



Szociális Szolgáltatások  
Ellenőrzésfejlesztési Programja

Egységes Szakértői Ellenőrzés

## **A MINŐSÉGFEJLESZTÉS ESZKÖZE: AZ ELLENŐRZÉS**

*Korózs Lajos*

*Szociális és Munkaügyi Minisztérium  
államtitkár*

*2008. december 4.*

## Előzmények


- A szociális szolgáltatások rendszerszerű fejlesztése 2006 tavaszán indult el, dr. Göncz Kinga miniszter asszony irányításával.
- Az akkor elindult fejlesztés területei:
  - Szociális és Gyermekvédelmi Szolgáltatások Standardizációs Programja;
  - ***Fokozott Ellenőrzési Program /Szociális Szolgáltatások Ellenőrzésfejlesztési Programja;***
  - Szükséglet-felmérési rendszer és eszköztár kialakítása;
  - Központi adatbázis, jelentés és férőhelyfigyelő rendszer kialakítása.
- ***A mai nappal lezárult a Szociális Szolgáltatások Ellenőrzési Programja, eredményeit holnaptól országsszerte lehet használni és alkalmazni.***



## A program célja

- Az ellenőrzés a fejlesztő munka eredményeként váljon a szociális szolgáltatások minőségfejlesztésének fontos eszközévé;
- Járuljon hozzá a felhasználók elégedettségének fokozásához;
- Az egyenlő bánásmód, az átláthatóság és elszámolhatóság Európai Unió alapelveinek hatékonyabb érvényesítéséhez.

## A program szükségessége

- Mennyiségi és minőségi mutatók hiánya (alapszolgáltatásokon és szakosított ellátásoknál egyaránt);
- A hatósági ellenőrzésekkor a szolgáltatási standardok hiányában nehezen volt ellenőrizhető a szolgáltatások mennyisége és minősége;
- A Regionális Szociális és Gyámhivatalok ellenőrzéseihez kapcsolódó szakértői vizsgálatok nem rendelkeznek egységes eljárásrenddel és módszertannal  minőségi elvárások rendszere és szakmai tartalma sem egységes;
- A szociális szolgáltatások hatósági ellenőrzésében kompetens hatóságok és intézmények, ellenőrző tevékenységüket különböző időpontban végzik;
- Az egyenlő bánásmód, az átláthatóság és az elszámoltathatóság Európai Unió alapelvei nem érvényesíthetőek megfelelő módon és mértékben az egységes ellenőrzési rendszer hiánya miatt.



## A program szereplői

Az SZMM által biztosított programmenedzsment és a Progress Consult kft. szakértői támogatása mellett, a következő szervezetek együttműködésével valósult meg a program:

- Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium;
- Magyar Államkincstár;
- Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat;
- Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet;
- Foglalkoztatási és Szociális Hivatal;
- Regionális Közigazgatási Hivatalok;
- Regionális Közigazgatási Hivatalok Szociális és Gyámhivatalai;
- Megyei módszertani feladatokkal megbízott intézmények.

A program keretében összesen 38 fő ellenőrzési szakértő és további 58 fő szakember dolgozott együtt.



## Az ellenőrzési rendszer továbbfejlesztése

- A Fokozott Ellenőrzési Program tapasztalataira építve 2007-ben a Szociális Szolgáltatások Ellenőrzésfejlesztési Programja keretében folytatódott tovább, melynek eredményeként elkészültek:
  - a szolgáltatástípusonkénti egységes ellenőrzési standardok,
  - eljárásrendek és
  - eszköztárak.
- A két ellenőrzési program keretében
  - 326 emelt szintű idősek tartós bentlakásos szociális intézménye,
  - 100 speciális ellátotti csoportot ellátó szakosított szociális intézmény ellenőrzésére került sor a kidolgozott új eszközök igénybevételével
  - A közös ellenőrzési munkacsoport keretében 6 intézménynél került sor arra az ellenőrzésre, amelyen valamennyi hatóság szakembere egy időben vett részt.
- Az ellenőrzések alkalmával nyert tapasztalatok alapján kerültek az eszközök továbbfejlesztésre és véglegesítésre.



## A standardizálás előnyei

- A program eredményeinek bevezetését követően az ellenőrzések tapasztalatai, megállapításai
  - szolgáltatásonként;
  - földrajzi területenként;
  - a fenntartói kör szerintösszevethetőek lesznek, és felhasználhatóak a tervezésnél, illetve hozzájárulnak a
  - szükséges intézkedések gyors megtételéhez;
  - a szolgáltatások minőségének javításához;
  - általuk a felhasználók elégedettségének fokozásához;
  - a közpénzek hatékonyabb és hatásosabb felhasználásához.

## Az ellenőrzési rendszer eredménye

- Pontos helyzetkép a szociális szolgáltatások rendszeréről;
- Az adott évi helyzetképet reálisan tükröző értékeléshez vezet, amely segítséget tud nyújtani
  - az éves forrásallokáció prioritásait, illetve
  - a fejlesztési kezdeményezéseket meghatározó politikai és közigazgatási folyamatban.
- A jelentés címzettje az illetékes parlamenti bizottság, azaz az Ifjúsági, Szociális és Családügyi Bizottság



## **Az eredményes működtetés indikátorai**

Az ellenőrzési rendszer eredményes működtetése hosszú távon elsősorban abban lesz mérhető, hogy az ellenőrzések eredményei, az ezekről készült jelentések tartalma mennyiben válik elérhetővé és felhasználhatóvá a rendszer valamennyi szintjén: a szolgáltatások igénybevevői, a szolgáltatásokat nyújtók és a döntéshozók számára.



## A fejlesztés elveiről

A bevezetést követően is szükség van a továbbfejlesztésére:

*Nincs végleges standard és végleges ellenőrzési rendszer, hiszen a ma meglévőket folyamatosan fejleszteni kell, ezért fontos, hogy ne várjunk tovább a bevezetésükkel, el kell kezdeni valahol, hogy működjön és utána fejlődhessen és fejleszthessen.*



## Hosszú távú várt eredmények

- **Politikai szint:** a miniszter és a Parlament illetékes bizottságai számára naprakész információkat tud nyújtani a szociális szolgáltatások tényleges helyzetéről.

**Kimenet** – éves helyzetjelentés a szociális szolgáltatások biztosításáról

- **Felhasználói szint:** a szolgáltatást igénybevevő felhasználók és hozzátartozók számára jelent megbízható információforrást az egyes szolgáltatók által biztosított szolgáltatások minőségi szintjéről.

**Kimenet** – a szociális szolgáltatást nyújtó intézmények teljesítményalapú osztályozása és minőségi besorolása

- **Intézményi/szolgáltatói szint:** a szolgáltató visszajelzést kap a szükséges fejlesztésekről és azok irányairól a munkája során alkalmazott jó gyakorlatokról és a teljesítmény gyengébb pontjairól.

**Kimenet**- jelentés minden egyes vizsgált szolgáltató intézmény ellenőrzéséről



## További teendők

- Az SZMM az illetékes minisztériumokat, hatóságokat és háttérintézményeit, tájékoztatja a program eredményeiről;
- A Kézikönyv és a Konferencia előadásanyagai megjelennek a minisztérium honlapján;
- A Kapocs Füzetek és a Szociális Menedzser folyóiratok különszámban számolnak be a program által elért eredményekről;
- A regionális módszertani intézmények szervezésében megyénként tájékoztató rendezvények kerülnek megszervezésre 2009. január-április között;
- A módszertani intézmények ellenőrzési szakértőinek felkészítésére 2009. január-március között sor kerül;
- 2009. áprilisától az országban egységesen bevezetésre kerülnek az új típusú ellenőrzési rendszer elemei;
- Kidolgozásra kerül az intézmények és szolgáltatók képzése az új ellenőrzésről
- Kidolgozásra kerül az ellenőrzés koordinációjának rendszere;
- A TAMOP kiemelt programja keretében az ellenőrzés fejlesztéséhez szükséges források biztosításra kerülnek.



## Köszönetnyilvánítás

### **Köszönjük:**

- A standardizációs programban részt vevő 154,
- Az ellenőrzési programban részt vevő 96 szakembernek.
- A Progress Consult kft. tanácsadóinak, Lars Alroe Olesennek, és Várkonyi Zoltánnak, valamint
- Cserbán Józsefné programvezetőnek.

**Köszönjék meg Önök is azzal, hogy már 2009. január 1-től használják a program eredményeit!**



Szociális Szolgáltatások  
Ellenőrzésfejlesztési Programja

Egységes Szakértői Ellenőrzés

**Köszönöm megtisztelő figyelmüket!**