell azok megfelelő működtetését is. Ezt a folyamatot segíti és készíti elő az ágazati minisztérium által létrehozott és működtetett „Fokozott Ellenőrzési Program”. Ennek a kategóriájában új, ún. pilóta-programnak a célja, hogy olyan ellenőrzési rendszert alakítson

ki, amely a szociális szolgáltatók összehangolt, egységes szemléletű tevékenységének, a szolgáltatások hatékonyságának és minőségi színvonalának javítását célozza.

### **A projekt várható eredményei**

Az egységes szakmai szabályozók bevezetése csökkenti a szolgáltatások tartalmában, minőségében, hozzáférhetőségében mutatkozó jelentős különbségeket, valamint lehetőséget teremt a feladatellátás színvonalának, eredményének mérésére. Ezáltal a szolgáltatások kiegyenlítettebbé és összehasonlíthatóvá válnak.

A szakmai standardok, protokollok, irányelvek száma és tartalmi elemei folyamatosan bővülnek és tökéletesednek, új szabályozási igényeket, szakmafejlesztési feladatokat generálhatnak.

A projekttel kapcsolatos információk megtalálhatók az NCsSzI honlapján ([www.ncsszi.hu](http://www.ncsszi.hu)), „Szociális és Gyermekvédelmi Minőségügyi Műhely” alcímnél.