

Kurt Lewin Alapítvány a toleranciáért
1052 Budapest, Váci utca 9. III. 1.
www.kla.hu
+36.1.411.0940



Igények és hiányok

A szociális ellátórendszer

az információs társadalom küszöbén

Egy országos szociológiai kutatás
összefoglalója

Készült az *Ifjúsági, Családügyi, Szociális és
Esélyegyenlőségi Minisztérium* megbízásából

Készítették:

Héra Gábor – dr. Ligeti György

Budapest, 2005. május

1. Bevezető

2004 szeptembere és 2005 májusa között a Kurt Lewin Alapítvány kutatócsoportja résztvevő megfigyeléseken, dokumentumelemzésen, valamint interjúkon alapuló országos kutatást végzett a hazai szociális intézmények körében. A vizsgálat

- a szociális ellátórendszer informatikai felszereltségének
- a humán erőforrás számítástechnikai ismereteinek és IT eszköz használati szokásainak
- az adatbiztonság és adatvédelem helyzetének megismerését
- valamint a jelenleg működő adatkommunikációs és adatnyilvántartási rendszereknek és gyakorlatoknak a feltárását

célozta.

A felmérés az Esélyegyenlőségi Kormányhivatal megbízásából készült.

Kutatásaink eredményeként elmondható:

- 1.** Már középtávon is olcsóbb az informatikai rendszerek alkalmazása a szociális ellátórendszerben, mint a papíralapú kommunikációé.
- 2.** Az informatika átfogó és általános alkalmazása **1.** átláthatóbbá és **2.** jogszerűbbé teszi az esélyegyenlőséget szolgáló, állami finanszírozású szektor működését.
- 3.** Megállapítható, hogy megfelelő információs rendszer kiépítésével precízebbé és egyszerűbbé válik az adatösszegyűjtés, az aggregált adatok előállítása.

4. Megfelelő képzés hiányában nőhet az ellátórendszer rigiditása, a szociális szféra munkatársainak idegenkedése az infokommunikációs rendszerek alkalmazásával szemben.

5. Megállapítható, hogy megfelelő szemlélet kialakítására van szükség, általánossá kell tenni azt a nézetet, hogy az informatika az adminisztrációra és nem a szociális szféra ellátottjaira fordított időt csökkenti.

6. Kiemelt szerephez juthat az informatika alkalmazása **1.** a szupervízió, **2.** a digitális identitás kialakításának, **3.** az eLearning alkalmazásának területén.

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy a hazai szociális szolgáltatók **adatnyilvántartási gyakorlatában** még elsősorban a **papíralapú adminisztráció** a domináns. Ez a gyakorlat az egyéni dokumentációk kezelése és a kötelező adatszolgáltatások teljesítése szempontjából nehézkes, sok helyet elfoglaló és költséges rendszert eredményez. Ezek miatt a jellemzők miatt a gyakorló szakemberek és az intézményvezetők egyaránt fontosnak tartották a nyilvántartások számítógépes vezetésére alkalmas programok kialakítását. Elvárásaik alapján a digitalizálás – és ezt a pozitív gyakorlatot már kialakított intézmények tapasztalatai alátámasztják – olyan hatékonyabb és precízebb adatrögzítést tesz lehetővé, olyan átláthatóbb, hosszabb távon költségkímélő, kisebb helyet elfoglaló és könnyen kezelhető adatállományt hoz létre, amely segítségével az adatszolgáltatások folyamata is lényegesen leegyszerűsödik. A jelenlegi, többségében illegális szoftverekkel üzemelő, gyenge hardverparkkal és alacsony fokú adatbiztonsággal jellemezhető, szigetszerűen kialakult digitális rendszerek ezeknek az elvárásoknak nem tudnak megfelelni.

Az **adatszolgáltatási kötelezettségek** teljesítése szempontjából **idő és költségkímélő** szerepe lehet a papíralapú adattovábbítási gyakorlat digitalizálásának. Az adatok összegyűjtése és a megadott szempontok szerinti leszűrése elsősorban azoknál az intézményeknél jelent jelenleg problémát,

ahol **az ügyfényilvántartási rendszer nem digitalizált**. Ahogy azt korábban kifejtettük, a kommunikáció és a nyilvántartás kérdésköre szorosan összekapcsolódik, hiszen az adatszolgáltatás csak a digitális ügyfényilvántartási rendszerek segítségével lehet hatékonyak. E nélkül a nyilvántartott adatok megfelelő szempontok szerinti szűrése és csoportosítása további komoly megterhelést jelentene a szociális szakemberek számára.

A digitális ügyfényilvántartási rendszerek alacsony fokú elterjedtsége és az alacsony internet penetrációs szint miatt **a kliensek adatainak intézmények közötti mozgásához** még nem megfelelő a technikai háttér.

Az adatkommunikáció kapcsán problémaként kell megjelölnünk a digitális aláírás hiányát. Jelenleg a szociális intézmények ha technikailag képesek is adatokat digitális formában továbbítani, a hitelességet igazoló aláírás és pecsét szükségessége miatt kénytelenek adatközlésüket nyomtatott formában is megtenni. A digitális aláírásnak a rendszerbe történő adaptálásával további költségeket és időt lehetne megtakarítani mind az adatküldő, mind az adatokat fogadó oldalon.

További problémaként kell megjelölni **a jogszabályi háttérben rejlő hiányosságokat**. A számítógépen történő nyilvántartások kiépítésére és használatára semmilyen irányelv vagy előírás nincs megfogalmazva törvényi szinten, ugyancsak hiányzik a konkrétan ilyen jellegű feladatokat ellátó és koordináló szervek kijelölése is. A szociális intézmények tevékenységét, munkáját, nyilvántartásait és az általuk betartani kötelező adatvédelmi előírásokat szabályozó törvények és rendeletek szövegében még utalás se található az informatikára vonatkozóan.

A humán erőforrás számítástechnikai felkészületlensége, a gyenge költségvetési háttér és az informatikai beruházások területén tapasztalható

lemaradás további akadályként jelenik meg a digitális rendszerek kiépítésének a szempontjából.

A felsorolt tényezők mellett azonban egy sor, a digitalizálási folyamatot megkönnyítő szempontot is figyelembe kell venni. A fiatalabb és a változó viszonyokhoz adaptálódni képes szociális szakemberek már nyitottabbak az adatnyilvántartásokat és/vagy az adatkommunikációt megkönnyítő informatikai rendszerek felé. Számukra az adminisztrációval töltött idő csökkenése, a szakmai információkhoz való egyszerűbb hozzájutás, a könnyebben kezelhető és átláthatóbb nyilvántartások létrejötte jelenhet meg motiváló erőként. A szociális szolgáltatók számára az intézmény működésének az átláthatósága, az adminisztrációs munka és a költségek csökkenése, valamint az adatrögzítések tekintetében a precizitás növekedése jelentheti a pozitívumot. A főhatóság számára megjelenő elsődleges előny a szociális szféra átláthatóságában és ellenőrizhetőségében, a naprakész és pontos információk elérhetőségében realizálna.

Mindezek a célok azonban csak akkor érhetőek el, ha a szociális informatika létrehozását célzó kormányzati beavatkozás egy hosszú távú, a szereplők adottságaival és igényeivel számoló stratégia kialakításával valósul meg.

Tartalom

1. BEVEZETŐ	2
1.1 Az előzmények – kormányzati lépések a szociális szféra digitalizálásában	8
1.2 A jelenlegi helyzet	9
2. ÜGYFÉLNYILVÁNTARTÁS, ADATRÖGZÍTÉS	11
2.1 Ügyfélnyilvántartás az alapellátásban	11
Étkeztetés, házi segítségnyújtás, falugondnoki feladatok	12
Családsegítés	16
A speciális alapellátási feladatokhoz kapcsolódó ügyfélnyilvántartás	18
2.2 Ügyfélnyilvántartás a gyermekjóléti szolgálatoknál	20
2.3 A szakellátás ügyfélnyilvántartása	22
2.4 A papíralapú adminisztráció jellemzőinek összefoglalása	24
Nehezen átlátható nyilvántartások	25
Magas költségek	27
Sok az adminisztrálással töltött idő	28
Nem egyértelmű jogszabályi környezet	29
2.5 A számítógépes ügyfélnyilvántartások jellemzői	30
Illegális szoftverek – gyenge hardverpark	30
Jogszabályi háttér hiánya	32
Szigetszerűség	33
3. ADATKOMMUNIKÁCIÓ	34
3.1 A kliensekhez kötődő adatkommunikáció az alapellátásban	36
Étkeztetés, házi segítségnyújtás, falugondnoki szolgálat	36
Családsegítés	38
A speciális alapellátási feladatokhoz kapcsolódó adatmozgás	40
3.2 Kapcsolattartás a gyermekvédelmi szolgálatoknál	41
3.3 A kliensekhez kötődő adatkommunikáció a szakellátásban	44

3.4 A kötelező adatszolgáltatáshoz kapcsolódó adatkommunikáció	46
3.5 A szociális szolgáltatók kommunikációjának egyéb jellemzői	49
4. POZITÍV PROGRAMOK	57
5. ADATBIZTONSÁG ÉS ADATVÉDELEM	61
6. SZÁMÍTÁSTECHNIKAI ISMERETEK	63
FÜGGELÉKEK	66
1. A kutatás módszertana	66
2. Köszönetnyilvánítások	67
3. A szociális ellátórendszer intézményeinek rövid bemutatása	67
4. A szociális ellátórendszer	67
5. A gyermekvédelem rendszere	71

1.1 Az előzmények – kormányzati lépések a szociális szféra digitalizálásában

A szociális ágazatban zajló informatikai beruházások és rendszer-kiépítések tekintetében kiemelkedő fontosságú volt a „Szociális Igazgatási Mintahely” program. Ez a kezdeményezés a szociális igazgatási feladatok informatikai támogatásában, szakmai nyilvántartási és dokumentációs háttérének a kialakításában játszott szerepet. Megyéenként legalább egy települési önkormányzat vett részt ebben a programban, ezek a központok egyfajta információs bázisként támogatták (és támogatják) az adott térség önkormányzatainak szociális informatikai tevékenységét.

A mintahely program elindulását megelőzően a települési önkormányzatok szociális igazgatása területén használt számítástechnikai eszközökre és alkalmazói programokra koncentrálnak egy olyan kutatás zajlott le, melynek főbb megállapításai a szociális szolgáltató intézményekre is érvényesek. A felmérés eredményeit ismertetett tanulmány¹ szerint

„az önkormányzatok (...) eltérő struktúrát, eltérő ügymenet rendet alakítottak ki. Az eltérő hivatali szerkezetben ugyanazokat a törvényben előírt (...) feladatokat kell ellátniuk. Az önkormányzatoknak a szociális igazgatás területén is számos központilag előírt nyilvántartást kell vezetni. (...) Ezek között gyakori a többszörös nyilvántartás (...) Azt mondhatjuk, hogy ezek a nyilvántartások összehangolatlanok és párhuzamosak, melyeknek vezetése jelentős többletmunkát és felesleges apparátusi leterheltséget okoz. A szociális igazgatásban is megfogalmazódik a racionalizálás, a koordináció, az összehangolás, az integráció, és a redundancia kiküszöbölésének igénye, az is elvárás, hogy az információhoz jutás időben is rugalmasan történjen. Ehhez ma már elengedhetetlen a számítógép használata.”

A „Szociális Igazgatási Mintahely” programban csak önkormányzatok vettek részt. A helyhatóságok fenntartásában működő szociális szolgáltató intézmények információtechnológiai ismerveire, illetve az általuk használt

¹ Kocsis Barna: *A települési önkormányzatok szociális igazgatása területén használt számítástechnikai eszközök és alkalmazói programok*, Debrecen, 1999.

dokumentációs, ügyfélnyilvántartási és adatkommunikációs rendszerek jellemzőire, a humán erőforrás informatikai felkészültségére vonatkozóan a törvényhozó nem jutott hozzá információkhoz.

Az ágazatot irányító főhatóság részéről ugyan korábban voltak törekvések egy, a szociális szolgáltatások területén digitális háttértámogatást nyújtó, az informatikai fejlesztések szempontjából koordinációt magára vállaló hálózat kiépítésére, azonban ezek a próbálkozások nem jártak sikerrel. Ez ügyben komoly előrelépés történt 2005 elején, amikor egy, az Ifjúsági, Szociális, Családügyi és Esélyegyenlőségi Minisztérium Szociális Szolgáltatások Főosztálya által támogatott digitális dokumentációs és elszámolási rendszer került kidolgozásra. A – jelenleg tesztelés alatt álló – program az alapellátással kapcsolatos munkafolyamatoknak és a kliens törzsadatainak a rögzítését, valamint az adatok több szegmens szerinti szűrését és összesítését teszi lehetővé.

1.2 A jelenlegi helyzet

A szociális ágazat helyzetére vonatkozóan átfogó képet kaphattunk a Magyar Információs Társadalom Stratégiának az Egészségügyi és Szociális ágazatra vonatkozó fejezeteiből. Ha kifejezetten az ellátórendszer jellemzőit vesszük górcső alá, akkor véleményünk szerint az akkor megfogalmazott állítások nagy része jelenleg, 2005 elején is igaz.

Pozitívként említhetjük meg, hogy némi javulás figyelhető meg az IT eszközök elterjedtségének tekintetében, bár a szociális szolgáltatók nagy része még mindig elavult hardverparkkal rendelkezik. További előrelépésnek tekinthetjük, hogy az információ egyre inkább erőforrásként, az informatika pedig termelőeszközként jelenik meg a szociális szakemberek előtt. A fiatal munkaerő beáramlásával párhuzamosan folyamatosan visszaszorul a digitális írástudatlanság, és – elsősorban a pályázati források és a szakmai

információk elérésére való törekvés miatt – az internet-penetráció szintje is nőtt.

Ugyanakkor a naprakész, aktuális információk továbbítása és a – ritkán fellelhető – digitális rendszerek összekapcsolási lehetősége továbbra is korlátozott, emiatt a törvényhozó nem rendelkezik a szektor egészére vonatkozó friss információval. A digitális írástudatlanság, az információtechnológiai eszközökkel szembeni idegenkedés még mindig a szociális szakemberek széles körét érinti. Digitális ügyfényilvántartási rendszerek hiányában a párhuzamos adatnyilvántartások, illetve emiatt a redundáns információk rögzítése, az adminisztrálással töltött rengeteg idő, a papíralapú dokumentációval járó helyigény, az áttekinthetlenséggel járó ellenőrizhetetlenség továbbra is megnehezíti mind a szociális szolgáltatók munkáját, mind a minisztérium irányítási, koordináló és ellenőrzési feladatait.

A továbbiakban a kutatás főbb tapasztalatait foglaljuk össze. Először – az alapellátást, a szakellátást és a gyermekvédelem rendszerét külön választva – a kliensekre vonatkozó adatok rögzítési és nyilvántartási gyakorlatát mutatjuk be, majd bővebben szólnak a jelenlegi papíralapú adminisztráció jellemzőiről. Ezt követően a szociális szolgálatást biztosító szervezetek – kötelező adatszolgáltatásokhoz kapcsolódó és a kliensek intézmények közötti mozgása során realizálódó – adatkommunikációs gyakorlatát ismertetjük. A tanulmány végén – egy pozitív gyakorlat bemutatását követően – az adatbiztonság, adatvédelem kérdéskörére térünk ki, majd a szociális szakemberek informatikai felkészültségét jellemezzük.

A tanulmány apró betűs szövegrészletei az interjúalanyokkal készült beszélgetésekből származó idézetek. Adatvédelmi szempontok miatt az interjúk készítésének helyszínét és időpontját, a felkeresett intézmény nevét nem tüntettük fel. A későbbi azonosíthatóság elkerülése érdekében a szövegrészletekben esetlegesen előforduló személy-, és helységneveket megváltoztattuk.

2. Ügyfélnyilvántartás, adatrögzítés

Jelen gondolati egységben az egyes ellátási formák ügyfélnyilvántartási gyakorlatának a jellemzőit ismertetjük először, ezt követően a papíralapú adminisztráció általános ismérveiről írunk bővebben. Ezekről a témakörökről előjáróban annyit megjegyezhetünk, hogy a szociális intézmények a kliensekkel kapcsolatos adatokat **elsősorban papíron rögzítik**. A feljegyzendő adatok körét a különböző rendeletek szabályozzák, az ezekben közölt mellékletek – sokszor a megváltozott jogszabályok alapján nem frissített, ezért a közhiteles nyilvántartás követelményeinek meg nem felelő – adatlapjain írásban vezetik nyilvántartásukat a szociális szakemberek. A **papír alapú adminisztráció** sok esetben **ismétlődéseket** (bizonyos adatszegmensek többszöri rögzítését), tehát **redundáns információtartalmat** eredményez. Az ilyen adatnyilvántartások esetében – főleg a széles klienskörrel rendelkező intézmények körében – **a gondozottak dokumentációját nehéz áttekinteni**, a kezelés és az adatkeresés **sok időt igényel**, emellett hosszú távon **magas költségvonzattal** is számolni kell.

2.1 Ügyfélnyilvántartás az alapellátásban

A jelen alfejezetben ismertetett alapellátásokat – az étkeztetést, a házi segítségnyújtást és a falugondnoki szolgálatot – a hasonló tevékenységi kör miatt együtt tárgyaljuk.² A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra nem térünk ki külön, mivel ennél a szolgáltatásnál a jogszabályokban nem figyelhetünk meg specifikus kitételeket az adatrögzítéssel és a vezetett nyilvántartásokkal

² Ez a hasonlóság magyarázza, hogy a hatszáz lakosnál kisebb településen az alapellátási feladatok falugondnoki szolgálat keretében is elláthatók, az étkeztetésnek és a házi segítségnyújtásnak a biztosítása sok helyen integrált szolgáltatás formájában – esetleg gondozási központ keretein belül – történik.

kapcsolatos kötelezettségekre vonatkozóan.³ Hasonló okok miatt ugyancsak nem tárgyaljuk kiemelve a támogató szolgálatot sem.

Étkeztetés, házi segítségnyújtás, falugondnoki feladatok

A felkeresett vidéki intézmények többségében még papíron történik meg a szolgáltatást igénybe vevő kliensek adatainak a rögzítése, városokban – az étkeztetés és a házi segítségnyújtás területén – már egyre több helyen használnak erre a célra digitális alkalmazásokat. A kliensek törzsadatainak a tárolása, az igénybe vett ellátások rögzítése révén a szolgáltató tevékenység folyamatos nyomon követésére alkalmas, a jogszabályok által előírt adatszolgáltatásokat lehetővé tevő programokkal már több hazai cég is megjelent a piacon. Ezeknek a programoknak a népszerűsége első sorban arra vezethető vissza, hogy a térítési díjak – bonyolult metódust követő⁴ –

³ Ennél az ellátási formánál a gondozóknak ugyan ki kell tölteniük speciális adatlapokat, azokat azonban csak a rendszer bevezetését koordináló Máltai Szeretetszolgálat felkérésére kell elvégezniük, ilyen jellegű adatrögzítési feladatot a szociális ágazatra vonatkozó törvények és rendeletek nem szabályoznak.

⁴ Az alábbiakban közöljük a 29/1993-es kormány rendeletnek a térítési díjakra vonatkozó szabályozását:

„12. § (1) A házi segítségnyújtás intézményi térítési díja az ellátásra tervezett költségek alapján megállapított házi gondozási óradíj (a továbbiakban: óradíj). Az óradíj nem haladhatja meg az adott évben a házi segítségnyújtásra betervezett éves kiadásoknak az évi munkaórákra és egy gondozóra jutó összegét. E bekezdés alkalmazásában az évi munkaórák száma a munkanapok és a napi teljes munkaidő (1992. évi XXII. tv. 117. § (1) bekezdése) szorzata. (...)

13. § (1) A házi segítségnyújtásban részesülő által havonta fizetendő személyi térítési díjat az óradíj és az adott hónapban a gondozásra fordított idő szorzata alapján kell kiszámítani, úgy hogy annak összege ne haladja meg az Szt. 116. §-ának (3) bekezdésében meghatározott mértéket. (...).

(2) Gondozásra fordított időnek az ellátott lakásán töltött idő minősül. Ha a gondozás az ebédkihordást is magában foglalja, az ebédkihordásra alkalmanként maximum 30 perc gondozási idő vehető figyelembe.

kiszámolására, az esetleges elszámolási hibák kiszűrésére alkalmasak, emellett az igénybe vett ellátás(ok) figyelembevételével kalkulált térítési díjat tartalmazó számla nyomtatására is képesek.

„Előtte volt egy másik program, amit nagyon kezdetlegesnek tartottam. Mert ez statisztikai adatszolgáltatásra is alkalmas, mindennapi nyilvántartásra, ebédrendelés, lerendezés, számlálás. És automatikusan...úgy van a program készítve a szociális törvény előírásoknak és a szociális és családügyi rendeleteknek megfelel. Ha pl. valaki étkezésben részesül, akkor a személyi étkezési térítési díja nem lehet több, mint a jövedelmének a 25%-a. Tehát ez az elfogyasztott ebédek és az egy...tehát az ebéd árának a szorzata. Ha gondozási díjat fizet, akkor ez a 20%, együttesen meg 30%-ot nem tehet ki. És ha ez meghaladja, mert teszem azt olyan gyakran eszik, a hét minden napján, és olyan magasra rúg a gondozási órák száma, akkor a gép automatikusan kedvezményt ad a kliensek, és a maximumtól nem számláz, szóval ez egy bombabiztos program.” (Egy alapellátást biztosító intézmény gyakorló szakembere)

A térítési díj kiszámításához szükséges szempontokat automatikusan figyelembe vevő program csökkenti az elszámolások és félreszámlázások kockázatát, emellett a gondozók mindennapi munkáját is megkönnyíti.

A jelenleg tárgyalt ellátási formák esetében a szociális gondozóknak illetve a falugondnoknak még viszonylag kevés adatlapon kell rögzíteni a kliensek törzsadatait, a biztosított szolgáltatások jellegét, azok időtartamát és időpontját. Az ügyfélnyilvántartási feladatokat jelenleg papíron vezető

14. § (1) Ha házi segítségnyújtásban gyermekes család részesül, a gondozásért fizetendő személyi térítési díj megállapításánál a családnak az Szt. 4. § (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott valamennyi jövedelmét figyelembe kell venni.

(2) Amennyiben egy családon belül nyugdíjkorhatárt betöltött (a továbbiakban: idős személy), illetve rokkant személyek részesülnek házi segítségnyújtásban, a fizetendő személyi térítési díjat külön-külön, az idős, illetve a rokkant személy jövedelmének figyelembevételével kell meghatározni.

(3) Az (1)-(2) bekezdésben szabályozott esetekben az ebédkihordásért számítható gondozási időt úgy kell figyelembe venni, mintha házi segítségnyújtásban csak egy személy részesülne.”

intézmények azonban a jogszabályok által meghatározott nyomtatványokon így is **többször rögzítenek** bizonyos – elsősorban személyes – **adatokat**.

„Hát olyan a rendszer. Tehát van egy előgondozási adatlap, ott egyszer minden adatot leírnak. Akkor abban is van „A”, „B”, „C” lap, abban megint jönnek az adatok. Ismételjük magunkat. Tehát ha lenne valami rendszer, az azért lenne jó, mert esetleg másolni lehetne az adatokat.” (Egy gondozási központ vezetője)

Egy **digitalizált ügyfélnyilvántartási rendszerrel** – és az azt már gyakorlottan kezelő felhasználókkal – azonban tapasztalatunk szerint ezek a munkafolyamatok **kevesebb időt vesznek igénybe**, valamint segítségükkel **csökkenthető** az adminisztrálás során előforduló **hibázásnak** az esélye. Az ellátásra vonatkozó kérelem beérkezése után a kliens törzsadatainak rögzítése után már **automatizálható** lenne egy sor adminisztrációs feladat; így az alapellátás biztosítására – valamint az egyéb változásokra – vonatkozó értesítés és a gondozási napló kitöltése, az igénybevételi napló rögzítése, vagy a térítési nyilvántartási törzslap vezetése. Bizonyos adatlapokat kitöltését egyelőre, a **digitális aláírás rendszerbe történő beépüléséig** ebben az esetben sem lehet kiváltani számítógéppel, hiszen például a gondozási-ápolási és az egyszerűsített előgondozási lapon, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételére vonatkozó kérelmet tartalmazó formanyomtatvány vagy a gondozási naplón szükséges a gondozott illetve a háziorvos aláírása is. A kliens adatainak egy digitális ügyfélnyilvántartó rendszerben történő rögzítésével azonban az egyéb, nem e körbe tartozó dokumentációs feladatok egyszerűsödhetnek.⁵

A digitális rendszerek további előnye az **ellenőrizhetőségben** és az **átláthatóságban** jelenik meg. A számítógépen nyilvántartott adatbázis segítségével – az arra jogosultsággal rendelkező felhasználó által – egy

⁵ Ha a jelenleg tárgyalt ellátási formákat egy intézmény biztosítja, akkor az adminisztrációval töltött idő még jobban csökkenhet, hiszen egy kliens több, a fejezetben tárgyalt ellátást is igénybe vehet.

gombnyomással lehívható, hogy melyik gondozó, milyen munkatevékenységgel, mennyi időt töltött el. A kliensek törzsadatai, az általuk igénybe vett ellátások ugyancsak **gyorsan megkereshetőek és lehívhatóak**, azok a kért szempontok szerint **szűkíthetők és összesíthetők**. Emiatt mind az intézmény vezetősége, mind a fenntartó **pontos, naprakész információt** kaphat az adott szolgáltató munkájáról. Ezeknek a digitális rendszereknek a megvásárolása és működtetése elsősorban a szűkös költségvetési keret miatt jelent nehézséget a felkeresett intézmények számára. Az elterjedést akadályozó tényezőnek bizonyulhat még az is, hogy egyes intézmények akadályt gördítenek a szolgáltatás átláthatóvá tételét célzó törekvések elé.

„Tehát hogy...ha egészen őszinte vagyok veled, akkor ez a félelem abból adódik, hogy baromira félnek attól, hogy mi megtudjuk azt, hogy ők mit csinálnak. Ez fix. Ez ellen borzasztó nagy az ellenállás. Ha most egy ilyen rendszer bejön, (...) botrány lesz belőle, mert hogy feketén fehéren ki fog derülni... Mert eddig senki nem tudta igazából, hogy mit csinálnak. Tehát az ellenállás az ebből fog fakadni, hogy basszus, hát az ÁSZ, a közighivatal, a módszertan látni fogja, hogy most mi mit csinálunk. És ha még jól csinálja, akkor is van egy tök természetes ellenállás, hogy lehet, hogy ez nem fog neki annyira tetszeni. Pedig lehet, hogy baromi jól csinálja, tökéletesen azt csinálja, amit mi szeretnénk.” (Egy minisztériumi illetékes)

Ez az ellenállás véleményünk szerint a – későbbi fejezetekben bővebben ismertetett – információ-hiányra vezethető vissza. A gondozók sok esetben nem tudják biztosan, hogy munkájuk szakmai szempontból megfelel-e a követelményeknek, ezért félelemmel fogadják az olyan kísérleteket, amelyek révén ellenőrizhetővé válik az általuk végzett tevékenység.

„K: Önök miért nincsenek rajta ezen a rendszeren?”

V: Mi is megpróbáltuk, volt egy ilyen próbaidőszakunk, asszem három hónap, amikor próbáltuk kódolni a munkánkat. De a szociális munka nem egy olyan, amit annyira kódolni lehet. Mert számtalanszor van, hogy csak információt nyújtunk, de annak az információnak utána kell néznünk, akár telefonban, akár személyes beszélgetés kapcsán. Ugyanakkor azt az információt én két perc alatt átadom. Tehát kínlódunk és izzadtunk ezzel, hogy hogyan tudnánk ezeket a kódokat úgy, hogy igazán lefedje a munkánkat. Ugyanakkor persze van

egy csomó üresjárat a munkánkban, amikor én előveszek egy cikket és olvasok, vagy pihenek, mert hát az is kell. Tehát attól féltünk, hogy ha teljesen ráállunk a kódra, akkor majd kisütik, hogy mi nem dolgozunk eleget.” (Egy szociális munkás)

Ugyancsak akadályozó tényezőként kell figyelembe venni a humán erőforrás informatikai felkészültségében rejlő hiányosságokat is. Ennek a tényezőnek a szerepéről bővebben a „Számítástechnikai ismeretek” című fejezetben olvashatnak.

Családsegítés

A családgondozók elsősorban tájékoztatást, tanácsadást biztosítanak a szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdőknek, emellett segítik a szociális ügyek intézését és családgondozói feladatokat látnak el. Ennél a szolgáltatónál a kliensnek nem kell benyújtania az ellátás igénybevételére vonatkozóan kérelmet. Egyszeri találkozás, tehát a kapcsolatfelvétel esetén a forgalmi naplóban, a családgondozóval történő több találkozás esetén már az esetnaplóban kerülnek rögzítésre a kliens törzsadatai, a probléma és esetkezelés jellege, a cselekvési terv és az egyéb szakmai tartalmak. A családsegítő szolgálatok – az egyéb ellátási formákhoz képest – tehát az előre kialakított, a hatályos jogszabályok mellékleteiben elérhető formanyomtatványok közül kevesebbet kezelnek.

Interjúink során nem találkoztuk olyan speciális alkalmazással, amely a családsegítő teendők, illetve az ehhez kapcsolódóan elvégzendő ügyfényilvántartási feladatok ellátását támogatná. Egy helyen informáltak minket arról, hogy ilyen program létezik, azonban erre az alkalmazásra – egyrészt magas ára, másrészt teszt üzemmódja miatt – nem tartott igényt a felkeresett intézmény.

„K: Miért nem számítógépen?

V: Nincs programunk. Anyagi okok miatt, 90-100.000 Ft annak az ára. Azon kívül... a családsegítésben a mai napig nincs egy elfogadott program. Dolgozott ki az k.-i családsegítő szolgálat egy programot, amit be is mutattak, de még mindig javítgatják. És én úgy gondoltam, hogy azért 100.000 Ft-ot kiadni, ami még nem végleges... Vannak, akik megvásárolták. Mi a forgalmat tartjuk nyilván a családsegítőben, amit teljesen saját kútfőből, tehát a kötelező adatok nyilvántartása...Excelben, ez a gyerekjólétiben is megy. Végül is onnan lekérhetünk adatokat. De az saját barkács.” (Egy gondozási központ vezetője)

Interjúalanyaink visszajelzései szerint az ügyfélnyilvántartási feladatok **digitalizálását** ennél az intézménytípusnál **a széles kliens-kör, a nagyfokú információáramlás,** illetve a bizonyos esetekben **a gondozási tervvel bővülő adminisztrációs munka** indokolná. Az informatikai beruházások területén tapasztalható elmaradás mellett azonban az intézmények szűkös anyagi háttere is akadályt jelenthet egy digitalizációs folyamat szempontjából. A **családsegítő szolgálatok** tapasztalatunk szerint rosszabb helyzetben vannak az egyéb szociális intézményekhez képest, mivel a fenntartó, illetve a kliens kör számára – elsősorban vidéken – **még mindig szokatlan ez az ellátási forma,** sokan nem tudják ezt az intézménytípust elhelyezni a szociális ellátórendszerben. Ilyen körülmények között az IT rendszerek kialakításához szükséges többletforrások előteremtése nehéz feladatnak bizonyulhat.

„Ez pénzkérdés. Mi lényegében nem csinálunk olyan munkát, aminek látszatja van. Tehát nem építünk házat. És lehet, hogy nem is lesz neki látszata. Az emberek is...tehát ők se ismerik igazán el. Ezért kéne egy kis kiadvány nekik. De hiába...kiraktuk a plakátokat, a telefonszámot, jártuk a falvakat, de nem nagyon érdeklődnek úgymond. Ha nincs segély, akkor mi értelme van. Semmilyen jelzés tőlük...elmentünk a falvakban, beszélgettünk a polgármesterekkel, hogy tud-e olyan családot, akinek szüksége lenne ránk? Ááááh, dehog. És most kezdenek úgy kijönni dolgok. A lakosságtól. Elmegyünk valakihez, és akkor ő sorolja. Itt van baj, ott gond van, amott gond van.” (Egy vidéke családsegítő szolgálat vezetője)

A családsegítők szerepével szembeni tanácsstalanság attól függetlenül megjelenik, hogy ezek a szolgálatok és az eddig tárgyalt – létjogosultságok

tekintetében inkább elfogadott – alapellátást nyújtó intézmények között erős együttműködés figyelhető meg.

„K: Tehát akkor vagy a házi gondozás kapcsán találkoznak olyan emberekkel....

V:vagy eljönnek, vagy hallottunk róluk, hogy itt segítséget kértek. A családsegítés, akik igénybe veszik, azok nyilván már ugye informálva vannak a többi ellátási formáról, és ha van gondja baja, akkor arra másfajta ellátásra is ajánlás történik a szolgáltatásnál.” (Egy alapellátást biztosító intézmény gyakorló szakembere)

A családsegítőknél zajlott interjúink során csak az adósságkezelők munkáját támogató szoftverrel találkoztunk, ennek működését azonban nem ismerhettük meg alaposabban. Az alkalmazás kialakítása során ugyanis a megrendelő nem vette figyelembe a szociális intézmények informatikai felszereltségében rejlő korlátokat és tényeket. A későbbiekben, az ilyen beruházások és fejlesztések lebonyolításához szükséges adottságok feltérképezése érdekében előmonitorozást kell végezni.

„Készült például egy ilyen egységes program, az a gond, hogy nem lehet a rendszer miatt feltelepíteni a legtöbb helyen. Windows Professional kell hozzá, nekünk meg Home van. Ez egy minisztérium meg a salgótarjáni, adósságkezelési módszertani központ által támogatott program. Most volt egy egyesületi gyűlés, ott elhangzott, hogy ott még a fiókban van, pedig már megvették. Magyar nyelvű, itt készült, egy magáncég, amit nem lehet elérni telefonon. Volt egy bemutató program, jó lenne, mert használható, csak hát nem működik. Megkönnyítené a munkát.” (Egy adósságkezelő munkatárs)

A speciális alapellátási feladatokhoz kapcsolódó ügyfényilvántartás

A támogató szolgálat esetében a jogszabályi változásokat nem követő adatlapok jelennek meg problémaként. A támogató szolgálat iránti kérelmet azon a formanyomtatványon lehet beadni, amelyen az igényelt ellátási formák felsorolása között nem szerepel ennek a szolgáltatásnak a megnevezése. Az interjúk tapasztalatai alapján elmondhatjuk, hogy a szociális intézmények vezetői a megnevezett adatlapon kézzel írják be ennek

az ellátásnak a nevét, azaz saját kezűleg pótolják ezt a hiányosságot. A támogató szolgálat esetében a térítési díj az óradíjból és – szállítás esetén – a menetlevélen rögzített kilométerszámból tevődik össze, az interjúkkal felkeresett szolgáltatók – más elérhetőség híján – ezeket az adatnyilvántartásokat is a saját, vagy ugyancsak a módszertani intézet által rendelkezésükre bocsátott formanyomtatványokon vezetik. A **közhiteles nyilvántartással szembeni követelmények** a jelen gyakorlatot figyelembe véve tehát egyáltalán **nem érvényesülnek**.

A felkeresett intézményvezetők a fenti probléma kapcsán a módszertani intézetekhez fordultak segítségért, ezeknek a szervezeteknek a tanácsa alapján alakították ki a jelenlegi gyakorlatot. A módszertani intézetekkel rossz kapcsolatban lévő, vagy azokkal nem kommunikáló intézmények a törvény tanulmányozása alapján azonban nem jutnak információkhoz arról, hogy milyen formában kell vezetniük nyilvántartásaikat. Ez magyarázza, hogy például az 1/2000-es SzCsM rendelet 2004. II. 5-től hatályon kívül helyezett 14. számú mellékletét tapasztalatunk szerint még mindig több helyen vezetik az intézmények. Ugyancsak ez magyarázhatja, hogy – elsősorban vidéken – a szociális szakemberek több olyan adatlapot is kitöltenek, amit a törvényi előírás szerint teljesen más ellátási formák igénybevétele esetén kellene használni.

A közösségi pszichiátriai és a szenvedélybetegek közösségi ellátása, valamint – a 10.000 főnél magasabb lélekszámú települések által megszervezni köteles – utcai szociális munka igénybevételét a már korábban ismertetett módon kell megtennie a klienseknek. Ezeknél a szolgáltatásoknál a támogató szolgálatnál felvázolt problémával szembesülhetünk: a kérelmeken nincs még feltüntetve a tárgyalt ellátási forma elnevezése. Az utcai szociális munka esetében ráadásul elméletileg – mivel a jogszabály a hajléktalan ellátáson belül az éjjeli menedékhely és az átmeneti szállás esetében tesz csak kivételt – ugyanúgy kérelmeznie kell ellátását a kliensnek. A törvény nem egyértelmű megfogalmazása tehát ebben az esetben is elbizonytalaníthatja a szakterületen dolgozókat.

2.2 Ügyfélnyilvántartás a gyermekjóléti szolgálatoknál

A gyermekjóléti szolgálatoknál megfigyelhető adatnyilvántartási gyakorlatot külön fejezetben ismertetjük, hiszen az ellátórendszernek erre a területére külön jogszabály vonatkozik. Az egységes nyilvántartási rendszer alkalmazásának tekintetében a gyermekvédelem előnyben van más szociális területekhez képest. A vidéki, kisvárosi környezetben még mindig az úgynevezett „macis lapokon” történik meg a kliensek adatainak, a megismert információknak, gondozási terveknek a rögzítése. A megyei és a városkörnyéki gyámhivatalok, illetve a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat (TEGYESZ) számára azonban már elérhető a nyilvántartás számítógépen történő vezetésére és az adatok összesítésére alkalmas (Gyermekeink Védelmében, röviden GYERE) program.

Az **adminisztrációt még hagyományos formában vezető** gyermekjóléti szolgálatoknál a papír alapon történő adatrögzítés **sok helyet igénylő, időigényes kezelést** és **áttekinthetetlen ügyfélnyilvántartási rendszert eredményez**. A gyermekvédelmi szolgálat beavatkozása esetén a gyermekkel kapcsolatos információk rögzítésére rögtön három formanyomtatványon kerül sor; ekkor a „macis lapok” 1-es, 2-es, 3-as adatlapját használják a családgondozók. A nagy mennyiségű dokumentáció kezelése, a duplikációk miatti többletmunka a visszajelzések szerint már ekkor megnehezítheti a családgondozók munkáját.

„K: Mi a különbség az 1-es, a 2-es és a 3-as adatlap között?

V: A 2-es az csak az egészségügyi adatlap, tehát azon csak az egészségügyi kérdések vannak. Milyen betegségei vannak, milyen gyógyszert szed, volt-e kórházban, ha csöppség van, akkor ki a védőnő, ki a háziorvos. Az 1-es az az egyéni törzslap. (...) De ez itt pl., a probléma részletezése az ennyi, és ha ehhez még hozzá akarok írni, akkor már hozzá kell csatolni. (...) Egy kicsit számomra kezelhetetlen ez a dolog. A 3-as pedig az a családi törzslap. Ez azért furcsa, mert szerintem ezt az 1-esen belül egy betétlappal meg lehetne oldani, hozzá lehetne csatolni, ugyanis ez nem tartozik ide. Vannak olyan adatok, amik ezen is, azon is rajta vannak. Nem sok, de van.” (Egy családgondozó)

A digitális rendszert ki nem épített szolgálatok esetében a sikertelen beavatkozást követően csak tovább **bővül** az egyéni dokumentáció **papírmennyisége**. Ha a gyermek veszélyeztetettsége a beavatkozástól függetlenül továbbra is fenn áll, a gyermekjóléti szolgálat a jegyzőnek (vagy a gyámhivatalnak) küldi tovább az ügyet. Ebben az esetben további nyomtatványokat kell kitöltenie a családgondozónak, a kliens dossziéjába folyamatosan gyűjtenie kell az ügygel kapcsolatos adatokat; így például a kapcsolattartás és a levelezés dokumentációját, védelembé vétel esetén a három havonta megismételt helyzetértékeléseket, a védelembé vétel esetén kitöltött egyéni gondozási-nevelési tervet, a családgondozás eredményeit. A **nagy mennyiségű, papíralapú adat sok helyet foglal el**, ezért a családgondozók tapasztalataink szerint megpróbálják szegmentálni a papírmennyiséget bizonyos szempontok szerint. Egy helyre kerülnek a régi kliensek anyagai, a családgondozók szerint is elkülönítik a dossziékat. Interjúalanyaink valószínűleg az ezzel járó átláthatatlanság miatt hangsúlyozták a digitális ügyfélnyilvántartási rendszer használhatóságát.

„Példának okáért mondok egy esetet, valahol S. településen, itt valahol az Órségben volt egy terhes kislány, és a kislány fogta magát, és május 2-án eltűnt a faluból. Védőnő ment volna hozzá ellenőrizni, hogy minden rendben van-e, rendes vizet iszik-e, szedi-e a gyógyszereit, stb., stb. És akkor egyszer eltűnt, és akkor jön a körtelefonálgatás meg a keresgélés, hogy akkor hol lehet ez az ember, kivel állhat kapcsolatba. (...) És akkor ugye az van, hogy először megnézed, hogy nálad ügy-e? Hogy te foglalkoztál-e vele? És akkor a telefont leteszed, és akkor elkezdesz szaladgálni, a mindenféle vastag regisztrációs könyvekbe, és akkor nézed, hogy van vagy nincs. És a regisztrációs könyvünk egy szörnyű dolog, nagyon kevés dolog derül ki belőle. Már eleve az adatokat hiányosan írjuk bele, mert nem olyan a felépítése, vagy nem feltétlenül jó. Lehetne még rajta egy kicsit csiszolgatni. Most erre ellensúlyozásképpen kitaláltuk, hogy csinálunk egy Access adatbázist, ez meg is történt. (...) A számítógépre felvittük a legfontosabb...minden aktát. A legfontosabb adatok. Most ugye nem kell nyálazgatnom a könyveket, hanem egyszer, egy helyen összegyűjtöttem minden adatot, beütöm a vezetéknevet, hogy Soós vagy Szabó, és akkor látom az adatokat.” (Egy családgondozó)

2.3 A szakellátás ügyfélnyilvántartása

A **szakellátáshoz tartozó intézmények esetében** – az előgondozáshoz, a gondozási és ápolási tervekhez kötődő dokumentáció, a gondozási egységek számának növekedése miatt – **tovább nő az adminisztrált adatok köre és mennyisége**. A nappali ellátást biztosító intézményeknél már ápolási-gondozási besorolást, gondozási tervet, egészségügyi ellátás esetén ápolási tervet, látogatási és eseménynaplót, térítési díj nyilvántartást is vezetni kell. A bentlakásos intézményeknél még inkább részletetekbe menő a dokumentáció, itt – az eddig felsoroltakon kívül – többek között részletesebb előgondozást, esetenként rehabilitációs programot illetve egyéni fejlesztési tervet, vagy a gondozási és élelmezési napok számának alakulását is rögzítenie kell a dolgozóknak.

Nehezíti az intézmények működésének és a nyilvántartott adatoknak az **átláthatóságát**, hogy a szakosított ellátást nyújtó intézményekben **gondozási egységeket és gondozási csoportokat kell kialakítani**; ezzel párhuzamosan **tovább nő a dokumentációk száma**. Az interjúk és a résztvevő megfigyelések tapasztalatai alapján elmondhatjuk, hogy a kliensek adatait papíron rögzítő intézmények esetében **nehéz az egyszerű és gyors adatkezelés**, a nyilvántartott dokumentáció **egyre kevésbé áttekinthető**.

„Igen, az ápolási és fejlesztési terv. Ez papíron történik, ennek vannak....nem is az, hogy maga ennek a felvétele jobb lenne számítógépen, mert hát tulajdonképpen. mindegy, mert csak ki kell tölteni, de azt gondolom, hogy rendezettebb lenne. De akkor az ápolásit meg a fejlesztésit nyugodtan össze lehetne hozni. Tehát egy helyen látná az ember. És ezeket a számítógép biztos lehetőséget adna, hogy ezek egy helyen legyenek. Mert jelenleg az egyik része található az ápolási részlegen, a másik pedig a mentálhigiénés részlegen. És a harmadik része, a szakmai része a pedagógiai csoportnál, ők is végeznek egy tájékozódást, és utána lakó fejlődése az egyéni fejlesztési tervbe, és a pedagógiai csoport által is rögzítve van. Szóval három helyen van minden, az túl sok.” (Egy fogyatékos személyek otthonának az intézményvezetője)

A szakellátáshoz tartozó intézményeknél a fent felsorolt adatlapokon többször kell rögzíteni a kliensek törzsadatait; ez a tevékenység – csakúgy, mint az alapellátás esetében – **megspórolható lenne egy digitális ügyfényilvántartási rendszer** segítségével. A jelenleg tárgyalt intézménytípusoknál a szakemberek munkájának további támogatását jelentené, ha a gondozási és a fejlesztési tervek vagy más szöveges anyagok rögzítését követően – egyfajta szövegszerkesztési funkciót használva – újra szerkeszthető és kezelhető lenne a létrehozott dokumentum.

„K: Miért jobb, ha számítógépen van az adatnyilvántartás?

V: Nem kell manuálisan folyton beírni, törölni. (...) Tehát nagyon sok lehetőség van, gyorsítaná a munkát. Gondozási terveknel is szerintem sokat számítana, hogy nem kéne kézzel irogatni. És átírni, és újraírni. Ahogy változik az idős embernek az állapota, ezeket felül kell vizsgálni, újraírni. Tehát ezeket biztos, hogy egyszerűbb lenne számítógéppel. Nem kell állandóan irogatni, böngészgetni, gépen már lehet másolni, megújítani, átírni részeket, és akkor azt kivágni, szóval könnyebb lenne vele a munka. Lényegesen megkönnyíti annak a dolgát, akinek le kell ülni, és félévente átírni egy gondozási tervet. Az értékelése félévente történik, és akkor fél év után természetesen valamennyire mindenképpen változnak a gondozási szükségletek. Akkor biztos, hogy újat kell írni. Vannak részek, amelyek megmaradhatnak, de vannak részek, amelyeket nem kell, és azt újítani kell.” (Egy gondozási központ vezetője)

A fenti idézetből látható, hogy a digitalizált ügyfényilvántartási rendszer előnyeit a jelenleg szerényebb anyagi háttér miatt informatikai beruházásokat eszközölni nem képes intézmények is felismerték.

Az ilyen alkalmazások kialakításával járó **standardizálási folyamat** további pozitívumként jelenhet meg a szociális intézményekben dolgozók számára. Az adatfelvétel során többször tapasztalhattuk, hogy a szakmai információk tekintetében hiányt szenvedő szakemberek – ahogy arra korábban már utaltunk – bizonytalanok abban, hogy a szakmai követelményeknek megfelelően végzik-e munkájukat.

„Például ezt is meg lehetne csinálni, felnőtt fogyatékos ellátásban adott esetben a bentlakásos intézményben az egyéni, készség szintű személyiségi felmérés, a fejlesztési terv egy egységes dokumentáció alapján történne, amit egy nyilván szakmai bizottság elfogad.

Ezt nyilván programozók leprogramozzák, és akkor nyilvánvalóan egységes lenne. Ha egységes lenne, jobban lehetne kezelni. Ha én most megmutatom ezt, lehet, hogy a másik másképp csinálja. És valljuk be, hogy nagyon kevés fogyatékos intézetben van elegendő számú szakember, aki ehhez ért. Érteni kell a szakmához, hogy valamilyen szinten össze tudjon állítani az ember egy ilyen dolgot. Mert másképp nem megy.” (Egy lakóotthon szociális segítője)

Az ügyfényilvántartást már digitalizáló szociális intézményeknél tett látogatásaink során rákérdeztünk a kialakított rendszer előnyeire is. Ezeknek a beszélgetéseknek a során kiderült, hogy a számítógépes nyilvántartások elsődleges előnye nem az adatok rögzítésével töltött idő csökkenésében, hanem a standardizáltságban, a létrehozott adatsokaság átláthatóságában, ezzel párhuzamosan a kliensek adatainak gyors kereshetőségében, valamint az adatközlésekhez szükséges lekérdezés egyszerűségében rejlik.

„K: Könnyebb így dolgozni?

V: Pontosabb, én azt mondanám. Nyilván könnyebb az adatszolgáltatás, könnyebb az adatoknak a lekérdezése. Nem kell az aktákba kutakodni, ha egy emberről akarunk tudni dolgokat, hanem digitálisan ezek elővehetők. Hogy könnyebb-e, azt nem tudom, mert nyilván az a fajta gépesítés, ami egy ilyen intézménybe történik, hogy a nővérszobákba, a karbantartó műhelyben, a portán is, mindenhol számítógépek vannak, és ezt kezelni kell természetesen. Adatbázis akkor van, ha azokat feltölti valaki rendszeresen és elég precizitással, tehát ilyen értelemben, hogy a rögzítés pillanatában egyszerűbb-e a munka, azt nem tudom. Valószínűbb nem egyszerűbb, mint papírra leírni, de a visszakeresésnél és a csoportosításnál ez egy egyszerűbb dolog, az biztos. Ilyen értelemben könnyíti a munkát. És egységessé teszi a nyilvántartásokat.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény gazdasági vezetője)

2.4 A papíralapú adminisztráció jellemzőinek összefoglalása

Ebben a fejezetben eddig az alap-, és szakellátásnak valamint a gyermekjóléti szolgálatoknak az ügyfényilvántartási gyakorlatát ismertettük részletesebben. Ennek során kiderült, hogy az esetek döntő többségében a

szociális szolgáltató intézmények kliensekre vonatkozó adminisztrációja még mindig papíron történik. A továbbiakban ennek a rendszernek az – intézmény típustól függetlenül körvonalazható – általános jellemzőit ismertetjük bővebben, ezzel egyfajta általános összefoglalását adva az eddig megfogalmazottaknak.

Nehezen átlátható nyilvántartások

Ahogy azt korábban kifejtettük, a kliensek adatait tartalmazó különböző formanyomtatványokat a szociális intézmények dolgozói az esetek többségében még papíron rögzítik. Elsősorban a szakosított ellátás intézményeiben jelent ez komoly problémát, hiszen az egy gondozotthoz tartozó dokumentumok száma igen nagy lehet. A széles kliens körrel dolgozó szolgáltatók esetében **rengeteg helyet foglal** el a dokumentáció.⁶

„K: Ez mind papíron van nyilvántartva?

V: Igen. Természetes. Ahogy mondtam. Annyi papír van, hogy nem tudom elmondani. Nem is tudok rá jelzót. Szerencsére ez egy bank volt valamikor, és van egy óriási pánccélterme, úgyhogy oda zárjuk be. Nem lesz tűz martaléka.” (Egy gondozási központ vezetője)

Az intézményekben tett látogatásaink során megfigyelhettük, hogy a folyósokon, irodákban, pincékben és padlásokon található szekrények tömegében vannak elhelyezve a kliensek dossziéi. A széles kliens körrel dolgozó szolgáltatók esetében nem csak az egyéni dokumentációnak, hanem már a szociális törvénynek az adatkezelésre vonatkozó előírása által szabályozott **nyilvántartásnak a vezetése is problémát okoz.**

„Most már lassan használhatatlanná válik. Viszont ha új könyvet nyitok, mert ez már betelt, és nem akarok úgy járni, hogy átvezetem az összes adatot, mert azért ekkor könyvet már nem tudok forgatni, akkor előbb utóbb az történik, ami itt is van, hogy gyűlnek a füzetek

⁶ Annál is inkább, mivel a törvényi előírás szerint a szociális jogosultság megszűnésétől számított öt évig az adatokat még meg kell őriznie a szolgáltatóknak.

meg a könyvek, és ha megkérdezik, hogy tudok-e valamit K. Pistikéről, akkor elkezdem nyálazgatni a papírokat.” (Egy családsegítő szolgálat gyakorló szakembere)

Az esetek többségében – elsősorban a szakosított ellátási formák esetében – igen **hosszú időt igényelhet** ezeknek az anyagoknak a rendszerezése, a szociális szakemberek számára átlátható struktúra kialakítása. Mindez a koordinációt és a munkafolyamatok racionális összehangolását nehezítheti meg.

„K: Arra emlékeznek, hogy ki járt itt?

V: Igen, ez általában szakma ártalom, a név és az arc memória.

K: Akkor nem szokott lenni ilyen, hogy most húúú, ez most a klubnak a dossziéi között van, vagy a házi gondozottaké között...

V: Be van iktatva az iktatónaplóba, és utána lehet keresni.

K: A kimenő és bemenő levelek iktatásában?

V: Az értesítések, a térítési díj módosítások vannak ott iktatva. Gyakorlatilag ami kimegy a kliens kezébe. És akkor a házi gondozó is megnézi, hogy hogyan volt iktatva.

K: Akkor van egy iktatónaplójuk...

V: Három iktatónaplónk van, iktatószám és ügyintéző kolléga neve felül szerepel.

K: Ezt nem értem. Az iktatószám benn van, az ügyintéző neve benn van...

V: ...igen, dátum szerint van benne. Mondjuk, ha jön egy ember, hogy jónapot, én Szűcsné vagyok, jelentkezem az idősek klubjában... Akkor azt csak úgy tudjuk megnézni, hogy milyen értesítést kapott, ha végignézzük az iktatónaplót. Ami elég nehézkes, mert az dátum szerint van vezetve, nem név szerint. De jobbat nem tudunk...” (Egy gondozási központ szociális gondozója)

A nehéz átláthatóság nem csak az intézmény dolgozói számára jelenthet problémát. Az állami **normatíva felhasználásnak** valós körülményei is **rejtve maradhatnak**. Ez természetesen nem csak a papírlapú nyilvántartási szisztémával magyarázható, azonban egy megfelelően kialakított digitalizált ügyfényilvántartási rendszer segítségével ezek a problémák megoldhatóak lennének.

„Na most a dolognak az is fontos lényege, hogy ugye vannak bizonyos szolgáltatások, amelyek azt bizonyítják be, hogy 500 db ember jár ide az intézménybe. Na most ha meglátsz te egy ilyen stócot, akkor azt az életben ki nem szűröd, hogy az valójában 25 db ember, aki

az intézményben jár. Egy ilyen rendszerben az 500-ból 25 lesz, mert lesz egy fejléc, ami Nagy Józsefre szól, és hogyha Nagy József huszonötödszörre jön vissza az intézménybe, akkor az Nagy József marad, és nem a 126. kliens. Amit bizonyos statisztikákban, bizonyos szolgáltatásoknál, direkt nem mondom neked, mert ezért már többször megróttak, a 126. kliens.” (Egy minisztériumi illetékes)

Magas költségek

A jelenleg tárgyalt adatnyilvántartási gyakorlatnak igen **magas a papírigénye**. Ennek, illetve ehhez kapcsolódóan a nyomtatásnak és fénymásolásnak a költsége is megterhelést jelent a szociális szolgáltatók számára.

„A másik probléma az, hogy számítógépen egy csomó minden tud futni, mégis egy csomó papír adathordozó kell még mindig. Gyakorlatilag sehova se fejlődünk, csak annyi van, hogy a papírt a számítógép nyomtatja ki. Ezek az adatok pedig a töredékén elférnének mennyiségben, számítógépen. Mert ugye vannak olyan adathordozók, gondolok itt a CD-re, ha azt kiírják, akkor azon változtatni nem lehet, másrészt lényegesen kisebb helyen elfér. Szükség esetén meglehet nézni, vagy éppen ki lehet nyomtatni. De szerintem itt még nem tartunk. Pedig lényegesen lecsökkentené az állam költségeit, mert ez rengeteg költség. (...) Rengeteg költség ez, rengeteg. Kinyomtatni, akár számítógéppel, a fénymásolás fenntartása rengeteg költség.” (Egy lakóotthon szociális segítője)

A költségtényezők figyelembevételkor tekintettel kell lenni azokra a – nehezen számszerűsíthető – tételekre, amelyek az adminisztrálással és az adatkezeléssel töltött idő, az elegendő információ hiányában meghozott helytelen szakmai döntések és egyéb irányítási problémák miatt jelennek meg.

Sok az adminisztrálással töltött idő

A korábbi fejezetekben jellemzett, papíralapú ügyfényilvántartások kezelése nagyon **sok időt elvesz az effektív szociális munkától**, a rengeteg

adminisztrálás tehát a szakember – kliens **kapcsolat személyességének a rovására megy.**

Ennek a tevékenységnek az időigényessége nem (csak) a kliensek törzsadatainak vagy a szakmai munkához kötődő munkafolyamatoknak a dokumentációs igényével magyarázható; ezeket az információkat a papír-, és számítógép-alapú adminisztrálás esetében is rögzíteni kell. Az **időigényesség** inkább a **redundáns információ-tartalmak** lejegyzésére és a **nehézkés adatkezelésre** vezethető vissza.

„V: Én csináltam egy ilyen részt az Excelben, hogy a kapcsolattartást tudom vezetni. És ki tudom választani kategóriákból, hogy Pista bácsi, Rózi néni, tehát anya, szülő, gyerek, vagy a szülő-gyerek együtt, dátum, vagy a témánál is vannak sablonok, hogy ne kelljen ezzel nyúglódnia. (...) A lányok azok éjt nappalá téve körmölnek. Azt lehet mondani, hogy a munkájuknak egy nagyon nagy százaléka adminisztráció.

K: Ez mennyi körülbelül?

V: Fele. De ez nekem tűnik így. Ha itt vagyok benn, és látom, hogy a kolléganő itt volt benn egész nap, akkor látom azt, hogy hány órát töltött egy akta felett. Én nem látok bele az aktába, nem ismerem az ő ügyeit a részleteibe, hogy mi az, amit beír. Ez most egy légből kapott szám volt, de látom azt, hogy nagyon sokat adminisztrál. Ez vagy ezeknek a hülye adatlapoknak a töltögetésével telik, vagy pedig ugye írja az aktát, bejegyzést, hogy november 12., péntek, anyával meg apával beszéltem, erről beszéltünk, ez volt a probléma. (...)

K: És Önnek mennyi az adminisztrálás?

V: Nekem olyan 10%.” (Egy családsegítő szolgálat gyakorló szakembere)

Véleményünk szerint a digitális ügyfényilvántartási rendszerek kialakításával csak abban az esetben lenne csökkenthető az adminisztrálással töltött idő, ha azok használata egyben a papírlapú adatnyilvántartások megszüntetését is jelentenék. Ezzel a különböző ellenőrző szervek (módszertan intézet, közigazgatási hivatal, fenntartó, stb.) által igényelt nyilvántartások digitális formában történő számonkérhetőségére utalunk.

„K: Miért kell kinyomtatni?

V: A szülővel a gondozási tervet alá kell írni természetesen a gondozónak, az mindenképpen.

K: És a többi papírt miért kell?

V: Mert...ez a szóbeli megállapodás, hogy iratokat tárolunk, ugye nem lemezeket tárolunk. És amikor ellenőrzést kapunk, nem érdekli őket, hogy számítógépen megvan, ők a kinyomtatott papírt nézik. A forgalmat is, mindent ki kell nyomtatnunk, pedig kezelhető, le van írva, hogy kezelhetjük számítógépen, sőt, a macis lapokat is kezelhetjük számítógépen, de azokat is ki kell nyomtatni.” (Egy gyerekjóléti szolgálat gyakorló szakembere)

Ennek a témakörnek a kifejtése már továbbvezet minket a digitális aláírás kérdésköréhez. Amíg az egyes kérelmeket, értesítéseket, formanyomtatványokat és adatlapokat az aláírás szükségessége miatt ki kell nyomtatni, addig nem valósítható meg az ügyfényilvántartási rendszerek teljes digitalizálása. Az eddigiekben tárgyalt dokumentációs feladatoknak a számítógépen történő rögzítése teljes mértékben csak a digitális aláírásnak a rendszerbe történő adaptálásával lenne megoldható.

Nem egyértelmű jogszabályi környezet

Ahogy azt a konkrét ellátási formák kapcsán bemutattuk, a szociális szakemberek a jogszabályok értelmezése révén **nem kapnak egyértelmű információt** a kitöltendő adatok, az alkalmazható formanyomtatványok körére vonatkozóan. A szociális szolgáltatók munkatársai számára a változó törvényi háttér értelmezése, a megszűnt és újra szerkesztett adatlapokban történő változások nyomon követése sok nehézséget okoz⁷; a jogszabályok és a különböző formanyomtatványok közötti eligazodáshoz szakmai háttértámogatás szükséges. Ez a probléma hatványozottan jelenik meg azoknál az intézményeknél, amelyek – elsősorban a rossz anyagi háttér miatt – se internet-kapcsolatra, se Magyar Közlönyre vagy CD-jogtárra nem tudnak előfizetni, és/vagy a módszertani intézetekkel nincsenek kapcsolatban.

⁷ Ahogyan azt korábban kifejtettük, valószínűleg erre vezethető vissza, hogy interjúink során az összegyűjtött formanyomtatványok között sok olyat találtunk, amit az adott szolgáltatásban dolgozónak nem kéne kitöltenie a szociális szakembereknek.

2.5 A számítógépes ügyfélnyilvántartások jellemzői

Jelen fejezetben eddig felvázoltuk az alap-, és a szakellátás valamint a gyermekvédelmi szolgálatok ügyfélnyilvántartási gyakorlatát, majd a papírlapú adminisztráció főbb jellemzőit ismertettük. A továbbiakban a résztvevő megfigyelések során megismert számítógépes ügyfélnyilvántartási rendszerek ismérveiről olvashatnak.

Illegális szoftverek – gyenge hardverpark

A szűk költségvetési keretből gazdálkodó szociális intézmények csak **nagy nehézségek árán** tudnak **informatikai beruházásokat eszközölni**. A hardver eszközök beszerzése mellett – talán komolyabb anyagi megterhelésként – a **legális szoftverek** megvásárlása jelent még problémát. Tapasztalatunk szerint intézményvezetői szinten ha meg is fogalmazódik az informatikai beruházásokkal szembeni igény, a forráshiányos szociális intézmények csak ritkán, komoly átcsoportosítások vagy alternatív pályázati források felhasználásával engedhetik meg maguknak az ilyen jellegű kiadások finanszírozását.

„K: A gépeket miből vették?

V: Mindenhonnan. Pályázatok, belső átcsoportosítás. De ezt kifelé nem mondhatom. Van olyan is, hogy az ügynevezett szponzori tevékenységben az ismeretség alapján azt mondja, hogy az X cég ad nekünk egy ilyen-t. Még olyat is, ami nem új, de nekik már nem kell. Namost azt is már jó lenne lecserélni. A modern kornak megfelelően. Nézze meg, ott is vannak ilyen régi kis monitorok, ezeket még a Tanácsköztársaságban végezték ki. De program is kéne. Mert a programokat azt mi vesszük. Azt nem kapjuk meg. Kitől kapnánk meg? Akár gazdasági, akár szakmai, akár egyéni programot akartunk, azt mind meg kellett venni. Namost azt Ön tudja, hogy az nem egy olcsó dolog. Nem tudunk megvenni sok mindent, mert nincs pénzünk, kell nekünk a zsozsó, de program kell, mert tudjuk használni.”
(Egy átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény vezetője)

Az informatikai rendszerek **hatékonyságot, precizitást** és az **adminisztrációs idő csökkentését** eredményező tulajdonságait már az esetek döntő többségében elismerték az intézményvezetők. A szolgáltatók fenntartásához és működtetéséhez szükséges források előteremtésének a prioritása, a szűkös költségvetési keret miatt azonban az intézmények csak **ritkán tudnak elkülöníteni pénz-összeget informatikai beruházásokra.**

„Mert ez iszonyt, mi ezeket a programokat nem tudjuk megvenni. Minden évben egyre kisebb a költségvetésünk, és ez irtózatos költség. Nem megy ez, hogy bejönnek ide emberek, hogy hát nagyon szuper programunk van. És? Nem tudjuk, nem tudjuk. Az, hogy ha valamit akar a minisztérium ezekbe az intézményekbe, mert az, hogy omlik a ház, hogy dől össze, a vakolat hull, szóval egyszerűen az tragédia, de ez tényleg nem téged érint, hogy fejlesztenek bizonyos szinten, tehát pl. a lakóotthonokra lehetett pályázni. De a bentlakásos intézmények, ahol egy csomó fogyatékos ember van, azok ott omlanak össze, meg befúj a szél az ablakon. Nekünk is. Iszonyatos a körülmény. És akkor egyik oldalon ilyen rongyrazás megy, Ok, rendben van, hogy uniós előírásoknak meg kell felelni, a számítógéptől kezdve a programokig, rendben van, de a másik oldalon meg lassan fűteni nem tudunk, enni nem tudunk az emberkének adni. Mert mi tényleg ott tartunk.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

Az anyagi problémák miatt a forráshiányos szervezetek sok helyen **illegális szoftvereket** futtatnak a számítógépeken. Ahogy azt az „Adatbiztonság, adatvédelem” című fejezetben bővebben ismertetni fogjuk, az internetkapcsolattal rendelkező számítógépek védelmi rendszerét is ingyen letölthető, vagy illegális tűzfalak, vírusvédelmi programok segítségével oldják meg az intézmények.

A munkafolyamatok és az ügyfélnyilvántartás területét digitalizálni szándékozó intézményvezetői törekvéseknek a régi számítógépeknek a **meghibásodási problémával** is szembe kell néznie.

„K: Az, hogy papíron is rögzítik ezt a házilag vezetett nyilvántartást, ennek van valami oka? Tehát volt már valami rossz tapasztalat?”

V: Volt. Szerintem ez a gép hibája volt, a másik számítógép már két éves. Valószínű, hogy nem a gondozó programnak, hanem a számítógépnek magának a hibájából. Ha ide kerül majd az egész alapellátás irányítása, koordinálása, kénytelenek leszünk legalább még egy számítógépet újbán, illetve ezt cseréljük le. Kőbaltával nem igazán lehet a világűrbe repülni.”
(Egy szociális gondozó)

Az esetleges adatvesztések mellett az elavult hardverparknak további hátránya, hogy a számítógépek nehéz **kezelhetőségével**, a **kompatibilitási problémákkal** és a csak **lassan futó alkalmazásokkal** találkozó felhasználók kevésbé motiváltak az informatikai rendszerek megismerésére és hatékony kezelésére.

Habár a szociális szféra IT eszköz-parkjára az elavultság a jellemző, bizonyos szervezeteknél – így a családsegítő szolgálatok adósságkezelésénél – új, jó teljesítményű számítógépek találhatóak. Ugyanez mondható el intézményen belül a vezetők kezelésében lévő PC-kről is.

Jogsabályi háttér hiánya

A számítógépen történő nyilvántartások kiépítésére és használatára semmilyen irányelv vagy előírás **nincs megfogalmazva törvényi szinten**, ugyancsak **hiányzik** a konkrétan ilyen jellegű feladatokat ellátó és koordináló szervek kijelölése is. A szociális intézmények tevékenységét, munkáját, nyilvántartásai gyakorlatát szabályozó törvények és rendeletek szövegében **még utalás se található az informatikára vonatkozóan**, azok még a papírlapú adminisztráció szempontjai szerint készültek el. Jól mutatja ezt a hiányosságot, hogy a szociális szakemberek által használt adatlapok nem érhetőek el digitális formában. Az internet-kapcsolatot kiépített vagy CD jogtárra előfizetett szolgáltatók munkatársai csak a szövegszerkesztőbe történő másolást, majd ennek a dokumentumnak a szerkesztését követően tudják használható formában kinyomtatni a munkájukhoz szükséges formanyomtatványokat.

Szigetszerűség

A számítógépen történő adatrögzítés kereteinek a kialakítása során általában egy, az átlagosnál jobbnak mondható számítástechnikai ismeretekkel rendelkező szociális szakember tanácsaira, ötleteire hagyatkoznak az intézmények vezetői. Ezek a munkatársak esetenként saját rendszereket építenek ki, habár ilyen jellegű munkájukért az esetek többségében külön juttatást nem, vagy csak elvétve kapnak. A szociális területen dolgozó szakemberek az ügyfélnyilvántartási rendszerek kialakítása kapcsán saját tapasztalataikra, a munkafolyamatok kapcsán kialakult igényeikre támaszkodhatnak.

„K: Akkor Ön ért hozzá?

V: Hát igen, kicsit. Fabrikáltam. Nem SQL-ben írtam a programot, hanem a táblát a Windows vagy Access kezelőfelülettel összebarkácsoltam. Számolgatni még nem tud, de az adatokat nyilvántartja, az majd egy külön műsor lesz, hogy a nekünk kellő adatokat majd kihámozzuk belőle.” (Egy nappali ellátást nyújtó intézmény szociális munkása)

A felkeresett intézmények sokszor ezeknek a „szociális informatikusoknak” a segítségével kialakított, más és más szisztéma szerint működő rendszerekkel rögzítik az adatokat, hiányoznak tehát az egységesítő informatikai alkalmazások; az egyes digitális nyilvántartási gyakorlatok „szigetszerűen”, ad hoc módon alakultak ki. A szigetszerűséget erősíti, hogy a piacon számtalan, a szociális intézmények számára kialakított szoftver érhető el.

Az alapos informatikai háttértudás hiánya miatt azonban ezek a rendszerek az esetek döntő többségében nem képesek felvállalni egy hatékony, minden szempontot kielégítő szoftver feladatait. Ezeknek a rendszereknek az adatbiztonsága megkérdőjelezhető⁸, ráadásul a számítástechnikai munkatárs

⁸ Erről bővebben az „Adatbiztonság, adatvédelem” című fejezetben fogunk írni.

távozása esetén a már meglévő rendszereket az intézmények nem tudják tovább fejleszteni, a megváltozott igényekhez és körülményekhez igazítani.

A fejezet tartalmát összefoglalva azt mondhatjuk, hogy az alapellátás és a szakellátás esetében is az adatok papír alapú adminisztrálása a jellemző. Ez a gyakorlat nehezen átlátható, nagy helyigényű és költséges adminisztrációt eredményez. A szociális szakemberek számára az is nehézséget okoz, hogy kizárólag a jogszabályok értelmezése révén nem kapnak egyértelmű információt a kitöltendő adatok, az alkalmazható formanyomtatványok körére vonatkozóan. Mindez az effektív szociális munka gyakorlását, a szakember – kliens kapcsolat személyes jellegének a megőrzését nehezíti meg.

A számítógépen ügyfélnyilvántartásukat vezető intézmények között többségben vannak az illegális szoftverekkel és elavult hardverparkkal dolgozó szervezetek. Az informatikai beruházásokra a szociális szolgáltatók csak nagy nehézségek árán tudnak forrásokat elkülöníteni, pedig ezek a – jelenleg szigetszerűen kialakult – rendszerek a hatékonyságot, a precizitást és az adminisztrációs idő csökkenését eredményezhetik.

3. Adatkommunikáció

Az előző fejezetben a szociális szolgáltatók ügyfélnyilvántartási rendszerének a jellemzőit, a papíralapú és a számítógépen történő adatrögzítések sajátosságait mutattuk be. A kliensek intézmények közötti mozgásának, a kötelező statisztikai beszámolóknak és adatközléseknek a szempontjából azonban elengedhetetlen, hogy a felkeresett szolgáltatók kommunikációját is

górcső alá vegyük, különös figyelmet szentelve az adatmozgással járó információáramlásnak.

A fejezet struktúrája követi az előző gondolati egység felosztását: a gyermekjóléti szolgálatok mellett az alap-, valamint a szakellátás jellemezőit külön fejezetben tárgyaljuk, ezúttal feltérképezve a felkeresett intézmények kapcsolati hálóját is. Ezt követően az adatkommunikációs gyakorlatok – szolgáltató típustól függetlenül megfigyelhető – általános jellemzőit foglaljuk össze.

Az egyes szolgáltatók többféle adatmozgást bonyolítanak le. Elkülöníthetünk egy gazdasági, az intézmény fenntartásával, a személyi juttatások és a dologi kiadások megtervezésével, lehívásával és a kifizetések elszámolásával összekötődő kommunikációt. Ennek során a települési önkormányzattal és Magyar Államkincstárral vannak kapcsolatban a szociális szolgáltatók. Tapasztalatunk szerint a szociális szolgáltatók egy része már digitálisan továbbítja adatait ezekhez a szervezetekhez, így azok könnyebben feldolgozhatóak. A települési önkormányzatok pénzügyi osztályai ha tehetik, digitálisan – leginkább Excel programban segítségével – kezelhető táblázatot juttatnak el a szociális intézményekhez, az ott dolgozó munkatársak ezeket a „template”-eket töltik fel az igényelt adatokkal. A Magyar Államkincstár felé történő digitális adattovábbításba bevont szolgáltatók esetében még hatékonyabban működik a rendszer. Bizonyos szolgáltatóknál ugyanis már a hivatalok által telepített és karbantartott programokon, a rendszer kezelésére betanított munkatársak segítségével biztosítják az igényelt adatállományok gyors továbbküldését.

Kutatásunk során az adatkommunikáció kevésbé digitalizált területére koncentráltunk. Kíváncsiak voltunk arra, hogy a gondozottak áthelyezése során a kliensek dokumentációját hogyan juttatják el egymásnak szociális szolgáltatók. Ugyancsak fontos feladatnak tekintettük a módszertani intézetek, a KSH vagy a fenntartó felé történő adatmozgások gyakorlatának a felkutatását is.

3.1 A kliensekhez kötődő adatkommunikáció és információáramlás az alapellátásban

Az alapellátást végző intézmények esetében az adatkommunikáció elsősorban az állami normatívának (és az önkormányzati kiegészítésnek) az elszámolása valamint a statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség kapcsán realizálódik. A társintézmények egymás közötti kommunikációját kevésbé jellemzi adatmozgás, annak során elsősorban a szakmai munkához, a kliensekkel kapcsolatos ügyintézéshez kapcsolódó információáramlás zajlik. Jelen fejezetben mégis először a kliensekkel kapcsolatos adatoknak a továbbítási gyakorlatára koncentrálunk, ezt követően kitérünk a szolgáltatók egyéb kommunikációjának okaira és jellemzőire is.

Étkeztetés, házi segítségnyújtás, falugondnoki szolgálat

A jelenleg tárgyalt alapellátási formáknál a kliens és a szolgáltató között adatmozgás az ellátásra vonatkozó igénybevételi szándékkal indul meg. A ellátás biztosításáról szóló értesítésen, és az egyéb levelezésen kívül egyéb adatmozgás nem történik ezeknél a szolgáltatásoknál. A jelenleg tárgyalt alapellátási formák egyfajta jelzőrendszerként is működnek, igény esetén a klienst egymáshoz, vagy más szociális intézményhez (családsegítő, idősek klubja, átmeneti ellátást nyújtó vagy tartós bentlakásos intézmények, stb.) át tudják irányítani.

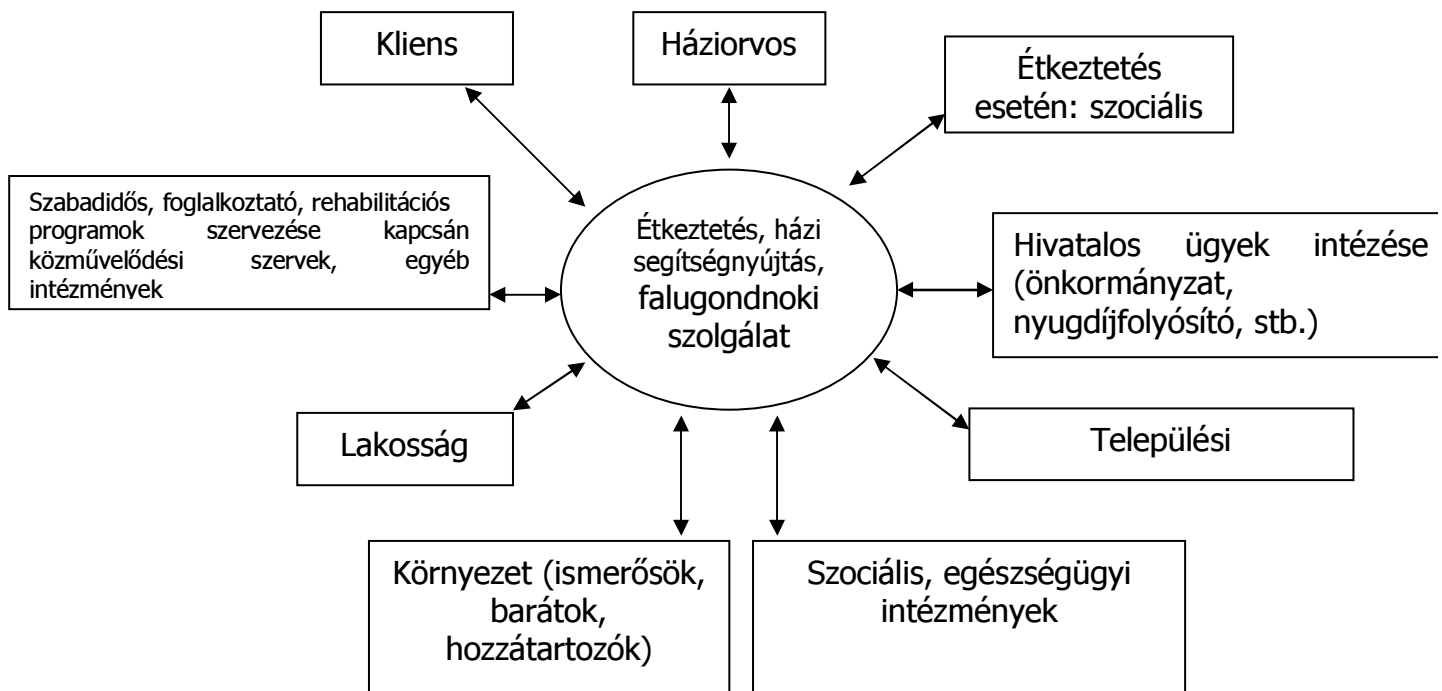
„Nagyon ritka az a bentlakó, aki úgy kerül be, hogy korábban nem is tudtunk róla. Tehát igazából annyira széles körű az ellátásunk, és annyira egymásra épül, hogy valahol korábban már biztos megjelent. (...) De ha csak egy étkeztetést igényel. És akkor aki hozzá jár, az mindig jelzi, hogy most már annyira legyengült vagy leépült, hogy most már más ellátást is igénybe kéne venni. Vagy ő jelzi a gondozónak, az idős ember, hogy ő már valami mást szeretne, mert ő igazán már nem tud otthon maradni. Akkor így.” (Egy szociális gondozó)

Ezek között a szervek között az **információáramlás** egyértelműen a hagyományos csatornákon keresztül zajlik, azaz **telefonon** vagy **személyes találkozások** során értesítik egymást a szociális gondozók egy lehetséges kliens-átirányításról. Mivel sok helyen a fenti ellátási formák integrált formában szerveződnek, ezért az esetmegbeszéléseken, eligazításokon már előre jelezhetik a kliens igényének a benyújtását.

A társintézményekkel való információcserén túl az ellátás megszervezése, a hivatalos ügyek intézése, a szabadidős programok szervezése miatt **rengeteg más jellegű intézménnyel és szervezettel vannak kapcsolatban** a jelenleg tárgyalt szolgáltatók. Az egyértelműen adatmozgással járó kommunikáció azonban csak az egészségügyi ellátórendszerrel, ezen belül a háziorvossal történik. A háziorvos (mint bárki más) bejelentheti a kliensnek az ellátásra vonatkozó igényét, a kérelemre vonatkozó nyomtatványon ő jellemzi a kliens egészségi állapotát, esetleg ő kíséri figyelemmel annak változását, az ápolási terv készítése és a gyógyszerfelíratás is hozzá tartozhat.

Az alábbiakban egy tematikus ábrán vázoltuk fel, hogy a jelenleg tárgyalt szolgáltatók a kliens ügyeinek az intézése kapcsán elsősorban milyen más szervekkel és csoportokkal kerülnek kapcsolatba, és/vagy mi a kapcsolattartás oka.⁹

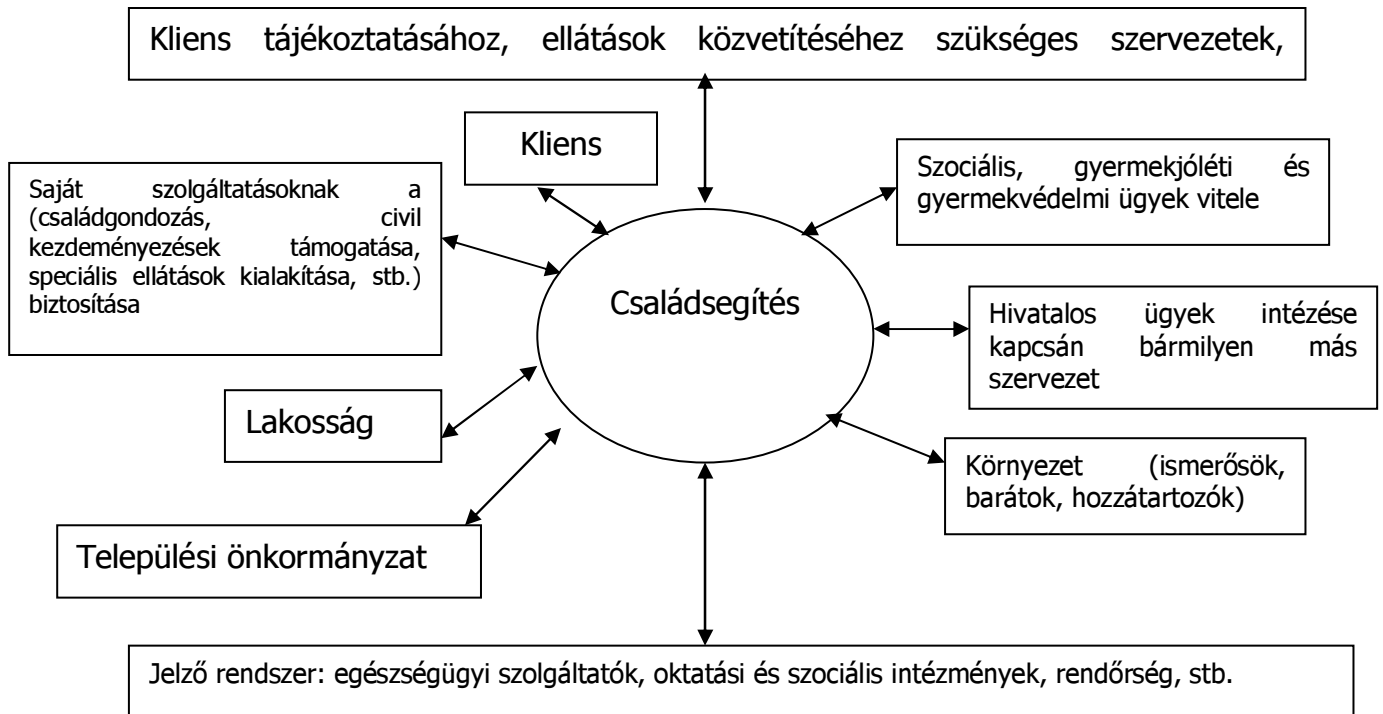
⁹ Az ábrán nem tüntettük fel azokat az adatkommunikációs irányokat, amelyek az intézménynek a gazdasági irányításához vagy a kötelező adatszolgáltatásokhoz kapcsolódnak.



Családsegítés

A családsegítő szolgálatok – ahogy arról az előző fejezetben szóltunk – az alapellátás intézményeivel szoros kapcsolatban vannak, hiszen a látókörbe került klienseket a megfelelő ellátási formákhoz tudják irányítani a családgondozók. A családsegítők abban különböznek az étkeztetéstől, a házi segítségnyújtástól vagy a falugondnoki szolgálattól, hogy esetükben jóval **szélesebb az intézménnyel kapcsolatban lévő szervezetek száma**. A szolgálatok a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátási formákkal és az azokhoz való hozzájutással, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi ügyekkel, és az egyéb informálással kapcsolatos teendők miatt rengeteg más, a szociális ágazaton kívüli intézménnyel kommunikálnak. Az alábbiakban egy sematikus ábrán vázoltuk fel, hogy a jelenleg tárgyalt szolgáltatók a kliens ügyeinek az intézése kapcsán elsősorban milyen más

szervekkel és csoportokkal kerülnek kapcsolatba, és/vagy mi a kapcsolattartás oka.¹⁰



¹⁰ Az ábrán nem tüntettük fel azokat az adatkommunikációs irányokat, amelyek az intézménynek a gazdasági irányításához vagy a kötelező adatszolgáltatásokhoz kapcsolódnak.

Az ábrán bemutatott szervezetekkel való kapcsolattartásuk során a családsegítő szolgálatok még egyértelműen a hagyományos kommunikációs formákat használják; **telefonon, levélben, faxon** vagy **személyes találkozók** révén értesülnek a fontosabb információkról, a konkrét adatmozgás tehát alacsonyabb szintű.

A bemutatott intézményektől elsősorban a jelzőrendszeren keresztül érkezik valamilyen információ a családsegítő szolgálatokhoz. Tapasztalatunk szerint a kevésbé kiforrott rendszerek esetében – az információközlésre vonatkozó standardok kialakításának a hiánya miatt – lényeges információk morzsolódhatnak le az egyes szervezetek közötti kommunikáció során.

„V:…amikor a rendőrségről átküldenek egy nyomorult faxot…valószínűleg a rendőrségen, amit a rendőr vagy járőr felvett adatokat, azt ő kézzel kitölt egy űrlapot, a helyszínen vagy nem tudom hol, amikor visszatért az őrre, azt továbbküldi valakinek. A valaki leül az írógép vagy a számítógép elé, átírja, de arra már hibásan, vagy pontatlanul, vagy hiányosan kerülnek rá adatok.

K: Ez elő szokott fordulni?

V: Persze.

K: Rossz házszám?

V: Utcanév nélkül. Nagyon bizarr helyek, meg apa, anya, semmit nem tudunk, csak jön egy név a semmiből, és akkor viszont vissza kell jeleznünk.” (Egy családgondozó)

A speciális alapellátási feladatokhoz kapcsolódó adatmozgás

Ezeknél a szolgáltatásoknál hatványozottan érvényes a családsegítő esetében tett megállapításunk. Az utcai szociális munka, a támogató szolgálat és a közösségi ellátások esetében a szociális szakemberek rengeteg más intézménnyel kerülnek kapcsolatba a tanácsadás, ügyintézés, tájékoztatás, információnyújtás, programszervezés valamint az egyéb szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása során.

Ezeknek a kapcsolatoknak a kiépítése és az információs csatornáknak a működtetése során adatmozgás csak az ellátás igénybevételéhez kötődő

adminisztrációs tevékenység kapcsán történik. Az egyes intézményekkel **inkább együttműködnek** a szolgálatok.

3.2 Kapcsolattartás és a kliensekhez kötődő adatmozgás a gyermekvédelmi szolgálatoknál

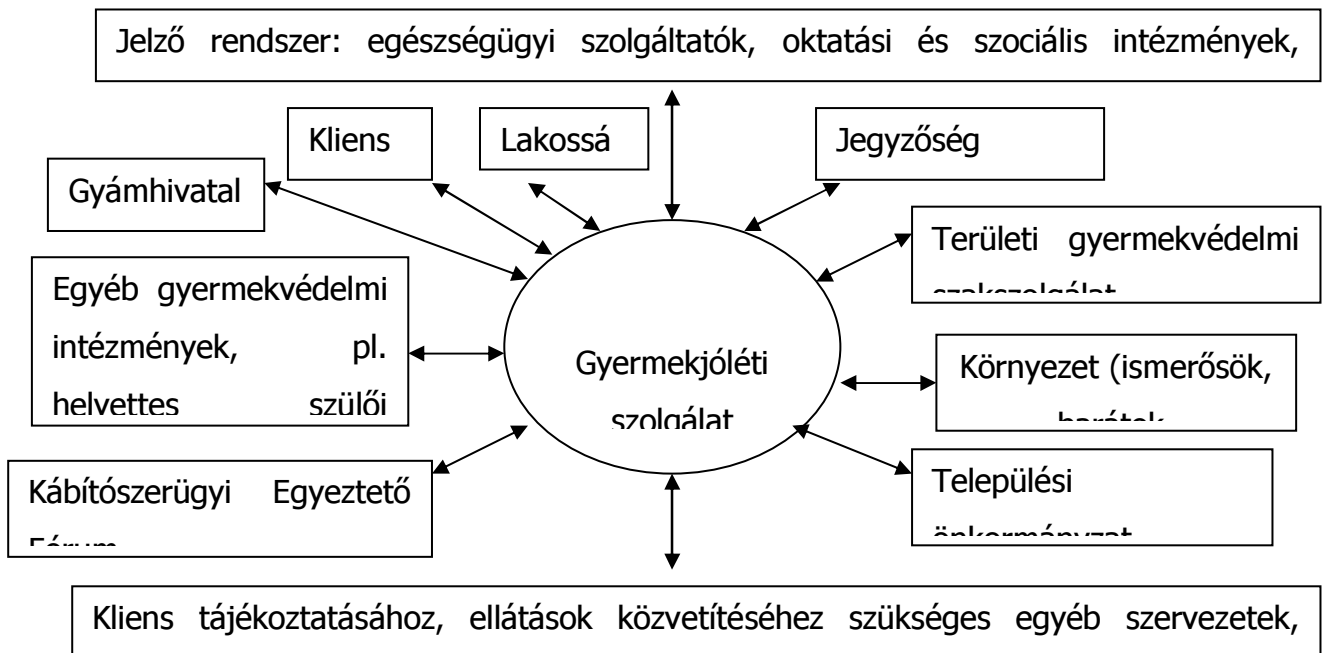
A gyermekvédelmi szolgálatok a családsegítőkhöz hasonlóan kiterjedt kapcsolatrendszerrel rendelkeznek, esetükben is nagy szerepe van a tájékoztatásnak, a tanácsadásnak, a különböző szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosításának vagy a hivatalos ügyek intézésének.

A gyermekvédelmi szolgálatok sok helyen a családsegítővel egy intézményi struktúrában működnek.

„K: Az Ön által nyilvántartott dolgokhoz ők hozzáférhetnek?

V: Egy ügy vagy családsegítő, vagy gyerekjólétis. Tehát ha apukának és anyukának olyan gondjai vannak, ami egyébként a családsegítőre tartoznának, de van a családban egy kiskorú gyermek, akivel én foglalkozom, akkor én foglalkozom az összes problémával. Hát hasonló, de két eltérő tevékenység. Amikor befut egy jelzés... Például rendőrségi jelzés van, hogy apuka kiklopfolta anyukát, de nincs kiskorú gyerek, tehát akkor ő fog foglalkozni vele. Az egy egész más munka, mert ott nem lehet a családsegítőben együttműködésre kötelezni. Ott a munka az önkéntességen és a kölcsönös együttműködésen alapul.” (Egy gyerekjóléti szolgálat gyakorló szakembere)

Az alábbi ábrán – a korábbiakban ismertetett intézményekhez hasonlóan – a gyermekjóléti szolgálatok kapcsolatrendszerét mutatjuk be.¹¹



A gyermekvédelmi szolgálatoknál elsősorban a jelző rendszeren keresztül történik meg a veszélyeztetettség észlelése. Az ide tartozó szervezetek – elsősorban az oktatási-nevelési intézmények és a rendőrség – részéről érkező jelzésekről ugyanaz mondható el, mint a családsegítőknél vázolt gyakorlat esetében. Itt is előfordulhat, hogy a gyermejjóléti szolgálathoz eljuttatott, alapadatokat tartalmazó dokumentumok nem tartalmaznak elég információt. Ebben az esetben személyesen vagy telefonon veszik fel egymással a kapcsolatot a szakemberek.

„K: Az iskola és óvoda esetében ez ugyanígy működik?

V: Gyakorlatilag egy nagyon rövid probléma felvetés, gyakorlatilag egy oldalnál soha hosszabbak. Ezen az egy oldalon rajta vannak a személyes adatok, a pöcsét, az aláírás, a fejléc és tulajdonképpen annyi, hogy magatartászavar, vagy hány órát hiányzott, igazoltan,

¹¹ Az ábrán nem tüntettük fel azokat az adatkommunikációs irányokat, amelyek az intézménynek a gazdasági irányításához vagy a kötelező adatszolgáltatásokhoz kapcsolódnak.

igazolatlanul, ezek a dolgok, lakcím, stb. Tehát a minimál dolgok. Ha még valami kell, felhívom, és azt megkérdezem.” (Egy gyerekjóléti szolgálat gyakorló szakembere)

A gyermekjóléti szolgálatok esetében a kliensek adataival kapcsolatos adatkommunikációnak a sikertelen beavatkozás, azaz a védelembe vétel esetén van kiemelt szerepe. Ekkor többek között a védelemre vonatkozó felkérés, az egyéni törzslap, a környezettanulmány, a későbbiekben a gondozási nevelési terv és a helyzetértékelés is eljut a jegyzőségre (vagy a gyámhivatalhoz). A két szervezet közötti kommunikáció még mindig alapvetően a hagyományos csatornákon keresztül – telefonon és/vagy levélben, illetve személyes – zajlik.

„Ismerjük egymást személyesen, úgyhogy azért telefonon keresztül is történnek adataegyeztetések. Ha valakinek valamilyen problémája van, akkor az...ez egy élő kapcsolat, úgyhogy elég gyakori. Ha pedig elérkezik a negyedéves helyzetértékelés, akkor küld egy levelet, hogy kérem, hogy a tájékoztatási kötelezettségének tegyen eleget.” (Egy gyerekjóléti szolgálat vezetője)

Egy ilyen jellegű információ-átadási, adatmozgással járó kommunikációnál magasabb az emberi tévedés lehetősége, a szociális szakembereknek figyelemmel kell kísérniük az általuk elindított jelzések útját.

V: Mi általában ráragasztunk két bélyeget, és elküldjük. Még csak nem is mindig követjük, hogy odaért-e. Ha visszajeleznek egy idő után, hogy hiányzik a levél...

K: Honnan tudják, hogy hiányzik a levél?

V: Hát várja. Kítűzte a határidőt, és nem érkezett meg a levél, akkor idetelefonál, hogy mivan? De én ezt nyomon követem. Általában előtte mindig telefonon beszélek az illetővel, és utána megy.

K: Ő akkor tudja azt, hogy kéne jönni egy levélnek, mert Ön szólt neki?

V: Úgyvan.

K: Szóval nem az van, hogy leírja, elküldi és kész.

V: Nem, nem, az nonszensz. Ez a kialakult gyakorlat, hogy előtte...hát ismerjük egymást mindenkivel, és akkor küldöm a levelet, de előtte beszélek vele, hogy figyelj, van ez az ügy, erről kéne tudni, és megy be a jelzés.” (Egy gyerekjóléti szolgálat gyakorló szakembere)

A gyermekjóléti szolgálatoknál dolgozó szakemberek visszajelzése szerint bonyolítja munkájukat, ha a klienst lakóhely-változtatás esetén nem tudják nyomon követni. Az új lakóhely szolgálata – ha a gyermek egyáltalán látókörébe kerül – a család háttértörténetének és a korábbi gyermekjóléti beavatkozásnak az ismerete nélkül kezd el foglalkozni az ügyel. Ebben az esetben a családgondozók az előző lakóhely szerinti gyermekvédelmi szolgálattal is megpróbálhatják felvenni a kapcsolatot.

„Nagyon sok ilyen helyzet van, hogy én keresek egy gyereket, de nem tudom, hogy hol lakik. Vagy valami adat hiányzik róla. És akkor nekiállok keresgetni, telefonálgatni a szomszéd egységekbe, mint a háromba. Mind a három egységbe előveszi valaki a nagykönyveket, elkezd nyálazgatni, és elkezd hümmögni, hogy ő nem látja a nevet. És akkor vagy megvan, vagy nincs.” (Egy gyerekjóléti szolgálat gyakorló szakembere)

3.3 A kliensekhez kötődő adatkommunikáció a szakellátásban

A kliensekhez kötődő adatkommunikáció az esetek döntő többségében **papír alapon** történik a szakellátásba tartozó intézmények esetében is. Intézmények közötti áthelyezés során és a gondozott (vagy törvényes képviselője) „kintről” történő jelentkezése esetében is az aktuális jogszabályok mellékletében közölt formanyomtatványokon kell jelezni az ellátás igénybevételére vonatkozó kérelmet, az intézmények ugyanilyen az adatlapokon jeleznek vissza a kliensnek.

A hajléktalan ellátásban dolgozó interjúalanyaink – valószínűleg a kliensek nagyobb mobilitása miatt – az egyéni dokumentációt más intézmények felé közvetíteni képes ügyfélnyilvántartási rendszer előnyeit hangsúlyozták beszélgetéseink során. Az ilyen irányú igények más szolgáltatónál azért jelentek meg, mert az – egyébként ritkán előforduló –áthelyezés kapcsán a törvény **nem rendelkezik egyértelműen** arról, hogy a gondozottról nyilvántartott adatok közül **mit kell továbbküldeni** a fogadó intézménynek.

„K: Láttam, hogy valaki tovább ment pszichiátriai betegek otthonába. Ha ide jön valaki, akkor hozza az adatait kis dossziéba?

V: Azt nem ő szokta hozni, hanem általában ha intézménytől jön, akkor az intézmény küldi el postán nekünk az előző dokumentumokat, amiket ő megítél, hogy elküldhet. Nyilván ott is marad valami.

K: Szabályozza ezt valami?

V: Nem, és nem is jó ez. Jó lenne, ha szabályozná valami, hogy mit küldjenek, mert nagyon sokszor előfordul, több alkalommal az én pályafutásom alatt, hogy azt küldte el, ami számára jó, dokumentumot. Például nem küldött el olyan pedagógiai jellemzést, amiből kiderül, hogy olyan magatartási problémák voltak a gyerekekkel, hogy tulajdonképpen nem lehetett őt intézményben tartani. Ennek a fiatalembernek a fogyatékosága minimális volt, ellenben a devianciája maximális. Idekerült egy másik intézményből, a másik intézmény örült, hogy megszabadult tőle, mert így tudott, hogy áthelyeztette egy másik intézménybe. Mikor rájöttünk, hogy nem való ő ilyen intézménybe, sőt egyáltalán nem ilyen típusú intézménybe való.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

A szabályozatlanság miatt nem csak a továbbított személyi anyagokban található elhallgatások, önkényes kiemelések okozhatnak problémát. A szociális szakemberek sokszor egymás munkáját nehezítik meg azzal, hogy nem küldik tovább az új intézményben dolgozó kollégák számára fontos dokumentációkat.

„K: Arra van példa, hogy társintézménytől hoznak valakit, és Önök kérnek adatokat, és azt tapasztalják, hogy kevés dolog van nyilvántartva?

V: Kizárólag orvosi dolgokat tudnak adni. A szociális munkás adatait nem. Sőt, van olyan intézmény, ahol azt mondják, hogy ilyet tilos a rendelkezésünkre bocsátani. Térképezzük fel mi az embert.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

„K: Van erre valami jogszabály, hogy ennek hogy kell mennie?

V: Én azt gondolom, hogy erre nincs. Sok helyről...szóval...nem nagyon szoktunk mi sem kapni. De ez nagyon rossz dolog. Például jönnek hozzánk lakók gyermekvédelemből, és ugye akik ott éltek az életüket, azért jó lenne valami információ róluk. És nagyon sok esetben nem kapunk, jobb esetben kapunk egy összefoglalót, de már annak is örülünk, mondhatni. Én azt gondolom, hogy legalább egy összefoglaló jellemzést, meg azt, hogy mi történt az intézményben, azt illendő leírni.” (Egy lakóotthon vezetője)

A vizsgált, szakellátásba tartozó szociális intézmények **kapcsolatrendszere szűkebb körű**, mint az eddig tárgyalt ellátási formáké. Ez azzal magyarázható, hogy ezek a szolgáltatók elsősorban „fogadják” a klienseket, és csak ritkán küldik őket tovább más szervezetekhez, társintézményekhez. Az interjúk tapasztalatai alapján elmondhatjuk, hogy – a finanszírozási és az adatközlési kötelezettségeket ezúttal figyelmen kívül hagyva – a kulturális, szabadidős tevékenységek megszervezése illetve az egészségügyi ellátás biztosítására vonatkozó kötelezettség miatt alakítanak ki külső kapcsolatokat a szakellátás intézményei. Ezek során azonban a kliensekkel kapcsolatos adatmozgások elenyészők.

3.4 A kötelező adatszolgáltatáshoz kapcsolódó adatkommunikáció

A szociális szolgáltatóknak olyan adatszolgáltatási kötelezettségeik vannak, amelyek az interjúalanyok visszajelzése szerint komoly megterhelést jelentenek mind az adminisztratív, mind a szakmai a munkaeő-állománynak. Az adatok összegyűjtése és a kért szempontok szerinti leszűrése elsősorban azoknál az intézményeknél jelent **problémát**, ahol az ügyfélnyilvántartási rendszer **nem digitalizált**.

„Szerintem eleve az adatok nyilvántartása, hogyha megoldható lenne, hogy gépen kezeljük, (...) az nagyon jó lenne. Statisztikáknál óriási segítség lenne, ha nem kellene kézzel leporolni az összes statisztikát. Mondjuk küldenék gépen, kitölteném gépen és vissza is küldeném gépen. Biztos, hogy sokkal könnyebb lenne. Mert rendszeresen össze kell gyűjtenem az adatokat. (...) Kitölteni, kinek a nevében, kicsoda, milyen minőségben azt a nem tudom hány adatot. Nem jól rögzíti, eltéveszti az embert, átmásolja.” (Egy gondozási központ vezetője)

„Ez még hagyján, a klubban, ahol 20-30 ember van, de a családsegítő, vagy étkeztetésben... Ilyeneket kérdeznek, hogy korcsoportonként bontsuk, nő-férfi, hányan kértek, hányan nem kértek, hányan vettek igénybe más szolgáltatást is ezen kívül. Egyesével kell akkor megnézegetnünk, mert másképp nem tudjuk. Szóval statisztika idején el vagyunk csúsztva. És természetesen mindenkitől be kell gyűjtenem az adatokat, összesíteni, és úgy tudom tovább küldeni. Végül is gépen lehetne, meg is oldódhatna, mert akkor mindenki gépre

vinné be a szolgáltatott adatot, és abból én már tudnék dolgozni. Most még mindenki papíron küldi be, míg én ezeket felviszem... Szóval lehetne ezen segíteni, hogy azt mondom, hogy mostantól csak gépen kaphatom meg, akkor azért könnyebb dolgom lenne.” (Egy gondozási központ vezetője)

Az adatközléssel járó nehézségek miatt tapasztalatunk szerint a speciális ügyfélnyilvántartási programmal nem rendelkező szolgáltatók is rákényszerülnek arra, hogy – a „szociális informatikusok” vagy más, az átlagosnál jobb felhasználói tudással rendelkező szakemberek segítségével – kialakítsanak egy, az adatok összesítésére és szűrésére alkalmas rendszert.

„K: Ezt Ön csinálta számítógépen?

V: Igen, de akkor még nem volt meg nekünk ez a gépünk, úgyhogy otthon van nekem egy gépen, és arra csináltam. Igazából kéne egy ilyen...ilyen nyomtatványok, és akkor az ember csak beleír. Már az is sokkal könnyebb lenne.

K: Ezt Ön találta ki így?

V: Hát ezt én, de ez nem biztos, hogy jó. Én ezt egyszerűnek, átláthatónak tartom.” (Egy szociális gondozó)

Ezek, az elsősorban Excel vagy Access program segítségével kialakított „házi adatbáziskezelők” is megkönnyítik az adatközlés folyamatát. Nehézséget csak a nem célspecifikus alkalmazások használata jelent; az esetleges elütéseket, felhasználói hibákat csak nehezen lehet kiszűrni ezekkel az alkalmazásokkal. A rendszert kialakított szakember távozása esetén pedig a megváltozott igényekhez, jogszabályi háttérhez a későbbiekben már nehezen igazítják hozzá a programot a számítógép kezeléséhez kevésbé értő munkatársak

„V: Ez abszolút egy házi rendszer, mi állítottuk össze. Tudtuk, hogy mi kell. Például az új rendszer már azt is tudja, hogy miből nem mutatta be a számlát, mikorra kell bemutatni. Ha itt beírom azt, hogy mikor járt benn, mikor nem, de abból nem tudom azt, hogy melyik számlát mutatta be. Egyéb megjegyzéseket nem tudok ide, ilyen egy mondatosokat. Pedig jó lenne, ha lehetne.

K: Miért nem rakják akkor bele?

V: A Jenő azóta elment, nem tudjuk hogyan kell beépíteni egy ilyen új modult.” (Egy gyakorló szakember)

A szociális területen alkalmazható programok megvásárlása során az intézményvezetők mindig tekintettel vannak arra, hogy azok lehetőség szerint támogassák és egyszerűsítsék az adatszolgáltatás folyamatát. A megfelelő alkalmazások kiválasztása kapcsán problémaként jelölték meg interjúalanyaink, hogy a programok készítői nem tudnak garanciát vállalni arra, hogy a különböző adatközlési kötelezettségek során igényelt dimenziók mentén az intézmények le fogják tudni szűrni adatbázisukat.

„Volt ilyen a családsegítésben. Megvolt, hogy milyen adatokat kell nyilvántartanunk a klienssel kapcsolatban a forgalmi naplóban. Név, végzettség, lakcím, munkahely, tehát hogy dolgozik, nem dolgozik, családja van, vagy nincs családja, milyen esetkezelésben részesült. És akkor jön a statisztika, ami nem ilyen adatokat kér, hanem mittudomén, hány éves, meg volt-e munkanélküli, vagy nem, elvált-e, vagy nem. Tehát olyan adatokat kértek statisztikában, amiket mi nem kezeltünk a kötelezően előírt adatok között. És akkor mit lehetett csinálni? Megnéztük külön-külön, hogy most na, ebben az esetben X, Y most ezen a másik fajta adatszolgáltatásban. Igen, vagy nem? Tehát külön végig kellett nézni, és sok esetben ki kellett találni, mert nem is utalt rá a családgondozó, mert nem találta éppen az ügy szempontjából fontosnak.” (Egy gondozási központ vezetője)

Az interjúalanyok visszajelzései szerint a KSH által igényelt adatsorokban viszonylagos állandóság tapasztalható, ellenben a módszertani intézetek által igényelt adatok – részletességük miatt – sokszor a papíron vezetett nyilvántartásokhoz való visszanyúlást igényelnek.

„A módszertani központtól nagyon ritkán szoktak kérni, amit kérnek, azt mindig kézzel kell kidolgozni. Mindig olyan adatokat kérnek, hogy...ami nincs benne a programban. Azt mindig kézzel, manuálisan szedjük össze az adatokat, azt mindig úgy oldjuk meg. Ők sose kértek még olyan adatokat, ami a gépben benne lett volna.” (Egy gondozási központ gazdasági ügyekért felelős munkatársa)

3.5 A szociális szolgáltatók kommunikációjának egyéb jellemzői, különös tekintettel az internet használatra

A vizsgált intézmények a munkájuk során – a korábbiakban bemutatott bonyolult kapcsolatrendszer részeként – rengeteg intézménnyel, társszervezettel és főhatósággal tartják a kapcsolatot. Ezeknek a kapcsolatoknak jó része a szociális ágazaton kívülre nyúlik, az oktatás, az egészségügy, a közigazgatás, a rendfenntartás területéhez is kapcsolódik. Emiatt sokszor a jogszabályok által **nem szociálisnak** definiált intézmények is **szoros kapcsolatban** vannak a jelenleg tárgyalt szolgáltatókkal. A törvényi értelemben vett szociális ellátórendszerből kilépő kliens, az egészségügyben már betegként, a gyámhivatalban már ügyfélként van nyilvántartva.

„A Gyámhivatal egy önállóan működő államigazgatási szerv, amely a szociális ellátórendszer egyes elemeivel csak közvetett kapcsolatban áll, kizárólag hatósági munkát végez. Így semmilyen jogosítvánnyal nem rendelkezik a szociális ellátórendszer egyes intézményei fölött, sőt azok belső eljárási gyakorlatába sem lát bele. Így – megítélésem szerint – nem tudok Önnek olyan érdemi információkkal szolgálni, melyek vonatkozó jogszabályi megfelelésekre, az ott dolgozók felkészültségére és a fejlesztési igényekre vonatkozik.” (Egy, az interjúra vonatkozó felkérésünket visszautasító gyámhivatali vezető)

Informatikailag azonban nem húzható meg a szociális ellátórendszer határa a szociális, illetve a gyermekvédelmi törvény által szabályozott intézményeknél; a kliensek adatai más, a korábban bemutatott szervezetekhez is eljutnak.

A szociális intézmények dolgozói kapcsolattartásuk során még mindig elsősorban – a kiépítés és a fenntartás költségei miatti alacsony penetrációs szintnek köszönhetően, valamint az egységes informatikai rendszereknek és a szociális szakemberek megfelelő számítástechnikai képzettségének a hiányában – a **levelezést és a telefonon történő kommunikációt** részesítik előnyben. Ennek hátránya a kiugróan **magas telefonköltségekben**, bizonyos esetekben a kliensekre illetve a szakemberek által elvégzett munkára vonatkozó **információ „lemorzsolódásában”** realizálódik.

A korábbi fejezetben jellemzett „szigetszerűség” miatt a szociális szolgáltatóknál alkalmazott különböző rendszerek **nem kompatibilisek** egymással. Az ilyen intézmények adatai tehát nem kapcsolhatók össze egy központi nyilvántartásba, annál is inkább mivel a hálózati összeköttetés is hiányzik sok helyen. Ennek köszönhetően egy kliens lakóhely-változtatása esetén az új, otthont adó település önkormányzata, szociális intézménye az esetek többségében nem értesül a korábban igénybe vett szociális szolgáltatásokról, az ennek során elért eredményekről, a biztosított pénzbeli, természetbeni ellátási formákról. Emiatt sok esetben a szakmai munka eszközeinek és céljainak meghatározása, az egyéni fejlesztési tervek kialakítása, az egyes támogatási formákkal kapcsolatos jogosultság elbírálása hiányos információk alapján történik.

A szociális intézmények kommunikációja – főleg a vidéki szervezetek esetében – az esetek többségében **nem foglalja magába a szakmai jellegű információáramlást**. A munkavégzés kapcsán felmerülő szakmai kérdések megválaszolatlanok maradnak, vagy azokra csak több hét, hónap elteltével – a szakmai konferenciák, a módszertani központok illetékes

munkatársának elérése után – kapnak választ a szociális munkatársak. A szociális gondozók sok esetben nincsenek tisztában azzal, hogy milyen adatokat, milyen felhasználói körtől és milyen formában kell rögzíteni. Alapellátás esetében mindez elsősorban akkor érvényesül, ha az étkeztetési feladatokat a falugondnok látja el, és/vagy a jegyzőség nem biztosítja a szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatkörök tartalmának a megismerését a szociális szakemberek számára.

„K: Mire lenne szükségük?

V: Több információra. Több szakmai információra. Benn van a törvényben ugye, hogy általánosan mi a feladat. De tippek. Gyakorlatok. Gyakorlatban, hogy mi a feladata. Egy tapasztaltabbtól. Most kezdtük, tehát... És én most az én területemről beszélek, mert akivel beszéltem eddig, az azt mondta, hogy ő tölti a gondozási naplót. Ezen felül nekem még jött meg jött az, meg jött amaz. Szóval azért mondom, hogy itt is szerintem egyik ezt csinálja, a másik azt csinálja. Az lenne a jó, ha konkrét lenne. Most szerintem azért kell nekünk ezeket kitölteni, mert ezeket találta meg a törvényben (a jegyző). Ez volt benn, akkor odaadta.

K: Akkor a törvény szabályozza ezeket a dolgokat...!

V: Hát végül is igen, de én, aki most kezdem ezt a munkát, ezt honnan tudjam? És semmi segítséget nem kaptunk ehhez. Tehát amit csináltunk, azt saját kútfőből.” (Egy vidéki gondozási központ vezetője)

A szociális munkás az ilyen, információhiányos környezetben **egyedül érzi magát**, a szakma gyakorlásához szükséges tudás nehéz elérhetősége miatt a **kiszolgáltatottság érzete** erősödik. Ilyen körülmények között a standardizáltságot, a gyors és hatékony kommunikációt lehetővé tevő informatikai rendszerek a **digitális identitás megerősödését** szolgálhatják.

Habár a szociális szolgáltatókra egyre nagyobb penetrációs szint jellemző, a szűkös anyagi háttér miatt az internet hozzáférés kiépítése során az intézmények a leginkább költség-hatékony megoldásra törekednek. Az ilyen jellegű beruházásokhoz kötődő döntések során azonban – az informatikai tanácsadás hiánya illetve a dolgozói internet-használattal kapcsolatos

félelmek miatt – sokszor nem a legjobb megoldást választják az intézményvezetők.

„K: Milyen az internet-hozzáférésük?

V: Mindig rá kell kapcsolódni. Mivel a vezető fél tőle, vagy hát nincs annyira tisztában vele, hogy olcsóbb lenne az ADSL.” (Egy adósságkezelő munkatárs)

„Volt internetünk is egy rövid ideig, engedélyt kaptunk rá, hogy használjuk e-mailezésre jobbra, meg ha hirtelen valamit meg kell nézni, akkor hogy azt meg tudjuk szerezni. Csak az volt a gond, hogy nekünk egy ISDN vonalunk van, és nem kaptunk konkrét előfizetést, hanem freemail postafiókot használtunk, illetve ha valaki leült az internethez, akkor azt használta. Ennek ugye az volt a vonzata, hogy alapesetben 3000 Ft körüli összeg volt az, ha naponta egy e-mailt elolvastunk, vagy egyszer letöltöttünk, megküldtünk. Meg ha egy kicsit interneteztünk is, ami előfordult, akkor ez olyan 10-20 ezer forint közötti összeg volt, de inkább 20 felé közelített. Ez, ugye nem jelentette azt a sebességet, hogy gyorsabban meg lehetett volna csinálni ugyanazt, kevesebb internet használattal, olcsóbban. Ráadásul ugye már egy korlátlan használat 8-10 ezer forintba kerül, egy ADSL, egy nagysebességű, és ehhez képest mi itt 20 ezer forintos számlát csináltunk a semmiért.” (Egy gondozási központ gyakorló szakembere)

A munkavégzéssel töltött idő csökkenésével kapcsolatos félelmek jogosak lehetnek, bár a szakmai feladatok ellátásának megfelelő számonkérése esetén hosszabb távon nem jelenthet problémát a magánjellegű internet-használat. Nem szabad figyelmen kívül hagyni azt sem, hogy – ahogy azt a *Pozitív programok* című fejezetben bővebben kifejtjük – a munkafolyamatok digitalizálásával, az azokat támogató alkalmazások megjelenésével kapcsolatos ellenérzések csökkenthetők azzal, ha a dolgozók is érdekelté válnak a rendszer fenntartásában. Ilyen érdekeltségi tényező lehet a szakmai feladatok ellátására vonatkozó ellenőrzési gyakorlat kialakítását követően engedélyezett magánjellegű internet-használat is.

„K: Interneten mit szoktak nézni?

V: Igyekszik az ember hasznosat, meg mindenről tájékozódni. Nyugodtan mondhatnám, hogy most kapcsolja ki ezt (a diktafont), mert az ember a napi politikáról is így értesül, de hát ez munkaidőben. Pillanatok alatt, hogy mi újság van, mi újság van Thaiföldön, aki az

internetet használja, nem létezik, hogy a munkaidejében nem kukkanta rá egy index fórumra, vagy egy index honlapra, vagy akármire. Aztán mikor elkezd dolgozni, akkor megnézi a civil portált, az esetleges pályázati lehetőségeket, ez szerintem egy abszolút emberi dolog, hogy minden másról, amiről csak lehet informálódni.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

Az **internet** nyújtotta **előnyöket** már az összes interjúalanyunk elismerte akkor is, ha esetleg a számítógép kezeléséhez és/vagy az internet használatához kevésbé ért. Ez az elfogadottság elsősorban az igényelt információk **gyors**, (megfelelő internet-kapcsolat kiépítése esetén) **olcsó**, **önálló elérésének** a lehetőségével magyarázható.

„Én azt gondolom, hogy én inkább...én abba a lustább típusba sorolnám magam, hogy én azt gondolom, hogy amit már egyszer kitalált valaki, azt nem kell nekem még egyszer. És sok mindent megkeresek az interneten, amiben bizonytalan vagyok, vagy valami. Meg persze vannak olyan dolgok, amik érdekelnek is. Az meg az én érdeklődésem, az egy más dolog. Meg az az igazság, hogy szociális téren a szakirodalom is mindig szűkös volt, és a mai napig is az, azt mondom. És sok dolgot meg tudok nézni, de hogyha csinálom valami munkát, vagy akármi elgondolásom van, azért szeretem, ha megerősítenek, és nem biztos, hogy arra vágyok, hogy egy kolléga megerősítsen. Igyekszem valahol más szakirodalomban, vagy máshol utána nézni. Én ezért használom, ezért szoktam használni. Valaki nem használja, mondom, saját intézményvezető kollégáim között is tudok, de én szerintem egy praktikus dolog.” (Egy nappali ellátást nyújtó intézmény vezetője)

Interjúalanyaink az internetet könnyen használható és praktikus ismeretszerzési forrásnak tekintik, attól függetlenül, hogy jelenleg egy, a szociális szakemberek számára releváns információkat, best practise gyakorlatokat, a szociális területet érintő jogszabályokat és egyéb praktikus ismereteket tartalmazó portál még nem üzemel. A szociális szakemberek azonban a szétszórt „információ darabok” felhasználásával, illetve a kollégákkal történő e-mailes kommunikáció révén mégis sok segítséget kaphatnak/találhatnak a világhálón.

A szociális intézmények szakmai munkájához szükséges információk az interneten kívül a módszertani intézménytől is beszerezhetők. Ezeknek a

szervezeteknek a profilja azonban eltérhet a fővárosban vagy az adott megyében található egyéb szociális intézményekétől. Emiatt interjúalanyaink a **szakmai háttértámogatás hatékonyságát** több helyen **kétségbe vonták**.

„A módszertani intézetet meg nem is hívnám így. A névvel is gond van. Az nem baj, hogy egy régiót össze akar fogni, és hogy legyen egy kinevezett intézménye, aki koordinál. De hát itt szakmailag...éppen kijöttek ellenőrizni, és mondja a módszertani intézet vezetője, hogy nekünk szükséges ápolási lap, hol van. Mondtuk, hogy nekünk nem szükséges. Itt vitatkoztunk egy órán keresztül, ő egy idősek otthonából jött, náluk ez van, és ő meg akart bennünket győzni, hogy a jogszabály elő írja nekünk, hogy ápolási lap kell, hogy legyen. Aztán nehezen sikerült meggyőzni, mikor elmentek, még úgy ment el, hogy már pedig nekünk ez szükséges, aztán később megkövetett bennünket, amikor valahol találkoztunk, hogy igen, igazunk volt. Én nem akarom bemószerolni őt, mert ő is szerencsétlen, ami biztos egy nagy cipő neki egyenlőre, hiszen ő egy idősek otthonát igazgatott éveken keresztül. Valószínűleg én is gondba lennék, ha kapnék egy csomó idősek otthonát, pár kérdésben én is bizonytalan lennék.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

„Én elsősorban magamhoz szoktam fordulni szakmai kérdésekben. A módszertani csoport arra lenne hivatott. Ezzel az a probléma, hogy a legtöbb módszertani csoport, vagy módszertani központ általában időseket ellátó...idősek otthonára épül. Na most azért az a fogyatékos abba túlon túl nem kapcsolódik bele.” (Egy lakóotthon vezetője)

Ahogy azt korábban kifejtettük, tapasztalataink szerint még mindig az **elavult hardverpark** és az **illegális szoftverek** vannak túlsúlyban, de az informatikai beruházások tekintetében elkötelezett intézményvezetők lehetőségeikhez mérten **próbálják frissíteni gépparkot, kiépíteni a széles(ebb sávú) internet kapcsolatot**. A szociális szolgáltatókra tehát ugyanaz érvényes, mint amit a szociális igazgatás kapcsán egy interjúalanyunk megfogalmazott.

„Egy nagyon személy meg önkormányzat függő. Tehát vannak olyan önkormányzatok, amelyek folyamatosan modernizálnak, meg mindenféle dolgokat csinálnak és előbb-utóbb a szociális intézményekhez is eljutnak, de vannak olyanok, amelyek borzasztóan elavultak és elavult szemléletben...tehát ez nagyon...akár személyfüggő is. Tehát a közgyűlési elnöknek vagy a polgármesternek az a mániája, hogy informatika, akkor ha beledöglenek, akkor is

informatika van, de ha meg baromira nem érdekli, meg ő is fél tőle, akkor viszont semmi.”
(Egy minisztériumi illetékes)

Az intézményvezetői szinten megfogalmazódó, számítástechnikai beruházásokra vonatkozó igények megjelenése már időszerű a szociális ágazatban. A szociális intézményeket utolsóként érte el a digitalizálási hullám, ezért a kívülről jövő nyomások hatására is egyre inkább **rákényszerülnek** arra, hogy saját **rendszereket építsenek ki**, és azokat **rákapcsolják a világhálóra**.

„Öt évvel ezelőtt, hat évvel ezelőtt, akkor még egy számítógépünk volt, azt is valahonnan kaptuk, ilyen ócska valami. Egyszer csak...pillanatokon belül rájöttünk, hogy hoppá, hát rákényszerít bennünket az élet. A TÁKISZ már úgy kérte, először, hogy merevlemezen kéri, vagy hogy hívják ezt, aztán már észre se vettük, már CD-n kérték az információkat, esetleg e-mailben. Az önkormányzatnál a pénzügyes csapat, a pénzügyi osztály, az is már mindent szinte csak számítógépen fogad el, nem fogadják el papíron. OTP, a gondozottaknak a letéte, a pénznnyilvántartása is számítógépen megy már.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

A fejezet tartalmát összefoglalva elmondhatjuk, hogy a kliensekhez és a kötelező adatszolgáltatásokhoz kötődő adatkommunikáció is elsősorban papír alapon történik. Ennek a folyamatnak a digitalizálása elsősorban a kötelező adatszolgáltatások területén jelentene segítséget a szociális szolgáltatók számára. Ehhez azonban a digitális aláírásnak az alkalmazása, a rendszerbe történő adaptálása lenne szükséges. Ugyanez mondható el az egyes adatlapok, kérelmek, értesítések és formanyomtatványok kezeléséről is: amíg az aláírás szükségessége miatt ezeket ki kell nyomtatni, addig az adatkommunikáció folyamata nem digitalizálható teljesen.

A szociális szakemberek között az információáramlás egyértelműen a hagyományos csatornákon keresztül zajlik, azaz telefonon vagy személyes találkozások során kerülnek kapcsolatba egymással. Ennek hátránya a kiugróan magas telefonköltségekben, bizonyos esetekben a kliensekre illetve a szakemberek által elvégzett munkára vonatkozó információ „lemorzsolódásában” realizálódik.

A szakmai információk elérése interjúalanyaink visszajelzései szerint problémát jelenthet a szociális szakemberek számára, emiatt az olcsó, gyors, önálló keresést lehetővé tevő internetet egyre nagyobb népszerűségnek örvend. A világhálót a szociális szolgáltatók még mindig a többségében elavult hardverpark és az azokon futó illegális szoftverek segítségével tudják elérni, bár az informatikai beruházások tekintetében elkötelezett intézményvezetők lehetőségeikhez mérten próbálják frissíteni gépparkot, kiépíteni a széles(ebb sávú) internet kapcsolatot.

Az egyes szolgáltatók kapcsolatrendszere túlmutat a szociális ellátórendszeren, a nem szociális – oktatási, egészségügyi, közigazgatási, rendfenntartási stb. területéhez is – szervezeteket is eléri. Informatikailag ezért nem húzható meg a szociális ellátórendszer határa a szociális, illetve a gyermekvédelmi törvény által szabályozott intézményeknél; a kliensek adatai más, a korábban bemutatott szervezetekhez is eljutnak.

4. Pozitív programok

A szociális szolgáltató intézményekben zajló interjúzások és résztvevő megfigyelések segítségével a vizsgát területen esetlegesen már megvalósult, példa értékű informatikai rendszereket is meg kívántunk ismerni. Mint jelen tanulmányból (is) kiderül, a szociális ágazati informatika fejlesztések még igen elmaradottak hazánkban. A megfelelő hardver és szoftverpark hiánya, az adatközlésekre is alkalmas digitális ügyfélnyilvántartási rendszereknek az alacsony penetrációja és a humán erőforrás gyenge informatikai felkészültsége miatt csak kevés helyen találkozhattunk az integrált irányítási és adatkezelési rendszerrel szembeni követelményeknek megfelelő gyakorlatokkal. A szociális ágazat határterületein, így a szociális közigazgatásban vagy az egészségügyben¹² már megvalósultak azok az informatikai fejlesztések, amelyek példaértékűek lehetnek a szociális szféra számára is. Kutatásunk során azonban találkozhattunk egy, speciálisan a szociális intézmények ügyfélnyilvántartási és adatközlési feladatait megkönnyítő digitális rendszerrel is.

A Fővárosi Önkormányzat 1997-ben kezdeményezte egy szociálpolitikai adatbázis és informatikai-kommunikációs rendszer kialakítását. Az ágazati informatikai hálózat megvalósításával a szociális adminisztráció költségeinek csökkentését valamint az adminisztráció egyszerűsítését és gyorsítását kívánta elérni a főváros. Az azóta kialakított és működő szociálpolitikai rendszer jelenleg 28 szociális intézményt köt össze, segítségével a fenntartó naprakész információval rendelkezik a szolgáltatók működéséről. A hálózat segítségével a rendszerbe tartozó intézményeknek az összes, fontosabb munkafázishoz kötődő adatai számítógép segítségével lehívhatóak és megjeleníthetőek.

¹² Itt emelném ki szociális közigazgatás kapcsán a – bevezetőben is említett – Szociális Igazgatási Mintahely programot, az egészségügy kapcsán pedig kutatóink által az Országos Orvosi Rehabilitációs Intézetben megismerhetett Klinikum rendszert.

A gondozott-nyilvántartás segítségével a hálózatba kapcsolt intézmények valamelyikében megjelenő kliensnek olyan elektronikus kartont generál az alkalmazott program, amely az összes vizsgálat eredményeit, az ellátásra vonatkozó igényeket, tehát az ápolási-gondozási dokumentációt digitális formában megőrzi. Interjúzásunk során a Pesti úti idősek otthonában jártunk, ennél a szolgáltatónál a – területileg máshol található – felvételt előkészítő csoportnál megjelenő kérelmező anyaga is a hálózaton keresztül, digitális formában jut el az intézményhez. A szolgáltató tevékenységére, a gondozottak számára vagy az egyéb információkra vonatkozó információk lekérése esetén a kliensek személyi dokumentációjában található adatokat az alkalmazott szoftver összesíti, és mint közérdekű adat – tehát a személyi vonatkozású tartalmak lefejtése után – adja ki a kért eredményeket.¹³

Interjúalanyaink elmondása szerint a kiépített rendszer egyértelmű előnye az, hogy a nyilvántartott adatok **gyors, naprakész** lekérését lehetővé teszi, ezáltal az intézmények működéséről, helyzetéről, kapacitásáról és egyéb jellemzőiről **pillanatok alatt információ nyerhető**. További fontos pozitívumként jegyezhetjük le, hogy az adatok adminisztrálása során **precíz adatrögzítésre** kényszerülnek a felhasználók, emellett az egységes felületek miatt a **standardizáltság követelménye** is teljesül.

„Az egész gazdasági eseménysor az össze van fűzve, és egy adatbázist használ, és ennek az a borzasztó nagy előnye, hogy ámbár a felvételkor egy elég komoly, precíz munkát igényel, de gyakorlatilag egy gombnyomásra tud mérleget készíteni, ami eddig az intézményeknél egy baromi nagy gazdasági munka volt. Az összekapcsolt adatbázisnak az a nagy előnye, hogy egy ellenőrző rendszer is, hogy mindenki ugyanazt könyvelte-e, mindenki ugyanazt gondolta-e egy gazdasági eseményről, mert hogy csak egy formát gondolhatnak. Ez egy izgalmas dolog, és tehát precíz dolog, és egyszerűvé teszi a lekérdezéseket és a

¹³ A Pesti úti idősek otthona esetében a rendszerhez tartozik egy, az intézmény működését figyelemmel kísérő gazdasági integrált program, amely az összes gazdálkodásban érintett szereplőt egy központi adatbázishoz kapcsolja, és a gazdálkodásnak minden elemét rögzíti.

csoportosításokat gazdasági munkánál. Ilyen értelemben ez egy közvetlen adatot szolgáló rendszer.” (Az intézmény gazdasági vezetője)

Az adatok rendszerezése, meghatározott szempontok szerinti lekérdezési lehetősége mellett a rendszer további előnye, hogy az **adatkommunikációt is megkönnyíti**. További **megtakarításokat**, az **adatok átláthatóságát, gyorsaságot** és a **naprakész információkhoz való hozzájutást** eredményezheti, ha a különböző adatközlési kötelezettségeket az intézmények digitális formában tudják megtenni.

„V: Ennek ugye az volt a menete, hogy valamilyen módon gyűjtötték az adatokat, könyvelték a dolgokat, és utána a sok-sok adatból év végén, vagy elején csináltak kötelező beszámolásokat, mérleg volt, kimutatás volt, stb. És akkor ezt a papíros formát küldték el a fenntartónak, illetve menet közben, év közben, adóbevallási kötelezettsége van minden intézménynek, szintén a számlákból illetve a könyvelésből visszakeresgetik, hogy mennyi ÁFÁ-t kell fizetni, adót fizetni, és akkor azt a maga módján papíron, és csekkkel vagy átutalással rendezték az APEH felé. Ma már az APEH pl. lehetőséget ad nagy adózóknak, hogy ne papíron csináljanak adóbevallást, hanem közvetlenül elektronikus formában az APEH lapján lévő program segítségével. Illetve nagy valószínűséggel a fővárosi önkormányzat is el fogja fogadni, hogy az így nyert adatokat, amiket nálunk a hálózat hoz, ezt digitális formában szállítsuk. Nyilván az aláírás kivételével ugyanazt a dolgot fogják megkapni, hiszen úgy fogjuk kinyomtatni, amit ez csinál, rákerül egy pecsét meg egy aláírás. Ez már hónapokon belül be fog állni.

K: Ez gondolom könnyítené a dolgot...

V: Nem kéne felesleges papírokat csinálni. Nem kéne papírt csinálni, hogy tőlünk két kerületre ugyanazt el tudják olvasni, amit a monitoron ugyanúgy el tudja olvasni, vagy ha akarja, ki tudja magának nyomtatni. Ebben lenne segítség, mert maga a munka elvégződik így is, úgy is.” (Az intézmény gazdasági vezetője)

A rendszer kiépítése során a fenntartó azokkal az akadályokkal került szembe, amelyek a szociális intézmények többségére még ma is érvényesek. Ezek közül mi a **humán erőforrás informatikai felkészületlenségére**, a digitális rendszerek bevezetésével szembeni **ellenállására** térünk ki röviden. A fővárosi szociálpolitikai rendszer kialakítása során a fenntartó arra törekedett, hogy a működtetők – a felhasználók – érdekeltek legyenek a

hálózat működtetésében. Ezért egyfelől anyagi támogatást, másfelől munkaköri leírásban rögzített kötelezettségeket és elszámolási rendszert rendelt bizonyos státuszokhoz.

„Ezeknek a rendszereknek van azért egy emberi korlátja, mindig édes, ösztönös luddista gépromboló mozgalmakkal szokott kezdődni a rendszerfejlesztés, ha ebbe az ember nem fektet elég emberi energiát. (...) Ha a rendszerben lévő emberek személyesen nem érdekeltek abban, hogy a rendszert korrekten működtessék, akkor nem fogják korrekten működtetni. Ergo. Kisasszonyoknak pénzt kell adni. Kettő: munkaköri leírásukban ezt rendezni kell. Három: ezeket rohadtul el kell számoltatni. Négy: nagyon nagy becsben kell őket tartani, mert kulcsemberek. Ha ez így rendben van, akkor rendben van. Ha nincs, akkor a rendszer összeomlik, akkor nem lesz szilárd. Nem kell rosszindulatúnak lenni egy információ technológiai rendszerben ahhoz, hogy ezeket a forgatókönyveket modellezze. Egyszerűen csak épeszűnek kell lenni. Modellezni kell, és ki kell szűrni minden hibát. Pont.”
(A Főváros Szociálpolitikai Bizottságának vezetője)

A fővárosi fenntartó tehát abból a megközelítésből indult ki, hogy mind a szociális intézményeket, mind az ott dolgozókat **érdekeltté kell tenni** a digitális rendszer működtetésében, és közös megegyezés révén rögzíteni kell a rendszer egyes felhasználóinak kötelezettségeit.

Az informatikai beruházás a felhasználói végponton valóban ellenállást váltott ki az ott dolgozók körében. Interjúalanyunk elmondása szerint a kezdeti nehézségek után a helyzetet mostanra sikerült konszolidálni.

„K: Az intézményi dolgozók hogyan fogadták ezt az átalakítást, változást?

V: Változó módon. Nyilván minden újítás ellen elég nagy ellenállás van. „Jobb volt úgy, ahogy volt, mert akkor elfért a zsebünkben a dosszié, meg a ceruza”, tehát nyilván ez egy kicsit bonyolultabb, tehát nyilván van egy ellenállás, amit minden egyes programnál le kell küzdeni, minden egyes fejlesztésnél le kell küzdeni. Ez nem egy olyan sikertörténet, amitől ugrálni kezdenek a dolgozók, hogy éljen, ezentúl számítógépen is dolgozhatunk, és milyen jó, hogy precízen kell rögzítenünk. (...) Tehát van ellenállás. Azért egy elég nehéz áttörés volt ez, azért ez a réteg nem biztos, hogy a legfogékonyabb volt erre a technikákra, nem azonosak a műszaki egyetemistákkal, akik rávetették magukat erre a programra. Itt volt egy szakmai kultúra, aminek hagyományos megoldásai voltak. Ahhoz képest a mai helyzet az forradalmian új, még a 3-4 évvel ezelőttihez képest is. Van gép, van e-mail, elektronikus levelezés folyik.” (Az intézmény gazdasági vezetője)

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy a főváros jelen fejezetben ismertetett digitális rendszere lehetővé teszi a friss, naprakész intézményi információkhoz való hozzájutást, a kliensek gondozása, ápolása során történtek nyomon követését. A számítógépen történő adatrögzítés révén az adminisztrációs munka precízebbé, a nyilvántartott adatok könnyen és gyorsan áttekinthetővé váltak.

5. Adatbiztonság és adatvédelem

A szociális intézményekben nyilvántartott személyes adatokhoz – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény iránymutatásai alapján – csak az arra **illetékes munkatársak férhetnek hozzá**. Tapasztalataink szerint a papíralapú adminisztráció esetén ezt az előírást betartják a szakemberek; zárható szobában és/vagy zárható szekrényben vannak elhelyezve a szolgáltatónál megfordult kliensek személyi anyagai. Az ügyfélnyilvántartást **számítógépen** vezető szolgáltatók esetében **már nem ennyire egyértelmű** az adatok technikai **védelmének biztosítása** érdekében tett lépések hatékonysága. Az idézett törvény szerint „A személyes adatok technikai védelmének biztosítása érdekében külön védelmi intézkedéseket kell tennie az adatkezelőnek, az adatfeldolgozónak, illetőleg a távközlési vagy informatikai eszköz üzemeltetőjének, ha a személyes adatok továbbítása hálózaton vagy egyéb informatikai eszköz útján történik.”¹⁴

A résztvevő megfigyelések során szerzett tapasztalataink alapján elmondhatjuk, hogy – elsősorban a számítástechnikai ismeretek hiányosságai miatt – ennek az előírásnak nem mindig tudnak eleget tenni a szociális

¹⁴ 1992. évi LXIII. törvény, 10 § (2).

intézmények. Az esetek többségében a számítógépen rögzített nyilvántartások – mivel jelszó nélkül lehet belépni a számítógépekre, és kiépített hálózat esetében minden könyvtár megosztott – bármilyen, a PC előtt ülő felhasználó számára elérhetőek.

„K: Ki férhet hozzá a számítógépen rögzített adatokhoz?

V: Csak a szociális munkás. Egyenlőre. Gyakorlatban bárki, aki ért a számítógéphez, meg hozzáfér. Tehát jelszóval nincs levédve. Hálóba vannak kötve, tehát mindenki mindent lát, aki ért hozzá, az levédte a sajátját. Nálunk különösebben jelentősége ennek nincs, nem is értenek hozzá. De elméletileg ezt meg kéne oldani valamilyen úton-módon, hogy ez az adatbázis mindenképpen védve legyen.” (Egy átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény szociális munkása)

Az adatok védelmét, a korlátozott hozzáférésű profilok kialakítását a korábbiakban bemutatott, nem célspecifikus alkalmazások használatával „háziilag” kialakított nyilvántartási rendszerek esetében csak nehezen lehet megoldani.

A résztvevő megfigyelések során ellátogattunk olyan intézménybe is, ahol az adatvédelmi előírások be nem tartása miatt már kár is érte az intézményt.

„Tehát mindenkinek van egy mappája, Anikó, Jóska, Feri, Julcsi, és abba gyűlnek ezek az adatok, és azt nem töröljük ki, mert az a levél az keletkezett, azt a fejléctet még felhasználjuk, meg látom, hogy amit írtam, az megvan ott is egy példányban. Erről én szoktam havonta egyszer, bár most már elég lusta vagyok, archiválni a D: partícióra egy másolatot. Volt már rá példa, hogy az egyik kollégánk megharagudott ránk, kirúgták, és mikor távozott, kitörölte bizonyos embereknek a mappáit a számítógépről... És akkor évek munkája, évek során felgyűlt levelek, így pikk-pakk.” (Egy nappali ellátást nyújtó intézmény gyakorló munkatársa)

Ahogy azt korábban jellemeztük, az internet kapcsolattal rendelkező intézmények leginkább az ingyen letölthető vírusvédelmi programok és tűzfalak feltelepítését preferálják. Ezek beüzemelését és karbantartását sokszor az átlagosnál magasabb számítástechnikai ismeretekkel rendelkező munkatárs szokta elvégezni, tehát ezen védelmi rendszerek hatékonysága is

megkérdőjelezhető. Azok az intézmények, amelyek költségvetési keretükben ki tudják gazdálkodni az ilyen jellegű szolgáltatás anyagi háttérét, általában külső céget bíznak meg a számítógéppark kezelésének, karbantartásának a feladatával. A megbízási szerződésben történő kiszereződést még a több száz fős bentlakásos intézmények is inkább előnyben részesítik, mert a folyamatos jelenlétet és azonnali hibaelhárítást garantáló saját, belső informatikus státus csak nehezen finanszírozható.

6. Számítástechnikai ismeretek

Az interjúk és a résztvevő megfigyelések tapasztalatai alapján elmondhatjuk, hogy a szociális szakemberek egy széles körében **idegenkedés** tapasztalható a számítógéppel, a digitálisrendszerekkel szemben. Elsősorban az idősebb dolgozók használják **szívesebben** a **papír alapú adminisztrációt**, függetlenül attól, hogy annak **kezelése nehezebb, több időt** vesz igénybe és a dokumentációk tárolása **sok helyet foglal el**.

„K: Amit itt csinálnak papíron, azt kell, kötelező?”

V: Nem, csak régen papíron volt, én meg valahogy még mindig csinálom hozzá papíron. Különböző formái vannak, mert más volt régen, még a nyilvántartó lap is változik, amiben van jó része is, rossz is.

K: De miért csinálja ezeket papíron?

V: Szokásból, jó ez. Én olyan régóta ülök itt, ezt jobban látom, jobb szeretem nézegetni. Nem kötelező, de valahogyan... Aztán néha tényleg jobb, tegnap is egy telefon volt, ideadták, gyorsan kinyitottam és megnéztem. Tehát gyorsabb. Nem kellett papíron elővenni, megkeresni, végignyálazni.” (Egy gyámhivatal vezetője)

„K: Ezek a dolgok megvannak neki gépen is. Tehát azért is jó ez, mert a gépen mindig tudjuk követni. De azért a számítógép, én is nagyon szeretem, meg egyre jobban szeretjük, de ismerjük ezt az elszállt, meg sehol nincs...”

V: Van ebben rossz tapasztalatuk?

K: Nem volt még olyan tapasztalatunk, hogy minden elszállt, és mindent újra kellett, de...szóval a papír azért nem árt, jobb, ha van.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

Ez utóbbi idézet kapcsán utalunk arra a megfigyelésünkre, amely szerint a szociális szolgáltató intézmények számítógép parkja többségében elavult, lassú és kompatibilitási problémákkal küzdő PC-kből áll. Az ilyen számítógépek esetében nagyobb a hardverproblémák előfordulásának az esélye is.

A **fiatalabb munkatársak** – az esetek többségében – már szívesebben használják a számítógépeket, hiszen ők felsőoktatási tanulmányaik során már elsajátították az informatikai eszközök kezeléséhez szükséges ismereteket. Rajtuk kívül az idősebb, azonban a változásokhoz **adaptálódni képes szociális szakemberek is érdeklődéssel** fordultak az újítások felé.

„K: Van bennük egy ellenállás az újítások iránt?

V: Nem csak az. Egyrészt az, de nem is érzik szükségesnek. És itt bizony az intézményvezetőket is tudom, hogy ugye addig, amíg én viszonylag sokat használom a számítógépet, az internetet, eléggé elboldogulok ide-oda, azért idősebb kollégáim eléggé elzárkóznak ettől. Vagy nincs rá igényük, vagy indíttatásuk, vagy nem annyira fogékonyak erre, nem tudom.

K: Nem lehet, hogy nem tudják, hogy mire jó?

V: Hát nem tudom. Én se úgy születtem, hogy tudtam mire jó az internet.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

A felkeresett interjúalanyok többsége a Word szövegszerkesztőt használja munkája során, a hivatalos levelek megírását – és a merevlemezen történő archiválását – már szinte csak számítógépen végzik a szociális szakemberek. A PC használatot elősegítő tényezők tekintetében – az internet nyújtotta lehetőségek kihasználásán kívül – az **audiovizuális elemek** jelentőségét kell kiemelnünk. Az egyéni, színes háttérképeket és beállításokat tartalmazó profil kialakítása, a zene hallgatására alkalmas számítógép használata tapasztalatunk szerint elősegítette digitális rendszerek elfogadottságát.

„K: Szép delfinek is vannak a háttérképen...

V: Igen, ezt azért választottuk, mert ketten vagyunk, ketten használjuk a gépet... Olyan szép, szeretek így leülni a gép elé.” (Egy átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény vezetője)

Ahogy azt a „Pozitív gyakorlatok” című fejezetben bővebben kifejtettük, a humán erőforrás digitális rendszerekkel szembeni ellenállásának a megszüntetése nem kis feladatot jelentett a PC használatát mára napi rutinná fejlesztő intézmények számára. Véleményünk szerint megfelelő ösztönzők és támogatások, ellenőrzési mechanizmusok és köteleességek kialakításával az újítás elfogadtatása megkönnyíthető.

Függelék

1. A kutatás módszertana

Kutatócsoportunk tagjai a szociális törvény által nevesített intézménytípusok közül a szociális alapellátási és szakellátási formákba tartozó szolgáltatókat, valamint a gyermekvédelmi törvényben szabályozott gyermekjóléti szolgálatokat és gyámhivatalokat keresték fel. Telefonon történő előzetes egyeztetés után a helyszínen megjelenő munkatársaink a jelen tanulmány *1. számú mellékletében* bemutatott interjúvázlat kérdéseit tették fel az interjúalanyoknak. Ha az intézményvezető nem tudta segíteni munkánkat, az adott szolgáltató működését, adatnyilvántartási és adatkommunikációs mechanizmusát jól ismerő gyakorló szakembert kerestünk fel kérdéseinkkel. Az elkészült interjúkat audio kazettákon vagy digitális formában rögzítettük, szó szerinti lejegyzés után jelen tanulmány elkészítésekor azokat elemeztük. Az interjúkat követően az intézmények által nyilvántartott adatlapokból lehetőség szerint egy-egy példányt munkatársaink elhoztak, ezek segítségével a szolgáltatók dokumentációs gyakorlatát kívántuk a későbbiekben is rekonstruálhatóvá tenni. Az információtechnológiai eszközhasználatra, az informatikai rendszerekkel szembeni attitűdökre, készségekre és hiányokra vonatkozó tapasztalataink és benyomásaink is rögzítésre kerültek, ezeket a beszámolókat ugyancsak felhasználtuk a későbbiekben.

A szociális szolgáltatók kiválasztása során arra törekedtünk, hogy az állami és a nem állami működtetőket is elérjük, emellett az intézmény profilja szempontjából is szegmentáltuk a vizsgált célcsoportot. Ez utóbbi szempont alapján – a szakellátás tekintetében – eljutottunk hajléktalanokkal, idősekkel, fogyatékosokkal, pszichiátriai és szenvedélybetegekkel foglalkozó

intézményekhez is. Kutatásunk során falvakban és városokban működő szolgáltatókat kerestünk fel, a 30 db interjú helyszínének kiválasztásakor emellett a földrajzi elhelyezkedést is figyelembe vettük.

2. Köszönetnyilvánítások

A tanulmány megírásában nyújtott segítségéért ez úton szeretnénk köszönetet mondani Babolcsay Sándornénak, Czibere Károlynak, Farkas Attilának, Fóber Ritának Ikvai-Szabó Imrénének, König Évának, Szedliczky Gábornak, Takács Anikónak, Ulicska Lászlónak.

3. A szociális ellátórendszer intézményeinek rövid bemutatása

Jelen fejezetben röviden – elsősorban a törvényi meghatározás alapján – ismertetjük a tanulmányban bemutatott alap-, és szakellátó intézmények, valamint a gyermekjóléti szolgálatok feladatait, az ellátórendszer felépítését. Célunk ezzel azon olvasóink bevezető jellegű tájékoztatása, akik nem ismerik behatóan az intézményrendszer szerkezetét és működését.

4. A szociális ellátórendszer

A szociális szolgáltatásokat a személyes gondoskodást nyújtó intézmények biztosítják. Ezeknek a szervezeteknek a feladata elsősorban a testi vagy lelki állapotuk, és/vagy a rossz anyagi háttérük miatt ellátásra szoruló személyek ellátás, támogatása. A szociális ellátórendszer ezen intézményeit két nagy csoportra oszthatjuk: megkülönböztetünk az **alapellátáshoz** és a **szakellátáshoz** tartozó szervezeteket.

Az alapellátások azt a célt szolgálják, hogy a szociálisan rászorulóknak közül azoknak, akik számára nem szükséges a bentlakásos intézmények igénybevétele, saját otthonukban illetve lakókörnyezetükben nyújtsanak szociális támogatást. Az alapellátási feladatok biztosítása ellátható integrált formában, az úgynevezett gondozási központ vagy a szociális szolgáltató keretein belül. Az alább felsorolt ellátási formákról – az utcai szociális munka kivételével – minden települési önkormányzatnak gondoskodnia kell.

1. Étkeztetés: ennek az ellátásnak a keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve önmaguknak és eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.
2. Házi segítségnyújtás keretében azokról az időskorú személyekről kell gondoskodni, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak. A szolgáltatás kliens-köre ennél szélesebb, hiszen a mindennapi életvitel és az egészségi állapot megőrzésében nyújt segítséget a rászorulóknak (idősek mellett a pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, szenvedélybetegek vagy az egészségi állapota miatt a szolgáltatást igénylők) otthonában.
3. Családsegítés esetén a családgondozók segítséget nyújtanak a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személyeknek, családnak az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából. Az itt dolgozó szakemberek elsősorban tájékoztatnak, tanácsot adnak, családgondozást végeznek és segítséget nyújtanak a rászorulóknak ügyeinek intézésében.
4. Közösségi pszichiátriai ellátás keretében a pszichiátriai betegek részére kell segítséget nyújtani a mindennapi életvitelben, továbbá lehetőség szerint biztosítani szükséges a meglévő képességek megtartását, illetve fejlesztését. A gondozás és a pszicho-szociális rehabilitáció ebben az esetben is az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében történik.

5. A szenvedélybetegek közösségi ellátása hosszú távú, közösségi alapú, az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében történő gondozás, amelynek célja az életmódváltozás elindítása, segítése és folyamatos nyomon követése.

6. A támogató szolgálat a fogyatékos személyek önrendelkezésén alapuló önálló életvitelét könnyíti meg, elsődlegesen a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítségével, valamint önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosításával.

7. A falugondnoki, illetve tanyagondnoki szolgáltatás célja az aprófalvak, a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézményhiányából eredő hátrányok enyhítése, az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatáshoz, valamint az egyes alapellátásokhoz való hozzájutás biztosítása, továbbá az egyéni, közösségi szintű szükségletek teljesítésének segítése. Ez a szolgáltatás elsősorban a kistelepüléseken élők számára kívánja biztosítani az alapellátás elérhetőségét.

8. A 10.000 főnél nagyobb településeken az utcai szociális munka keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét.

A **szakellátáshoz** tartozó intézményeket az ellátás jellege szerint szegmentálhatjuk. Megkülönböztethetjük:

- a nappali ellátást,
- az átmeneti elhelyezést, valamint
- az ápolást, gondozást biztosító intézményeket
- rehabilitációs intézmény
- lakóotthon

A **nappali ellátás** keretébe tartozó szolgáltatásokat a saját otthonukban élő rászorultak vehetik igénybe, azonban a szolgáltatást nyújtó intézményt a

kliens felkeresheti, és így kapja meg a megfelelő ellátást. A nappali ellátáshoz tartozik az idősek klubja, a fogyatékosok nappali intézménye, pszichiátriai betegek nappali intézménye, a szenvedélybetegek nappali intézménye, és a nappali melegedők.

Az átmeneti és az ápolást, gondozást nyújtó intézmények célja, hogy az életkoruk, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászorultakat – akik otthonukban nem gondozhatók – megfelelő szakosított ellátást biztosító intézményben lássák el.

Az **átmeneti elhelyezést** nyújtó intézmények legfeljebb egy évi időtartamra – indokolt esetben ez újabb egy évvel meghosszabbítható – biztosíthatnak teljes körű ellátást. (Ez az időkorlát nem vonatkozik a hajléktalanok átmeneti szállására és az éjjeli menedékhelyre.) Ebbe az ellátási típusba tartoznak az időskorúak és a fogyatékos személyek gondozóháza, a pszichiátriai és a szenvedélybetegek betegek átmeneti otthona, valamint az előbb említett éjjeli menedékhely és a hajléktalan személyek átmeneti szállása.

Az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek napi legalább háromszori étkeztetéséről, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásáról, mentális gondozásáról, a (külön jogszabályban meghatározott) egészségügyi ellátásáról, valamint lakhatásáról az **ápolást, gondozást nyújtó** intézményben kell gondoskodni, feltéve, hogy ellátásuk más módon nem oldható meg. Ilyen intézmény az idősek otthona, a pszichiátriai betegek otthona, a szenvedélybetegek otthona, a fogyatékos személyek otthona, valamint a hajléktalanok otthona.

Jelen tanulmány elkészítése során a bentlakók önálló életvezetési képességének a kialakítását, helyreállítását célzó rehabilitációs intézményeket nem kerestünk fel.

A **lakóotthonok** leginkább az elhelyezés módjában jelenítenek meg különbséget az eddig bemutatott intézménytípusokhoz képest. A lakóotthon ugyanis 8 – 12 – külön jogszabályban meghatározott esetekben – 14 főt fogad be. A létszámkorlátozás oka, hogy a lakóotthonokban kis létszámú,

otthonosabb, személyre szabottabb gondozás folyik. A lakóotthon a személyes adottságoknak (életkornak, egészségi állapotnak, az önállóság mértékének) megfelelő ellátást biztosít az elhelyezett fogyatékosnak, pszichiátriai- vagy szenvedélybetegnek.

A szakosított ellátás intézményei is – csakúgy, mint az alapellátás esetében – megszervezhetőek integrált formában, tehát több ellátástípust egy intézményen biztosíthat.

A felsorolt ellátási formák közül az önkormányzatok (települési vagy megyei) azokat biztosítják, amelyeket számukra a jogszabályok előírnak. (Illetve amelyeket a képviselőtestületek határozata alapján költségvetésük terhére felvállalnak.) A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokat – tapasztalatunk szerint jelenleg elsősorban a szakellátásokat – a nonprofit szféra is biztosíthatja.

A fentiekben bemutatott intézmények működését, szakmai feladatait, az általuk nyújtott ellátások igénybevételének feltételeit elsősorban az 1993. évi III. törvény, az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet és a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet szabályozza.

5. A gyermekvédelem rendszere

A kutatás lebonyolítása során a gyermekvédelem rendszerén belül – a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekvédelmi alapellátások közül – a gyermekjóléti szolgálatokat kerestük fel.

A **gyermekjóléti alapellátások** célja, hogy hozzájáruljon a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a

kialakult veszélyeztettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.

A **gyermekjóléti szolgáltatás** olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról az 1997. évi XXXI. törvény rendelkezik.