

Szockafé, 2006. október 16. Minőség, biztosíthatóság

A fenti címmel került megrendezésre a Szociális Szakmai Szövetség Szockafé sorozatának következő beszélgetése, melynek középpontjában a minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések és dilemmák álltak.

Vitaindító előadóként Varga István szociális munkás, szociálpolitikus volt jelen, felkért hozzászólók voltak: Hajnal Miklós szaktanácsadó; Hegyesi Gábor szociológus, szociális munkás valamint Pál Tibor szociológus, szociálpolitikus.

Varga István felvezetőjében utalt arra a tanulmányára, melyet a nyáron készített el a témában, amely olyan alapvető kérdéseket feszeget, hogy miről is beszélünk? Minőségbiztosításról vagy minőségfejlesztésről, minőség-ellenőrzésről avagy minőség szabályozásról?

A szakirodalom a minőségbiztosítás többféle megközelítését különbözteti meg, egyebek között az ISO-t, ami az iparból jött át, valamint a TQM-et. „A vizsgálódásaim során rájöttem, hogy az ISO 9001/2000-es rendszere nagyon-nagyon hasonlít arra, amikor a felhasználó, a fenntartó és a segítő együtt dolgoz ki valamiféle minőségi szabályozást. Úgy vélem, hogy az ISO szemléletében teljes mértékben felhasználó-barát.” Varga István a beszélgetés indításaként számos kérdést fogalmazott meg:

- Hogyan lehet sztenderdeket kidolgozni a szociális szférában?
- Hogyan lehet például egy családlátogatás minőségét biztosítani?
- Ki a minőségbiztosítás kliense?
- Mi a minőség: elérendő cél, eszköz, vagy eredmény?
- Ki végezze a szolgáltatások ellenőrzését?

Hajnal Miklós, - aki több éve dolgozik a minőségbiztosítás területén a szociális szférában - elmondta, hogy nagyon örül annak, hogy „ebben a szférában ez a kérdés egyáltalán felmerül. Rendkívül hasznos az, hogy a két szakma képviselői párbeszédet folytassanak egymással, leszögezte, az ő felfogásában a minőség nem egy megfogható dolog, hanem mindig relációból keletkezik: a szociális szolgáltatások minőségét elsősorban az dönti el, aki kapja azt a szolgáltatást. A minőség ebben az értelemben azzal arányos, ami ebben a relációban létrehozásra kerül. A minőség – az én felfogásom szerint – egy morális kategória, előírhatunk mindenféle megoldási módokat, sajnos nem segít, ha a

munkát végzőnek nincs morális készítetése arra, hogy a munkáját tisztességgel végezze. Tehát nem az a cél, hogy a munkavégzés szabályait mindinkább részletezzük, hanem az, hogy olyan szakemberek dolgozzanak ezen a területen, akikben megvan a morális készítetés. Véleményem szerint a szociális szférában túlzott elvárások vannak az ISO-val szemben. „A minőségbiztosítás lényege abban áll, hogy nézzük meg milyen munkát végzünk, hol vannak a hibák és javítsuk ki azokat. Ez a módszer nemcsak az iparban, hanem minden más szektorban is alkalmazható. Úgy érzem, hogy nagyon sok félreértés van a minőségbiztosítással kapcsolatban, több esetben egyszerűen csak információ-hiányt érzékelek, és egy nagyon jó alkalomnak tartom, hogy ma itt minderről beszéljünk.” – mondta Hajnal Miklós.

Hegyesi Gábor véleménye szerint, itt ebben a körben nem lesz éles a vita, hiszen akik „átdarálódnak” a minőségügynek egyfajta oktatási vagy kutatási hadszínterén, azok a végén nem is érték azt az ellenállást, amit a szakmában olykor-olykor tapasztalni lehet. A minőség jelentése egyszerű, a megvalósítása mindig bonyolult, mert nagyon sokféle érdek van jelen egyszerre ugyanabban a dologban. Ki a kliens? A minőségügy azt mondja, hogy az nem egy kétszemélyes kapcsolat, amikor a kliens és a szociális munkás közötti segítő kapcsolat létrejön, hanem más szereplők is együttesen jelen vannak, más-más érdekekkel. A minőségbiztosítás a szociális szférában 1994-ben indult el, amikor egy pályázat kapcsán elindult a munka. Az eltelt időben néhány szervezet kapott pénzt, hogy „ISO-sítson”, a baj az volt, hogy az időtájt az ebben résztvevők nem vették figyelembe a szociális munka specifikumait, azaz a dolog a megvalósulásában volt rossz és ennek a hatása napjainkig érezhető a szociális szférában.

Pál Tibor kíváncsian vártam a mai vitát, a minőség fogalmát igazán nehéz meghatározni, Nézzünk meg néhányat:

- A minőség az, amit a vevő – most inkább: kliens – annak tart;
- minőség az amikor a kliens elégedett;
- a minőség a követelményeknek való megfelelés;
- a minőség használatra való alkalmasságot is jelent;
- használatra való alkalmasság, a felhasználó szempontjainak megfelelően.

Ennek értelmében a minőség lehet cél, lehet eszköz és egyben lehet eredmény is. A kitűzött cél minőségének eléréséhez elérendő célok kellene, amelyeket minőségfejlesztési rendszerrel közelíthetünk meg, aminek eredményeképpen olyan szolgáltatás fog működni, amelyet a kliens elvár.

A jelen lévők köréből érkező kérdések már nemcsak a minőségbiztosítással kapcsolatos alapfogalmak tisztázására, hanem a gyakorlati megvalósításra is irányultak. Mindannyian egyetértettek abban, hogy ezen a területen még számos fogalmat, módszert tisztázni kell, azonban a minőségbiztosítás elterjedése egyértelműen szükséges a szociális ellátások területén is.

Bujdosó Judit