

**A monitoring munkacsoport  
tapasztalatai  
2012**



# Mi történt eddig?

2012. október 9. és 2012. december 12. közt 12 fenntartó ellenőrzése történt meg. Ütemterv alapján 10 fenntartó ellenőrzésére került sor, további 2 fenntartó kért soron kívül monitoring ellenőrzést az általa fenntartott szolgáltatásokra.

A monitoring tevékenységet számszerűsítve az alábbi mutatószámok jellemezték a tárgyidőszakban:

- Az ellenőrzések a Dunántúli és Dunamelléki Egyházkerületben 1-1, a Tiszáninneri Egyházkerületben 3, a Tiszántúli Egyházkerületben 7 fenntartót érintettek.

Az érintett szolgáltatók, intézmények struktúráját tekintve

- 2 alkalommal tisztaprofilú házi segítségnyújtás,
- 4 alkalommal pedig integrált, többféle alapszolgáltatást nyújtó intézmény,
- 6 alkalommal integrált, alapszolgáltatásokat és bentlakásos ellátást is nyújtó intézmény ellenőrzésére került sor.



# Tapasztalatok

Viszonyulás a monitoringhoz:

- A fenntartók és a szolgáltatók munkatársai általában együttműködők voltak.
- A fenntartók és szolgáltatók többsége segítséget is vár a monitoring ellenőrzésen túl, az esetelegesen megállapított hibák, hiányosságok megoldásához javaslatokat és módszertani segítségnyújtást kér.



# Azért, hogy egyszerűbb legyen...

- munkaszerződések, munkaköri leírások, személyi anyagok előkészítése - a személyi feltételekre vonatkozó előzetes adatszolgáltatás minden esetben pontosításra kerül
- szolgáltatástípusonként napi igénybevételi adatok előkészítése (hány fővel van megállapodás, hányan veszik igénybe ténylegesen az ellátást)
- Intézményi dokumentációk előkészítése – a monitoring kérdőíven jelölt dokumentumokból jóváhagyott, záradékolt példány meglétének vizsgálata
- Ellátotti dokumentációk előkészítése az ellenőrzött időszakra vonatkozóan: igénybevételi eljárás, szakmai dokumentáció, tevékenység adminisztrációs dokumentáció előkészítése, szolgáltatástípusonként, amennyiben ügymenet protokoll van, akkor szintén kérjük előkészíteni, vagy elküldeni előzetesen
- Statisztikai adatok előkészítése – ellenőrzött időszakra vonatkozó igénybevételi adatok, igénybe vevők egyéb statisztikai adatai (kor, nem, egészségi állapot, szociális helyzet, jövedelmi adatok)
- Térítési díj fizetésre vonatkozó adatok: önköltség számítás, intézményi térítési díj megállapítás, személyi térítési díj fizetés statisztika (teljes, részösszegű, önkéntes, vagyonra terhelt)



# Azért, hogy egyszerűbb legyen...

- amennyiben lehetséges, akkor történjen meg külön adatszolgáltató kijelölése szakmai és pénzügyi monitoring területhez, hogy az adatszolgáltató nyugodtan tudjon válaszolni a kérdésekre.
- Minden esetben sor kerül igénybe vevőkkel, vezető beosztású munkatársakkal és munkatársakkal történő beszélgetésre, amely vagy kötetlen szakmai szempontú beszélgetés, vagy strukturált interjú. Az igénybe vevő otthonába nyújtott alapszolgáltatás esetében sor kerülhet az igénybe vevő otthonában végzett interjúra. Az igénybe vevőkkel történik interjú munkatárs jelenlétében és munkatárs jelenléte nélkül. Az interjúk során kérjük, hogy a nyugodt beszélgetés feltételei legyenek biztosítva. Kérjük, hogy a munkatárs ne befolyásolja az igénybe vevő válaszadását. Vagyonvédelmi, biztonsági okok miatt az igénybe vevő otthonában nyújtott alapszolgáltatás esetében az ellenőrzésre maximálisan csak annyiban készítsék fel az igénybe vevőket, hogy az ellenőrzés tényét közöljék (ki és honnan keresheti őket).



# Jó gyakorlatok...

- intézményi dokumentációk készítése, amely a jogszabályi megfelelésén túl a helyi sajátosságokat tükrözi
- ellátotti dokumentációs protokollok
- szakmai belső ellenőrzés
- szervezetfejlesztési megoldások
- tudatos szolgáltatásszervezés (szolgáltatási stratégia készítés, szükségletfelmérés végzése)



# Tapasztalt hiányosságok vagy rossz gyakorlatok

A monitoring során tapasztalt leggyakoribb hibák a következők:

- intézményi dokumentációk másolása, helyi viszonyokat nélkülöző használata
- intézményvezetői hatáskör delegálás írásos meghatalmazás nélkülözésével
- szükséglettel nem megalapozott szolgáltatásnyújtás elsődlegesen alapszolgáltatás esetében
- a gazdálkodási adatokról szóló tájékoztatási kötelezettség elmulasztása
- működési engedélyhez kapcsolódó bejelentési kötelezettség elmulasztása
- intézményi térítési díj megállapításával kapcsolatos hibák (a 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet előírásainak nem megfelelő intézményi térítési díj megállapítás étkeztetés és nappali ellátás esetében) és a dokumentációs kötelezettség elmulasztása (önköltség-támogatás összeg dokumentálása)



**Köszönöm a figyelmet!**

Beszterczey András  
beszterczey.andras@reformatus.hu