

# Szolgáltatásminőség-mérés és -értékelés bevezetése egy gyermekvédelmi intézményben a nevelőszülői képzések fejlesztésének céljával

Tóth Zsuzsanna Eszter - Emődi Máté

Eötvös Loránd Tudományegyetem

---

## A TANULMÁNY CÉLJA

Az ügyfelek elégedettségmérési és -értékelési eredményei a szolgáltatásminőség javításának, fejlesztésének meghatározó inputjai. A gyermekvédelmi ellátási rendszerben a nevelőszülők kulcsfontosságú belső vevői szerepkörben jelennek meg: szolgáltatást vesznek igénybe és maguk is szolgáltatást nyújtanak, ezért e sajátos szerepük alapján vizsgáltuk az általuk igénybe vett nevelőszülői szolgáltatások minőségét és a képzésükhöz kapcsolódó fejlesztés lehetőségeit.

---

## ALKALMAZOTT MÓDSZERTAN

A diszkonfirmációs paradigmán alapuló szolgáltatásminőség-mérési és -értékelési eljárás testre szabásával kívántuk azonosítani és igazolni a nevelőszülőknek nyújtott szolgáltatások minőségdimenzióit. A vizsgált gyermekvédelmi intézmény öt megyét érintő nevelőszülői hálózatában 100 nevelőszülő bevonásával végeztük el pilot jelleggel az empirikus eredmények összegyűjtését és elemzését.

---

## LEGFONTOSABB EREDMÉNYEK

Az elemzés eredményei alapján a következő dimenziókat azonosítottuk: érzelmi támogatás, szakmai segítségnyújtás, képzések fontossága, képzések testreszabhatósága, tanácsadói környezet, ill. várakozási idő és felkészültség. Tudomásunk szerint ez az első átfogó szolgáltatásminőség-mérési és -értékelési kezdeményezés a hazai gyermekvédelemben a nevelőszülői elvárásokat és észleléseket vizsgálva.

---

## GYAKORLATI JAVASLATOK

Az elemzés eredményei alapján a nevelőszülőknek nyújtott képzések szervezésével kapcsolatos konkrét minőségfejlesztési javaslatok megfogalmazására került sor a PDCA logikának megfelelően, továbbá javaslatot tettünk az alkalmazott módszertan továbbfejlesztésére.

*Kulcsszavak:* gyermekvédelem, nevelőszülők, szolgáltatásminőség, diszkonfirmációs paradigma, ügyfél-elégedettség

DOI: 10.15170/MM.2021.55.03.03

## BEVEZETÉS INTRODUCTION

A fejlett országok többségében jelentős változáson ment keresztül nemcsak a szociális munka finanszírozása, hanem a szociális szolgáltatási folyamatok menedzselése is, párhuzamosan az egészségügyben tapasztalható trendekkel, tendenciákkal (Hajnal 2008, Kincsesné Vajda 2014, Juhász *et al.* 2019). Ennek eredményeként fókuszba került a minőségfejlesztés (Hajnal 2008, Varga 2008) és kihívásként jelentkezett a kapcsolódó indikátorrendszer kidolgozása is (Rubeus Egyesület 2017). Fokozódott az igény az elszámoltathatóság és a transzparens működés, valamint az üzleti világban eredményesen alkalmazott menedzsment technikák alkalmazása iránt is (Harris & McDonald 2000), amelyek a szociális szolgáltatási folyamatok minőségére és hatékonyságára vonatkozó mérési és értékelési kihívásokat tűztek napirendre (Carter *et al.* 1992). Emellett a szociális intézmények működésével szemben támasztott szabályozási elvárások is egyre inkább megkövetelik a kliensek elégedettségének formális és informális értékelését, és ezek hasznosítását a nyújtott szolgáltatások fejlesztése érdekében (Harris *et al.* 2000). Így az ügyfélnézőpontot hangsúlyozó „mozgalom” az elmúlt évtizedekben egyre nagyobb hangsúlyt kap, a szolgáltatásnyújtás ügyféltapasztalatainak értékelési megoldásai jól láthatóan egy evolúciós folyamaton mennek keresztül. Ez a folyamat tehát elkezdődött, viszont nagyon lassú, többnyire alulról jövő kezdeményezésekről van szó, és olyan rendszerszintű megoldásokról, ahol törvényi szabályozás írta elő a minőségirányítási rendszer működtetését (pl. 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyben), továbbra sem beszélhetünk.

A szociális ellátási szolgáltatások fejlesztését is - számos nonprofit szervezet tevékenységében azonosítható módon - alapvetően behatárolja a szigorú elszámolási kötelezettség, a bonyolult kapcsolatrendszer az érdekelt felek között, a verseny hiánya, a szolgáltatási teljesítmény növelése és a bevétel alakulása közötti erősen áttételes kapcsolat, a szolgáltatások teste szabhatatlansága, a szakemberek professzionalizmusa és a túlbürokratizált szabályozás közötti ellentmondás, ill. a jogszabályi környezet részletes előíró szabályozása (Dinya 1999).

Mіндеzen kihívások ellenére, ill. a társadalmi és demográfiai változások következtében a gyermekvédelmi szolgáltatások iránt is növekszik az igény - minőségi értelemben is (Hajnal 2008). A szolgáltatásminőség fejlesztése azonban számos kihívást tartogat. Először is, a minőség nehezen

definiálható, ami annak a következménye, hogy sokszereplős a szolgáltatási szituáció, mivel a szervezet és az ügyfél között megjelenik a szolgáltatást végző munkatárs, továbbá a szolgáltató szervezet fenntartója, akinek sajátos a viszonya a fogyasztóval, a szervezettel, és a szolgáltatást végzővel (Dinya 1999). Nehéz a(zon) „(igénybe) vevő” azonosítása, akinek az elvárásait közvetlenül ki kell elégeíteni, ráadásul a szolgáltatások kliensei sokszor nem esnek egybe azzal, aki fizet is a szolgáltatásért. A kliensek - elsősorban helyzetüknél fogva - a minőségi szolgáltatás kritériumait nem tudják egzakt módon megfogalmazni, ez megnehezíti számukra a szolgáltatások minőségének befolyásolását is, szemben a hagyományos piacok fogyasztóival, hiszen nem „forinttal szavaznak”, nem tudnak kilépni, ha egy szolgáltatás nem felel meg (Szabó és tsai 2002). A „fogást” máshonnan keresi a szociális ellátási rendszer: kötelező jogi és adminisztratív szabályozások írják körül, hogy mi lenne „jó” a szolgáltatás igénybe vevőjének, de ezek a mindennapi működéshez nem adnak feltétlen elégséges útmutatást. Mivel a szociális szolgáltatók szakmai felügyelete esetleges, és kevés megbízható adat áll rendelkezésre, így nincsenek „jó”, azaz elégséges információk a szolgáltatások színvonaláról és minőségéről, ez mind az igénybe vevőket, mind a szolgáltatásnyújtókat nehéz helyzetbe hozza, hiszen nincs támpontjuk a nyújtott szolgáltatások megítéléséhez. Varga (2008) a szakmai minőségfejlesztés egy útjaként definiálja a felhasználók elégedettségén alapuló minőségfejlesztést az emberi tényező jelentős szerepét hozva érveként. Ez olyan szolgáltatási koncepció felépítését jelenti, amely a felhasználók igényeire és elvárásaira épít, és így rezponzív azokra az értékelésekre és visszajelzésekre, amelyeket a kliensek adnak a szolgáltatásról.

Néhány évtizede élénk érdeklődés övezi az ügyfélnézőpont sikeres bevonásának lehetőségeit a gyermekjóléti és a családi szolgáltatások terén, mivel észleléseiket, tapasztalataikat más módon nehéz megragadni (Johnson & Austin 2006, Meyer & Timms 1970, Weissman 1988, Beresford & Croft 2001). Az ügyfelek szolgáltatásfejlesztésbe való bevonása együtt jár azzal a feléjük küldött üzenettel, hogy fontos a „hangjuk” (Baker 2007), és segíti annak feltárását, hogy a kliensek hogyan értelmezik a kapott szolgáltatásokat. Ezek inputként szolgálnak szolgáltatásfejlesztési stratégiák tervezéséhez és az alkalmazott gyakorlatok fejlesztéséhez (Harris *et al.* 2000). Ennek megfelelően a gyermekek mint külső kliensek és a nevelőszülők mint a szolgáltatásnyújtásban megjelenő belső kliensek visszajelzéseinek gyűjtése egy gyermekvédelmi intézmény teljesítményének értékelésekor reális célként

jelenik meg és olyan megközelítések azonosításának és implementálásának nyit utat, amelyeket az informális és ad hoc mechanizmusok nem tudnak biztosítani. Baker (2007) részletesen tárgyalja a módszertan helyes megválasztásának kérdéseit, pl. az igénybe vevők azonosítása, az időzítés kérdése, validitás és megbízhatóság, az ügyfelelégedettség szolgáltatásminőséghez való viszonya, az alkalmazott eszközök érzékenysége. Ezek mind arra hívják fel a figyelmet, hogy a gyermekjóléti szolgáltatások terén az ügyfelelégedettség mérése komplex feladat, megfelelő hozzáállást és a szempontok körültekintő mérlegelését igényli.

Cikkünk célja, hogy a belső kliensi pozícióban lévő nevelőszülők szolgáltatásminőséggel kapcsolatos értékelésére és képzésfejlesztési céllal való alkalmazására mutasson pilot jelleggel példát egy hazai, egyházi fenntartású gyermekvédelmi intézmény által nyújtott, nevelőszülőket támogató szolgáltatásokkal kapcsolatban a diszkonfirmációs paradigma alapján (Parasuraman *et al.*, 1985, 1988). A megfelelő képzés és támogatás hiánya az egyik leggyakrabban említett ok amiért a nevelőszülők feladják részvételüket a gyermekellátási rendszerben (pl. Crase *et al.* 2000, Gilbertson & Barber 2003, Buehler *et al.* 2003, Brown 2008). Bemutatjuk a háttérük kialakításával szakirodalmi tudást, valamint az alkalmazott módszertant, amelyet az eredményeink összefoglalása követ. Végül levonjuk a konklúziókat és kiterünk a további kutatási irányok felvázolására.

## ANYAGOK ÉS MÓDSZER THEORY AND METHODOLOGY

A nevelt gyermekek kiszolgáltatottsága nagy elvárást támaszt nemcsak a nevelőszülőkkel szemben, hanem a nevelő és gyermekgondozást biztosító intézmények közötti kapcsolatok kialakításával és fenntartásával szemben is (Cooley & Petren 2011). A nevelőszülők sajátos belső vevői pozíciójuk következtében elvárás támasztanak a nekik nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban (Murray *et al.* 2011). Így a nevelőszülők észleléseinek és elégedettségének mérése a nevelőszülői programok szolgáltatásminőségének javítására használt megoldások egyike (Dore 2010). Mivel a nevelőszülők döntő szerepet játszanak a nevelt gyermekek fejlődésében (Fernandez 2007, Minnis & Del Priori 2001), fontos, hogy az intézmények megfelelő ismereteket szerezzenek a nekik nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalataikról, észleléseikről. Mindezt befolyásolja a nevelőszülők szociális szolgáltatókkal való interakciója is (Benesh & Cui 2017, Geiger *et al.* 2017).

A nevelőszülők számára fontos, hogy magas színvonalú ellátási szolgáltatásokban részesüljenek, amelyek mögött komplex igények húzódnak meg (Luke & Sebba 2014). Kaasboll *et al.* (2019) rendszerei a szakirodalmat a nevelőszülői észlelések és elégedettségmérés terén az őket segítő szolgáltatások kapcsán, hangsúlyozva, hogy kvantitatív és kvalitatív módszerek kombinációjára van szükség a nevelőszülők igényeinek és észleléseinek vizsgálatokor. Buehler *et al.* (2003) kvalitatív kutatásuk eredményeként azonosítja azokat a tényezőket, amelyek a meghatározóak a nevelőszülői tevékenység sikeressége szempontjából, kiemelve a megfelelő tájékoztatás, ill. kommunikáció és képzés szerepét. Brown (2008) szintén kvalitatív kutatása eredményeként a nevelőszülői szerep sikertényezői között azonosítja még az intézményi munkatársakkal kialakított kapcsolat fontosságát, a nevelőszülői munka elismerését, a nevelőszülői, intézményi és jóléti rendszer felelősségi és hatásköreinek tisztázását, valamint a nevelőszülői hálózat kiépítésének szükségességét az együttműködés támogatásának céljával. Larsen *et al.* (2020) nevelőszülők elégedettségfelmérésének eredményeképpen a szolgáltatásminőség fejlesztése szempontjából az információk megosztásának, a szolgáltatások összekapcsolásának fontosságát, a szolgáltatási kapcsolat gyakoriságát, intenzitását és a várakozási idő csökkentését emeli ki kritikus sikertényezőként.

## *Hazai gyermekvédelem és a gyermekvédelmi ellátás ügyfelei, vevői Domestic child protection system and its clients*

A hazai gyermekvédelmi rendszer szakellátását ott-honnyújtó és utógondozói ellátásra bonthatjuk: az ellátottak 18 éves korukig lehetnek nevelőszülőnél vagy gyermekotthonban. A nevelőszülők munkáját főként a nevelőszülő tanácsadók és a gyermekvédelmi gyámok segítik. A 2010-es évek elejétől hazánkban egy új tendencia figyelhető meg: a gyermekvédelmi szakellátási feladatok (át)vállalásában aktívan vesznek részt az egyházak. 2021 januárjától a gyermekvédelmi szakellátásban részesülők (kb. 22.000 fő) 32%-ának gondozását egyetlen egyházi fenntartású gyermekvédelmi intézmény biztosítja. A vizsgált intézmény 13 megyében és a fővárosban működött nevelőszülői hálózatot, valamint 10 megyében lakásothont. Összesen ez 7122 férőhelyszámot jelent, amelynek a 93%-át a nevelőszülői hálózatok biztosítják.

A gyermekvédelemben a szociális szolgáltatók minősége több szereplő együttes igényeinek

kielégítésén keresztül fejt ki hatásait és éri el céljait: a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek, a szolgáltatásért felelős intézmények, a szociális szolgáltatást nyújtó intézmények és a társadalom. A gyermekvédelmi szakellátás (szolgáltatás) „ügyfeleit” két csoportra oszthatjuk: külső és belső vevőkre (1. ábra). A külső vevők tekintetében a „legfontosabb” szereplő az ellátott – akárcsak az egészségügyben a páciens –, legyen az gyermek vagy a fiatal felnőtt, akiknek szól a szakellátás.

A fókuszban lévő nevelőszülők a belső vevők körének legérdekesebb csoportja. Egyrészt a törvény 2015-ös módosításáig nem munkavállalói státuszban látták el a feladatokat és így addig nem is igazán a belső vevői körhöz tartoztak, hiszen nem voltak a gyermekvédelmi intézmények munkatársai olyan munkaviszonyban, mint a többi szakmai feladatot ellátó munkatárs. Ugyanakkor a nevelőszülők kettős szerepben vannak. Az otthon nyújtó ellátás keretében a saját otthonukban nevelik a nevelőszülői hálózatban lévő gyermekeket, ehhez pedig különböző segítséget kapnak, szolgáltatásokat vesznek igénybe, mind maguk, mind pedig a gyermekek számára.

### ***Nevelőszülői visszacsatolások – a vizsgált intézményi gyakorlat Foster parent feedbacks and the insitu- tional practice***













Ugyan számos erőfeszítést tettek az elégedettségi felmérések népszerűsítésére és minőségének növelésére a szociális szolgáltatások terén, a nevelőszülői elégedettség mérésére csak néhány szabványosított eszköz áll rendelkezésre (Mihalo *et al.* 2016), amely a nevelőszülői programok szolgáltatásmínőségének javítására használt megoldások egyike. A nevelőszülők számára fontos, hogy magas színvonalú ellátási szolgáltatásokban részesüljenek, amelyek mögött komplex igények húzódnak meg (Luke & Seba 2014). A nevelőszülői felmérések alapján a képzés kiemelt fontosságát támasztja alá Buehler *et al.* (2013) és Brown (2008) is,

A nevelőszülők és a náluk nevelkedő gyermekek részére az intézmény több szervezeti egysége nyújt szolgáltatást. Most kifejezetten a nevelőszülői hálózatok által nyújtott szolgáltatásokat taglaljuk, ugyanis ezeknél van fókuszban leginkább a nevelőszülő (adminisztráció, oktatás, szakmai háttértámogatás, egyéb támogató tevékenységek révén). A képzések között kell megemlíteni a képeztet nevelőszülővé váláshoz kapcsolódó központi oktatási programot, valamint a kötelező továbbképzéseket.

A szóban forgó gyermekvédelmi intézmény régóta törekszik egy lehetséges minőségirányítási koncepció kidolgozására, viszont ez megrekedt a startkónél: nem jól definiált, hogy mit is szeretnének elérni. A „minőségbiztosítási céllal” használt kérdőívek leginkább a PDCA ciklus CHECK (ellenőrzés) lépését hivatottak lefedni, viszont a többi elem kidolgozásának hiányában (vagy legalábbis összekapcsolásuk nélkül) ezek az ellenőrzési tevékenységek is megalapozatlanok, így a szolgáltatónál nem zárul a ciklus mint koncepció minőségfejlesztési értelemben.

Az intézménynél évente ismétlődő kérdőíves felmérés célja, hogy a vezetőség megbizonyosodjon arról, hogy a nevelőszülői hálózatban a gyermek-, ill. lakásotthonok szakmai programjai a gyakorlatban is megvalósulnak-e az elvárások szerint. Az éves rendszerességgű kérdőív szolgáltatásokkal kapcsolatos felmérése során értékeli a kötelező, törvényileg előírt nevelőszülői 500 órás képzést, valamint a kötelezőn kívüli továbbképzéseket is hét különböző attribútum mentén (érdekesség, hasznosság, gyakorlatiasság, pontos információ, elhivatottságban való megerősítés, aktualitás, problémára való felkészítés) ötfokú Likert skálán. A 2019-es és a 2020-as felmérés is azt mutatta, hogy a megkérdezett nevelőszülők átlagosan háromnegyede hasznosnak ítélte e továbbképzéseket, tanfolyamokat.

1. ábra: A gyermekvédelmi szolgáltató „vevői/ügyfelei”  
 Figure 1. Customers and clients of the child protection service provider

		Elvárás, igény	Igénybe vett szolgáltatás	
 Külső vevők		Nem gyermekvédelmi intézmény	Megelőzés, felügyelet	Nem ismert
		Más gyermekvédelmi intézmény	Kiegészítő, vagy eltérő szolgáltatás	Szakellátás
		Felügyelő	Törvényes és szakmailag megfelelő működés	Felülvizsgálat
		Finanszírozó	Előírt keretek betartása, megfelelő jelentés	A szolgáltatás teljessége, elszámolási adatszolgáltatás
		Fenntartó	Gazdaságos, költségvetési kereteket tartó működés	Vezetőség beszámolója
		Családtagok	A gyermek megfelelő színvonalú ellátása	Tanácsadás, tájékoztatás
 Belső vevők		Gyermek/ fiatal felnőtt	Állapot javítása/stabilizálása, Gyermek fejlődése	Otthon nyújtó ellátás/otthon teremtési támogatás
	-----			
		Nem gyermekvédelmi szolgáltatást nyújtó intézmény	A teljesítési feltételek biztosítása	Infrastruktúra
		Nevelőszülők	Szakmai támogatás a nevelési munkához	Kiegészítő szolgáltatások
		Munkatársak-szakdolgozók (nevelőszülői tanácsadók)	Az igények gyors és teljes körű kielégítése	Kiegészítő szolgáltatások

Forrás: Saját szerkesztés Hajnal (2008) táblázata alapján

## MÓDSZERTAN METHODOLOGY

A vizsgált gyermekvédelmi intézményben 2020-ban nevelőszülők körében történt a lekérdezés és a begyűjtött, megválaszolt kérdőívek alapján a következő kérdések megválaszolását tűztük ki célul: A gyermekvédelmi intézményben alkalmazható-e a diszkonfirmációs paradigmán alapuló modell alapú megközelítés, azaz az elvárások és észlelések szembeállítás? Milyen minőségfejlesztési javaslatok tűzhetők napirendre a nevelőszülőknek nyújtott szolgáltatások, azok közül is elsősorban a képzések kapcsán?

A primer adatokat egy kvantitatív kérdőíves kutatásból nyertük, amelynek a lebonyolítása az intézmény nevelőszülői hálózataiban történt meg. A kérdőív típusa önkitöltés, a lekérdezés online módon történt. A kérdőív kérdéseit a Qualtrics felületén készítettük el, az eredmények elemzésére IBM SPSS statisztikai programot használtunk. Az állítások megfogalmazása a gyermekvédelmi intézmény munkatársainak bevonásával történt, a kérdőív állításainak értelmezését tesztelendő további 10 nevelőszülőt vontunk be.

28 olyan állítást fogalmaztunk meg (2. ábra), amelyek a gyermekvédelemben a nevelőszülők számára nyújtott szolgáltatások jellegét jól tükrözik, az ezekkel kapcsolatos elvárásokat és észleléseket egy hétfokú Likert skálán értékelték a nevelőszülők. A gyermekvédelmi intézmény nevelőszülői hálózatában több szakember nyújtja a szolgáltatásokat a

nevelőszülőknek, így az állítások valamennyi ebben résztvevő szolgáltatásnyújtó munkatársat is érintik.

Az állításokat az alábbi dimenziók mentén csoportosítottuk: közös munka, képzéssel kapcsolatos kommunikáció, tanácsadói környezet, munkatársak felkészültsége és a várakozási idő. A kérdőív kitöltésére meggyéknként 20 nevelőszülőt hívtunk meg a nevelőszülői tanácsadók javaslata alapján (számitógépes felhasználói ismereteik birtokában), így összesen 100 fő vontunk be az érintett öt megyében. A kérdőív kitöltésre szánt idő két hét volt.

Fontosnak tartottuk továbbá a következő kérdések, szempontok vizsgálatát is: Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe a nevelőszülő? Melyik szolgáltatáson változtatnának és mit? Hogyan fejlesztené tovább a kérdőívet?

## EREDMÉNYEK RESULTS

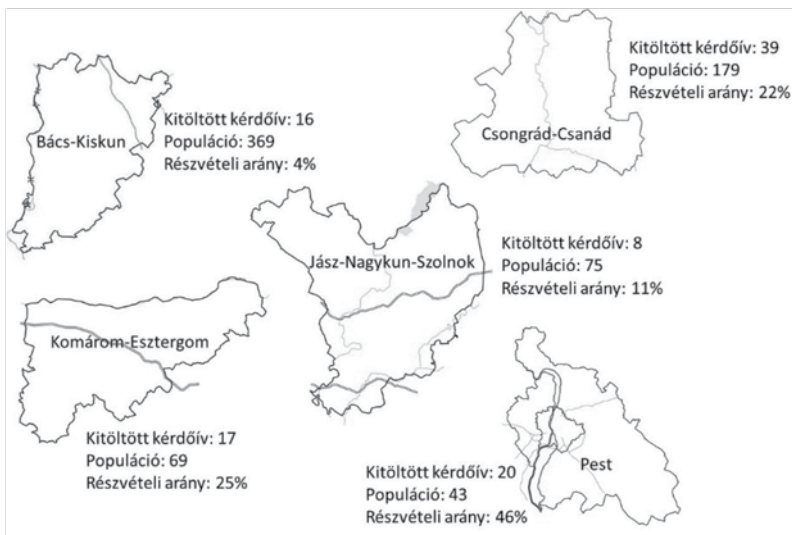
A kérdőívkitöltők átlagéletkora 48 év, a legfiatalabb 25 éves, a legidősebb pedig 66 éves, többségükben nő (7 db férfi kitöltő). A megkérdezetteknek átlagosan 9 éve ez a hivatása. A kitöltők közül a legfrissebb nevelőszülők még 1 éve sem dolgoznak ebben a munkakörben, a legtapasztaltabbak pedig már közel 30 éve. A kutatásban résztvevő nevelőszülők megyei eloszlását a 3. ábra foglalja össze:

2. ábra: A nevelőszülői felmérés során alkalmazott állítások  
Figure 2. Statements used in the foster parent survey



Forrás: Saját szerkesztés

3. ábra: Kitöltők és válaszadási arányok megyénként  
Figure 3. Fillers and response rates by county



Forrás: Saját szerkesztés

A minőségdimenziókat Becser (2005) tanulmánya alapján faktoranalízissel teszteltük. A faktorokat (dimenziókat) két ízben is megvizsgáltuk, az elvárt és az észlelt skálán kapott eredmények

alapján is teszteltük a csoportokat. Így a két skálát összehasonlíthatjuk a szolgáltatás minőségére adott pontszámok alapján, valamint a kialakított dimenziók szerint is.

1. táblázat: Dimenziók teljes magyarázott varianciája  
Table 1. Total variance explained by the dimensions

Komp.	Kezdeti sajtóérték			Relatív fontosság			Forgatás utáni relatív fontosság		
	Össz.	Var. %	Össz. %	Össz.	Var. %	Össz. %	Össz.	Var. %	Össz. %
„Közös munka”: 1. dimenzió									
1	4.472	55.898	55.898	4.472	55.898	55.898	3.521	44.012	44.012
2	1.012	12.652	68.549	1.012	12.652	68.549	1.963	24.537	68.549
„Kommunikáció”: 2. dimenzió									
1	2.391	47.815	47.815	2.391	47.815	47.815	1.802	36.032	36.032
2	.833	16.688	64.483	.833	16.668	64.483	1.423	28.451	64.483
„Tanácsadói környezet”: 3. dimenzió									
1	2.503	50.062	50.062	2.503	50.062	50.062	1.780	35.602	35.602
2	.969	19.381	69.443	.969	19.381	69.443	1.692	33.841	69.443
„Várakozási idő”: 5. dimenzió									
1	2.561	64.031	64.031	2.561	64.031	64.031			

Forrás: Saját szerkesztés

A „közös munka” dimenzióban 9 állítás szerepelt (Q2-Q10), azonban csak 8 változóval teszteltük, mivel a Q8 állításra vonatkozó válaszok száma nem érte el a minimális követelményt. Ez annak a következménye, hogy nem minden nevelőszülő vesz igénybe minden olyan szolgáltatást, amihez kapcsolódtak a megfogalmazott állítások. Az észlelt skálán a KMO érték 0,81 volt. A két főkomponens a teljes variancia 68%-át fedte le, érdemesnek találtuk ketté bontani ezt a dimenziót. Az elvárás skálán is két főkomponenst kaptunk (KMO 0,74; teljes variancia 59%-a). A forgatást varimax rotációval végeztük.

A „képzésekkel kapcsolatos kommunikáció” dimenzióban a főkomponens elemzés eredménye alapján az öt változó egy komponenst alkot, ami a teljes variancia 48%-át teszi ki (KMO 0,76). A második komponens saját értéke nem érte el az 1-et, az 1-hez közeli értékűt (0,833) bevonva az elemzésbe a teljes variancia 64%-át kaptuk. A rotált komponens mátrixokban az első komponensbe a Q12, Q14 és Q15 tartozik. Az észlelt skálán a faktorok a következőképpen csoportosíthatók: a képzések tartalmi összeállítás és értékelési lehetőségek (Q13-15), ill. a képzések fontosságára való felhívás (Q11 és Q12).

A fizikai környezet dimenzióhoz öt változó tartozik (KMO az elvárt skálán 0,73, az észlelt skálán 0,6). Az elemzés eredetileg egy komponenst talált a teljes variancia 50%-át magyarázva, azonban érdemesnek találtuk a 0,969 saját értékkel bíró faktort is bevonni az elemzésbe, így a két faktor a teljes variancia közel 70%-át magyarázza az eredeti öt változóhoz. Az észlelt skálán is két komponenst kaptunk, amelyek a teljes variancia közel 65%-át adják. A Q18-as változó helyzete más volt az észlelési és az elvárt skálán, a rotált komponens mátrixban nem ugyanabba a faktorba sorolódnak a válaszok alap-

ján. A Q16-17 és a Q19-20 változók mindkét skálán azonos faktorba kerültek, a rotált térben távol esnek egymástól. A Q18 változót (tanácsadók elérhetősége) a kitöltők az elvárt skálán inkább a nevelőszülői tanácsadó iroda elérhetősége, elhelyezkedése változókkal együtt kezelték, míg az észlelés skálán ezt inkább személyes jellemzőként fogták fel.

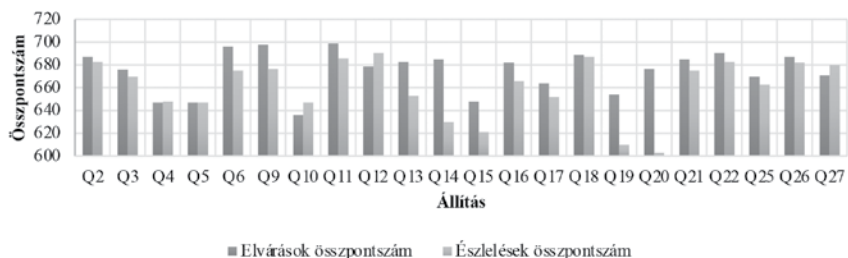
A „munkatársak felkészültsége” dimenzióban négy változó található, ami nem volt alkalmas a faktoranalízisre a válaszok számának alacsony volta miatt, mivel jogi tanácsadást a megkérdezettek csupán 16%-a vett igénybe. El kell gondolkodni a benne szereplő változók más faktorokhoz való csoportosításán.

A „várakozási idő” dimenzióban (KMO 0,7) a főkomponens elemzés eredménye az elvárt skálán egy komponenst adott (a teljes variancia 64%-a), ez a helyzet az észlelés skálán is. Megjegyzendő, hogy a kommunalitás és komponens mátrix tábláknál egy változó (Q28) rosszul „vizsgázott”.

## KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

A 4. ábra az elvárás- és észlelésértékelések összesített pontszámait mutatja, az 5. ábra az észlelések és elvárások egymáshoz viszonyított helyzetét egy elvárás-észlelés viszonylatban. A diagram II. negyedében szerepelnek azok a kérdések, ahol az elvárások értékelése az átlagosnál magasabb, míg az észlelt teljesítmény értékelése átlag alatti. Míg a IV. negyedben, ill. annak határán olyan állítások szerepelnek, ahol az észlelt teljesítmény értékelése átlag feletti, míg az elvárás átlag alatti.

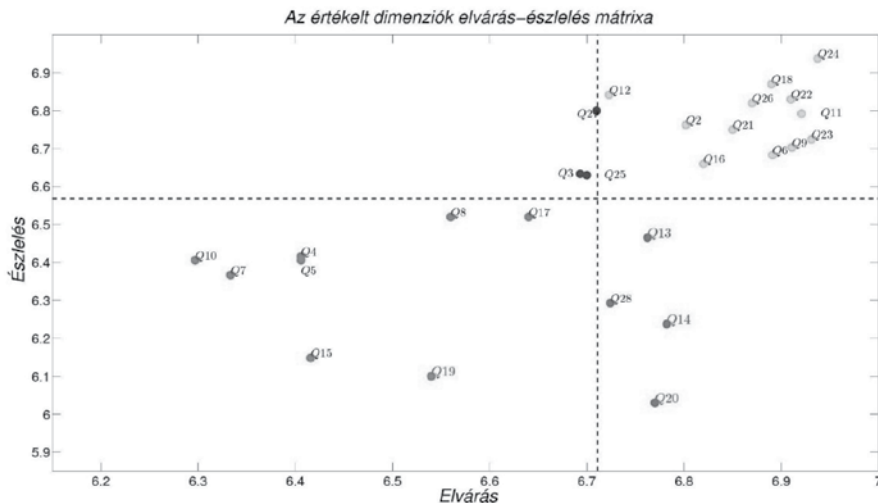
4. ábra: Állításokra adott elvárás és észlelés értékelések összpontszámjai  
Figure 4. Sum of scores of expectation and perception assessments for each statement



Forrás: Saját szerkesztés



5. ábra: Elvárás-észlelés diagram  
 Figure 5. Expectation - perception diagram



*Forrás: Saját szerkesztés*

Az összegyűjtött adatok arra is lehetőséget adtak, hogy Mann-Whitney próba segítségével ( $\alpha=5\%$ ) teszteljük azt, hogy mely állítások esetében tapasztalunk szignifikáns különbséget az elvárások és az észlelések között, azaz, hol erősíthető meg, hogy az észlelések szignifikánsan eltérnek az elvárásokhoz képest?

Szignifikáns különbséget az alábbi négy állításnál azonosítottunk (6. ábra):

- Q13: továbbképzésekkel kapcsolatos igényfelmérés ( $p=0,02926$ ) (lásd 5. ábra IV. negyed)
- Q14: továbbképzések tematikai valós igények alapján ( $p=0,03318$ ) (lásd 5. ábra IV. negyed)
- Q19: tanácsadói iroda elérhetősége ( $p=0,03$ ) (lásd 5. ábra III. negyed)
- Q20: tanácsadói iroda kialakítása ( $p<0,0001$ ) (lásd 5. ábra IV. negyed)

A négy állítás alapján megállapítható, hogy a nevelőszülők két nagyobb téma esetén voltak kevésbé elégedettek (legalábbis a többi állításhoz képest): a továbbképzések szervezésével, illetve a nevelőszülői tanácsadói irodákkal.

6. ábra: Mann-Whitney próba eredménye ( $\alpha=5\%$ )  
Figure 6. Results of the Mann-Whitney test

Állítás	$H_0$	$p$	Állítás	$H_0$	$p$
Q2	✓	0,8181	Q15	✓	0,28014
Q3	✓	0,5485	Q16	✓	0,4902
Q4	✓	0,97606	Q17	✓	0,32708
Q5	✓	0,68916	Q18	✓	0,90448
Q6	✓	0,05614	Q19	✗	0,03
Q7	✓	0,93624	Q20	✗	<0,0001
Q8	✓	0,85216	Q21	✓	0,4354
Q9	✓	0,09296	Q22	✓	0,53526
Q10	✓	0,98404	Q23	✓	0,242
Q11	✓	0,33204	Q24	✓	0,98404
Q12	✓	0,58232	Q25	✓	0,61006
Q13	✗	0,02926	Q26	✓	0,79486
Q14	✗	0,03318	Q27	✓	0,92828

Forrás: Saját szerkesztés

A Q13 és Q14 (és a kapcsolódó Q15) állítások értelmezésének céljával vettük fel a kapcsolatot néhány intézményi munkatárssal, mivel a kötelező továbbképzésekkel kapcsolatos állítások értékelései jobban elmaradtak a többitől. A Q19 és Q20 állításokat mellőztük, mivel fejlesztési javaslatok egyelőre nem készülnek arra vonatkozóan, hogy a tanácsadói irodák elhelyezkedése, kialakítása a szolgáltatások profiljához jobban illeszkedő legyen. Ezen attribútumok „fejlesztése” javarészt az intézmény költségvetési keretén múlik, mennyit szánnak tárgyi eszközök beszerzésére.

A kötelező (működtetői) továbbképzést az 513/2013. (XII. 29) Kormányrendelet szabályozza, miszerint a nevelészüloknak évente legalább 6, legfeljebb 12 óra oktatásban kell részt venniük. A továbbképzések típusait a nevelészülo hálózatok szakmai programjai fejtik ki. A dokumentum

leírja, hogy a kötelező továbbképzések szervezése előtt igényfelmérésnek kell történnie és a képzések tematikáit valós igények alapján kell összeállítani. A nevelészülo tanácsadók (szakmai vezetők, területi referensek) a továbbképzések szervezése kapcsán az alábbi információkkal szolgáltak:

- Minden hálózatban (megyében) autonóm szervezhetnek kötelező továbbképzéseket a nevelészülo részére. Természetesen vannak aktuális témák, információk, amelyek minden megyében bele kell építeni az éppen aktuális továbbképzés programjába (pl. GDPR adatvédelmi szabályozások).
- Az intézmény valamennyi hálózatában bevett szokás az, hogy évi két továbbképzést tartanak a nevelészülo számára, egyet tavasszal, egyet pedig ősszel.

- A képzésekre vonatkozó igényfelmérésnek nincs általánosan bevett módszere: több csatornán, több módon gyűjtik be az információkat a tanácsadók, például családlátogatás során, vagy a tanácsadók egy csoportos megbeszélés keretében gyűjtenek visszacsatolást.
- A nevelőszülői hálózatok munkatársai általában egy-másfél hónappal az aktuális képzés előtt értesítik a nevelőszülőket a pontos időpontokról, valamint a képzések tematikáit is körülbelül egy hónappal előtte alakítják ki.
- Az értesítés módja hasonló az egyes megyékben, több kommunikációs csatornán keresztül értesítik a nevelőszülőket: telefonon, elektronikus formában (e-mail, közösségi média), postai úton.
- Jellemző a „jó gyakorlatok” utáni kutatás. A vezetőségi üléseken (havonta egyszer) minden egyes szakmai vezető jelen van, így lehetőségük van átbeszélni a tapasztalataikat.
- A továbbképzések előadásaira többnyire a hálózat munkatársai készülnek fel, a szakmai vezetők, tanácsadók tartják az előadásokat a nevelőszülők részére.
- A kötelező továbbképzések „kiértékelése” kizárólag szóban történik az előadások/tréningek végén.

### ***Fejlesztési lehetőségek a PDCA logikának megfelelően Improvement opportunities according to PDCA logic***

A minőségfejlesztést támogató technikák közül a PDCA ciklus a folyamatos javításnak, fejlesztésnek keretet adó, világszerte alkalmazott modelljén keresztül fogalmazzuk meg fejlesztési javaslatainkat.

Plan (tervezési igény pontos meghatározása) fázis: A kötelező továbbképzések kivitelezése valamennyi nevelőszülői hálózatban egységes: hagyományos módon, „tantermi keretek” között zajlik, a nevelőszülők kontaktórákon vesznek részt. A képzések megszervezésnél több szempont figyelembevétele is releváns, mint például a teremfoglalás/bérlés, vagy az időpont kiválasztása, ezek a tényezők kölcsönösen össze is függenek, és hatással vannak a végeredményre. A korábbi szekunder kutatásokból kiderült, hogy a nevelőszülők többsége számára nehézséget okozott a kutatásban való részvétel (személyes lekérdezés hivatalos helyszíneken).

E kutatás a korábbi lekérdezési módtól eltérően online formában történt, és ennek a lépésnek pozitív volt a fogadtatása.

A kötelező továbbképzések és a kredites képzések bizonyos részeit (pl. törvényi szabályozás, kötelezettségek) online formában, e-learning keretében lehetne megszervezni a nevelőszülők részére. A tréningeket változatlan formában szerveznék a nevelőszülői hálózat, azaz kialakulhatna olyan ún. blended learning módszertan, amely az ágazatban még nem használt újdonság. Az e-learninghez egy olyan képzésmenedzsment felületet, platformot alakítanának ki, ahol nevelőszülők a saját profiljukban az alábbiakat követhetnék nyomon: jelentkezés az online és offline továbbképzésekre, online anyagok elérése, elsajátítása és vizsgázás, a képzések értékelése, távkonzultációs lehetőségek, online tudástár és chatbot, igényfelmérés (szavazás) a következő képzésről.

DO (változás bevezetése) fázis: A képzésmenedzsment felület működtetése a képzésszervezési és minőségfejlesztési csoport feladata lenne, amely a módszertani csoport részét képezné. A platformhoz minden egyes nevelőszülői tanácsadónak is hozzáférést kell biztosítani oktatói/munkatársi bejelentkezési felületen keresztül.

CHECK (ellenőrizd le) fázis: A platform bevezetése előtt indokolt lenne a nevelőszülők digitális írástudásának feltérképezése. A nevelőszülők jelentős részének az iskolai végzettsége alacsony, ez pedig alapvető befolyással bír a számítógép használatra.

ACT (avatkozz be/vezesd be) fázis: A számítógépméret, -használat eredményének függvényében célszerű kiscsoportos oktatás biztosítása a nevelőszülők részére a platform használatáról. A szolgáltatásnyújtás (képzésszervezés) fejlesztése kapcsán ez mindenképpen a kritikus pontok közé sorolandók.

A platform nem csak a kötelező (és kredites) képzésekre való jelentkezés menetét, illetve az e-tananyagokat tartalmazhatná, hanem az alapvető képzések nyilvántartására, annak elektronikus adatbázisaként is funkcionálhat. A nevelőszülőknek nyújtott képzések dokumentálása, nyilvántartása és szervezése nem egységes, nem átlátható. Ebből kifolyólag a képzésmenedzsment felület bevezetése nem csak a nevelőszülők, de a nevelőszülői hálózat, a módszertani és a munkaügyi csoport számára is hasznos, munkafolyamatokat megkönnyítő és átláthatóvá tévő lenne. A nevelőszülők esetében pedig elsősorban az időmegtakarítás az, ami „profitként” kiemelhető.

# ÖSSZEFOGLALÁS SUMMARY

A cikk központi témája a szolgáltatásminőség mérés és értékelés fejlesztése a gyermekvédelmi szakellátásban, az ebből a szemléletből származó előnyök vizsgálata, valamint a kapott eredmények alapján konkrét minőségfejlesztési javaslatok megfogalmazása kifejezetten a nevelőszülők képzéséhez kapcsolódóan.

A módszertan alkalmazásából fakadó eredmények alapján javaslat született az állítások új struktúrájára (2. táblázat).

**2. táblázat: Az alkalmazandó állítások új javasolt struktúrája a nevelőszülői visszajelzések gyűjtésére**

**Table 2. The proposed structure of the statements applied for foster parent surveying**

EREDETI	KUTATÁSBAN HASZNÁLT	JÖVŐBEN HASZNÁLANDÓ
<b>tárgyi tényezők:</b>	közös munka (9)	érzelmi támogatás - empátia (4)
az intézménynek modern berendezése van	Q2: érdeklődés a nevelőszülő dilemmái iránt	Q2: érdeklődés a nevelőszülő dilemmái iránt
az intézmények a berendezései vizuálisan tetszősek	Q3: elegendő idő fordítás a nevelőszülő problémáira	Q3: elegendő idő fordítás a nevelőszülő problémáira
az intézmény alkalmazottai kellemes megjelenésűek	Q4: segítségnyújtás az érzelmi problémák leküzdéséhez	Q4: segítségnyújtás az érzelmi problémák leküzdéséhez
az intézmény szolgáltatásával kapcsolatos anyagok tetszetősek	Q5: nevelőszülő érdekeinek figyelembevétele	Q5: nevelőszülő érdekeinek figyelembe vétele
<b>megbízhatóság</b>	Q6: kapott információk megfelelőek	szakmai segítségnyújtás (5)
ha megértem, hogy valmit megcsinálni időre, akkor úgy is van	Q7: nevelőszülői fórum rendszeres szervezése	Q6: kapott információk megfelelőek
ha problémám van őszinte érdeklődést tanít a munkatárs	Q8: nevelőszülői műhely rendszeres szervezése	Q7: nevelőszülői fórum rendszeres szervezése
előre hibátlanul teljesíti a szolgáltatást a munkatárs	Q9: adminisztrációs feladatok megfelelő benntartása	Q8: nevelőszülői műhely rendszeres szervezése
abban az időben nyújtja a szolgáltatást, amikor megígérte	Q10: adminisztrációs feladatok ellenőrzése	Q9: adminisztrációs feladatok megfelelő benntartása
ragaszkodik a hibamentes munkavégzéshez	<b>kommunikáció (képzések) (5)</b>	Q10: adminisztrációs feladatok ellenőrzése
<b>reakálási készség</b>	Q11: képzéselőz időben tájékoztatásról	<b>képzések fontossága (2)</b>
a munkatársak pontosan megmondják, hogy mikor nyújthat	Q12: képzések fontosságát figyelem felhívás	Q11: képzéselőz időben tájékoztatásról
a munkatársak azonnali szolgáltatást nyújtanak	Q13: továbbképzésekkel kapcsolatos igényfelmérés megfelelő	Q12: képzések fontosságát figyelem felhívás
a munkatársak mindig hajlandók segíteni	Q14: továbbképzések tematikai valós igények alapján	<b>képzések testreszabhatósága (3)</b>
a munkatársak soha nem annyira elfoglaltak, hogy ne reagál	Q15: kötelező továbbképzések értékelésének lehetősége	Q13: továbbképzésekkel kapcsolatos igényfelmérés megfelelő
<b>biztonságérzet</b>	<b>tanácsadói környezet (5)</b>	Q14: továbbképzések tematikai valós igények alapján
a munkatársak magabiztosságot kelt az igénybe vedőnek	Q16: nevelőszülői hálózat munkatársai segítőkészek	Q15: kötelező továbbképzések értékelésének lehetősége
a tranzitciók során az intézménybeli biztonságban reed magam	Q17: nevelőszülői hálózat munkatársai bizalomkeltők	<b>tanácsadói környezet (4)</b>
a munkatársak mindig előzékenyek	Q18: tanácsadók telefonos elérhetősége megfelelő	Q16: nevelőszülői hálózat munkatársai segítőkészek és bizalomkeltők
a munkatársak tudják a választ a kérdéseidre	Q19: tanácsadóiroda elérhetősége megfelelő	Q17: nevelőszülői tanácsadók alaposak és tudásuk megfelelő
<b>empátia</b>	Q20: iroda helyiségek kialakítása a szolgáltatásoknak megfelelő	Q18: tanácsadók telefonos elérhetősége megfelelő
az intézmény külön figyelt rád	<b>munkatársak felkészültsége (4)</b>	Q19: tanácsadóiroda elérhetősége megfelelő
az intézmény nyitvatartási ideje valamilyen védőnek kényelm	Q21: nevelőszülői tanácsadók alaposak a munkájuk során	Q20: iroda helyiségek kialakítása a szolgáltatásoknak megfelelő
az intézménynek olyan munkatársai vannak akik figyelnek rád	Q22: nevelőszülői tanácsadók tudása megfelelő	<b>várakozási idő és felkészültség (5)</b>
az intézmény a te érdekeidre tartja szem előlt	Q23: pszichológus tudása megfelelő	Q21: nevelőszülői tanácsadók alaposak a munkájuk során
az intézmény munkatársai megértik a különleges igényeidet	Q24: jogász tudása megfelelő	Q22: nevelőszülői tanácsadók tudása megfelelő
	<b>várakozási idő (4)</b>	Q23: pszichológus tudása megfelelő
	Q25: nevelőszülői tanácsadó elegendő időt fordít a gyermeke	Q24: jogász tudása megfelelő
	Q26: nevelőszülői tanácsadó elérhető, amikor szükséges	Q25: nevelőszülői tanácsadó elegendő időt fordít a gyermeke
	Q27: nevelőszülői tanácsadón való várakozási idő megfelelő	Q26: nevelőszülői tanácsadó elérhető, amikor szükséges
	Q28: pszichológusra való várakozási idő megfelelő	Q27: nevelőszülői tanácsadón való várakozási idő megfelelő
		Q28: pszichológusra való várakozási idő megfelelő

*Forrás: Saját szerkesztés*

Mind a modell használata, mind pedig az adott szolgáltatásra javasolt fejlesztés újszerű a gyermekvédelemben. A módszer és fejlesztés közös alapokon nyugszik: a vizsgálati eszköz és a szolgáltatás fejlesztésre tett konkrét javaslat is megvalósítható az online térben, ami gyorsabbá, kényelmesebbé teheti az alkalmazást a résztvevők számára. Amennyiben az intézmény kiterjeszti a közvetlen külső és belső vevőire a módszert, akkor az várhatóan más dimenziók és más változók alkalmazását jelenti majd. Így relevánsnak tartjuk az egyes szakmai területekért (gyermekelkötő és nevelőszülői hálózat) felelős vezetők szakmai megerősítését a minőségdimenziókkal és a változókkal kapcsolatban. Ez ugyanakkor lehetőséget is ad arra, hogy bizonyos szolgáltatások minőségét több érdekelt fél „szemüvegén” keresztül is megvizsgálja az intézmény.

A korábbi felmérések hibáiból okulva elengedhetetlenül fontos, hogy az eredményeket és azok kontextusban való értelmezését fejlesztési javaslatok kövessék és azok gyakorlati bevezetése megtörténjen a PDCA logikának megfelelően. A kérdőíves felmérések után ugyanis nem történtek meg a szükséges beavatkozások, ill. amennyiben az ellenőrzést követte egy beavatkozás, akkor az a kommunikációs hiányosságok miatt nem volt transzparens. Fontos továbbá a felmérésben résztvevők számára visszajelzést adni, hogy az milyen eredménnyel zárult, ezzel is megerősítve bennük azt az érzést, hogy a „hangjuk” visszacsatolásra kerül az intézményi működésfejlesztésbe.

Úgy véljük, hogy a modell alkalmazása a hazai szakellátási rendszerben is terjeszthető. Ehhez azonban az egyik legfontosabb feladat a szemléletmódváltás arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatásminőség fejlesztésének, menedzselésének van relevanciája tágabban a szociális ellátásban, szűkebben pedig a gyermekvédelemben.

## KUTATÁSI KORLÁTAI RESEARCH LIMITATIONS

A kutatás egyik lényeges mozzanata a nevelőszülői populációból való mintavétel módja. A kitöltések számának növelése a teljes lekérdezésre való törekvéssel oldható meg, miközben érdemes újra gondolni a kutatás módszertanát is. Az online lekérdezést üdvözölték a megkérdezettek, a kitöltési szám növeléséhez megfontolandó lehet a telefonos lekérdezés is, amely azonban több erőforrást igényel, míg az előbbi képzési kihívásokat támaszt.

Fontos hangsúlyozni, hogy a szolgáltatásminőség mérésére számos modell létezik, ezeknek az ismertetése, valamint összehasonlítása nem volt célunk. Továbbá az alkalmazás során a kliensek egy részére fókuszáltunk csak, ami azt is jelenti, hogy nem kapunk teljes képet a vevői elégedettségről.

## HIVATKOZÁSOK REFERENCES

- Baker, A. J. (2007), „Client feedback in child welfare programs: Current trends and future directions”, *Children and Youth Services Review*, 29(9), 1189-1200 DOI: 10.1016/j.childyouth.2007.05.003
- Becser, N. (2005), A SERVQUAL (szolgáltatás-minőség) modell alkalmazhatóságának elemzése sokváltozós adatelemzési módszerekkel. Műhelytanulmány (working paper). Vállalatgazdaságtan Intézet, Budapest, <http://edok.lib.uni-corvinus.hu/95/1/Becser63.pdf> (utolsó letöltés: 2021. május 12.)
- Benesh, A. S., and Cui, M. (2017), „Foster parent training programmes for foster youth: A content review”. *Child & Family Social Work*, 22(1), 548–59 <https://doi.org/10.1111/cfs.12265>
- Beresford, P. and Croft, S. (2001), „Service users’ knowledges and the social construction of social work”, *Journal of Social Work*, 1(3), 295-316 <https://doi.org/10.1177/146801730100100304>
- Brown, J. D. (2008), „Foster parents’ perceptions of factors needed for successful foster placements”, *Journal of Child and Family Studies*, 17(4), 538-54 <https://doi.org/10.1007/s10826-007-9172-z>
- Buehler, C., Cox, M. E., and Cuddeback, G. (2003), „Foster parents’ perceptions of factors that promote or inhibit successful fostering”, *Qualitative Social Work*, 2(1), 61-83 <https://doi.org/10.1177/1473325003002001281>
- Carter, N., Klein, R. and Day, P. *How Organisations Measure Success: The Use of Performance Indicators in Government*, London: Routledge, 1992
- Cooley, M. E. and Petren, R. E. (2011), „Foster parent perceptions of competency: Implications for foster parent training”, *Children and Youth Services Review*, 33(10), 1968-74
- Dore, M. M. (2010), „User’s guide to measuring consumer satisfaction in treatment foster care”, *Foster Family-based Treatment Association (FFTA)*, [https://cdn.ymaws.com/www.ffa.org/resource/resmgr/files/Publications/consumer\\_user\\_guide\\_\(2\).pdf](https://cdn.ymaws.com/www.ffa.org/resource/resmgr/files/Publications/consumer_user_guide_(2).pdf) (utolsó letöltés: 2021. június 14.)
- Cruse, S. J., Lekies, K. S., Stockdale, D. F., Moorman, D.C., Baum, A.C., Yates, A.M. and Riggins-Caspers, K. (2000), „The effects of foster parent preservice training on parenting attitudes, foster parenting attitudes, and foster care knowledge”, *Redefining Family Policy: Implications for the 21st Century*, 135-154

- Dinya, L. (1999), „Marketing és közszolgáltatások”, *Marketing & Menedzsment*, 33(5), 8-10
- Fernandez, E. (2007), „How children experience fostering outcomes: Participatory research with children”, *Child & Family Social Work*, 12(4), 349-59 <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00454.x>
- Geiger, J. M., Piel, M. H. and Julien-Chinn, F. J. (2017), „Improving relationships in child welfare practice: Perspectives of foster care providers”, *Child and Adolescent Social Work Journal*, 34(1), 23-33 DOI 10.1007/s10560-016-0471-3
- Gilbertson, R., and Barber, J. G. (2003), „Breakdown of foster care placement: Carer perspectives and system factors”, *Australian Social Work*, 56(4), 329-339. doi:10.1111/j.1447-0748.2003.00095.x
- Hajnal, M. P. (2008), „A szociális szolgáltatások minőségfejlesztésének speciális problémái”, *Kapocs*, 7(3)
- Harris, G., Poertner, J. and Joe, S. (2000), „The parents with children in foster care satisfaction scale”, *Administration in Social Work*, 24(2), 15-27
- Harris, J. and McDonald, C. (2000), „Post-Fordism, the welfare state and the personal social services. A comparison of Australia and Britain”, *British Journal of Social Work*, 30(1), 51–70.
- Johnson, M. and Austin, M.J. (2006), „Evidence-based practice in the social services: Implications for organizational change”, *Administration in Social Work*, 30(3), 75-104 [https://doi.org/10.1300/J147v30n03\\_06](https://doi.org/10.1300/J147v30n03_06)
- Juhász, Z., Hetesi, E. and Buzás, N. (2019), „A betegelégedettséget befolyásoló tényezők és a lojalitás vizsgálata a házi orvosi ellátásban”, *Marketing & Menedzsment*, 53(3), 17–31 <https://doi.org/10.15170/MM.2019.53.03.02>
- Kaasbøll, J., Lassemo, E., Paulsen, V., Melby, L. and Osborg, S. O. (2019), „Foster parents’ needs, perceptions and satisfaction with foster parent training: A systematic literature review”, *Children and Youth Services Review*, 101, 33-41 <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.03.041>
- Kincsesné Vajda, B. (2014), „Az egészségügyi ellátás minőségének SERVQUAL szempontú mérése”, *Marketing & Menedzsment*, 48(1), 47-58
- Larsen, M., Baste, V., Bjørknes, R., Breivik, K., Myrvold, T., and Lehmann, S. (2020), „Foster parents’ experiences of using child mental health and welfare services in Norway: Associations with youth, placement, and service characteristics”, *Child & Family Social Work*, 25(4), 884-94 <https://doi.org/10.1111/cfs.12773>
- Luke, N., and Sebba, J., *Effective parent-and-child fostering: An international literature review*. Oxford: Rees Centre, 2014
- Meyer, J. E. and Timms, N., *The Client Speaks: Working Class Impressions of Casework*. London: Routledge & Kegan Paul, 1970
- Mihalo, J.R., Strickler, A., Triplett, D.R. and Trunzo, A.C. (2016), „Treatment foster parent satisfaction: Survey validation and predictors of satisfaction, retention, and intent to refer”, *Children and Youth Services Review*, 62, 105-110 <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.02.001>
- Minnis, H., and Del Priori, C. (2001), „Mental health services for looked after children: implications from two studies”, *Adoption & Fostering*, 25(4), 27-38 <https://doi.org/10.1177/030857590102500405>
- Murray, L., Tarren-Sweeney, M., and France, K. (2011), „Foster carer perceptions of support and training in the context of high burden of care”, *Child & Family Social Work*, 16(2), 149-58 <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2010.00722.x>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985), „A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, 49(Autumn), 41-50 <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988), „SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40 <https://doi.org/10.3311/PPso.12201>
- Rubeus Egyesület (2017), Szolgáltatási indikátorok tesztje a gyermekvédelmi szakellátás rendszerében. Módszertani tanulmány. indikátorok\_modszertanitanulmany\_2017\_FINAL.pdf ([rubeus.hu](http://rubeus.hu)), (utolsó letöltés: 2021. június 14.)
- Szabó, J., Olesen, L. A., Huber, B. (2002), „Harc a minőségért” a szociálisszektorban”, in: Kozma J. (szerk.): *Kézikönyv szociális munkásoknak*, Budapest: Szociális Szakmai Szövetség, 2002
- Varga, I. (2008), „Lehetséges-e a „minőségbiztosítás” a szociális szférában? „*Kapocs*, 36
- Weissman, H. H. (1988), „Planning for client feedback: content and context”, *Administration in Social Work*, 11, 205-20

Tóth Zsuzsanna Eszter, PhD, egyetemi docens  
tothzs@gtk.elte.hu

Emódi Máté, hallgató

*ELTE Gazdaságtudományi Kar*

## **Introduction of a service quality measurement and evaluation framework in a child protection institution with the aim of developing foster parent training**

### **THE AIM OF THE PAPER**

The results of client satisfaction measurement and evaluation are determining inputs for the enhancement of service quality. In child protection, foster parents appear in a key internal customer role: they use a service in the care system and provide a service themselves. Based on this specific role, we examined the quality of the foster care services they participate in and the possibilities of the development related to their training.

### **METHODOLOGY**

We wished to identify and verify the quality dimensions of the services provided to foster parents by customizing the service quality measurement and evaluation procedure based on the disconfirmation paradigm. In the network of foster parents of the examined child protection institution in five counties, we collected data and analyzed the empirical results on a pilot basis with the involvement of 100 foster parents.

### **MOST IMPORTANT RESULTS**

Based on the results of the analysis, the following dimensions were identified: emotional support, professional assistance, the importance of trainings, the customizability of trainings, the consultancy environment, waiting time and preparedness. To the best of our knowledge, this is the first comprehensive service quality measurement and evaluation carried out in the Hungarian child protection system by examining the expectations and perceptions of foster parents.

### **RECOMMENDATIONS**

Based on the results of the analysis, specific quality improvement proposals related to the organization of trainings for foster parents were formulated in accordance with the PDCA logic. Moreover, we also proposed a new structure of the statement list that can be applied later, thus further developing the applied methodology.

*Keywords:* child protection, foster parents, service quality, disconfirmation paradigm, client satisfaction