

# MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYZAT ÉS TERV



# TARTALOM

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	2
1.1. MINŐSÉG DEFINIÁLÁSA.....	2
1.2. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYZÓ ÉS TERV CÉLJA .....	3
1.3. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYZAT HATÁLYA (ALANYI, TÁRGYI).....	4
1.4. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYOZÓ FELÉPÍTÉSE.....	4
2. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS FOLYAMATA.....	4
3. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYOZÓ ÉS TERV FELÜLVIZSGÁLAT, MÓDOSÍTÁS .....	7
4. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TERV TARTALMA .....	10
4.1. TÁMOGATÓ SZOLGÁLAT .....	12
4.2. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS.....	13
4.3. SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS.....	14
4.4. NAPPALI ELLÁTÁS .....	16
4.5. IDŐSEK OTTHONA.....	17
4.6. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TERV .....	18
5. MELLÉKLETEK .....	19
5.1. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TERV (EXCEL TÁBLÁZAT).....	19
6. ÁBRAJEGYZÉK .....	19
7. TÁBLÁZATJEGYZÉK .....	19

# 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

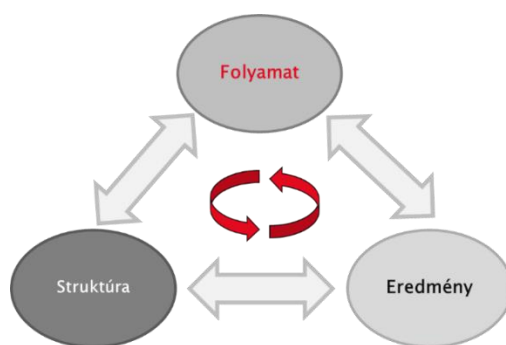
## 1.1. MINŐSÉG DEFINIÁLÁSA

A minőség és az azzal szemben felállított elvárások folyamatosan változnak, fejlődnek és igen nagy jelentőségük van a szolgáltatásnyújtás területén, hiszen a minőség mára igen fontos versenytényezővé vált. A szolgáltatás minősége mindenki számára mást jelent, hiszen más elvárása van az ellenőrző szerveknek, a fenntartónak, a működtetőnek és a szolgáltatást igénybevevőnek, így másként ítélik meg milyen is a minőségi szolgáltatás. Ahhoz, hogy egy szolgáltatás minőségét meghatározni, értékelni lehessen több szempontot is figyelembe kell venni.

Szociális szolgáltatás esetében a minőség egy megfogalmazása lehet a következő: „Azt nyújtani a megrendelőnek, vevőnek, ügyfélnek, amire szüksége van akkor és ott, ahol igénybe kívánja venni a terméket, vagy a szolgáltatást. Mindezt folyamatosan és a számára megfelelő árért.”<sup>1</sup> Erre való tekintettel az intézményekben élő gondozottak/lakók elvárása, hogy konzultáljanak velük, meghallgassák őket, mint a szolgáltatások fogyasztóit, és figyelembe vegyék reális igényeiket. A szociális gondoskodást olyan szerződésnek tekintik, ahol a kliens megbízást ad a szolgáltatónak szolgáltatásnyújtásra, az pedig teljesíti azt.<sup>2</sup>

Az egészségügyi minőségbiztosítás alapelveinek kidolgozója **Avedis Donabedian** három dimenziót határozott meg, melyek kölcsönös összefüggésben állnak egymással:

1. ábra – A minőséget meghatározó dimenziók



Forrás: EC saját szerkesztés

A struktúra foglalja magába az ellátás tárgyi és személyi (emberi és szellemi) feltételeit, mely alapot teremt a minőségi szolgáltatáshoz. A folyamatba tartozik a rendszer működése, a szolgáltatásnyújtás megvalósulása, a tényleges működés. A harmadik dimenzió pedig az eredmény, ami legfontosabbnak tekinthető, hiszen ide tartoznak a klinikai, gazdasági eredmények, a

<sup>1</sup> Szociális Menedzser 2009/3–4, Az önjavító szociális ellátás

<sup>2</sup> <http://www.szakmai-protokollok.eoldal.hu/>

társadalmi hatás és az elégedettség. A klinikai eredmény szoros kapcsolatban áll az adott ellátott elégedettségével és kölcsönösen hatnak egymásra.

Donabedian úgy fogalmazott, hogy a „Jó struktúra valószínűleg növeli a jó folyamat valószínűségét, a jó folyamat emeli a jó eredmény valószínűségét” (*“ Good structure increases the likelihood of good process, and good process increases the likelihood of a good outcome.”*)<sup>3</sup>

#### A minőségi szolgáltatás alapvető kritériumai:

- jogszabályi megfelelés;
- gazdaságilag stabil működés;
- a „vevők” igényeinek megfelelő tevékenység végzése;
- a „vevői” szükségletek és a kapott eredmények felhasználása a fejlesztés érdekében;
- a szervezeti szabályzatok lefedik a teljes tevékenységet és rendszeresen felülvizsgálatra kerülnek;
- megfelelő munkafeltételek biztosítottak;
- fejlődési lehetőség biztosított;
- a munkatársak megbecsültek, elismerésben részesülnek;
- az igényelt szolgáltatás pontosan kerül teljesítésre;
- a munkatársak udvariasan, empatikusan kommunikálnak;
- a szolgálat kapcsolatait folyamatosan fejleszti.

Jelen dokumentumban a minőséget az intézmények kijelölt munkatársai által meghatározva, szolgáltatásnyújtási területeken külön-külön határozzuk meg, a minél pontosabb, specifikusabb bemutatás érdekében, a további fejezetekben.

## 1.2. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYZÓ ÉS TERV CÉLJA

A minőségbiztosítási szabályzat és terv célja, hogy rögzítse

- adott szolgáltatási területre vonatkozóan mit jelent a minőség, mint fogalom,
- azokat a mutatókat, továbbá szempontokat, amelyek a szolgáltatási területek minőségére vonatkozóan relevánsak, a minőség biztosításának mutatószámait/minőségi elvárásait jelentik;

---

<sup>3</sup><https://books.google.hu/books?id=vSBKDwAAQBAJ&pg=PA63&lpg=PA63&dq=Donabedian+Good+structure+increases+the+likelihood+of+good+process,+and+good+process+increases+the+likelihood+of+a+good+outcome&source=bl&ots=SWA4RBLusu&sig=ACfU3U3H0ObdiMzltvK8kHmyIMKSD8rDTw&hl=hu&sa=X&ved=2ahUKewjZ1t-U6MLhAhUls4sKHXRjB44Q6AEwBXoECAkQAO#v=onepage&q=Donabedian%20Good%20structure%20increases%20the%20likelihood%20of%20good%20process%2C%20and%20good%20process%20increases%20the%20likelihood%20of%20a%20good%20outcome&f=false>

- és kialakítsa azokat a folyamatokat, amelyekkel a minőségbiztosítás keretrendszerének kialakításához, működtetéséhez szükségesek.

### **1.3. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYZAT HATÁLYA (ALANYI, TÁRGYI)**

A minőségbiztosítási szabályzat hatálya kiterjed a Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség, mint fenntartó által működtetett intézmények közül a következőkre:

- Kálvineum Idősek Otthona;
- Sóstói Szivárvány Idősek Otthona (székhely és telephely).

A minőségbiztosítási szabályzat tárgyi hatálya kiterjed jelen dokumentumban meghatározott minőségbiztosítási tevékenységek ellátására.

### **1.4. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYOZÓ FELÉPÍTÉSE**

A minőségbiztosítási szabályozó célja, hogy iránymutatást adjon az intézmények részére, hogy az általuk meghatározott minőségi követelményeket hogyan, milyen formában és módon értelmezzék, mérjék, valamint szükség szerint további intézkedéseket hozzanak meg a minőség fenntartása és fejlesztése céljából.

A minőségbiztosítási szabályozó ennek megfelelően rendszerezi, hogy milyen feladatok, tevékenységek ellátása szükséges a meghatározott minőségi kritériumok nyomonkövetéséhez, azaz bemutatja a minőségbiztosítás folyamatát, a 3. fejezet alapján.

A minőségbiztosítási szabályozó rendelkezik a minőségbiztosítási szabályozó és terv felülvizsgálatának folyamatáról és szükségességéről, a 4. fejezet alapján.

A minőségbiztosítási szabályozó tartalmazza, hogy milyen minőségi követelmények kerültek azonosításra az intézmények kijelölt képviselői által, szolgáltatási területenként, a 5. fejezet alapján.

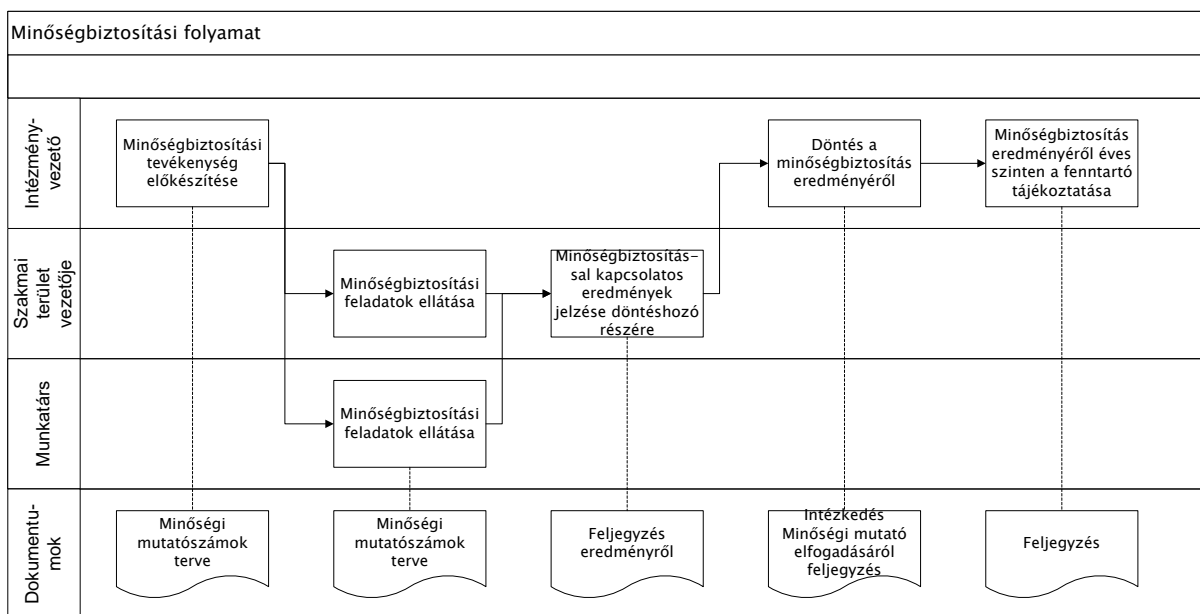
A minőségbiztosítási szabályozó mellékletként tartalmazza a meghatározott minőségi követelményeknek való megfelelés ellenőrzésének módját, keretrendszerét, a 6.1 fejezet alapján.

## **2. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS FOLYAMATA**

A minőségbiztosítás folyamatát, a folyamathoz kapcsolódó tevékenységeket, azok ellátásáért felelős személyeket jelen fejezet foglalja össze.

A minőségbiztosítási folyamat lépéseit a következő ábra szemlélteti.

2. ábra – Minőségbiztosítási folyamat



Forrás: EC saját szerkesztés

A folyamatokban meghatározott feladat- és hatáskörök egyes kategóriái az alábbiak szerint kerültek meghatározásra:

- felelős,
- végrehajtó,
- egyeztetésre bevonandó,
- informálandó.

Egy folyamaton belül, minden egyes feladatnak van kijelölt felelőse. Felelős az a személy, aki erkölcsi és anyagi értelemben gondoskodik a rábízott feladat, munka elvégzéséről. A feladat tényleges elvégzése tovább delegálható arra a személyre, akit ezzel a felelős megbíz, ám maga a felelősség továbbra is a felelősnél marad.

Végrehajtónak nevezzük azt a személyt, aki ténylegesen elvégzi a rábízott feladatot. Fontos, hogy a végrehajtó nem delegálhatja tovább a feladatot.

Az egyeztetésre bevonandó személy jellemzően azokon a pontokon van jelen, ahol a felelősség, a kockázat az átlagosnál nagyobb. Bevonása lehetővé teszi a feladat végrehajtásában való döntéshozatalt. Ez a szerep az ügyvezetők, üzletágvezetők és az ISO területért felelős munkatárs körét jelenti.

Az informálandó személy a folyamat adott feladatrészéről tájékoztatást, felvilágosítást kell kapjon, hogy a hozzá utalt feladatok tekintetében megfelelően eljárhasson. Az informálás a feladat típusának függvényében történhet szóban és írásban egyaránt.

A minőségbiztosítási folyamatban érintett szereplők feladat és felelősségét a következő táblázat foglalja össze.

1. táblázat - Minőségbiztosítás folyamatában érintett szereplők feladat és felelőssége

Feladatok		Feladat/hatáskörök			
Ssz	Lépés	Fenntartó	Intézmény-vezető	Szakmai terület vezetője	Munkatárs
I.	Minőségbiztosítási tevékenység előkészítése	-	Felelős	Egyeztetésbe bevonandó	-
II.	Minőségbiztosítási feladatok ellátása	-	Egyeztetésbe bevonandó	Felelős	Végrehajtó
III.	Minőségbiztosítással kapcsolatos eredmények jelzése döntéshozó részére	-	-	Felelős	-
IV.	Döntés a minőségbiztosítási eredményekről	-	Felelős	-	-
V.	Minőségbiztosítás eredményeiről éves szinten a fenntartó tájékoztatása	Informálandó	Felelős	-	-

Forrás: EC saját szerkesztés

A minőségbiztosítási folyamat lépéseit, azok részletes leírását a következő táblázat foglalja össze.

2. táblázat - Minőségbiztosítás folyamata

Ssz.	Lépés	Magyarázat	Felelős	Input / Output
I.	Minőségbiztosítási tevékenység előkészítése	A minőségbiztosítási tervben meghatározott minőségi mutatók áttekintése, mutatószámok számításának ütemezése, feladathoz munkatárs kijelölése.	intézmény-vezető / szolgáltatási terület vezetője	<u>Input:</u> - minőségi mutatószámok terve - Minőségbiztosítási szabályzat és terv <u>Output:</u> - feladatok és felelősök listája

Ssz.	Lépés	Magyarázat	Felelős	Input / Output
II.	Minőségbiztosítási feladatok ellátása	A minőségi mutatószámokhoz adatok gyűjtése, elemzés készítése, a minőségi mutatószámok tervében meghatározott módon.	intézmény-vezető / szolgáltatási terület vezetője	<u>Input:</u> - minőségi mutatószámok terve <u>Output:</u> - minőségi mutatók
III.	Minőségbiztosítással kapcsolatos eredmények jelzése döntéshozó részére	Minőségi mutatószámok jelzése a szolgáltatási terület és /vagy az intézményvezető részére.	feladat ellátására kijelölt munkatárs	<u>Input:</u> - meghatározott minőségi mutatók <u>Output:</u> - feljegyzés
IV.	Döntés a minőségbiztosítási eredményekről	A minőségi mutató elemzését követően döntés <ul style="list-style-type: none"> <li>a minőségi mutató értékének elfogadásáról,</li> <li>nem megfelelő érték esetében további intézkedés megvalósításáról.</li> </ul>	intézmény-vezető	<u>Input:</u> - feljegyzés <u>Output:</u> - további szükséges intézkedésekről feljegyzés - eredmények elfogadása
V.	Minőségbiztosítás eredményeiről éves szinten a fenntartó tájékoztatása	A minőségbiztosítási tervben meghatározott feladatok ellátásáról, valamint a terv végrehajtásának eredményéről a fenntartó tájékoztatása.	intézmény-vezető	<u>Input:</u> - feljegyzés eredményekről - feljegyzés intézkedésekről <u>Output:</u> - tájékoztatás fenntartó részére

Forrás: EC saját szerkesztés

### 3. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZABÁLYOZÓ ÉS TERV FELÜLVIZSGÁLAT, MÓDOSÍTÁS

A minőségbiztosítási szabályozó és terv, valamint a kapcsolódó mellékleteinek felülvizsgálata a következő esetekben szükséges:

- éves felülvizsgálat, amely kiterjed a tartalmi követelményeknek való megfelelés, továbbá a megvalósítási folyamat áttekintésére és szükség szerinti módosítására. A felülvizsgálatért a fenntartó kijelölt képviselője felelős.
- rendkívüli felülvizsgálat, amely az intézményvezetők által érkezett jelentős, a dokumentumok tartalmát érintő változtatási igényeket határoznak meg. A felülvizsgálatért a fenntartó kijelölt képviselője a felelős.

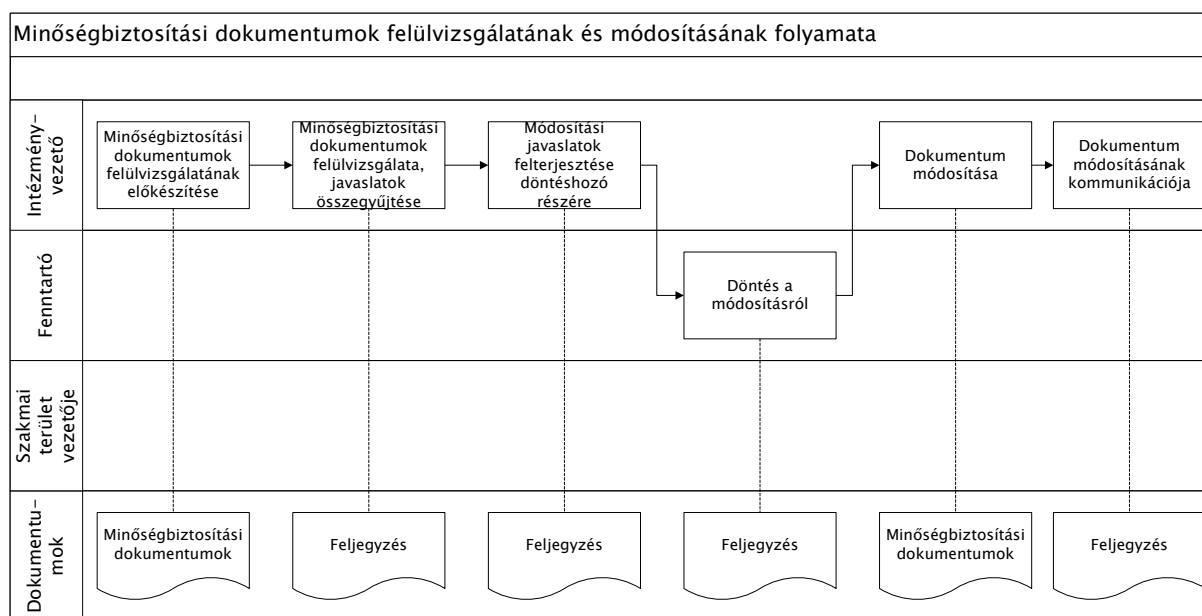


Jelentős változásnak kell tekinteni a következő eseteket:

- új szolgáltatási terület létrehozása és/vagy meglévő szolgáltatási terület megszűnése,
- szolgáltatásnyújtásra, minőségi követelményekre vonatkozó jogszabályi követelmények változása,
- egyéb, az intézményvezető által meghatározott jelentősnek tekinthető változás.

A minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának folyamata a következő:

3. ábra - Minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának és módosításának folyamata



Forrás: EC saját szerkesztés

A minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának folyamatában érintett szereplők feladat és felelősségét a következő táblázat foglalja össze.

3. táblázat - Minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának folyamatában érintett szereplők feladat és felelőssége

Feladatok		Feladat/hatáskörök			
Ssz	Lépés	Fenntartó	Intézmény-vezető	Szakmai terület vezetője	Munkatárs
I.	Minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának előkészítése	-	Felelős	Egyeztetésbe bevonandó	-
II.	Minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálata, szükséges módosítási javaslat összegyűjtése	Egyeztetésbe bevonandó	Felelős	Végrehajtó	-

Feladatok		Feladat/hatáskörök			
Ssz	Lépés	Fenntartó	Intézmény-vezető	Szakmai terület vezetője	Munkatárs
III.	Módosítási javaslatok felterjesztése döntéshozó részére	-	Felelős	-	-
IV.	Döntés a módosításokról	Felelős	Informálandó	-	-
V.	Dokumentumok módosítása	Informálandó	Felelős	Egyeztetésbe bevonandó	-
VI.	Dokumentum változásának kommunikációja, kihirdetése	-	Felelős	-	-

Forrás: EC saját szerkesztés

A minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának folyamat lépéseit, azok részletes leírását a következő táblázat foglalja össze.

4. táblázat – Minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának folyamata

Ssz.	Lépés	Magyarázat	Felelős	Input / Output
I.	Minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának előkészítése	A minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálata éves szinten, vagy rendkívüli esetben szükséges. A felülvizsgálat előkészítéseként ki kell jelölni a feladatot ellátó személyt, a feladat ellátásra fordítható munkaidőt és határidőt.	intézmény-vezető	<u>Input:</u> - minőségbiztosítási dokumentumok (Szabályzat és terv) <u>Output:</u> - feladatok és felelősök listája
II.	Minőségbiztosítási dokumentumok felülvizsgálata, szükséges módosítási javaslat összegyűjtése	A minőségbiztosítási dokumentumok éves, vagy rendkívüli felülvizsgálata kiterjed a dokumentumok tartalmának áttekintésére, felülvizsgálatára, a szükséges változtatási igények összegyűjtésére (felülvizsgálat, korábbi tapasztalatok, visszajelzések).	intézmény-vezető	<u>Input:</u> - minőségbiztosítási dokumentumok <u>Output:</u> - felülvizsgálat eredményéről feljegyzés (módosítási javaslat)

Ssz.	Lépés	Magyarázat	Felelős	Input / Output
III.	Módosítási javaslatok felterjesztése döntéshozó részére	Az intézményi szinten azonosított módosítási javaslatokat az intézményvezetők szükség szerint egyeztetik. A felülvizsgálat eredményéről közöt feljegyzést készítenek a fenntartó részére.	intézmény- vezetők	<u>Input:</u> - felülvizsgálat eredményéről feljegyzés (módosítási javaslat) <u>Output:</u> - feljegyzés
IV.	Döntés a módosításokról	A felterjesztett javaslatokról fenntartó dönt, amelyről az intézményvezetők tájékoztatást kapnak.	fenntartó	<u>Input:</u> - feljegyzés <u>Output:</u> - döntés a feljegyzés tartalmáról
V.	Dokumentumok módosítása	A fenntartó döntésének megfelelően a szükséges feladatok végrehajtása, amely kiterjedhet a következőkre: - minőségbiztosítási dokumentum módosítása - további szükséges feladatok ellátása, amelyről fenntartó külön intézkedést hoz	intézmény- vezető	<u>Input:</u> - döntés a feljegyzés tartalmáról - minőségbiztosítási dokumentumok <u>Output:</u> - módosított minőségbiztosítási dokumentumok
VI.	Dokumentum változásának kommunikációja kihirdetése	A minőségbiztosítási dokumentum módosításáról az érintettek tájékoztatása.	intézmény- vezető	<u>Input:</u> - módosított minőségbiztosítási dokumentumok <u>Output:</u> - tájékoztatás érintettek részére

Forrás: EC saját szerkesztés

## 4. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TERV TARTALMA

A minőségbiztosítási terv célja, hogy meghatározza azokat a minőség szempontjából releváns követelményeket, amelyeket az intézményrendszer meghatározott szereplői, adott rendszerességgel mérnek, elemeznek. Az elemzés célja, a meghatározott elfogadási kritériumoknak való megfelelés ellenőrzése. Amennyiben az elemzés eredménye alapján az adott minimum követelmény nem teljesül, további intézkedés meghatározása szükséges. Az elemzési tevékenység előkészítését, megvalósítását, valamint amennyiben szükséges intézkedés annak megvalósítását a folyamatszabályozás részletesen mutatja be.

A minőségbiztosítási terv tartalma a következő:

- belső szabályozó, valamint külső törvényi követelményeknek való megfelelési szempontok összegyűjtése;
- szolgáltatási területekhez kapcsolódó folyamatokhoz rendelt minőségi szempontok összegyűjtése;
- szempontok értékelési módjának meghatározása.

Adott minőségi szempont értékelésével kapcsolatban meghatározásra kerül az értékelést végrehajtó személy, a vizsgálat gyakorisága, a vizsgálat módja/módszertana, a vizsgálati szempont elfogadásának követelménye.

A minőségbiztosítási terv felépítését tekintve külön határozza meg a folyamatokhoz azonosított, minőségi szempontokat. Erre való tekintettel jelen szabályzat összefoglalja, hogy egyes szolgáltatási területeken, melyek a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan azonosított szakmai folyamatok, valamint az intézmények képviselői minőségi követelményként mely tényezőket azonosították.

A szolgáltatási területek működési folyamatait összefoglaló áttekintő ábra rendszerezi, hogy milyen elsődleges, támogató, valamint irányítási folyamatok működése és működtetése szükséges ahhoz, hogy megfelelő szolgáltatásnyújtás, valamint a kitűzött minőségi követelmények teljesítése megtörténjen.

Minden szervezet működése során olyan módon végzi tevékenységét, használja erőforrásait, hogy a feladatainak teljesítése során értéket állítson elő a „vevői” számára. Vevőnek tekinthető jelen esetben az ellátottak, valamint az ellátottak hozzátartozóinak köre.

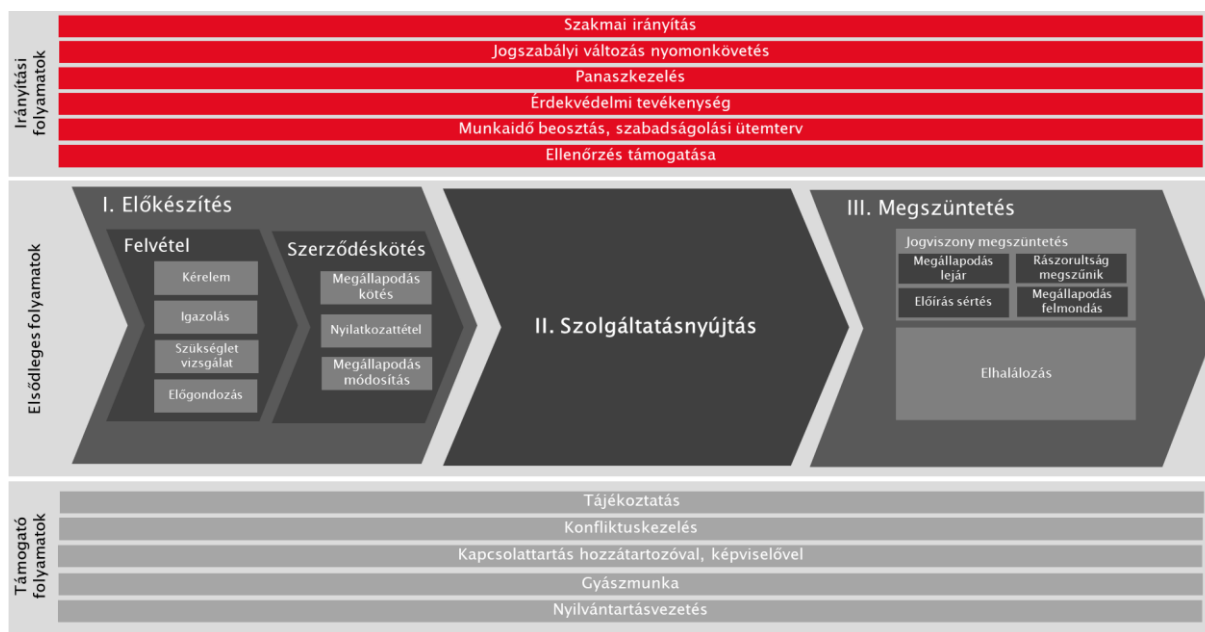
Az értékteremtő tevékenységek szemléltető eszköze a Porter-féle értéklánra épülő modell. A szervezet folyamatainak, tevékenységeinek kategorizálásával meghatározható, hogy melyek azok a funkciók,

- amelyeket a szervezet irányítására határoztak meg (irányítási folyamatok),
- amelyek a szervezet közvetlen értékteremtői (elsődleges folyamatok),
- melyek azok, amelyek közvetetten járulnak hozzá az értékteremtéshez és segítik a hatékonyabb, eredményesebb működést, a törvényi megfelelést (támogató folyamatok).

Az értékteremtő folyamatok összekapcsolását értékláncnak nevezzük. Az értéklánc felrajzolásával célunk, hogy egyértelműen azonosítható legyen az értékteremtés folyamata, segítse a szervezet működésére vonatkozó elemzést, amely által megvizsgálható a szervezet mennyire hatékonyan működteti folyamatait, használja képességeit, erőforrásait a tevékenységei megvalósításához,

áttekinthető legyen, hogy milyen folyamatok, valamint tevékenységek működtetése van hatással a minőségre, valamint jelentheti a minőségi szolgáltatások nyújtásának alapjait.

4. ábra – Az intézményi szolgáltatások szakmai folyamatainak átfogó ábrája



Forrás: EC saját szerkesztés

A szolgáltatásnyújtási tevékenység szolgáltatási területenként külön, a további fejezetekben kerül részletes bemutatásra. A minőségbiztosítási tervben összerendelésre kerülnek az egyes folyamatok lebonyolításához rendelt minőségi követelmények és szempontok.

## 4.1. TÁMOGATÓ SZOLGÁLAT

A támogató szolgáltatás biztosításának helyszíne:

- Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség „Kálvineum” Idősek Otthona

A szolgáltatási terület működési folyamatait a következő ábra foglalja össze:

5. ábra – Támogató szolgáltatás szakmai folyamatait összefoglaló ábra



Forrás: EC saját szerkesztés

A szolgáltatási terület képviselői által a szolgáltatás minősége tekintetében a következő szempontoknak/követelményeknek való megfelelés biztosítása/megvalósítása szükséges:

- szolgáltatást igénybe vevők elégedettsége (pontos szállítás, körültekintő, empátikus ellátás);
- szolgáltatást igénybe vevő hozzátartozók elégedettsége (elégedett ellátott);
- megfelelő személyi és tárgyi feltételek biztosítása (létszám, eszköz);
- bizalmas kapcsolat kiépítése az ellátott és a gondozó között;
- tájékoztatás, közlés rendszeressége;
- körültekintő, minőségi gondozási tevékenység végzése;
- egyedi kérések, szükségletek kielégítése;
- rendelkezésre állás a kapcsolattartás érdekében (ellátott, hozzátartozó);
- egyenlő bánásmód (ellátott, munkatárs);
- a szolgáltatás kapcsolatainak folyamatos fejlesztése, terjesztése.

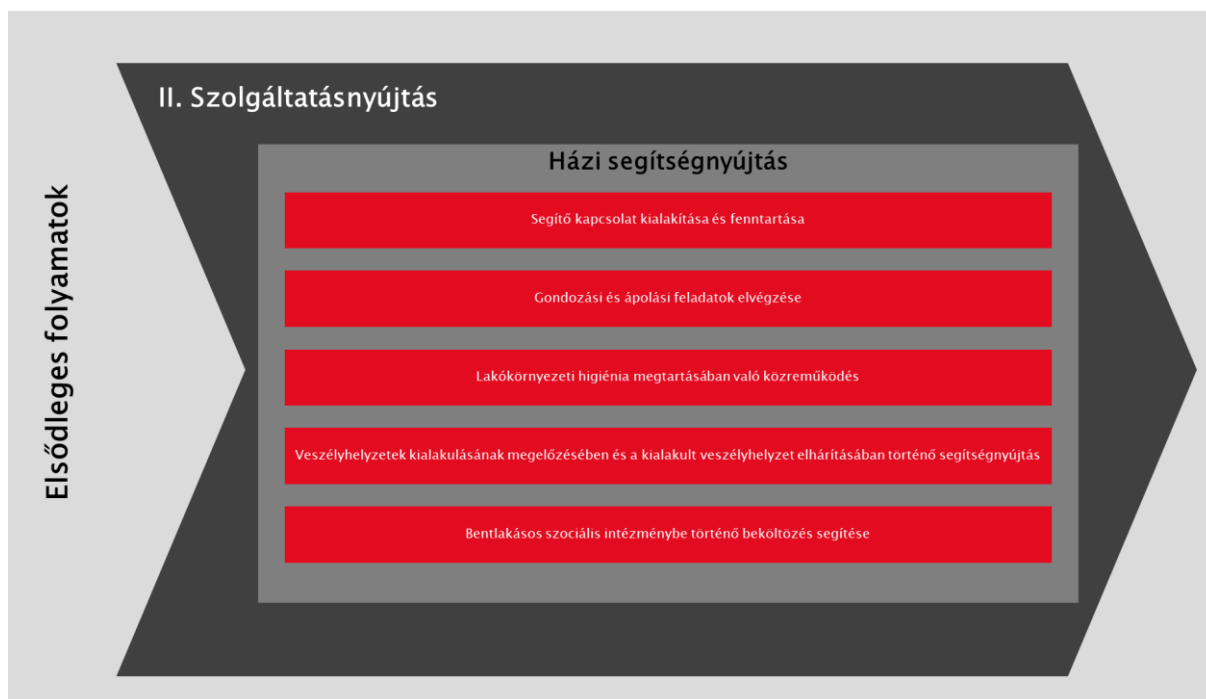
## 4.2. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A támogató szolgáltatás biztosításának helyszíne:

- Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség „Kálvineum” Idősek Otthona

A szolgáltatási terület működési folyamatait a következő ábra foglalja össze:

6. ábra – Házi segítségnyújtás szakmai folyamatait összefoglaló ábra



Forrás: EC saját szerkesztés

A szolgáltatási terület képviselői által a szolgáltatás minősége tekintetében a következő szempontoknak/követelményeknek való megfelelés biztosítása/megvalósítása szükséges:

- szolgáltatást igénybe vevők elégedettsége (megfelelő mennyiségű és ütemezésű támogatást kap);
- szolgáltatást igénybe vevő hozzátartozók bevonása, teljes családi bizalmas kapcsolat (kölsönös információ átadás és támogatás);
- empátikus, emberséges magatartás, megfelelő hozzáállás (előgondozás során tapasztaltak szerint kiválasztott fix gondozó);
- a munkavégzés helyszínén is biztosítani kell a jogszabályi elvárásoknak való megfelelést a biztonságot, így a gondozónak megfelelő készségekre (reakció, probléma megoldó képesség, önállóság, határozottság) van szüksége (ellátott otthona)
- körültekintő tevékenység végzése, visszajelzések követése.

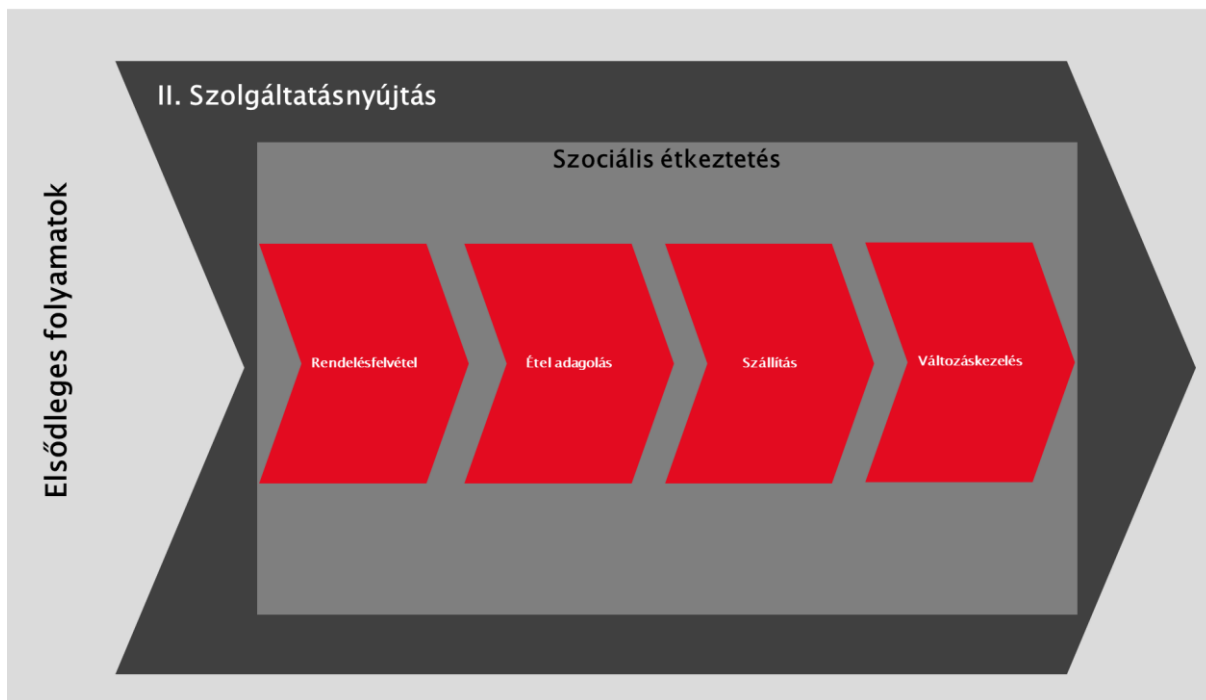
### 4.3. SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS

A támogató szolgáltatás biztosításának helyszíne:

- Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség „Kálvineum” Idősek Otthona

A szolgáltatási terület működési folyamatait a következő ábra foglalja össze:

7. ábra – Szociális étkeztetés szakmai folyamatait összefoglaló ábra



Forrás: EC saját szerkesztés

A szolgáltatási terület képviselői által a szolgáltatás minősége tekintetében a következő szempontoknak/követelményeknek való megfelelés biztosítása/megvalósítása szükséges:

- szolgáltatást igénybe vevők elégedettsége (pontos kiszolgálás, időbeni szállítás);
- megfelelő személyi és tárgyi feltételek biztosítása (gépjármű, szállító);
- bizalmi kapcsolat kiépítése (megfelelő hozzáállás, kommunikáció);
- egyéni szükségletek, extra kérések kielégítése;
- rendelkezésre állás a kapcsolattartás érdekében;
- motivált, megbecsült munkatársak;
- szolgáltatási kapcsolatok folyamatos fejlesztése, szolgáltatás folyamatos bővítése.



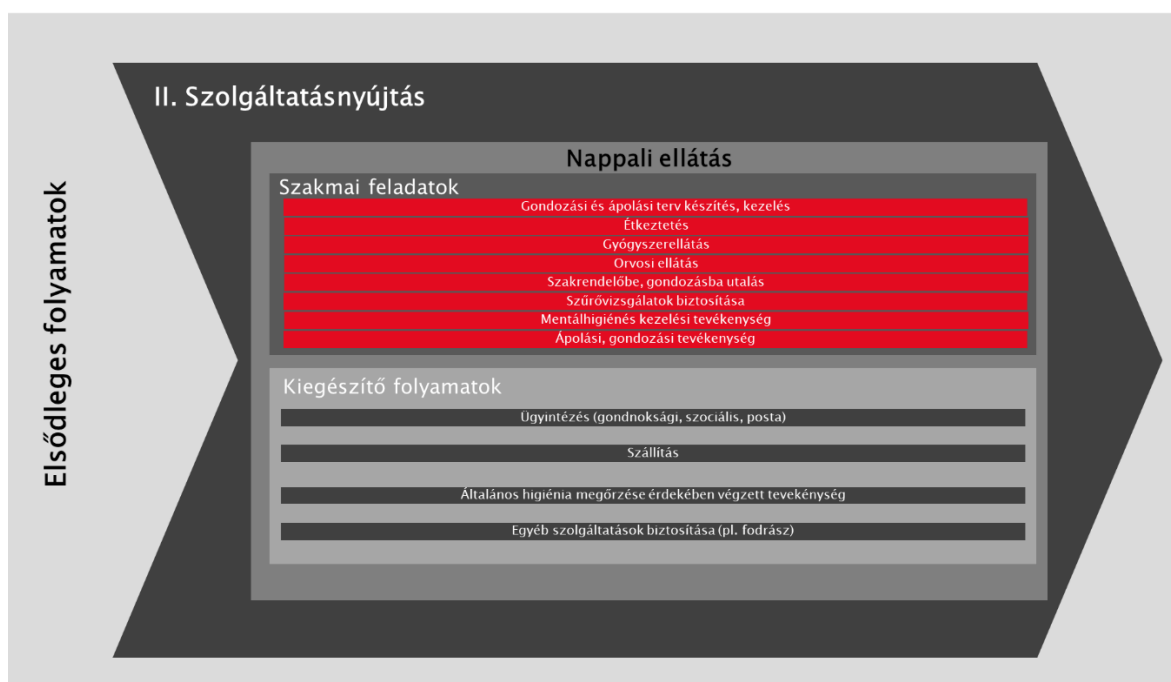
## 4.4. NAPPALI ELLÁTÁS

Nappali ellátás biztosításának helyszínei:

- Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség „Kálvineum” Idősek Otthona
- Nyíregyháza – Városi Református Egyházközség Sóstói Szivárvány Idősek Otthona

A szolgáltatási terület működési folyamatait a következő ábra foglalja össze:

8. ábra – A nappali ellátás szakmai folyamatait összefoglaló ábra



Forrás: EC saját szerkesztés

A szolgáltatási terület képviselői által a szolgáltatás minősége tekintetében a következő szempontoknak/követelményeknek való megfelelés biztosítása/megvalósítása szükséges:

- szolgáltatást igénybe vevők elégedettsége;
- szolgáltatást igénybe vevő hozzátartozók elégedettsége;
- megfelelő személyi és tárgyi feltételek biztosítása;
- minőségi kommunikáció és hozzáállás;
- azonnali reagálás, megfelelő problémamegoldás;
- körültekintő gondozási, ápolási tevékenység végzése (biztonság érdekében);
- empátikus, emberséges magatartás;
- rendelkezésre állás a tájékoztatás érdekében (ellátott, hozzátartozó);
- egyéni szükségletek kielégítése;
- az ellátott és a hozzátartozó véleményének kikérése, döntésének figyelembevétele;
- egyenlő bánásmód (ellátott, munkatárs);

- szolgáltatás kapcsolatainak folyamatos fejlesztése.

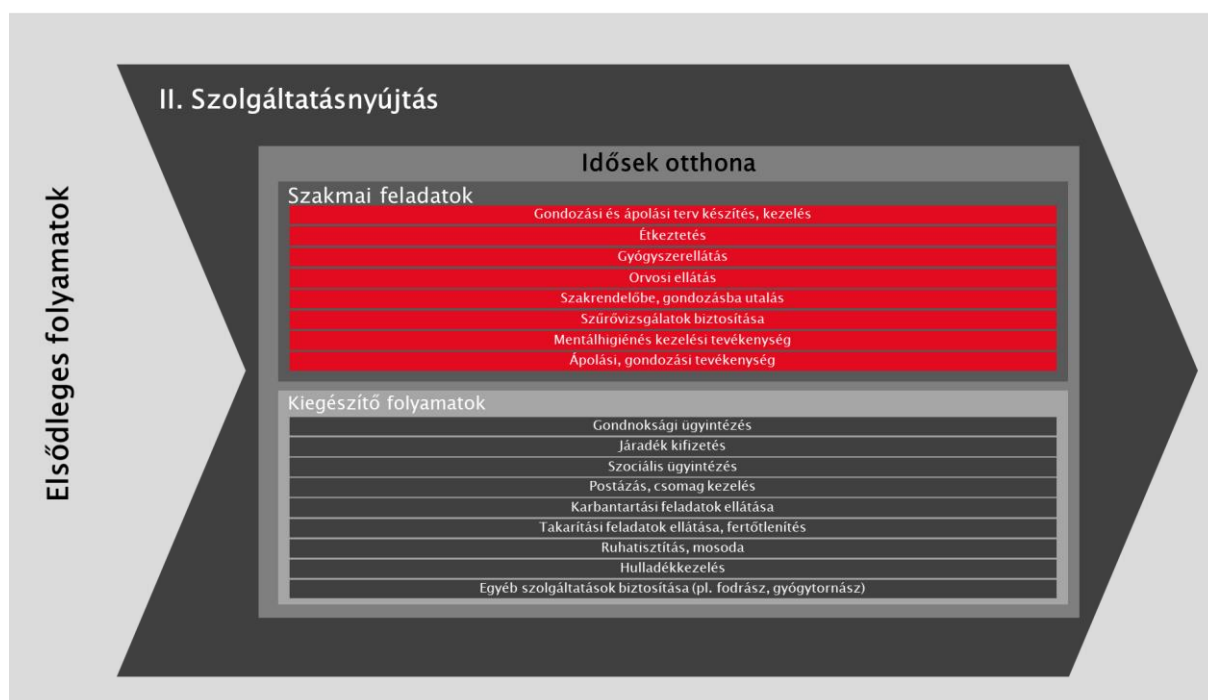
## 4.5. IDŐSEK OTTHONA

Az idősek otthona helyszínei:

- Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség „Kálvineum” Idősek Otthona
- Nyíregyháza – Városi Református Egyházközség Sóstói Szivárvány Idősek Otthona

A szolgáltatási terület működési folyamatait a következő ábra foglalja össze:

9. ábra – Idősek otthona szakmai folyamatait összefoglaló ábra



Forrás: EC saját szerkesztés

A szolgáltatási terület képviselői által a szolgáltatás minősége tekintetében a következő szempontoknak/követelményeknek való megfelelés biztosítása/megvalósítása szükséges:

- szolgáltatást igénybe vevők elégedettsége;
- szolgáltatást igénybe vevő hozzátartozók elégedettsége;
- megfelelő személyi és tárgyi feltételek biztosítása;
- minőségi kommunikáció és hozzáállás (munkatárs, ellátott);
- azonnali reagálás, megfelelő problémamegoldás;
- körültekintő gondozási, ápolási tevékenység végzése (biztonság érdekében);
- empátikus, emberséges magatartás;
- bizalmi kapcsolat kiépítése az ellátott és a hozzátartozó között;
- rendelkezésre állás a tájékoztatás érdekében (ellátott, hozzátartozó);
- egyéni szükségletek kielégítése, otthon érzet biztosításával;
- az ellátott és a hozzátartozó véleményének kikérése, döntésének figyelembevétele;
- egyenlő bánásmód (ellátott, munkatárs).

## 4.6. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TERV

Ssz	Vizsgálat tárgya	Vizsgálat végrehajtásáért felelős személy	Vizsgálat időpontja	Vizsgálat gyakorisága	Vizsgálat módszere	Minimum követelmény (elfogadási kritérium)
I.	Jogszabályi követelményeknek való megfelelés ellenőrzése					
	Jogszabályi követelményeknek való megfelelés ellenőrzése (működéssel összefüggésben)	intézményvezető	éves szinten, vagy új jogszabály hatályba lépése esetén, vagy hatályos jogszabály módosítása esetén	éves szinten, vagy eseti jelleggel	jogszabályfigyelés, valamint a "jogszabályi megfelelés" excel táblázat alapján	jogszabályi felülvizsgálat eredményének alapján a szükséges módosítási javaslatok összegyűjtésre kerülnek, szükség szerint felterjesztésre kerülnek a fenntartó
	Jogszabályi változások nyomónkövetésének megvalósítása					
	Jogszabályi változások integrálásának megvalósítása a a belső szabályozó környezetbe					
	Jogszabályok, jogszabályi változások tartalmának ismerete az illetékes munkatársak vonatkozásában					
II.	Belső szabályozó környezetnek való megfelelés ellenőrzése					
	Belső szabályozó dokumentumok illeszkedése a jogszabályi követelményekhez	intézményvezető	éves szinten, vagy új jogszabály hatályba lépése esetén, vagy hatályos jogszabály módosítása esetén	éves szinten, vagy eseti jelleggel	jogszabályfigyelés, valamint a "jogszabályi megfelelés" excel táblázat alapján meghatározott változások átvezetésének ellenőrzése az intézmény belső	belső szabályozók a jogszabályi feltételeknek megfelelőek
	Belső szabályozó dokumentumok illeszkedése a jogszabályi változásokhoz					
	Belső szabályozó dokumentumok és a gyakorlati megvalósítás illeszkedésének ellenőrzése			éves szinten	hatályos szabályozók alapján a gyakorlati működés auditja	belső szabályozók a változó jogszabályi feltételeknek megfelelőek az audit során felmért működésmód és a szabályozók alapján meghatározott működésmód megegyezik
III.	Szolgáltatási terület folyamatainak és működésének ellenőrzése					
	Szakmai programban meghatározott feladatok ellátásának megvalósításának ellenőrzése	szolgáltatási terület vezetője	éves szinten	éves szinten		
	Szakmai programban meghatározott feladatok ellátásához szükséges eszközök rendelkezésre állásának ellenőrzése	intézményvezető	éves szinten	éves szinten		
	Szakmai programban meghatározott feladatok ellátásához szükséges humán erőforrás rendelkezésre állásának ellenőrzése	intézményvezető	éves szinten	éves szinten		
	Szakmai programban meghatározott feladatok ellátásához kapcsolódó kötelező dokumentáció rendelkezésre állásának ellenőrzése	szolgáltatási terület vezetője	félévente	félévente		
	Feladat ellátásához kapcsolódó jogszabályi követelményeknek való megfelelés biztosításának ellenőrzése	intézményvezető	évente	évente		
	Feladat ellátásához kapcsolódó panaszok kezelési folyamat megvalósításának ellenőrzése	intézményvezető	folyamatosan, eseti jelleggel	folyamatosan, eseti jelleggel		
	Szakmai programban meghatározott feladatokkal kapcsolatos intézkedések megvalósításának ellenőrzése	intézményvezető	évente	évente		
	Szakmai programban meghatározott feladatokkal kapcsolatos fejlesztési javaslatok megvalósításának ellenőrzése	intézményvezető	évente	évente		
			kitöltése intézményekkel egyeztetve történik			

## 5. MELLÉKLETEK

### 5.1. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TERV (EXCEL TÁBLÁZAT)

Külön dokumentumként kerül átadásra.

## 6. ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra – A minőséget meghatározó dimenziók .....	2
2. ábra – Minősegbiztosítási folyamat.....	5
3. ábra – Minősegbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának és módosításának folyamata	8
4. ábra – Az intézményi szolgáltatások szakmai folyamatainak átfogó ábrája .....	12
5. ábra – Támogató szolgáltatás szakmai folyamatait összefoglaló ábra .....	13
6. ábra – Házi segítségnyújtás szakmai folyamatait összefoglaló ábra .....	14
7. ábra – Szociális étkeztetés szakmai folyamatait összefoglaló ábra .....	15
8. ábra – A nappali ellátás szakmai folyamatait összefoglaló ábra.....	16
9. ábra – Idősek otthona szakmai folyamatait összefoglaló ábra .....	17

## 7. TÁBLÁZATJEGYZÉK

1. táblázat – Minősegbiztosítás folyamatában érintett szereplők feladat és felelőssége .....	6
2. táblázat – Minősegbiztosítás folyamata .....	6
3. táblázat – Minősegbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának folyamatában érintett szereplők feladat és felelőssége .....	8
4. táblázat – Minősegbiztosítási dokumentumok felülvizsgálatának folyamata.....	9