

Készítette: Varsányi Nóra Bársony Zsolt közreműködésével

TÁMOGATOTT LAKHATÁS PROTOKOLLJA

LAKHATÁSI TÁMOGATÁS BELSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI (ÉRTÉKELÉSI) RENDSZERE





Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása
TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001

Összefogás Közalapítvány
FOGLAK projektiroda
1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.
telefon: (06-1) 238-95-28
Projektiroda: 1084 Budapest, Szentkirályi
u. 22-24., telefon: (06-) 789-62-77
E-mail cím: kmregio@foglakprojekt.hu
Honlap: www.foglakprojekt.hu

Tartalomjegyzék

Bevezetés, általános tájékoztató a Minőségbiztosítási útmutató funkciójáról	2
Alkalmazási terület	2
Szakkifejezések és meghatározások.....	2
A Minőségbiztosítási folyamatok felállítását meghatározó dokumentumok, szabályzatok.....	4
A Minőségbiztosítási folyamatok felállítását meghatározó alaplépések	5
A minőségbiztosítási célok meghatározása a lakhatási program figyelembevételével	6
A megvalósításhoz szükséges erőforrások	7
Emberi erőforrások	7
Infrastruktúra	7
Munkakörnyezet.....	7
Minőségmérés, ellenőrzés, belső monitorozás.....	8
A projekt megvalósításának minőségmérése.....	9
1. Ellenőrzési lista	9
Felhasznált irodalom	10

BEVEZETÉS, ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI ÚTMUTATÓ FUNKCIÓJÁRÓ

Az Útmutató célja, hogy gyakorlati segítséget nyújtson külső és belső értékelési eljárások kidolgozására a lakhatási program tekintetében, valamint biztosítsa a minőségi szolgáltatásnyújtást.

Alkalmazási terület

A Társadalmi Megújulás Operatív Program (TÁMOP) Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációját segítő programok (TÁMOP-5.3.3/08/1) támogatására kiírt pályázati felhívása alapján a pályázati projekt alapvető célja a hajléktalan emberek komplextársadalmi és munkaerő-piaci integrációjának elősegítése foglalkoztathatóságuk fejlesztésével, foglalkoztatási, lakhatási, szociális helyzetük javításával.

A lakhatási program tekintetében elvárt a projektbe bevontak önálló lakhatásának támogatása, a lakhatási lehetőségek felkutatása, lakhatás megtartásának segítése, valamint a támogatott személyek beilleszkedésének segítése egyéni vagy csoportos szociális munka keretében.

SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

Minőség: A TÁMOP 5.3.3 pályázat – lakhatási program megvalósítása esetén rendelkezünk kijelölt küszöbértékkel, egy meghatározott normával, amely megadja a projekt és ez által a szolgáltatás alap célkitűzéseit, elvárt eredményét¹.

A minőség jelenti a 'célnek való megfelelést' is, ezért a minőségbiztosítási folyamatok középpontjában a szolgáltatást igénybevevő igényei állnak.

Minőségirányítás: A vezetés által szervezett és tervezett, erőforrásokkal támogatott, a szolgáltatást igénybe vevők megelégedettségét célzó minőségirányítási rendszer stratégiai kialakítása és működtetése.

Minőségbiztosítás: A minőség irányítási rendszeren belül alkalmazott tervezett és módszeres tevékenység, amelynek célja a bizalomkeltés mind a vezetőségben, mind pedig a szolgáltatást igénybe vevők körében a minőségkövetelmények teljesítését illetően.

Minőségpolitika: A szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala.

Minőségi követelmények: Az egység megvalósítható és ellenőrizhető jellemzőire vonatkozó igények kifejezése vagy megjelenítése mennyiségileg meghatározott követelmények összességével.

Megvalósító: A TÁMOP 5.3.3 pályázati program megvalósításáért felelős szerződött szervezet.

Társadalmi követelmények: Olyan követelmények, amelyeket törvények, jogszabályok írnak elő és egyéb megfontolásokból adódnak

¹ Pályázati felhívás Társadalmi Megújulás Operatív Program, Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációját segítő programok (TÁMOP-5.3.3/08/1)

Dr. Györi Péter: A lakhatási támogatás feltételrendszere

Szolgáltatás: A szállító és a vevő közötti érintkezési területen végzett tevékenységek és a szállító belső tevékenysége által nyújtott eredmény, amely a vevők igényeinek kielégítését szolgálja

Hiba: A tervezett követelmény nem teljesülése, ideértve a biztonsággal kapcsolatos követelményeket is.

Minőségértékelés: minőségmérés, minőségvizsgálat

További - a program megvalósításához szükséges - szakkifejezések magyarázatát tartalmazza a kapcsolódó pályázati felhívás, pályázati útmutató, valamint a részletes eljárásrend a lakhatási program bonyolításához.²

² Lsd: Felhasznált Irodalom

A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI FOLYAMATOK FELÁLLÍTÁSÁT MEGHATÁROZÓ DOKUMENTUMOK, SZABÁLYZATOK

Projekt adatlap a Társadalmi Megújulás Operatív Program Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációját segítő programok támogatása c. pályázati felhívásához Kódszám:TAMOP-5.3.3/08/1

TÁMOP 5.3.3 megvalósítási pályázat, kapcsolódó szerződés

A megvalósító szervezeti és működési szabályzata

Adatvédelmi szabályzat

A programban résztvevő telephelyek ' Házirendjei'

Varga Dóra: Részletes eljárásrend és útmutató a szociális munkához a támogatott lakhatási programok bonyolításához

Bársony Zsolt – Varsányi Nóra: Szakmai működés belső monitorozása Lakhatási program megvalósítási folyamatára

Lakhatási program belső szabályzata

Egyéb, a Megvalósítóra vonatkozó szabályzat

A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI FOLYAMATOK FELÁLLÍTÁSÁT MEGHATÁROZÓ ALAPLÉPÉSEK

Ahhoz, hogy a minőségbiztosítási folyamatok eljárása kidolgozásra kerüljön, illetve a későbbi minőségellenőrzés megvalósuljon, szükséges a szervezet / intézmény vezetősége részéről a minőségi elvárások irányvonalát meghatározó **minőségpolitika** kinyilatkoztatása, valamint a **minőségirányítási vezető kijelölése**.

Ezt követően - a vezetőségi információk alapján - a minőségirányítási vezető megkezdheti a minőségbiztosítási eljárás kidolgozását, illetve a minőségellenőrzést.

NÉV	FELADATKÖR MEGNEVEZÉSE	TELEFON E-MAIL CÍM LEVELEZÉSI CÍM
	<p>Minőségirányítási vezető <i>Javasolt, hogy a projekt vezetője, vagy szakmai vezetője legyen a kijelölt minőségirányítási vezető, mivel átlátja a pályázati program teljesítésének feltételeit.</i></p> <p>Feladata: A minőségbiztosítási folyamatok meghatározása, az eljárás irányítása, figyelemmel kísérése. A kapcsolódó dokumentumok eljárások hitelesítése, figyelemmel kísérése.</p>	
	<p>Adminisztrációs munkatárs</p> <p>Feladata: a minőségirányítási folyamatokhoz kapcsolódó beérkező és kimenő dokumentumok iktatása.</p>	
	<p>EGYÉB, A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI MUNKAFOLYAMATOK MŰKÖDTETÉSÉBEN RÉSZTVEVŐ MUNKATÁRS</p> <p>Feladata: Az intézmény/szervezet vezetősége vagy a már kijelölt minőségirányítási vezető által meghatározott tevékenységek</p>	

Kapcsolódó dokumentum:

- Az intézmény szervezeti és működési szabályzata
- A lakhatási program belső szabályzata
- A pályázati program megvalósításért felelős munkatársak feladatkörének meghatározása

A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI CÉLOK MEGHATÁROZÁSA A LAKHATÁSI PROGRAM FIGYELEMBEVÉTELÉVEL

A megfelelő minőségbiztosítási folyamatok érdekében szükséges, hogy a szervezet megfogalmazza a szervezet által nyújtott projektmegvalósítási szolgáltatások érdekében meghatározott **minőségpolitikát**, és az ehhez kapcsolódó minőség követelményeket.

A lakhatási program megvalósításának figyelembevételével az alábbi kérdéskörök meghatározása javasolt:

- A programban vállalt lakhatási indikátor számok jegyzése
- Megvalósító által vállalt szolgáltatások megnevezése, meghatározása
- A szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kitűzött célok megnevezése
- A szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megnevezése
- A szolgáltatásnyújtás folyamatainak rögzítése
- A szolgáltatásnyújtás szabályzása
- A projektvégrehajtással kapcsolatos szervezési feladatok rögzítése

A MEGVALÓSÍTÁSHOZ SZÜKSÉGES ERŐFORRÁSOK

Emberi erőforrások

A projekt megvalósításához is szükséges alapvető elvárás, hogy a program megvalósításában résztvevő szociális szakemberek a megfelelő végzettséggel rendelkezzenek, illetve részt vegyenek a szolgáltatás nyújtásához szükséges továbbképzéseken.

Kapcsolódó dokumentumok:

- A munkatársak végzettségét igazoló okmányok
- A továbbképzésen való részvételt igazoló tanúsítványok

Infrastruktúra

A munkavégzéshez, a szolgáltatások nyújtásához szükséges minőségbiztosítási eljárást befolyásoló tényezők figyelembevétele

- munkahely kapcsolódó infrastruktúrái
- berendezések
- kapcsolódó jogszabályok

Munkakörnyezet

A megfelelő, minőségi munkavégzés, és minőségi szolgáltatás nyújtásához szükséges környezet kialakítása.

- Kapcsolódó jogszabályok (higiénés, munkavégzéssel kapcsolatos rendeletek, törvények, amelyek az intézmény szervezet alapvető működési feltételét határozzák meg)

MINŐSÉGMÉRÉS, ELLENŐRZÉS, BELSŐ MONITOROZÁS

Alkalmazott dokumentum: Szakmai működés belső monitorozása: Lakhatási program megvalósítási folyamatára c. adatlap

A minőségmérést minden esetben a kijelölt minőségirányítási vezető végzi, aki ismeri a munkafolyamat célját, alapvető teljesítési normáit és magát a munkafolyamatot.

A minőségirányítási vezető határozza meg a minőségmérés rendszerességét, időpontját és tartalmát, figyelembe véve a munkafolyamat teljesítéséhez kapcsolódó kötelezettségeket.

A minőségmérés módszere a figyelemmel kísérés, amely - a teljes körű minőségbiztosítás érdekében - vonatkozik a szolgáltatás igénybevevő megelégedettségének, a dolgozói megelégedettségnek mérésére egyaránt.

A megelégedettség figyelemmel kísérésének eszközei lehetnek mindkét esetben:

- észrevételt / panaszt bejelentő könyv
- kérdőíves felmérés
- személyes interjú
- egyéb módszerek

A fenti eszközök alkalmazása során nyert adatok értékelése során szükséges a jó, minőségi szolgáltatásnyújtási gyakorlatot, valamint a hibákat is jegyezni a pályázati projekt megvalósításának érdekében.

A minőségmérés színtere...

- lehet a minőségirányítási vezető által megjelölt időpontban, és helyszínen;
- beépülhet a közvetlen szolgáltatás nyújtásába,
- a kapcsolódó szakmai munkafolyamatok eljárásába (pl.: utógondozás folyamata, szociális munka csoportokkal, egyénekkel, szakmai team),
- illetve történhet a szolgáltatás nyújtásától független időpontban, erre tervezett szakmai eseményen.

A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MINŐSÉGMÉRÉSE

1. Ellenőrzési lista³

A minőségellenőrzési folyamatok megkezdése előtt érdemes felállítani az un. **ellenőrzési listát**, amelynek javasolt tartalma rögzíti a lakhatási program minőségi megvalósításához szükséges alapinformációkat és tevékenységeket, ellenőrizhetővé téve ez által a munkafolyamat minőségét.

A lista általános, javasolt tartalma:

- Intézményi és program alapinformációk
- Teljesítési folyamat rögzítése a vállalt indikátorszámok tekintetében
- A program megvalósítás szakmai munkaszakaszainak teljesítése
- A dokumentációs rendszer felépítése, kezelésének eljárásrendje
- Az intézményen belüli szervezési feladatok megvalósulása
- Az egyéni esetkezelő szociális segítő feladatai, azok megvalósítási rendszere és eredménye
- Team munka, kommunikáció (lépései, folyamata, dokumentálása)
- Panaszok orvoslása, érdekképviselet (alkalmazott dokumentum, eredmények)
- A belső monitorozás tapasztalatainak összegzése
- A külső értékelések, helyszíni ellenőrzések, helyszíni monitorozások alapján készült monitorozási jegyzőkönyvben jegyzett tapasztalatok feldolgozása

A ellenőrző lista alapján összegezhetünk jó/minőségi szolgáltatásnyújtási gyakorlatokat, illetve észlelhetünk minőségi hibát is.

A *jó gyakorlatok* esetén érdemes tapasztalatátadási jegyzetek készíteni, *hiba észlelése* esetén pedig szükséges a **nem megfelelő szolgáltatás kezelése**. E szerint a *hibát észlelő munkatárs* az erre alkalmazott dokumentumban (feljegyzés) *jelzi* a *minőségirányítási vezető* felé a problémát, aki gondoskodik a *kivizsgálásról*.

Az ellenőrző adatok elemzése:

A minőségértékelési folyamatok alapján szerzet és rögzített adatok gyűjtése és elemzése biztosít lehetőséget arra, hogy tökéletesíthető legyen a szolgáltatás nyújtása.

A folyamatok fejlesztése:

Az ellenőrzési folyamatok során gyűjtött és elemzett értékelő adatok alapján fejleszthető a program megvalósításának eljárása. A fejlesztések kapcsán rögzítésre kerülhetnek a munkafolyamatok helyesbítését, tökéletesítését célzó tevékenységek.

³ Alkalmazandó dokumentáció: BÁRSONY ZSOLT - VARSÁNYI NÓRA: SZAKMAI MŰKÖDÉS BELSŐ MONITOROZÁSA Lakhatási program megvalósítási folyamatára

FELHASZNÁLT IRODALOM

Bársony Zsolt – Varsányi Nóra:

Szakmai működés belső monitorozása: Lakhatási program megvalósítási folyamatára

www.foglakprojekt.hu

Dr. Gyóri Péter:

A lakhatási támogatás feltételrendszere

Melléklet a TAMOP-5.3.3/08/1 számú Pályázati Útmutatóhoz

www.foglakprojekt.hu, <http://www.nfu.hu/doc/1837>

Varga Dóra:

Részletes eljárásrend és útmutató a szociális munkához a támogatott lakhatási programok bonyolításához

www.foglakprojekt.hu

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszachenyiterv.gov.hu
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.