

## **Minőségfejlesztés a szociális szolgáltatásokban**

*Quality improvement in social services*

BRETTNER ZSUZSANNA

### **Összefoglalás**

*A szerző áttekinti a szociális szolgáltatásokban megvalósuló minőségfejlesztő tevékenység alapvető kérdéseit. Tanulmányában kitér e terület sajátos szempontjaira, és a minőségfejlesztő tevékenység, valamint az értékelő kutatások közötti kapcsolódási pontokra.*

*Kulcsszavak: minőségfejlesztés – szociális szolgáltatások – kliensközpontú megközelítés*

### **Abstract**

*The author elaborates on basic issues in quality improvement in social services. She discusses special features of the given area and outlines the relations between quality improvement and evaluation research.*

*Keywords: quality improvement – social services – client-centered approach*

Míg a minőségbiztosítás korábbi fogalma alá elsősorban olyan tevékenységek rendeződtek, amelyek visszatekintő perspektívából vizsgálták egy adott szervezet életét, addig a minőségfejlesztés korszerűbb megközelítésében a visszatekintés mellett a szervezet jövőképeinek, céljainak átgondolása is szerepel. A szociális intézményekben inkább a minőségfejlesztés fogalmát javasolják, hiszen nem egy adott, egyszeri minőséget kell létrehozni, fenntartani, hanem a változó körülményekhez, életutakhoz alkalmazkodva megtalálni a segítség optimális módját. (Varga, 2008) Hazánkban a meglévő kezdeményezések – a minőségellenőrzés rendszerei – az ellenőrző intézmények és az ellenőrzési területek vonatkozásában is egyszerre keverték és széttagoltak, még hiányzik az intézmények szakmai profiljával, tevékenységi spektrumával harmonizáló, specifikus szabályozás, ellenőrzés és minőségfejlesztés világos, működőképes rendszere.

Elmondható ugyanakkor, hogy a minőségi szolgáltatások iránti igény beépült a mindennapokba, a szociális szolgáltatások terén színvonalas, azonos nivójú szolgáltatásokat várnak el kliensek és finanszírozók egyaránt. A személyes szolgáltatást nyújtó szakember és igénybevevője közvetlen kapcsolatban állnak egymással, így a tevékenység során kell a minőség maximális szintjét biztosítani. (Czeglédi, 2011) Bár a szociális szolgáltatások számos erőforrásra támaszkodnak, a személyes jelleg, a kliensi kiszolgáltatottság miatt legfontosabb erőforrásuk az ember, a terápiás közösségek esetében pedig az emberek közötti közösségi kapcsolatok.

A szolgáltatás fogalmának meghatározása nem csupán ezen a területen, hanem általában véve is nehézségekbe ütközik, a szakirodalomban számos megközelítést olvashatunk. (vö. ISO 9004-2; Skaliczki & Zalainé Kovács, 2003; Becser, 2005, 2008) Általános értelemben szolgáltatásnak tekintjük „a vevői igény kielégítése érdekében történő teljesítményeket, folyamatokat, amelyek alapvetően nem fizikai jellegűek és nem okoznak változást a tulajdonviszonyokban”. (Bauer, Berács & Kenesei, 2007, p. 169) Tekintve a terület sajátosságait, különösen pedig a felépülési modellhez való szoros kötődését, az ilyen üzleti jellegű definíciótól távolodva, és a „szolgálat” fogalmához közeledve – ahol nem eladó és vevő, hanem a bajban lévő és a bajban segítő ember találkoznak egymással – megfelelőbb definíciót alkothatunk: e téren szolgáltatás (szolgálat) minden olyan, a terápiás intézmény által nyújtott teljesítmény, amely a személyt a felépülésben segítheti.

Számos általános elgondolás született a szolgáltatási minőség vizsgálhatóságának leírására. Az egyes modellekben a következők szerepelnek:

- fogalom-meghatározás;
- indikátorok, amelyekkel a szolgáltatás minősége leírható;
- az a szolgáltatási szegmens, amelyben az adott módszer használható;
- a vizsgálat során a diszkonformációs vagy performansz-elméleti (teljesítményelvű) keretrendszer;
- a szolgáltatás innovációjára gyakorolt hatás. (Becser, 2005)

A szolgáltatás-elégedettségre irányuló vizsgálatok esetében a leggyakrabban használt paradigma a diszkonformációs, amelynél az igénybevevő elvárásai és a megtapasztalt minőség közötti eltérést határozzák meg. Probléma – és különösen az általunk vizsgált területen –,

hogyan „az elégedettség mint »eredmény« bonyolult pszichikus folyamat végterméke”. (Mihályi, 2008, p. 61) A rés-modell (GAP-model) azonosította azokat a pontokat, amelyeket érdemes lehet vizsgálni:

- eltérés az igénybevevők elvárásai és az elvárások felismerése között;
- eltérés az elvárások felismerése és a minőség specifikációja között;
- eltérés a specifikált [tervezett] és nyújtott szolgáltatás között;
- eltérés a szolgáltató által nyújtott és ígért szolgáltatás között;
- eltérés az elvárt és tapasztalt szolgáltatás között. (Mihályi, 2008, p. 62)

Ugyanakkor a szociális szolgáltatások igénybe vevői nem mindig tudják megfogalmazni, mire van szükségük, hiszen éppen az élethelyzetükből fakadó hiányok, nehézségek következtében nem ismerik fel saját valós érdekeiket és szükségleteiket. Megeshet, hogy a hosszabb távon hatékony intervenció éppen pillanatnyi „elégedetlenséget” vált ki (Varga, 2008) „Nem tudom megmondani, hogy milyen a »minőségi szociális szolgáltatás«, de felismerem, ha látom. Nem tudom megmondani, hogy mi a »minőség« a szociális ellátás során, de felismerem a hiányát”. (Hajnal, 2008, p. 14) Veres (1998) Gröngöss megállapítására is felhívja a figyelmet, mely szerint a szolgáltatásokkal való elégedettség megítélésére jelentős hatást gyakorolnak a személyek korábbi tapasztalatai is.

### **Szabványok, sztenderdek és protokollok**

A szociális szolgáltatások a szakmai döntéseket igénylő tevékenységek körébe sorolhatóak (Földesi, 1999), így a fő dilemmák a következők: milyen mértékben szabályozható, milyen módon rendezhető folyamatokba a személyre szabott ellátás? A fenntartók, a pályázati anyagokat elbírálók a szociális szolgáltatások területén mind jelentősebb hangsúlyt helyeznek az adott szervezet átláthatóságára, elszámoltathatóságára, a források hatékony felhasználására, valamint egyre gyakrabban merül fel a minőségbiztosítás/minőségfejlesztés kérdésköre is. A szociális szolgáltatások esetében sem hagyhatók figyelmen kívül az igénybevevők és érdekképviselői fórumaik elgondolásai, javaslatai, bár kétségtelenül többleterőfeszítést igényel a javaslatok összegyűjtése és értékelése. A kliensek visszajelzései, igényei szolgáltatásfejlesztési-átalakítási folyamatokat indukálhatnak, melyek az

elvárásaikhoz közelítő, jobb minőségű szolgáltatás megvalósítása irányába történő elmozdulást segítik elő.

„A korszerű minőségügy értelmezése szerint a szociális szolgáltatás minősége a szociális szolgáltatásban érdekelték, így elsősorban a szolgáltatást igénybevevő ügyfél, a szociális szolgáltatásért felelős intézmény, a szociális szolgáltatást nyújtó szolgáltató, továbbá a szociális szolgáltatást működtető intézmények, valamint a társadalom elégedettsége, azaz az igényeik kielégítése által átadott érték.” (Veress, 2004, p. 9) Ez annál is fontosabb, mert e területen az üzleti életben a minőségfejlesztés irányába ható versengés nem működik, általában a kliensek nincsenek abban a helyzetben, hogy válogathassanak a szolgáltatók között. (Hajnal, 2008) Varga (2008) az érdekeltség kapcsán felteszi a kérdést, hogy ki a minőségfejlesztés, mint tevékenység kliense? A szolgáltatás igénybevevője? A vele kapcsolatban állók, pl. családtagok? A szolgáltató maga? A fenntartó?

A szolgáltatás minőségének értékelése lehet tehát többoldalú, megtörténhet a szolgáltatók és az igénybevevők oldaláról is. A szolgáltatók az előírt követelményeknek, míg az igénybevevők az elvárásaiknak való megfelelést értékelik. A szakirodalom a minőség-mutatókat – a szolgáltatások esetében – „soft” és „hard” mutatók csoportba sorolja, az első komponenshez tartozónak tekintik többek között az empátiát, a figyelmességet, a határidők betartását, míg a második csoportot képviseli például a megközelíthetőség, a szolgáltatás elérhetősége, a nyitvatartás rugalmassága. (Skaliczki & Zalainé Kovács, 2003) A szociális szolgáltatások „eredménye” nehezen konkretizálható: amennyiben kísérletet teszünk a meghatározására, a kliensekben lezajlott és folyamatosan zajló változások tekinthetők indikátornak; szolgáltatást igénybevevők élethelyzetének, állapotának változása azonban – többek között annak egyedisége miatt – nehezen határozható meg. (Veress, 2004)

„Ha a munkanélküli nem talál munkát, az alkoholista tovább iszik, a drogos továbbra is él a szerrel, a pártfogás alatt lévő bűncselekményt követ el, az iskolakerülő gyermek továbbra is csavarog, akkor a szociális munkás megfelelően végezte-e a munkáját? A sikertelenség milyen mértékben a szociális munkás felelőssége? Ha különféle szabályozott eljárásokat végigviszünk a szociális munka során, ezáltal a minőség létrejön? Akkor is, ha a kliens helyzete nem javul?” (Varga, 2008, p. 14)

Az olyan szabványok, mint az ISO, hátránya, hogy ezeket jóval nehezebb ezeken az összetett, „soft” mutatókban bővelkedő területeken alkalmazni, ahol ráadásul e mutatóknak jelentős szerepe van a szolgáltatás

minősége megítélésében, sőt az eredményesség terén. (Szabó, Olesen & Huber, 2002, p. 295–296)

A SZOLID projekt (2004) keretében születtek javaslatok, hogy a különböző szociális szolgáltatások esetében mely minőségirányítási rendszert érdemes bevezetni. A szociális szolgáltatások minőségének meghatározására a termelő ágazattól eltérő minőségirányítási rendszerek bevezetését célravezetőbbnek tekintették, így „a helyi fejlesztésre, öndefinícióra és önértékelésre építő módszerek (EFQM, dialógus-alapú, akciókutatás-alapú, stb.)” bevezetésére tettek javaslatot. (Hegyesi, 2004 p. 9)

A szociális szolgáltatások minőségfejlesztési szempontjaihoz járuló sajátos szervezeti többlet, az altruista jelleg, mint újabb „soft” mutató a szervezet küldetésnyilatkozatában fejeződik ki, amelyet a szervezet fejlesztési stratégiája egészíthet ki olyan módon, hogy a szervezet a piaci realitásokhoz alkalmazkodni tudjon. (Hajnal, 2008) Hajnal továbbá megállapítja, hogy a szociális szféra ellenérdekelt a működését akadályozó túlszabályozásban, ugyanakkor a sztenderdek és a protokollok ésszerű bevezetése védi a klienseket a színvonal csökkenésétől, a munkavállalókat pedig a túlterheléstől és a kiégéstől. Ami lényeges: a jogszabálycentrikus megközelítést kliensközpontú hozzáállásnak kell felváltania.

## Irodalom

- Bauer, A., Berács, N. & Kenesei, Zs. (2007). *Marketing alapismeretek*. Budapest: Aula Kiadó.
- Becser, N. (2005). A szolgáltatásminőség-fejlesztés új lehetősége. *Magyar Minőség*, 8(9), 29–36.
- Becser, N. (2008). *Szolgáltatásminőség modellek. Műhelytanulmány*. Budapest: Vállalatgazdaságtan Intézet.
- Czeglédi, L. (2011). *Minőségmenedzsment*. Eger: Eszterházy Károly Főiskola. Letöltve 2015. 06. 15-én:  
[http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0005\\_42\\_minosegmenedzsment\\_scorm\\_06/adatok.html](http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0005_42_minosegmenedzsment_scorm_06/adatok.html)
- Földesi, T. (1999). Megfontolások az EU-ban a terméktanúsítás területén. *Minőség és megbízhatóság*, 33(4), 190–191.
- Hajnal, M. (2008). A szociális szolgáltatások minőségfejlesztésének speciális problémái – összevetve az egészségügy hasonló tevékenységével. *Kapocs*, 7(3). Letöltve 2015. 06. 15-én:

- <http://www.ncsszi.hu/kiadvanyok/kapocs-letoltheto--lapszamai/kapocs-2008/86/news>
- Hegyesi, G. (2004). *A szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségpolitika a megreformált szociális törvényben.* (A SZOLID Projekt Minőségbiztosítási Vegyes Bizottsága anyagainak a felhasználásával.) Letöltve 2015. 06. 15-én: <http://szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=1779>
- Mihályi, N. (2008). *Hallgatói elégedettség kritériumai a tömegoktatás feltételei között. Doktori értekezés.* Szeged: Szegedi Tudományegyetem, Gazdaságtudományi Kar, Gazdálkodástudományi Doktori iskola, Gazdaságpszichológia alprogram.
- Skaliczki, J. & Zalai Kovács, É. (2003). *Minőségmenedzsment a könyvtárban.* Veszprém & Budapest: Veszprémi Egyetemi Kiadó.
- Varga, I. (2008). Lehetséges-e a „minőségbiztosítás” a szociális szférában? *Kapocs*, 7(3). Letöltve 2015. 06. 15-én: <http://www.ncsszi.hu/kiadvanyok/kapocs-letoltheto--lapszamai/kapocs-2008/86/news>
- Veres, Z. (1998). *Szolgáltatásmarketing.* Budapest: Műszaki Könyvkiadó.
- Veress, G. (2004). *A szociális szolgáltatások minőségbiztosítása.* Háttéranyag a szociális törvény megújításához. Letöltve 2015. 06. 17-én: <http://szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=1818>