

2020



Ajánlás

SZAKMAI PROGRAM

készítéséhez szociális ellátást biztosítók számára

Jóváhagyta:

Dr. Simon Attila István
helyettes államtitkár

Kiadta:

Fülöp Attila
államtitkár



Kiadva:

2020. DECEMBER



Impresszum

Készítette

a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya

Az ajánlás készítésében közreműködött

Matolcsi-Papp Zoltán

Nagy Edina

Ráczné Németh Teodóra

Velkei Mariann

2020.

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	3
BEVEZETŐ	4
ALAPVETÉSEK	5
FORMAI KÖVETELMÉNYEK	5
TARTALMI KÖVETELMÉNYEK, ALAPELVEK	6
A SZAKMAI PROGRAMOT ÉRINTŐ VÁLTOZÁSOK	10
A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA	12
A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA	14
MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA	17
AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT MEGNEVEZÉSE	21
A FENNTARTÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSI ELEMELK	23
SZOLGÁLTATÁSI ELEMELK A GYAKORLATBAN	24
AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	27
A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA	29
A SZAKMAI PROGRAM MELLÉKLETEI	30
A SZAKMAI PROGRAM ÚTJA A RENDSZERBEN	35
Adatmódosítási- és szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzésre irányuló eljárás, kijelölés esetén	35
JOGSZABÁLYJEGYZÉK	37

A szociális szolgáltatások rendszerét a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) foglalja egységes keretbe. Az Szt. a szociális biztonság megteremtése és megőrzése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, a jogosultság érvényesítésének garanciáit. Az Szt. rögzíti, hogy szociális szolgáltatást bármely fenntartó biztosíthat, a szociális szolgáltatás nyújtásának a feltétele, hogy a fenntartó a jogszabályban előírt feltételeket teljesítse. A szociális szolgáltatások működtetésére vonatkozó részletszabályokat a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet) határozza meg. A fenntartóval illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatóval szemben támasztott követelmények közé tartozik, hogy tevékenységét, működésének kereteit és szabályait, az igénybevevőkkel kialakított kapcsolatrendszerét a szakmai programján keresztül mutassa be.

Az alábbiakban a szociális ellátások vonatkozásában, illetve azokkal kapcsolatban áttekinthetjük, hogy miként készíthető el a szakmai program úgy, hogy a jogszabályban meghatározott normákat betartva, láthatóvá váljon az adott szolgáltatás tartalma. Ajánlásunkban, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások vonatkozásában mutatjuk be a szakmai program kötelező, elvárt, és ajánlott tartalmi elemeit.

A szakmai programmal kapcsolatban felmerülő fontos kérdések egyike, hogy mit is takar a **helyi sajátosság**. A jogszabályi megfelelésség mellett ezen keresztül kell és lehet egyedivé, sajátossá, gyakorlatiassá tenni a dokumentumot.

Ebben az ajánlásban igyekszünk útmutatást nyújtani ahhoz, hogy a jogszabályban előírt kötelező tartalmakat miként célszerű kibontani, és a fentebb említett helyi sajátosságokat hogyan jelenítsük meg a szakmai programban. A szolgáltató tevékenységét és működését bemutató alapidokumentumot – az ajánlás segítségével – az **egyediség**, az **áttekinthetőség**, a **közérthetőség** és a **nyilvánosság** alapelveit figyelembe véve, releváns és adekvát szakmai tartalommal töltjük meg. Egy jól és szakszerűen megfogalmazott szakmai program a gyakorlatba könnyen átültethető, a mindennapi szakmai munkában problémamentesen alkalmazható. Egy jó szakmai program – a szolgáltató megismerésekor – kézi könyvként szolgál minden érintett számára.

E dokumentum felépítése, szerkezete, szándékoltan követi a szakmai programmal szemben elvárt-elvárható struktúrát, mintaként annak érdekében, hogy valamilyen módon a négy alapelv mindegyikéhez csatlakozzon, hogy **könnyen használható** és kellően **informatív** is legyen.

A szakmai program a szociális, szolgáltatók, intézmények egyik kötelező, jogszabályban előírt alapidokumentuma, ami keretbe foglalja, szabályozza és meghatározza a szolgáltatók, intézmények szakmai munkáját. Ennek okán minden szolgáltatásnak rendelkeznie kell a jogszabályban meghatározott szempontok alapján készült, és adekvát szakmai tartalmat tükröző programmal. Alapfeltétel az érvényesség és a hatályosság, továbbá tartalmaznia kell a kötelező mellékleteket is.

FORMAI KÖVETELMÉNYEK

Mielőtt a szakmai program tartalmával foglalkoznánk, fontos tisztázni néhány alapvetést a dokumentum formai követelményeivel kapcsolatban is. Mivel sem jogszabályi, sem szakmai szempontból nem körülhatárolt a szakmai program **terjedelmi** kötelme, formai szempontból nem kifogásolható annak rövidege. Amennyiben a dokumentum rövidebb keretek közt is tudatos, átgondolt szakmai koncepciót tükröz, egy jól szervezett, az ellátandó célcsoport igényeihez mért szolgáltatást jelenít meg, akkor terjedelmétől függetlenül a szakmai program megfelelő. Fontos azonban, hogy a szakmai program kellő részletességgel mutassa be az adott szolgáltató/intézmény működését. A formai követelmények vonatkozásában legyünk figyelemmel arra is, hogy a dokumentum struktúrája, szerkezete (betűtípus, sorkizárás, tagolás, borító, tartalomjegyzék, oldalszám stb.) áttekinthetővé tegye a dokumentumot.

Míg a terjedelem nem, addig a tartalom **jogszabályban meghatározott**, vagyis pontos elvárás, hogy minek kell belekerülnie a dokumentumba. Ezek az úgynevezett **kötelező tartalmi elemek**, melyeket a szolgáltató nem hagyhat figyelmen kívül, ezeket kellőképpen kifejtve, megfelelően kontextusba helyezve a dokumentumnak tartalmaznia kell. A legmegfelelőbb megoldás, ha a dokumentum követi az előírt tartalom jogszabályban megjelenő tematikáját, ettől azonban el is lehet térni, amennyiben a dokumentum ettől függetlenül tartalmazza a jogszabály által előírt tartalmi elemeket és az elvárt szakmai tartalmat. Amennyiben az elvárt szakmai tartalom adekvát módon megjelenik a szakmai programban, a jogszabályban meghatározott tematikát (tartalmi sorrendiséget) nem feltétlenül kell pontosan megjeleníteni, de a dokumentumot mindenképpen áttekinthetőbbé, strukturáltabbá teheti.

A Szakmai rendelet 1. § (1) alapján a rendelet hatálya kiterjed valamennyi személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásra. Az e rendeletben foglaltakat kell alkalmazni a nem állami és egyházi szerv által nyújtott szociális ellátásokra is. A szakmai program készítése és jóváhagyása vonatkozásában azonban lényeges különbség mutatkozik, melyet a dokumentum készítésekor figyelembe kell venni. Az Szt. -ben

rögzített előírás alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami – ide értve az önkormányzati fenntartót is – fenntartója jóváhagyja az intézmény szakmai programját. Ez a gyakorlatban annyit jelent, hogy az intézményvezető elkészíti a dokumentumot, majd kéri a fenntartó jóváhagyását. A jóváhagyást, mint hatáskört gyakorolhatja egy személy önállóan (pl. a polgármester), de lehet egy testület jogosultsága is (pl. az önkormányzat bizottsága). Az Szt. szerint az egyházi és a nem állami fenntartók esetében, a fenntartónak gondoskodnia kell a szakmai program elkészítéséről. Ezt két módon teheti meg, saját maga készíti el, vagy más személyt, pl. az intézményvezetőt bízza meg a szakmai program elkészítésével. Ez utóbbi esetben – az állami intézmény szakmai programjának a jóváhagyásához hasonlóan – az egyházi és nem állami fenntartó esetében is lehet egy személy vagy egy testület jogosultsága a jóváhagyó döntés meghozatala.

A jóváhagyó döntés két módon jeleníthető meg a szakmai program esetében:

- külön dokumentumban rögzítik,
- a szakmai program első vagy utolsó oldalán tüntetik fel azt.

A **formai kérdések** vonatkozásában kiemelten fontos a szakmai programot aláírással (az alapján, akihez a jogszabály a feladatot rendelte), dátummal, bélyegzővel ellátni (tehát a fenntartó által elfogadott hiteles dokumentum), valamint hogy jogszabályban rögzített kötelező mellékletei rendelkezésre álljanak és jogszabályi megfelelése érdekében aktuális-e. A dokumentum végén javasolt „záradéokban” jelezni, hogy a fenntartó mikor fogadta el a szakmai programot, és pontosan meg kell jelölni azt a napot, amikor hatályba lép.

A szakmai programot, mint a szolgáltatás gyakorlati megvalósulását alapvetően meghatározó és bemutató dokumentumot nem csak az adatmódosítási- és szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzésre irányuló eljárás miatt tekintjük fontosnak. **Kiemelt jelentőséggel bír a szakmai munkát illetően, olyannyira, hogy meghatározott szakmai alapelveknek megfelelően, az abban foglaltaknak megfelelően kell a szolgáltatást működtetni.**

TARTALMI KÖVETELMÉNYEK, ALAPELVEK

A szakmai program tartalmát ismernie kell a szolgáltatást nyújtó szakembereknek – hiszen feladataikat e dokumentumban meghatározott módon, és az itt rögzített szakmai szabályok és módszerek alapján végzik (javasolt ezt megismerési nyilatkozattal érvényesíteni akár csak a szabályzatok esetén), valamint a szolgáltatás igénybevevőjének, annak törvényes képviselőjének, hozzátartozójának. A szakmai program tehát egy nyilvános dokumentum, és a **nyilvánosság elve** alapján lehetővé kell tenni, hogy ezen keresztül bárki megismerhesse a szolgáltató tevékenységét. A szakmai programot az intézményben a faliújságon ki kell függeszteni, a fenntartó, illetve az intézmény (szolgáltató) honlapján – amennyiben rendelkezik ilyennel – meg kell jeleníteni.

A szakmai program az a dokumentum, ami a megtartott kötelező szabályok mellett ugyanazon szociális szolgáltatás működtetése esetén is megmutatja az egyes szolgáltatók közötti különbségeket, megmutatja, hogy az adott szolgáltatás a személyes gondoskodás kialakításakor és működtetésekor milyen speciális igények kielégítésére fókuszál.

Fontos, hogy a dokumentum a jogszabályi követelményeknek megfeleljen, de nem megfelelő az a dokumentum, ami szövegszerűségében megegyezik a jogi normaszöveggel. Pontos szakmai terminológiával, adekvát jogszabályi hivatkozásokkal értelmezhetővé kell tenni azt a szakmai keretrendszert, mely a gyakorlatban megvalósul. A **közérthetőség és nyilvánosság elve** alapján tehát megvalósítható az a szándék, hogy a szolgáltató tevékenysége megismerhetővé és átláthatóvá váljon minden érdeklődő számára. Ezen az elven azt is értjük, hogy szakmai programunk nyelvezete feleljen meg az igénybevevők, hozzátartozók és érdeklődők tájékoztatására, lehetőség szerint az adekvát szakmai terminológia használata mellett tartalmazzon fogalommagyarázatot is. **A szakmai terminológiát a szakmai program tartalmában is a mindenkor hatályos jogszabályi háttér alapján szükséges megjeleníteni** (például: család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ, családsegítő és esetmenedzser), és ennek a szakmai terminológiának következesen meg kell jelennie mind a szakmai program teljes szakmai vertikumában, mind pedig a gyakorlatban, egymással összhangban. Azonban ezt nem csak a szakmai dokumentumokban, hanem a kommunikációban is nevesíteni kell (például: a személyi- és intézményi térítési díj fogalmakat a „térítési díj” vagy „gondozási díj” helyett, de ugyanilyen fontos a „gondozónő” általánosítás mellett a személyi gondozás és szociális segítség nevesítése és megjelenítése is.

Néhány fontos formai követelményt érintettünk. Az **áttekinthetőség elvét** követve, a dokumentumot borítóval, tartalomjegyzékkel, oldalszámozással készítsük el, jelezzük, hogy mellékleteket is tartalmaz.

A szakmai program több szolgáltatást nyújtó szolgáltató esetén lehet **differenciált** vagy akár **integrált**. Mindemellett nagyon fontos, ahogy a formai követelményeknél már kitértünk rá, hogy a dokumentum struktúrája, szerkezete, tudatos és átgondolt szerkesztéssel **segítse a közérthetőséget**.

A bevezetőben már kitértünk rá fontos szakmai elvárásként, hogy a szakmai program az adott szolgáltatóra nézve **egyedi** (intézményre, szolgáltatóra vonatkozó), és **helyi** (ellátási területre vonatkozó) sajátosságokat tartalmazzon. Az **egyediség elve** alapján nem csak lehetőség, hanem a dokumentum készítőinek fontos feladata a szolgáltatás helyszínének, körülményeinek, jellemzőinek bemutatása mellett, az abból adódó **feladatok, nehézségek**, illetve **lehetőségek** és az **alkalmazott módszerek** beépítése is a szakmai tartalomba. Minden szolgáltató különböző, egyedi, ezért kerüljük a sablonokat, a merev tartalmi szerkezetet, vagyis a „kizárólagosan” jogszabályból való beillesztést a gyakorlat bemutatásaként.

Fontos szempont, hogy minél láthatóbb és átláthatóbb legyen a szolgáltatás teljes dimenziója, hogy mit, milyen rendszerességgel, hogyan, milyen eszközökkel nyújtanak, biztosítanak, ezek részletes megjelenítése a településre jellemző sajátosságok, specifikumok és jellemzők alapján lényeges a szakmai programban.

A szakmai programot érdemes évente felülvizsgálni. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények jogszerű működésének érdekében kiemelten fontos a jogszabályi környezet változásának követése, mely a fenntartó és a szolgáltató közös felelőssége, az ezzel járó módosítások elvégzése és beépítése **kötelező**, mind a szakmai program, mind pedig a megvalósuló gyakorlat vonatkozásában.

Minden szolgáltatásnak, szolgáltatónak, településnek, régióknak vannak sajátos jellemzői, melyek, mint egy **szociális ujjlenyomat**, az ott jelentkező igényeket egyedivé teszik. Ezek lehetnek földrajzi, demográfiai, etnikai, egzisztenciális különbségek, de még számos sajátos körülmény is szóba jöhet (például infrastrukturális körülmények, vagy akár a humán erőforrásból adódó lehetőségek, vagy nehézségek), melyek a szolgáltatást mindenképpen befolyásolni fogják. Javasolt ezeket artikulálni, megjeleníteni, mert e körülmények teszik majd világossá a különbségeket az egyes szolgáltatók között, és teszik érthetővé, hogy ezek a különbségek nem feltétlenül minőségi mutatók, hanem olyan **szakmai szándékok**, melyek a helyi igényekhez igazodnak. Lényeges, hogy nem kell minden szolgáltatás vonatkozásában minden demográfiai és egyéb település mutatót kifejteni, azonban javasolt ezeket szolgáltatás típusonként mérlegelni, illetve figyelembe venni. Különösen fontos ez például a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás esetében..

Amikor a fenntartó új szolgáltatást kíván elindítani, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Kormányrendelet (Továbbiakban: Sznyr.) 18. § (1)-(2) alapján **az engedélyes bejegyzése iránti eljárásban** a kérelemhez jogszabályban meghatározott iratokat csatol, így az Sznyr. 5. melléklet 2.1.1. alapján a biztosítani, illetve nyújtani kívánt szolgáltatás – jogszabályban meghatározottak szerint elkészített – szakmai programját is.

A szakmai program tartalmát a jogszerűség vonatkozásában alapvetően a Szakmai rendelet 5/A. § (1)-(2) határozza meg, azonban szakmai szempontból elengedhetetlen, hogy a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatókra vonatkozó valamennyi (ágazati és nem ágazati) jogszabályt, szakmai ajánlást, útmutatót, protokollt, vonalvezetőt stb. ismernie és használnia kell a szervezetnek.

A Szakmai rendelet 5/A. § (1) alapján a szociális szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell:

- a szolgáltatás célját,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását,

- a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- a más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport megnevezését,
- bizonyos szolgáltatások esetében azt, hogy a fenntartó a Szakmai rendelet 2. § 1) szerinti szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja,
- az ellátás igénybevételeének módját,
- valamint a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját.

Fentiek ismertetése során a Szakmai programban szükséges kitérni az egyes folyamatokhoz kapcsolódó dokumentáció ismertetésére is.

A demens nappali ellátás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás és a közösségi ellátások esetén további speciális tartalmat is meg kell jeleníteni a szakmai programban.

A **demens személyek nappali ellátása** szolgáltatás szakmai programjának a Szakmai rendelet 5/A. § (1) bekezdésében meghatározottakon túl tartalmaznia kell az ellátottak állapot-felmérési módszerének bemutatását, az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló programot, a biztonságos tárgyi környezet bemutatását, a területileg illetékes szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással való együttműködés módját.

A **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** szakmai programjának a Szakmai rendelet 5/A. § (1) bekezdésében meghatározottakon túl tartalmaznia kell a használt műszaki rendszer leírását, és a segítségnyújtás – a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó – folyamatának a leírását.

A **közösségi ellátások** szakmai programjának a Szakmai rendelet 5/A. § (1) bekezdésében meghatározottakon túl tartalmaznia kell az egészségügyi szolgáltatókkal, különösen a területileg illetékes pszichiátriai, illetve addiktológiai gondozóval való együttműködés módját.

A **fejlesztő foglalkoztatást** nyújtó szociális szolgáltatónak, intézménynek, rendelkeznie kell foglalkoztatási szakmai programmal, melynek tartalmi elemeire szintén különösen figyelniük kell. Ezek a tartalmi elemek a következők:

- a fejlesztő foglalkoztatásban végzett tevékenységek bemutatása,
- a tevékenységek ellátásához szükséges, rendelkezésre álló személyi, tárgyi feltételek bemutatása,
- a fejlesztő foglalkoztatáshoz kapcsolódóan a munkafolyamatok betanítására vonatkozó fejlesztő program tematikája,
- az előállított termék, illetve szolgáltatás leírása,
- a Szakmai rendelet 110/K. § (2) alapján a fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő ellátott munkavégzés terén történő továbblépéséhez biztosított lehetőségek bemutatása.

Az Sznyr. 20. § (2) alapján, ha az engedélyes bejegyzése iránti eljárásban a szakmai program megfelelőségének kérdésében szakértő kirendelése szükséges, a működést engedélyező szerv a legtöbb szolgáltató esetében a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot rendeli ki erre a feladatra.

A Főigazgatóság módszertani feladatokat ellátó szervezeti egysége részére a szociális szolgáltató, intézmény szakmai programjának szakértőként végzett véleményezéséért a Szakmai rendelet 14. § alapján szakértői díjat fizet a fenntartó.

A fenntartók a szakértőként végzett véleményezéséért a család- és gyermekjóléti szolgálat, vagy család- és gyermekjóléti központ esetén is szakértői díjat fizetnek. 2016. január 1-jétől a család- és gyermekjóléti szolgálat a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás bázisán, integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal működik, ezért a családsegítés, mint szociális alapszolgáltatás vonatkozásában a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai programja esetében az Szt. és a Szakmai rendelet mellett a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Továbbiakban: Gyvt.), és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatiról és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) számú NM rendelet (Továbbiakban: Nmr.) is irányadó (például az Nmr. 4. § (3b) alapján a szakértői díj meghatározásakor).

Ebben az ajánlásban tehát csak a szociális szolgáltatásokat érintjük, azonban fontos megjegyezni, hogy a Szakmai rendelet 1. § (2) alapján tehát az Szt. 64. §-a, Gyvt. 39-40/A. §-a szerinti szolgáltatásra az Nmr. szabályait is alkalmazni kell.

A SZAKMAI PROGRAMOT ÉRINTŐ VÁLTOZÁSOK

A szakmai programmal kapcsolatos teendők az engedélyes nyilvántartásba történő bejegyzésével még nem érnek véget. A szakmai programot szolgáltatástípusoktól függetlenül rendszeresen aktualizálni kell, a jogszerűség érdekében szükséges a személyes gondoskodás kereteit meghatározó jogszabályi háttér változásait követni.

A Szakmai rendelet 5./A § (3) alapján **a szakmai programot a szolgáltatást lényegesen befolyásoló külső-belső körülményeinek változásai esetén módosítani kell.** Ennek több oka is lehet, például jogszabályváltozás, szervezeti változások vagy a szolgáltatással összefüggő egyéb változások. Változás esetén a szakmai program benyújtása mellett a fenntartónak bejelentési kötelezettsége áll fenn a működést engedélyező szerv felé, mert a szakmai program módosítása a szolgáltatói nyilvántartásban kezelt adatok lényeges módosulását von(hat)ja maga után.

Fenntartóváltozás esetén az adatmódosítási kérelmet a korábbi és az új fenntartónak együttesen kell benyújtania az általános jogutódlással történő fenntartóváltozás kivételével. Az Sznyr. 27. § (1)-(2)-(3) alapján az adatmódosítás iránti kérelemhez csak **a változással összefüggő**, valamint az adatmódosítás során, jogszabály alapján vizsgálendő egyéb körülményekkel kapcsolatos iratokat kell csatolni.

A szociálisan rászorultak részére a személyes gondoskodás kötelezettje az állam, valamint az önkormányzatok. Az Szt. 56. § (1)-(2) és 57. § (1)-(2) alapján a személyes gondoskodás magában foglalja a szociális alapszolgáltatásokat és a személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátásokat. Az Szt. egyenként meghatározza e szolgáltatások és ellátások céljait, körvonalazza azok szakmai kereteit, illetve a vonatkozó jogszabályok meghatározzák a szociális ellátások formáit, szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, a jogosultság érvényesítésének garanciáit

A szolgáltatónak ezen kereteken belül kell az általa működtetett szolgáltatás további jellemzőit meghatározni, megfogalmazza a saját, sok esetben akár speciális, a helyi igényekhez igazodó és a helyi sajátosságokat megmutató célját, amelyben megjelenhet a jogszabály által meghatározottakon felüli többlettartalom is.

Például a szociális étkeztetéssel kapcsolatban az Szt. 62. § (1)-(2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen a koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt. A jogosultsági feltételek részletes szabályait a települési önkormányzat rendeletben határozza meg, emellett azonban a szakmai programban be lehet mutatni a helyi sajátosságok alapján a célcsoporton belül a tényleges igénybevevői kört. Tehát, ha adott esetben egy településen jellemzően a koruk alapján jogosultak az ellátottak a szolgáltatás igénybevételeire, akkor ez a körülmény árnyalhatja a szolgáltatás célját, ebben az esetben például az idősekről való gondoskodás irányába. Érdemes tehát pontosan meghatározni a célokat, figyelembe véve a célcsoportot és annak igényeit, mert ezek a tényezők összekapcsolódnak, és alapvetően hozzájárulnak a szakmai tartalom adekvát megjelenítéséhez. Ha az adott településen ezek a jellemzők vannak túlsúlyban, ez már egy olyan helyi sajátosság, ami döntően meghatározza a szolgáltatást és a szolgáltató arculatát.

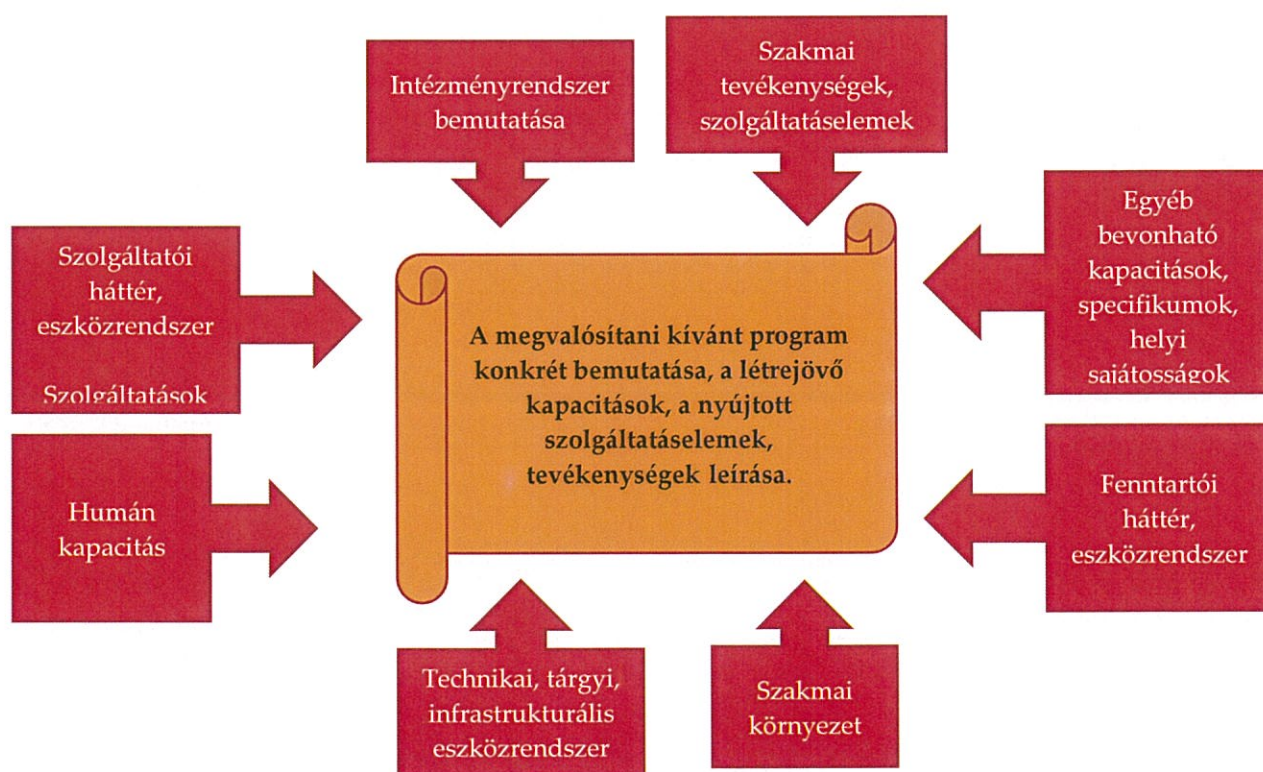
Azért ezt a szolgáltatást emeljük be példaként, mert ez egy nagy számban előforduló szociális alapszolgáltatás, így nagy számban találkozhatunk a szakmai programok kapcsán is ezzel a szolgáltatással és ezzel a jogszabályi idézettel, ami ebben a formában igen kevés rálátást enged a célra vagy a célcsoportra, nélkülöz minden helyi sajátosságot még akkor is, ha mellé kerül a település neve és esetleg annak lélekszáma. Ezért ebben a fejezetben kell körülírni, hogy kik az igénylők, hol és milyen körülmények keretezik a szolgáltatást. Lehetőség szerint úgy mutassuk be, illetve írjuk körül a célcsoportot, hogy azon keresztül egyértelmű és konkrét legyen a szolgáltatás célja. Összegzésül megállapíthatjuk, hogy a szolgáltatás célját pontosan, a valós igényekhez igazítva kell meghatározni – ne fogalmazzunk meg

„irreális” célokat. Vegyük észre és fogadjuk el, hogy lényeges különbségek mutatkoznak egy nagyváros és egy kistelepülés, de még ugyanazon településen egy szolgáltató és egy integrált intézmény szolgáltatásainak céljai között is. **A kevesebb több**, vagyis elegendő, ha a szolgáltatáskörnyezet realitása fogalmazódik meg ebben a fejezetben. Ez az a „logikai” szál, amire aztán ezek után felfűzhető a szakmai tartalom: a **realitás**, a **valós szükséglet** és **helyi igény**.

A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

Gyakran felmerülő kérdés, hogy **mi történik a gyakorlatban**, vagyis mit és hogyan valósít meg a szolgáltató, milyen eszközökkel, milyen szakmai körülmények között. Ebben a fejezetben adhatunk képet a szolgáltatás technikai, humán, infrastrukturális, tárgyi és szakmai környezetéről, a szolgáltató teljes körű lehetőségeiről. Az adott szolgáltatás kötelező minimumfeltételeit jogszabály határozza meg minden egyes szolgáltatás vonatkozásában, azonban a gyakorlati megvalósítás a szolgáltató lehetősége és felelőssége. Azt, hogy a rendelkezésére álló eszközökkel hogyan valósítja meg a szolgáltatást az ellátást nyújtó, **a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatásával** kell a szakmai programban realizálnia – kifejtene. A szakmai program hangsúlyos fejezete ez, mert itt írja le a szolgáltató az általa végzett mindennapos tevékenység bemutatását.

1. ábra:
Ajánlott tartalmi elemek



Ebben a fejezetben a helyi igények figyelembevételével jeleníthetők meg a szolgáltatás kapacitásai és azok a szolgáltatáselemek, tevékenységek, melyeket a szolgáltatás elindításakor végzett igényfelmerés kapcsán jellemzően nyújtani kívánnak, hogy mire van szükség kisebb, illetve nagyobb arányban, mit kívánnak konkrétan megvalósítani. Itt a szolgáltató bemutathatja a tevékenységét attól a ponttól, amikortól az igénybevevő látókörébe kerül egészen addig, amíg a segítő és/vagy a szolgáltató tevékenység befejeződik. Ehhez néhány szempontot szeretnénk ajánlani, melyeket szolgáltatás típusnak megfelelően alkalmazhatunk a gyakorlatban:

- Milyen szolgáltatást, szolgáltatásokat nyújt a szolgáltató, illetve újonnan induló szolgáltató esetén milyen szolgáltatást, szolgáltatásokat kíván nyújtani?
- Hol (székhelyen, telephelyen vagy telephelyeken) nyújtja, illetve kívánja nyújtani a szolgáltatást, szolgáltatásokat?
- A nyitva álló helyiség /amennyiben rendelkeznek vele/, helyiségek pontos címe, nyitvatartási rendje, megközelíthetősége.
- Engedélyes létszám, férőhely, gondozási egységek száma, szakmai létszám.
- Infrastrukturális, tárgyi, technikai jellemzők (például épület, környezet, gépjármű, kerékpár, vérnyomásmérő, vércukorszintmérő, egyéb gyógyászati segédeszközök, stb.).
- Hogyan épül fel a szolgáltatás, milyen szakmatartalommal reagál a szükségletekre, milyen **konkrét tevékenységek, programok, eljárások, szolgáltatáselemek**¹ jelennek meg a szolgáltatásnyújtás során, mi és hogyan valósul meg a gyakorlatban, illetve **mit kíván pontosan megvalósítani a szolgáltató?**

Példaként, egy ápolást, gondozást nyújtó intézményen keresztül a teljesség igénye nélkül, annak személyi, infrastrukturális, tárgyi körülményeivel szeretnénk illusztrálni, hogyan mutathatók meg bizonyos **kapacitások**.

Az intézmény egyemeletes, akadálymentes (lift, rámpa, kerekesszékekhez mért ajtószélesség, akadálymentes vizesblokk, küszöbnélküliség és az épületen belül és kívül is kapaszkodók állnak rendelkezésre), tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, a busz- és vonatállomástól az intézménybe való eljutás szintén akadálymentes. Parkolási lehetőség az udvarban biztosított. Az intézmény fél hektár gondozott kerttel (ez speciális helyi sajátosság), pihenőkkel, zölddel, virággal, füves területtel, több különálló lugassal és fedett, pihenésre és foglalkozásokra alkalmas terrasszal rendelkezik. Az épületben az előírásoknak megfelelő számú és funkciójú helyiség található, minden szempontból biztosítottak a munkavégzés, valamint az igénybevétel feltételei: dolgozószobák, lakószobák, mosókonyha, szárító helyiség, személyi tisztálkodásra alkalmas helyiségek, étkezésre alkalmas helyiségek, közösségi együttlétre, tevékenységre alkalmas helyiségek, társalgó, könyvtár, foglalkoztató, kápolna, mentális gondozás biztosításához alkalmas helyiség, orvosi szoba, betegszoba, látogatók fogadására

¹ A szolgáltatáselemek nem azonosak a szolgáltatási elemekkel, melyeket egy külön fejezetben tárgyalunk

szolgáló helyiségek. Intézményünk ezeken felül rendelkezik négy kisbusszal, lehetőségünk van a rendszeres, gyakori külső programszervezésre. A tárgyi feltételek tekintetében és azok minőségének vonatkozásában az intézmény a fenntartónak köszönhetően felülreprezentált. A szakmai és a technikai dolgozókkal együtt 160 munkatársat foglalkoztatunk (az előírt kötelező szakmai létszámon felül van saját fodrászunk, masszőrünk, pedikűrösünk, pszichológusunk, kertészünk, sofőrünk, karbantartónk) nyolc gondozási egységben, gondozási egységenként 40 m² alapterületű közösségi együttlétre szolgáló helyiséggel. Jobbára egy- és kétágyas szobákkal rendelkezünk, így biztosított, és cél is a házaspárok közös elhelyezése. Összességében elmondható, hogy az átlagot jóval meghaladják a körülményeink szinte minden tekintetben. **A személyi, infrastrukturális és tárgyi feltételek vonatkozásában intézményünk a fenti kapacitásokat tudja a szakmai munka mellé rendelni.**

Fontos szempont az is, hogy a szolgáltatás szakmai tartalmába beletartozik, hogy kikkel, milyen módon alakítja ki azt a szolgáltató. A hitelesség szempontjából lényeges, hogy a szakmai programban bemutatásra kerüljenek a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei és a szolgáltatásnyújtás módszerei. A szervezeti felépítést és a munkaköröket természetesen az SZMSZ-ben kell részletesen kifejteni.

MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

Az egyes szolgáltatások vonatkozásában az együttműködések – legyen az külső vagy belső intézményi, szervezeti egységek közötti együttműködés – kiemelt szakmai jelentőséggel bírnak, igaz, szolgáltatástípustól függően, változó mértékben. Ezek az együttműködések nem csak **elvárt együttműködések**, nem csak **szakmai mutatók** az adott szolgáltatás vonatkozásában, hanem bizonyos tekintetben **meg is határozzák a szakmai működést**. Míg egyes együttműködések megléte, kiépítése **javasolt**, más együttműködések azonban az Szt. 64. § (2) és a Gyvt. 17. § alapján a szolgáltatás jellegéből adódóan **kötelezőek**, illetve az Szt. 59. § (2) alapján kikerülhetetlenek. Így a szolgáltató vagy intézmény együttműködik az ellátási területén működő szociális, gyermekjóléti-gyermekvédelmi, egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel.

Az együttműködő partnerek körét és az együttműködés szakmai tartalmát a nyújtott szolgáltatás jellege, a helyi szinten jelentkező szükségletek, valamint az elérhető szolgáltatások köre határozza meg. Fentiek körében gyakori az együttműködés – ellátási típustól függően – például az az otthonápolási szolgálattal, a pártfogó felügyelői szolgálattal, valamint a büntetés-végrehajtási szervezetnél működő pártfogó felügyelőkkel, de fogyatékos személy ellátása esetén például a gyógypedagógiai, nevelési szakszolgálatokkal és a fogyatékos személyek segítő, érdekvédelmi szervezeteivel folyik az együttműködés. Pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg esetén a háziorvossal és a kezelőorvossal történő együttműködés elengedhetetlen. Ezeknek mindenképpen meg kell jelennie a szakmai programban.

Fontos, hogy a szakmai programban egyértelműen bemutatásra kerüljön, hogy az adott partnerrel milyen célból és milyen szakmai tartalommal történik az együttműködés. A szolgáltató akkor jár el helyesen, ha a más intézményekkel történő együttműködés módja és annak rendszeressége, valamint az együttműködésbe bevont intézmények felsorolása megjelenik a programban. Ez történhet személyesen, telefonon, elektronikus levelezésen keresztül, csak az a fontos, hogy a tényleges gyakorlat kerüljön bemutatásra. Azonban ez még nem láttatja pontosan, hogy mi is történik a gyakorlatban. Pontosítani és egyértelműsíteni szükséges a **valós együttműködési rendszert**, mert ha nem derül ki, hogy a felsorolt intézményekkel milyen rendszerességgel, milyen módon, s főként, milyen okból tartanak kapcsolatot, illetve folytatnak együttműködést, akkor az is bizonytalannak tűnhet, hogy az ezekhez fűződő egyes szakmai feladatait megfelelően végzi-e a szolgáltató.

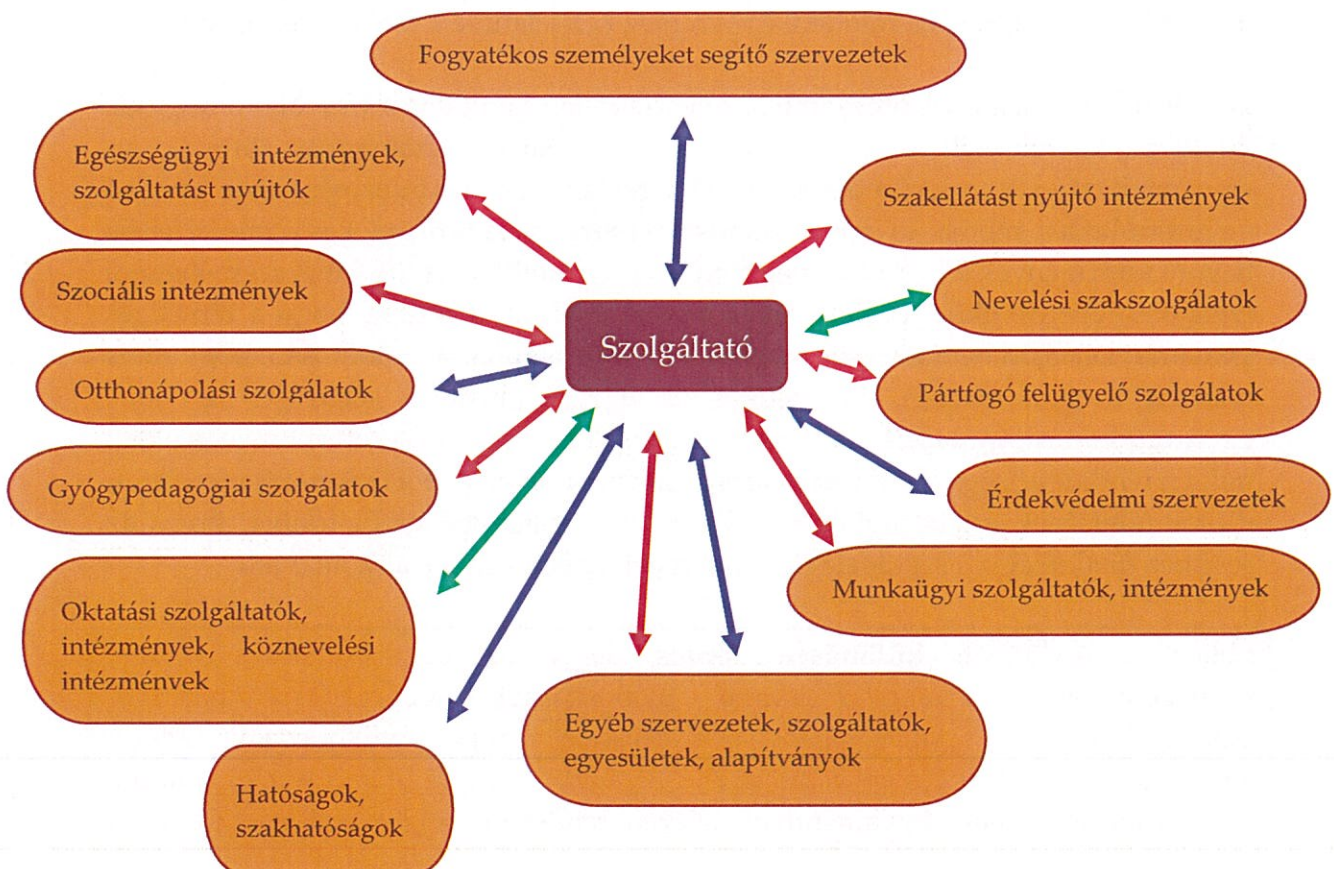
Ebben a fejezetben **különösen fontos, hogy az együttműködés módja, rendszeressége a megvalósítandó gyakorlatnak megfelelően kerüljön bemutatásra. A gyakorlatban megvalósuló napi működésből adódó kapcsolatrendszert kell megjeleníteni és beépíteni a programba és azt bemutatni, hogy konkrétan mely intézménnyel, milyen rendszerességgel, milyen módon, s**

főként, milyen okból tartanak kapcsolatot, illetve folytatnak együttműködést. Ez az együttműködés fontos szakmai pillére a megfelelő minőségű szolgáltatásnyújtásnak.

Az intézményi, intézményrendszeri kapcsolatrendszernek a bemutatásához érdemes néhány szempontot figyelembe venni, melyek segíthetik a kifejtést:

- Pontosán **kivel-kikkel** (mely intézményekkel, szolgáltatókkal stb.) valósul meg együttműködés (formális és informális kapcsolatok, élő és szükség esetén életre hívható, bekapcsolható kapcsolati lehetőségek)?
- Az együttműködés **milyen módon** történik (személyesen, e-mailben, telefonon stb.)?
- Az együttműködés milyen gyakorisággal, **milyen rendszerességgel** történik (rendszeres, eseti, opcionális)?
- Mi az együttműködés **szakmai oka** vagy indoka (röviden) és **célja**?
- **Ki kivel** tart kapcsolatot? Kivel tart kapcsolatot a szolgáltató, ki tart kapcsolatot a szolgáltatóval, akivel nem tart a kötelező kapcsolatrendszerből rendszeres kapcsolatot a szolgáltató, azzal **miért nem**? Az együttműködések vonatkozásában egyes esetekben kérdés lehet az is, hogy szükség esetén a szolgáltató azonnal be tudja-e vonni az együttműködésbe a kérdéses intézményt, szolgáltatót, vagy hogyan alakít ki kapcsolatot pl. a hatósággal.

2. ábra:
Együttműködési rendszer minta



A fenti ábra csak példákat említ, de ahogyan a színes nyilak is mutatják, az együttműködések és a kapcsolatrendszer **sokszínűségét** maga a szolgáltató alakítja lehetőségei és feladatai alapján (például rendőrség, ügyészség, bíróság, önkéntes segítők, szabadidős szolgáltatást nyújtó intézmények stb.). Azonban fontos szempont, hogy a valós kapcsolatrendszer, a ténylegesen megvalósuló együttműködések kerüljenek bemutatásra.

A szakmai program jogszabályban előírt tartalmi elemeinek kifejtése során fontos, hogy ne általános információkat közöljenek, hanem pontos, adekvát leírását annak, ami a gyakorlatban megjelenik, vagy adott esetben meg fog jelenni, értve ezalatt az együttműködésbe bevont (új szolgáltatás esetén a bevonni kívánt) intézmények és egyéb szolgáltatók pontos megnevezését is. Kistélepüléseken, önkormányzati szakfeladat keretében nyújtott „önálló” szolgáltatások, egyszemélyes szolgáltatók esetén az együttműködések pontos, részletes megjelenítése kiemelten fontos szakmai elvárás lehet, tekintettel a könnyen behatárolható kapcsolatrendszerre, hiszen nem áll rendelkezésre olyan összetett intézményi hálózat, mint például egy nagyobb városban. Míg tehát egy kistépülés kapcsolatrendszere név szerint beazonosíthatóan felsorolható, addig a pontos megnevezés nem várható el egy nagyvárosban működő, főként integrált intézmény esetében. Ebben a vonatkozásban javasolt az együttműködésbe bevont intézményeket az együttműködések szakmai tartalma szerint csoportosítani. Ezekben az esetekben a szakmai programban azon együttműködő partnerek megnevezése szükséges, akikkel együttműködési megállapodást kötött az adott szolgáltató, vagy valamely konkrét tevékenység kapcsán különösen intenzív közös munka valósul meg.

Gyakran előforduló együttműködési forma a szociális intézmények esetében például az iskolai közösségi szolgálat keretében történő együttműködés, hiszen az érettségi bizonyítvány kiadásának feltétele az 50 órás közösségi szolgálat elvégzése, és ez gyakran valósul meg szociális intézményekben. Egy nagyobb város vonatkozásában az ilyen jellegű együttműködések javasolt úgy megjeleníteni, hogy a szakmai kapcsolatrendszert az intézmények „típusa” szerint csoportosítjuk, például: „helyi középfokú oktatási intézmények”.

Lényeges szempont, hogy minden szolgáltatásra vonatkozóan szükséges külön-külön megjeleníteni az együttműködések. Az együttműködések egyediségét mutatja, hogy a szakmai kapcsolat, illetve kapcsolatrendszer minden esetben más és más szakmai tartalommal és sok esetben más-más intézménnyel valósul meg. Például azonos fenntartó esetén másképp alakul az együttműködés tartalma egy házi segítségnyújtás, étkeztetés vagy pszichiátriai betegek nappali ellátása esetén és az együttműködés fókusza is más.

Nem szükséges azonban az adott csoportosításban a település összes közoktatási intézményét megjeleníteni, csak azokat melyekkel az együttműködés intenzívebb gyakorlati munka során áll fenn. Ugyanígy járhatunk el a szakorvosi hálózattal kapcsolatban is, azonban ha csak egy-egy ilyen jellegű együttműködéssel rendelkezik a szolgáltatás, abban az esetben javasolt és célszerű azt pontosan megnevezni.

AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT MEGNEVEZÉSE

Amikor az ellátandó célcsoport megnevezéséről beszélünk, a szakmai program elkészítésének újabb fontos állomásához értünk. Az Szt. egyenként, szolgáltatástípusonként meghatározza, megnevezi a szolgáltatások és ellátások célcsoportját, célcsoportjait, azonban, ebben a fejezetben is ügyelni kell rá, hogy **a szakmai program nem lehet csupán jogszabályi kivonat.**

A jogszabályi meghatározás jelen esetben is egy általános meghatározás és keret. A szolgáltató akkor jár el helyesen, ha ezen a ponton is megfogalmazza a jelentkező helyi szükségleteket, igényeket pontosan megmutató, specifikus célcsoportját. Itt javasolt a napi gyakorlatból meríteni, vagy újonnan induló szolgáltató esetén a szükséglet felmérésre hagyatkozni, vagyis bemutatni, hogy **kik a jogosult igénylők.**

3. ábra:
Az ellátandó célcsoport



■ Lehetőséges igénybevevők köre pl. településen élő 65. év feletti lakosok (jogosultsági feltételeknek megfelelő)

Tapasztalataink azt mutatják, hogy mind a szakmai programmal kapcsolatban, mind a gyakorlatban nehéz feladat **a célcsoport, és a cél pontos meghatározása.** Ez azonban kiemelten fontos annak érdekében, hogy az általános megfogalmazás mellett láthatóvá váljon a tényleges célcsoport és azon belül a tényleges igénybevevői kör.

Minden szolgáltatás vonatkozásában lehetőségünk van árnyaltabban megjeleníteni azt, hogy **kiket kívánunk ellátni.** Ez szolgáltatástípusonként más és más fókuszú

(demográfiai helyzet, egészségi állapot, életkor stb.) és szolgáltatástípusonként más mélységben megmutatható. Tehát a jogszabályi környezet által meghatározott igénybevevő kört, lehetőségünk van a helyi szükségletekhez igazodóan bemutatni, vagyis pontosan megnevezni a tényleges igénybevevő kört, valamint annak valós szükségleteit.



Törekednünk kell rá, hogy ezek a körülmények a célcsoportot pontosan bemutató jellemzőkként kerüljenek leírásra az egyes szolgáltatások vonatkozásában.

A FENNTARTÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSI ELEMEEK

A Szakmai rendelet valamennyi alapszolgáltatás esetében és egyes szakosított ellátások tekintetében (hajléktalanok átmeneti intézménye, az éjjeli menedékhely, támogatott lakhatás) meghatározza, hogy a szolgáltatónak mely szolgáltatási elemet/elemeket kell biztosítania, illetve egyes szolgáltatások esetében a szabályozás lehetőséget nyújt bizonyos szolgáltatási elemek szükség szerinti biztosítására. Mindebből az következik, hogy a fenti kivételektől eltekintve a szakosított ellátást nyújtó intézmények által biztosított szolgáltatásokat nem a szolgáltatási elemek mentén kell meghatározni.

Az intézmények, szolgáltatók szakmai működését bemutató programban kötelezően meg kell jelennie, hogy a fenntartó a Szakmai rendelet 2. § 1) pontja szerinti **szolgáltatási elemek** közül melyeket biztosítja. Az egyes szolgáltatások biztosításakor meghatározott szolgáltatási elemekre épülő szakmai program megvalósításával részesülhet az ellátást igénybe vevő személyközpontú, **szükségleteire választ adó** ellátásban. Azt, hogy **mely szolgáltatási elemeket kell biztosítania** az intézménynek/szolgáltatónak, jogszabály határozza meg az egyes szolgáltatási formák tárgyalása során.²

Példaként említve, speciális helyzetben vannak a **nappali ellátások**³. Ezen szolgáltatási formák esetén lehetőség van arra, hogy a Szakmai rendelet 77. § (1) bekezdés által felsorolt szolgáltatási elemek közül az intézmény kiválaszthatja, hogy mely szolgáltatási elemeket biztosítja az igénybevevői szükségleteknek megfelelően: azaz **szükség szerint**⁴. Ezeket a szolgáltatási elemeket kell megjelenítenie a szolgáltatónak a szakmai programban. Azonban ezek ezt követően kötelezően biztosítandó szolgáltatási elemekké válnak a szolgáltató számára, vagyis amely szolgáltatási elemeket megjeleníti, azokat – igény szerint – biztosítania is kell.

A nappali ellátást nyújtó intézmények esetén a működtetést biztosító fenntartó feladata meghatározni, eldönteni, hogy **a célcsoport valós szükségleteinek megfelelően**, mely szolgáltatási elemek biztosításával alakítja ki a nappali intézmény tevékenységét, működését, hogy a meghatározott cél, a megjelenített célcsoport és a nyújtott szolgáltatási elemek összhangban legyenek. **A biztosítani kívánt (melyre a jogszabály lehetőséget ad) szolgáltatási elemek kiválasztását megelőzően végig kell gondolni a jelenlegi, illetve a várható igénybe vevők körét, igényeit (szükségleteit), egészségi állapotukat, valamint fel kell mérni az intézmény**

² A pontos jogszabályi helyeket az 6. sz. ábra mutatja be összefoglalóan

³ Szakmai ajánlás idősek nappali ellátása szolgáltatást biztosítók számára (*Szolgáltatás elemek c. fejezet*)
– Elérés: SZÁP/Tudástár/Útmutatók

⁴ További szolgáltatások, melyek „szükség szerint” biztosítják a szolgáltatási elemeket

személyi és tárgyi feltételeit. Csak olyan szolgáltatási elem biztosítását szabad vállalni, amihez a személyi/tárgyi feltételek is adottak.

Kiemelendő, hogy csak olyan szolgáltatási elemet tud jogszerűen rögzíteni a szolgáltató/intézmény az egyes ellátottak vonatkozásában Szakmai rendelet 10. számú melléklete alapján a **Nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplójában**, amely a szakmai programban is megjelenítésre, és kifejtésre került.⁵

A **szolgáltatási elemek** szakmai programban történő kidolgozásánál fontos, hogy jelenítsük meg a szolgáltatási elemek **megvalósításának a módját**, határozzuk meg az **igénybe vett módszereket**, a szakmai program térjen ki a **tevékenységek folyamatszabályzására**, az ellátás mikéntjére.⁶

Nem fogadható el az a szakmai program, amiben az adott szolgáltatási elem meghatározásakor kizárólag a Szakmai rendelet 2. § 1) által leírt, általános megfogalmazást, definíciót rögzítik.

Kiemelendő tehát, hogy a szolgáltatási elemek szakmai programba történő illesztésénél **azt határozzuk meg**, hogy az **adott intézmény, a saját ellátási területén, az igénybe vevői célcsoportnál** miképpen, és milyen tevékenységek végzésével és milyen módszertannal valósítja meg a különböző szolgáltatási elemeket.

SZOLGÁLTATÁSI ELEMELK A GYAKORLATBAN

A szolgáltatási elemek szoros kapcsolatban állnak egymással, mégis önálló egységet alkotnak. A szolgáltatási elemek a tevékenységeknél átfogóbb kategóriák. Az egyes szolgáltatási elemek párhuzamosan is nyújthatók és dokumentálhatók, ez összefügg azzal is, hogy milyen szükséglet kerül meghatározásra, milyen kompetenciákkal rendelkező munkatársakkal biztosítjuk szolgáltatásainkat. **Egy adott tevékenységet** azonban az adott igénybevevő vonatkozásában, az adott időpontban **egy szolgáltatási elembe kell sorolni**.⁷

Az alábbiak segítenek eldönteni, hogy egy bizonyos tevékenységet melyik szolgáltatási elembe soroljuk be. Először is a szolgáltatási elem kereteit, célját, módszereit határozzuk meg, s azt követően tekintünk rá az alábbiakra:

- a végzett tevékenység,

⁵ Szakmai ajánlás idősek nappali ellátása szolgáltatást biztosítók számára (Szolgáltatás elemek c. fejezet)
– Elérés: SZÁP/Tudástár/Útmutatók

⁶ Szakmai ajánlás idősek nappali ellátása szolgáltatást biztosítók számára (Szolgáltatás elemek c. fejezet)
– Elérés: SZÁP/Tudástár/Útmutatók

⁷ Szakmai ajánlás idősek nappali ellátása szolgáltatást biztosítók számára (Szolgáltatás elemek c. fejezet)
– Elérés: SZÁP/Tudástár/Útmutatók

- a végzett tevékenység célja,
- az alkalmazott módszerek és eszköztár,
- a tevékenységet végző kompetenciája,
- eseti jelleggel végeztem, vagy egy folyamat részeként,
- a segítő bevonódásának mértéke (önállóan, felügyelettel, segítséggel⁸),
- a cél elérését szolgáló folyamatban végzett tevékenységek túlsúlya.

4. ábra:
A szolgáltatási elem felépítése




A fenti ábra alapján tehát a szolgáltatási elemek szakmai programban történő bemutatásakor nem elegendő a szolgáltatások jogszabályból történő kizárólagos bemásolása és megnevezése. Szükséges tehát minden végzett tevékenységet valamely szolgáltatási elem alá besorolni, figyelembe véve az alkalmazott módszereket és eszközöket.


⁸ A segítői triász (Nagy E. – Matolcsi-Papp Z.): önállóan/segítséggel/felügyelettel végzett tevékenységek

5. ábra:
Szolgáltatási elemek
szolgáltatás típusonként

1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet	Tanácsadás	Esetkezelés	Pedagógiai csíftérvnyújtás	Gyógypedagógiai segítségnyújtás	Gondozás	Étkeztetés	Felügyelet	Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	Szállítás	Készségfejlesztés	Lakhatás	Megkeresés	Közösségi fejlesztés
Falu/tanyagondnoki szolgáltatás 39. § (6)													
Házi segítségnyújtás 25/A. §													
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 28/A. §													
Támogató szolgáltatás 39/B. §													
Pszichiátriai betegek közösségi ellátása 39/F. § (2)													
Szenvedélybetegek közösségi ellátása 39/J. § (2)													
Szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása 39/J. § (2) és 39/L. (1a)													
Hajléktalanok éjjeli menedékhelye 107. § (3)													
Utcai szociális munka 104. § (2)													
Idős személyek nappali ellátása 77. § (1)													
Demens személyek nappali ellátása 77. § (1)													
Fogyatékos személyek nappali ellátása 77. § (1) és 81. § (5)													
Pszichiátriai betegek nappali ellátása 77. § (1)													
Szenvedélybetegek nappali ellátása 77. § (1)													
Hajléktalanok átmeneti szállása 106. §													
Szociális étkeztetés*						X							

* Az étel lakásra történő szállítása nem tartozik a szállítás szolgáltatási elembe

 Biztosítja

 Szükség szerint biztosítja

Egy adott szolgáltatás igénybevételéhez jelentős adminisztrációs kötelezettség társul. Sőt, magát a szakmai munkát is jelentős mértékben meghatározza a szakmai dokumentáció, ez egyben a minőségbiztosítás záloga is.

Ha az **igénybevétel módja**, valamint annak pontos és részletes leírása megjelenik a programban, akkor a szakmai program e tekintetben megfelelő. Vagyis akkor beszélhetünk megfelelőségről, ha tartalmazza azt is, hogy a helyi szokásoknak megfelelően, **hogyan történik** ez a gyakorlatban. Tehát itt azt a folyamatot kell konkrétan bemutatni, mely a kérelmezéstől az igénybevétel megkezdésén keresztül az ellátás megszűnésig tart, ideértve a szükséges és keletkező dokumentumok felsorolását is.

Fontos, hogy pontosan, részletesen, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően jelenjen meg az elvárt tartalom. Ezt a fejezetet kiegészíteni az igénybevételhez kapcsolódó **dokumentumok** felsorolásával, természetesen **szolgáltatástípusonként specifikálva** az adott szolgáltatásra vonatkozóan. Ezt az igénybevételi eljárás folyamatának bemutatásakor megtenni és a használt dokumentumokat az igénybevételi eljárás folyamatának megfelelő pontjain, adekvát módon megjeleníteni.

- Az igénybevevő szempontjából mutassuk be, folyamatleírással (kérelem előterjesztésének lehetőségei, módja, intézményi adatlapok hozzáférhetősége, stb.).
- Igénybevétel feltételei (például házi segítségnyújtás esetében gondozási szükséglet vizsgálat elvégzése az ellátott lakókörnyezetében, vagy a támogató szolgálat esetében a szociális rászorultság vizsgálata).
- Az igénybevevő otthonában történő megkeresés keretei, szabályai.
- Jövedelemvizsgálat elvégzése.
- Rászorultsági feltételek ismertetése (például jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén).
- Szükséges nyilatkozatok, igazolások, szakvélemények ismertetése (például adatvédelem, az igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése, egészségi állapotra vonatkozó igazolás, demencia megállapításáról szóló szakorvosi dokumentáció/szakvélemény (pl. kórházi zárójelentés, ambuláns lap stb))
- Tájékoztatás módja, adatvédelem.

A bevezetőben már utaltunk rá, hogy a szakmai programok az egyes szolgáltatók földrajzi elhelyezkedésétől és azok típusától függetlenül nagyon is hasonlóak, sok esetben – azok szakmatartalmi jellemzőit tekintve – mondhatni egyformák az egész

országban. Ennek az ajánlásnak nem célja bizonyos típusú hibákra fókuszálni, inkább csak egy bizonyos jellemző deficitre szeretnénk a fókuszot irányítani: a szabályos dokumentációs rend okán is szeretnénk felhívni a figyelmet a jogszabályok ismeretének fontosságára. Az ellátás igénybevétele a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről szóló 9/1999. (IX. 24.) számú SZCSM rendelet (Továbbiakban: Ir.) 3. § (1) rendelet alapján szóban vagy írásban előterjesztett/benyújtott **kérelemre indul**. Hiába megszokott gyakorlat az írásbeli kérelem, a szociális ellátás iránti szóbeli kérelmezés lehetőségét is biztosítani kell, aminek eljárásrendjét a szakmai programban le kell fektetni.

Az Ir. 21. § (5) a)-b) alapján a demens személyek ellátása esetén az igénybevételre irányuló kérelemhez be kell nyújtani a pszichiáter, neurológus vagy geriáter szakorvos által kiállított, nappali ellátás esetén a demencia kórképet igazoló, bentlakásos intézményi ellátás esetén a demencia kórkép legalább közepes súlyos fokozatát megállapító szakvéleményt.

A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

Az Szt. a **szociális biztonság** megteremtése és megőrzése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes **szociális ellátások** formáit, szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, valamint érvényesítésének garanciáit. Az Szt. 1-2. § alapján a szociális ellátás feltételeinek biztosítása – az egyének önmagukért és családjukért, valamint a helyi közösségeknek a tagjaikért viselt felelősségén túl az állam központi szerveinek és a helyi önkormányzatoknak a feladata. A szociális ellátás feltételeinek biztosítása azonban önmagában még nem garancia a hozzájutáshoz, a szolgáltatás eléréséhez és igénybeviteléhez.

A **tájékoztatási kötelezettség** teljesülésének módja, azt jelenti, hogy miként, hogyan, milyen módon értesülnek a lehetséges igénybevevők a szolgáltatásról, illetve a szolgáltatás igénybevitelének lehetőségéről. Itt sem hagyatkozhatunk általánosságokra, hiszen van, ahol amellet, hogy szájról-szájra terjed egy-egy szolgáltatás híre, lehetősége, amellet (településtől és szolgáltatástípustól függően) önkormányzati hirdetőtáblán, szórólapon is megjelenik. De szolgáltatástípustól, valamint az adott település nagyságától, lélekszámától, infrastruktúrájától függően a tájékoztatás számtalan módon megvalósulhat (hirdetmény, internet, web oldal, helyi lapok, helyi tévé, helyi szociális vagy egészségügyi szolgáltatók útján stb.).

Szükséges azt megjeleníteni, hogy milyen (szolgáltatáshoz kapcsolt) információs hálózat segíti a minél szélesebb körbe történő eljutást, mit jelent ez a gyakorlatban, hogyan valósul meg, hiszen ez is egy helyi sajátosság minden szolgáltatás vonatkozásában.

- Mit tesz a szolgáltató annak érdekében, hogy minél szélesebb körhöz eljusson a szolgáltatásról az információ?
- Milyen módon kerül megismertetésre a potenciális igénybevevői körrel a szolgáltatás?
- Milyen tájékoztatási felületeket alkalmaznak?
- Infokommunikációs akadálymentesítés megléte (hozzáférhetőek-e a tájékoztató anyagok fogyatékosokkal élők számára?).
- Hogyan kívánják elérni azokat a rászorulókat, akik info-kommunikációs eszközök használata szempontjából szeparálódtak?

A szakmai program kötelező mellékleteivel együtt tekinthető teljesnek. A mellékletekkel kapcsolatban nem beszélhetünk egységes elvárásokról, a Szakmai rendelet 5/A. § (2) alapján az egyes szolgáltatások vonatkozásában más-más dokumentum kötelező, ezért érdemes azokat szolgáltatástípusonként vizsgálni. Néhány kötelező mellékletet fontos kiemelni, melyek alapvetően a legtöbb szolgáltatás vonatkozásában szóba kerülhetnek.

Az Szt. 93. § (1) alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője **szóbeli vagy írásbeli kérelmére**, indítványára történik. Az igénylő az Szt. 94/C. § (1) alapján az ellátás igénybevételének megkezdése előtt pedig a szolgáltatóval megállapodást köt. A legtöbb szolgáltatás esetében – jogszabályban rögzített kivételekkel⁹ – a szolgáltatás nyújtásának meghatározó eleme a **Megállapodás** dokumentum, vagyis az a dokumentum, mely megfelelő módon keretezi be, hogy „mire szerződnek a felek”, így ennek a dokumentumnak az Szt. 94/C. § (3) alapján meghatározott tartalma kiemelt jelentőséggel bír a szolgáltatás megkezdésekor. Tehát ez sok esetben a szolgáltatás nyújtás megkezdésének alapfeltétele. A megállapodás dokumentum kötelező tartalmi elemei a következők:

- az ellátás kezdetének időpontja,
- az intézményi ellátás időtartama (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölésével),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalma,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok (amennyiben az ellátás térítési díj fizetési kötelezettséggel jár),
- egyszeri hozzájárulás megfizetésének kötelezettsége esetén a hozzájárulás összege, továbbá az annak beszámítására, teljes vagy részleges visszafizetésére vonatkozó szabályok,
- belépési hozzájárulás alkalmazása esetén a belépési hozzájárulás összege, az azt megfizető személy megjelölése, a belépési hozzájárulás megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó szabályok,
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatai.

Természetesen az Szt. által előírt kötelező tartalmi elemek közül az adott ellátás/szolgáltatás tekintetében releváns elemeket szükséges megjeleníteni.

A következő kötelezően csatolandó melléklet a **Szervezeti és Működési Szabályzat**, melyet az egyszemélyes szolgáltatók kivételével a legtöbb szolgáltatás vonatkozásában kötelezően mellékelni kell a szakmai program mellé.

⁹ Lásd: A szakmai program kötelező mellékletei szolgáltatástípusonként (6. ábra)

A Szakmai rendelet 5/B. § alapján a Szervezeti és Működési Szabályzat kötelező tartalmi elemei egyházi és nem állami fenntartók esetén elemei a következők:

- az intézmény szervezeti felépítésének leírása,
- a szervezeti ábra,
- több személyes gondoskodási forma egy szervezeti keretben történő megszervezése esetén a szervezeti forma,
- a belső szervezeti tagozódás, a szervezeti egységek megnevezése és feladatköre,
- a szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítéseknek a rendje,
- az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdések, ideértve a munkáltatói jogok gyakorlásának rendje.

Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 13. § (1) értelmében a költségvetési szervek szervezeti és működési szabályzatának az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a költségvetési szerv alapításáról szóló jogszabály teljes megjelölését, ha a költségvetési szerv alapításáról jogszabály rendelkezett,
- a költségvetési szerv alapító okiratának keltét, számát, az alapítás időpontját,
- az ellátandó, és a kormányzati funkció szerint besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott vállalkozási tevékenységek megjelölését,
- azon gazdálkodó szervezetek részletes felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv alapítói, tulajdonosi (tagsági, részvényesi) jogokat gyakorol,
- a szervezeti felépítést és a működés rendjét, a szervezeti egységek - ezen belül a gazdasági szervezet - megnevezését, feladatait, a költségvetési szerv szervezeti ábráját,
- azon ügyköröket, amelyek során a szervezeti egységek vezetői a költségvetési szerv képviselőjeként járhatnak el,
- a szervezeti és működési szabályzatban nevesített munkakörökhöz tartozó feladat- és hatásköröket, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét (ideértve - a költségvetési szerv vezetőjének és gazdasági vezetőjének akadályoztatása esetén, vagy ha a tisztség ideiglenesen nincs betöltve - az általános helyettesítés rendjét), az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
- jogszabályban meghatározott kivétellel a munkáltatói jogok gyakorlásának - ideértve az átruházott munkáltatói jogokat is - rendjét, és
- azoknak a költségvetési szervezeteknek a felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Továbbiakban: Áht.) 10. § (4a) és (4b) alapján a 9. § (1) szerinti feladatokat ellátja.

Személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények esetében kiemelkedő jelentőségű szabályozó dokumentum a **Házirend**.

A házirenddel kapcsolatban alapvetően két szempontot tart szem előtt a szolgáltató: jól látható helyen kifüggesztésre és megismerésre került, tartalma megfelel a jogszabályi előírásoknak. Azonban a házirend vonatkozásában ki kell emelnünk, hogy ez egy olyan **szabályozó dokumentum**, amellyel kapcsolatban alapvető elvárás, hogy részletesen, emberien, személyközpontúan és szakmai szempontból átgondoltan, adekvát módon (következtesen) szabályozza a ház rendjét. Akkor beszélhetünk megfelelő tartalommal elkészült házirendről, ha annak tartalma jogszabályi szempontból megfelelő, és emellett a dokumentum valóban a ház, a szolgáltatást igénybevevők, bentlakásos intézmény esetén a lakók, a dolgozók és a látogatók védelmét egyszerre szolgálja.

A Szakmai rendelet 80 § alapján a nappali ellátást nyújtó intézmény házirendjének a kötelező tartalmi elemei a következők:¹⁰

- az intézmény nyitvatartási ideje,
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre,
- étkeztetés biztosítása esetén az étkezések száma és az étkeztetés rendje,
- az intézmény által szervezett foglalkoztatásból származó bevétel felhasználására vonatkozó előírások,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai,
- az intézmény alapfeladatát meghaladó program, szolgáltatás köre és térítési díja.

A bentlakásos intézmények házirendje nem sokban tér el a nappali ellátást nyújtó intézményétől, praktikusán azonban a szolgáltatás jellegéből adódóan bővebb, átfogóbb szabályozást kell megjeleníteni annak tartalmában és természetesen alkalmazni a gyakorlatban. A Szakmai rendelet 5. § (3) alapján a bentlakásos intézmény házirendjének a kötelező tartalmi elemei a következők:

- az együttélés szabályai,
- az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje,
- az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályai,
- az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre,
- az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai,
- a ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás, valamint a ruházat és textília tisztításának és javításának rendje,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai,

¹⁰ Szakmai ajánlás idősek nappali ellátása szolgáltatást biztosítók számára (A Házirend szerepe és lényeges elemei az idősek nappali ellátásában c. fejezet) – Elérés: SZÁP/Tudástár/Útmutatók

- az egyéni és a közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok,
- az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások köre és térítési díja.

Az Szt. 96. § (1) f) alapján támogatott lakhatás tekintetében a fenntartónak rendelkeznie kell az **együttélés szabályaival**, amelyet az egyéni szükségletek és igények figyelembevétele mellett a lakókkal közösen alakít ki, és amelyben a Szakmai rendelet 5. § (4) alapján meg kell határozni az együttélés szabályait, a háztartással kapcsolatos feladatok megosztását, a konfliktuskezelés módját, eredménytelensége esetére az azokról való döntés eljárását, az ellátást igénybevevő jogainak sérelme esetén alkalmazandó jelzőrendszer szabályait, az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait, a befizetett belépési hozzájárulás időarányos visszafizetésének módját és részletes szabályait.

Szolgáltatás	Megállapodás*	Házirend	Szervezeti és Működési Szabályzat X ^a
étkeztetés	X ^b	-	X
házi segítségnyújtás	X	-	X
jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	X	-	X
falu- és tanyagondnoki szolgáltatás	-	-	X
támogató szolgáltatás	X	-	X
közösségi ellátások	X ^c	X	X
ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátások**	X	X	X
rehabilitációs ellátások	X	X	X
nappali ellátások	X	X	X
család- és gyermekjóléti szolgáltatás	X ^d	-	X
támogatott lakhatás	X ^e	X ^f	X

- a) Az egyszemélyes szolgálatot kivéve.
- b) A népkonyhán történő étkeztetés szolgáltatás esetén nem kell megállapodást kötni.
- c) Szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás esetén nem kell megállapodást kötni.
- d) Családsegítés esetén nem kell az Szt. 94/C § (1) bekezdés szerinti megállapodást kötni.
- e) Valamint a Szakmai rendelet 12/A. § alapján egyéni szolgáltatási terv.
- f) A támogatott lakhatás tekintetében a fenntartónak rendelkeznie kell az együttélés szabályaival.
- * Az Szt. 94/C. § (2) alapján nem kell megállapodást kötni tehát népkonyhán történő étkeztetés, családsegítés, falu- és tanyagondnoki szolgáltatás, szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás, utcai szociális munka, hajléktalanok nappali melegedője, hajléktalanok éjjeli menedékhelye, illetve ha az ellátás időtartama a 30 napot nem haladja meg, hajléktalanok átmeneti szállása esetén.
- ** A Szakmai rendelet 5/A. § (2) d) alapján 50 fő feletti fogyatékos személyek, pszichiátriai és szenvedélybetegek ápoló-gondozó otthona esetében az intézményi férőhely kiváltási tervet is mellékelni kell a szakmai programhoz.

A SZAKMAI PROGRAM ÚTJA A RENDSZERBEN

Adatmódosítási- és szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzésre irányuló eljárás, kijelölés esetén

Az alábbiakban egy folyamatábra (lásd: 1. számú ábra) segítségével mutatjuk be a szakmai program útját az adatmódosítási- és szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzésre irányuló eljárást, az engedélyező szerv (illetékes kormányhivatal) kijelölése esetén. Új szolgáltatás bevezetése, illetve meglévő szolgáltatás adataiban történő változás esetén a szolgáltató benyújtja a működést engedélyező szervnek a bejegyzésre vagy módosításra irányuló kérelmét, melyhez a fenntartó az engedélyes bejegyzése iránti eljárásban az Sznvr 8. § (1) alapján az 5. melléklet, illetve a 27. § (1)-(2)-(3) szerinti iratokat csatolja.

Az engedélyes bejegyzése iránti kérelemhez csatolandó iratok közül jelen ajánlás a szakmai programmal és annak kötelező mellékleteivel foglalkozik.

Az ábra bemutatja a szakmai program útját a rendszerben a kérelem beadásától, a szakértői vélemény elkészítésén keresztül a szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzésig. Abban az esetben – erre az ábra nem tér ki –, amikor a kijelölt szakértő ezt indokoltnak tartja és a szakmai program módosítását, vagy kiegészítését szükségesnek tartja, a szakmai program annak módosítását követően ismét a felvázolt utat járja be.

A hatósági eljárástól függetlenül, a bemutatott folyamat mellett a fenntartónak és a szolgáltatónak egyaránt lehetősége van szakmai segítség igénybevételére, így megkeresés esetén a folyamatot végig kíséri a támogató módszertani kommunikáció.

A szakmai program készítésekor, szolgáltatástípustól függően, az alábbi jogszabályokat kell ismerni és alkalmazni, valamint az aktualitás érdekében szükséges azok változásait követni.

- **1992. évi XXXIII. törvény** a közalkalmazottak jogállásáról (Kjt.)
- **1993. évi III. törvény** a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szt.)
- **1996. évi XX. törvény** a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- **1997. évi XXXI. törvény** a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.),
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- **2011. évi CXCV. törvény** az államháztartásról (Áht.)
- **2013. évi V. törvény** a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- **2016. évi CL. törvény** az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr.)
- **2016/679 EP rendelet** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)
- **29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról (Tr.)
- **149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet** a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- **253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet** az országos településrendezési és építési követelményekről
- **257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet** a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- **340/2007. (XII. 15.) Korm. rendelet** a személyes gondoskodás igénybevitelével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról
- **316/2012. (XI.13.) Korm. rendelet** a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról
- **368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet** az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- **369/2013. (X.24.) Korm. rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről (Sznyr.)
- **489/2013. (XII. 18.) Korm. rendelet** az egyházi és nem állami fenntartású szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok állami támogatásáról
- **415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről (Nyr.)
- **381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet** az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról

- **15/1998. (IV.30.) NM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatiról és működésük feltételeiről (Nmr.)
- **9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről (Ir.)
- **1/2000. (I. 07.) SzCsM** rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (Szakmai rendelet)
- **8/2000. (VIII. 4.) SzCsM** rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- **9/2000. (VIII. 4.) SzCsM** rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- **36/2007. (XII. 22.) SZMM** rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- **37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet** a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról