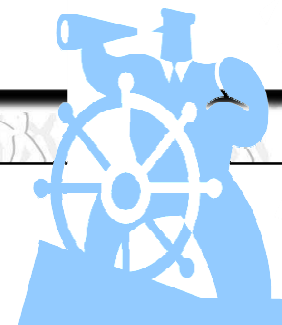


Minőségirányítás a Támogatott lakhatási szolgáltatásban

SZASZÁK TIBOR
minőségirányítási megbízott



Minőségirányítás

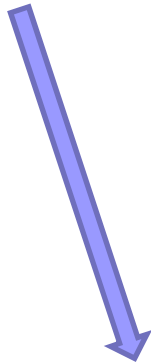


**Kapitány
és a matrózok
vs kalózok**

Minőségirányítás - a minőség irányítása

Minőségirányítási rendszer: *a szervezet irányítási rendszerének azon része, amelynek a középpontjában a minőség áll.*
szemlélet + módszertan

Rendszer, mert nem külön álló, egymástól elszigetelt egységek vannak, hanem összefüggő, egymáshoz kapcsolódó területek, ezért összehangolt működés kell

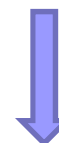


Hibás szemlélet IT-nél,
ha különálló
programokat veszünk!!

Minőségirányítási rendszer CÉ L J A

- *Ügyfelek (érdekelt felek) általi elégedettség biztosítása (mérés, elemzés)*
- *Jogszabályoknak való megfelelés biztosítása*
- *Eredményes működés biztosítása (mérés, elemzés, vezetői felügyelet)*

ÜGYFÉL



Minden érte van !

boldogság



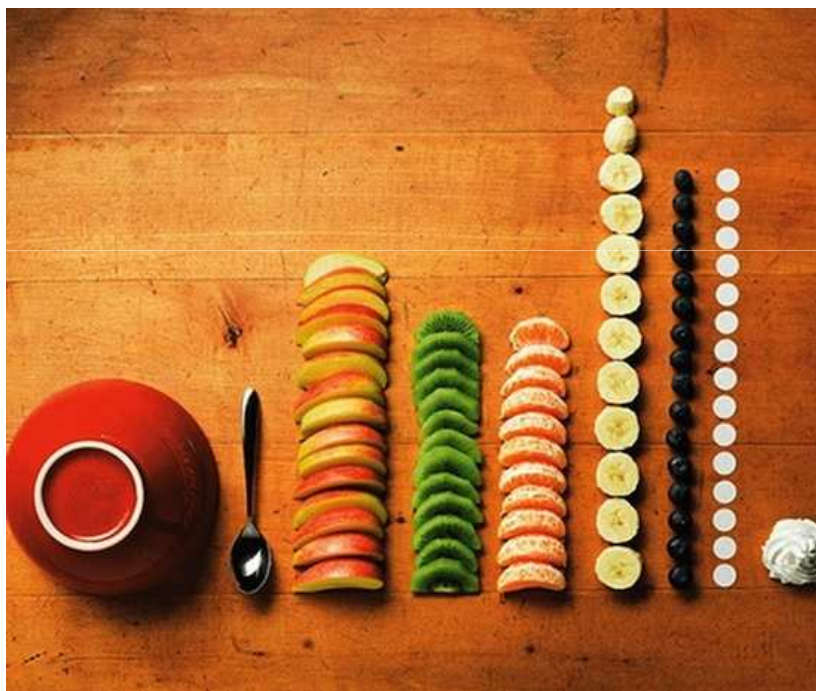
egészség



fejlődés

Minőségirányítási rendszer alapja

a REND rendezett működés



fizikai környezetben
dokumentumokban
működésben
fejekben (gondolkodásban)

**„Mindennek legyen helye
és minden legyen a helyén!”**

**FOLYAMATOKAT,
feladatokat és felelősséget egyértelművé kell tenni !**

A MIÉRTEKRŐL

Miért szükséges
a minőségi szemlélet otthon?



„A rend azoknak való,
akik lusták
megkeresni a cuccaikat.”

*és mi van a
MUNKAHELYEN?*

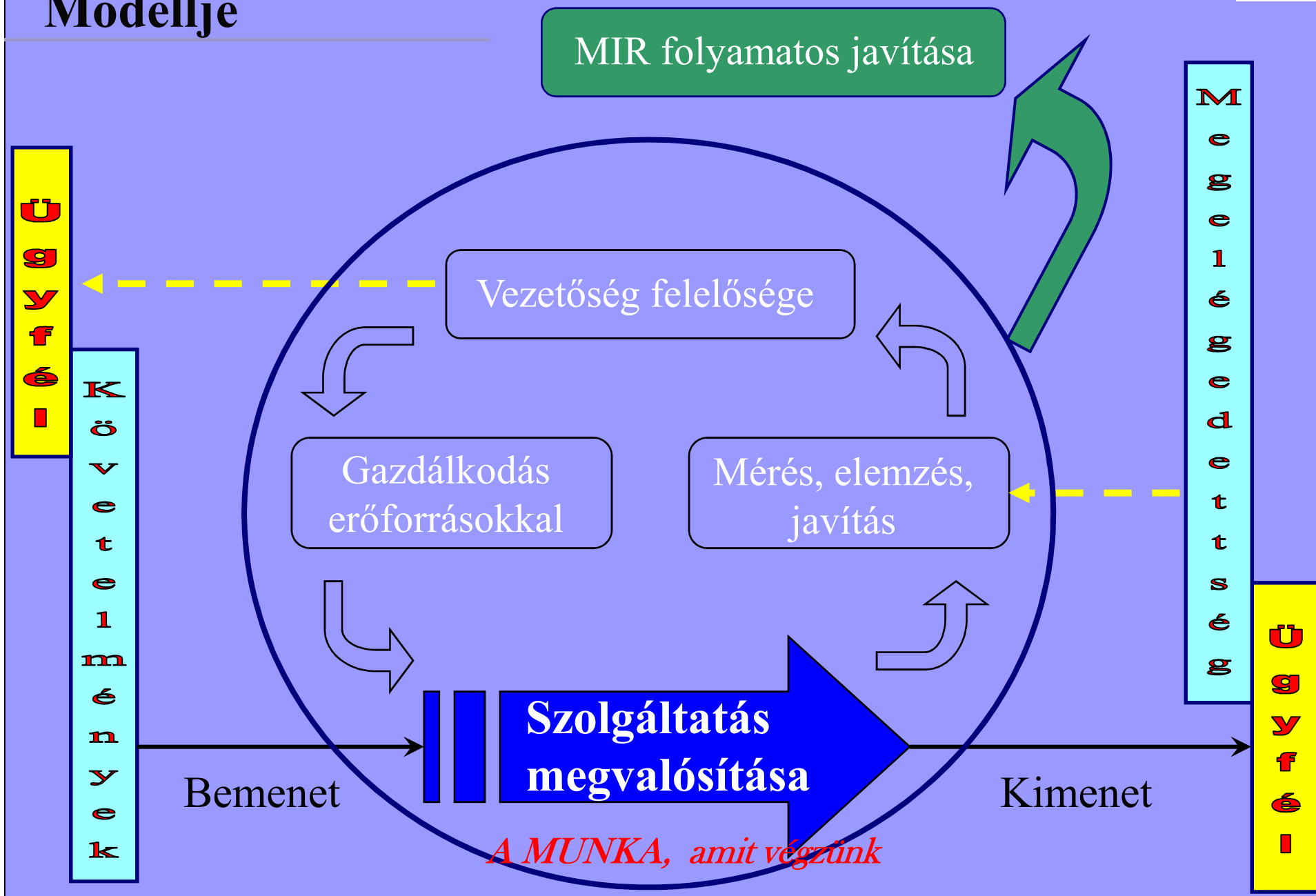


„Csak az átlagos emberek raknak rendet,
a zseni átlátja a káoszt.”



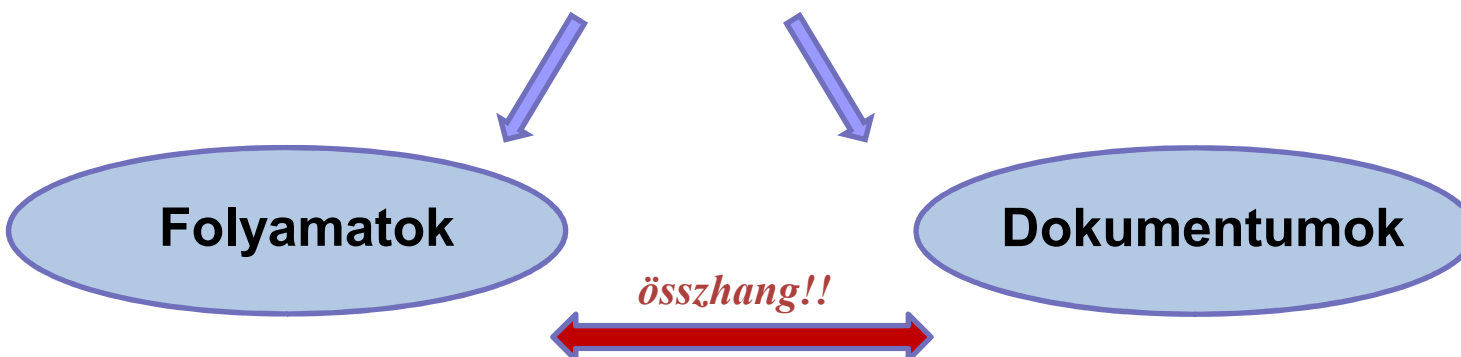
„Így néha értékes holmikra bukkanhatunk.”

Minőségirányítási Rendszer (MIR) Modellje



Minőségirányítás - dokumentációs rendszer

Mi az amin keresztül a minőséget irányítani lehet?



- Humán erőforrás
 - felvétel, betanítás, alkalmazás
 - képzés, továbbképzés, motiváció
- Infrastruktúra (ingatlan, gépjármű, telefon)
- Szolgáltatások (holisztikus szolg.R.)
 - felmérés
 - fejlesztés
 - munkavégzés
 - ...
- Gazdaság (számlázás, pénztár, könyvelés)
- stb.

Érvényes, „hiteles” dokumentumok minden területen

Szabályokat rögzítő dok.

- szabályzatok
- protokollok
- sablonok



Működést igazoló „Élő” dok.

Jegyzőkönyvek,
Számlák, stb.



STANDARDIZÁNI mindent

amit lehet és érdemes

Miért?

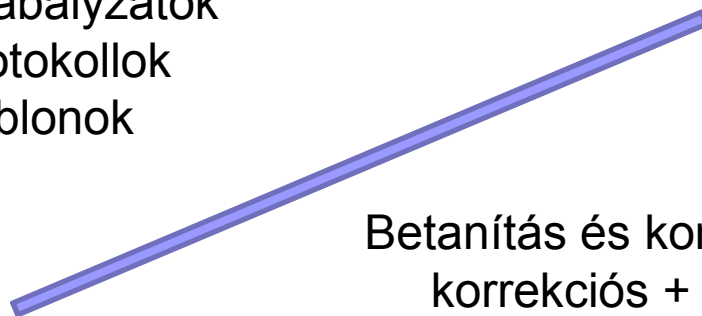
Mert:

- ☒ máskülönben mindenki mást ér az adott feladat alatt
- ☒ nem kell újra és újra kitalálni amire megoldás született
- ☒ időt és energiát lehet megtakarítani

Megoldás:

Folyamatok_leképzése, modellezése, leírása:

- ☒ Szabályzatok
- ☒ Protokollok
- ☒ Sablonok



Betanítás és kontroll
korrekciós + megelőzési tevékenység



0.1 Kliensindex

0.2 Kockázatértékelés

0.3. Szolgáltatási napló

1. Intézményi szolgáltatás igénybevétele

- ADATLAP:**
- Kérelem szociális ellátás igénybeviteléhez
 - Kérelem közgyógyellátás megállapításához
 - Nyilvántartás szociális ellátásra várakozóról
 - Előgonozási adatlapok (I., II., Egyszerűsített)
 - Megállapodás (intézménnyel)
 - Értékesítés térítési díj változásról
 - Intézménybe való beköltözéssel kapcsolatos levelezés

- Mellékletek:**
- ÁLTALÁNOS (szkennelt):**
- SZEMÉLYES IRATOK * :**
 - Személyigazolvány
 - Lakcímkártya
 - TAJ kártya
 - Társadalom Biztosítás
 - Közgyógyellátásra jogosító igazolványa
 - Európai egészségbiztosítási kártya, Hatósági igazolvány (BKV)
 - Adóokmány
 - Diákigazolvány
 - Hatósági igazolás utazáshoz (vonat)
 - Bankszámla szerződés
 - Bankkártya

- HATÁROZATOK:**
- Súlyos fogyatékosági igazolás *
 - Rokkantsági járadék
 - Rokkantsági nyugdíj
 - Árvasági határozat
 - Bírói ítélet gondnokságról
 - Gondnoki kirendelő határozat
 - Határozat rendszeres szociális járadékról
 - OOSZI, ORSZI Szakértői * munkaképesség csökkenés, egészségkárosodás foka, alapvizsgálat, rehab. felülvizsg., komplex vizsgálat -MMK
 - ÉRTESÍTÉSEK (NYUGIG):
 - Családi pótlék értesítés vagy Fogyatékosági Támogatás
 - Rokkant járadék értesítés
 - Rokkant nyugdíj értesítés
 - Életjáradék értesítés
 - Árvasági járadék értesítés
 - Letiltás

- GAZDASÁGI**
- Térítési díj nyilvántartó törzslap
 - Zsebpénznyilvántartás
 - Nyilatkozat kliens zsebpénzének kezeléséről
 - Leltár Kliens személyes tulajdona

2. Egészségügy

- ADATLAP:**
- Egészségi állapotfelmérés és teendők (terv) lap
 - Táplálkozási kérdőív
 - Táplálkozási anamnézis
 - Testösszetétel analízis
 - Táplálkozás értékelő lap

- Mellékletek:**
- Állandó (szkennelt):
 - Felvételi egészségügyi adatlap + Régi orvosi leletek másolata
 - Egészségi állapotra vonatkozó felvételi adatok (orvostól)

- Változó (papír/elektronikus):**
- Szolgáltatási napló** egészségügyi része
 - Gondozási és ápolási lap
 - Egyéni gyógyszeres lap
 - Egyéni gyógyszer-felhasználás nyilvántartó lap
 - Folyadék lap
 - Orvosi leletek (aktuálisak)
 - Elbocsátás egészségügyi lap

- Fenti dokumentumok átgondolásra, átszerkesztésre kerülnek, összhangba hozva a Szolgáltatási naplóval, annak papíron lévő mellékleteként funkcionálva**

3. Gyógypedagógia

- ADATLAP:**
- Gyógypedagógiai vizsgálat
 - Komplex gyógypedagógiai felmérés és fejlesztési terv
 - Gyógypedagógiai felülvizsgálat
 - Gyógypedagógiai felmérési tesztek, vizsgálatok dokumentumai (pl. PAC, S-PAC, Bender, stb.)

- Mellékletek:**
- Állandó (szkennelt):
 - Tanulási képesség vizsgálat
 - Szakértői Bizottság véleménye
 - Gyógypedagógiai iratok (másik intézményből való átkerüléskor)
 - Bizonyítványok
 - Szakképző iskolai dokumentumai
 - Szülő/gondnok hozzájárulása
 - Iskola befogadó nyilatkozat

- Változó:**
- Szolgáltatási napló** gyógypedagógiai része
 - Szolgáltatási napló** szakképzés része (szakképző intézmény dokumentumaival)

4. Szociális

- ADATLAP:**
- Szociális adatlap
- Mellékletek:**
- Állandó (szkennelt):
 - Lásd: „1. Intézményi szolgáltatás igénybevétele/Mellékletek „Általános” rész”
 - Változó:
 - Szolgáltatási napló** szociális és szabadidős része

5. Foglalkoztatás

- ADATLAP:**
- Munkaadalkalmassági felmérés
 - Foglalkoztatási és Rehabilitációs terv (csak 2010.06.01. előtti időszak)**
 - Egyéni foglalkoztatási terv felülvizsgálata (FSZH III/2)
 - NRSZH kérelem és adatlap foglalkoztatási vizsgálathoz
 - Személyes rehabilitációs terv –MMK
 - Személyes rehab. terv éves értékelése - MMK

- Mellékletek:**
- Állandó (szkennelt):
 - Foglalkoztatási Rehabilitációs Anamnézis (FSZH III/1)
 - Orvosi munkaadalkalmassági igazolás *
 - ORSZI foglalkoztatási iratok az Intézm. szolg. igénybevétele könyvtárban
 - Munkaügyi * :
 - Munkavállalói adatlap
 - Munkaszerződés
 - Tájékoztató
 - Munkaköri leírás
 - Megállapodás (MR esetén)
 - OEP igazvány

- Változó:**
- Szolgáltatási napló** foglalkoztatás része
 - Bérjegyzék (ftp-n 04.Munkaügy/ Bérjegyzék könyvtárban, és papíron alárva)

ÜGYFÉL-DOKUMENTÁCIÓ

A/ dinamikus adatbázis

B/ statikus adatbázis

**Köszönöm a megtisztelő
figyelmet!**

SZASZÁK TIBOR
minőségirányítási megbízott

