

SZAKMAI PROGRAM ELKÉSZÍTÉSE

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról *(továbbiakban: Szt.)* 92/B. § (1) bekezdés c) pont, (2) bekezdés, 92/C. § (1) bekezdés a) pont
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről *(továbbiakban: 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet)* 5. § (1) bekezdés d) pont
- 188/1999. (XII.16.) Kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény és a falugondnoki szolgálat működésének engedélyezéséről, továbbá a szociális vállalkozás engedélyezéséről *(továbbiakban: Szmr.)* 2/A. § (1) bekezdés a) pont, (5) bekezdés, 2/B. § (1) bekezdés b) pont; nappali ellátáshoz integrált családsegítés esetében 3. § (1) bekezdés a) pont, (4) bekezdés, (6) bekezdés b) pont; bentlakásos intézményhez integrált családsegítés esetében 4. § (2) bekezdés a) pont, (5) bekezdés, (7) bekezdés b) pont)

ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A szociális szolgáltatóknak és intézményeknek rendelkeznie kell Szakmai Programmal. A Szakmai Program megléte feltétele a működési engedélyeztetési eljárás megindításának. A működési engedély egyik feltétele pedig az, hogy a működést engedélyező szerv felkérésére az illetékes módszertani intézmény véleményezze és jóváhagyja a Szakmai Programot.

A Szakmai Program egy alapidokumentum, amely a szolgáltatás beindításának szükséges feltétele, azaz egyrészt adminisztrációs kötelezettség a működési engedélyeztetési eljárás során, másrészt funkcióját tekintve egy leíró jellegű intézményi dokumentáció.

A Szakmai Programot állami fenntartású szolgáltatás esetében az intézményvezető készíti el és a fenntartó hagyja jóvá. *(Szt. 92/B. § (1) bekezdés c) pont)*

A fenntartói jóváhagyás a gyakorlatban azt jelenti, hogy az intézményvezető által elkészített szakmai programot a fenntartó – a saját Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott módon – testületi ülés (pl.: képviselő-testületi ülés, közgyűlés, társulási tanács ülése, illetékes szakbizottság ülése) elé terjeszti, majd a testület dönt a Szakmai Program jóváhagyásáról. A jóváhagyást a Szakmai Programon a Záradékolás, pecsét vagy bélyegző, illetve a fenntartó képviselőjének aláírása jelzi. A jóváhagyást emellett a testületi ülésről készült jegyzőkönyv kivonatával is igazolni kell, amely tartalmazza a fenntartó jóváhagyó döntését.

Az állami fenntartó a Szervezeti és Működési Szabályzat, a Házirend, valamint a Szakmai Program jóváhagyását megtagadja, ha az nem felel meg az e törvényben, valamint a külön jogszabályban előírt feltételeknek. *(Szt. 92/B. § (2) bekezdés)*

A nem állami fenntartású szolgáltatás Szakmai Programját a fenntartó készíti el. *(Szt. 92/C. § (1) bekezdés a) pont)*

A Szakmai Programon szerepelnie kell a készítés és jóváhagyás keltének, valamint a fenntartó képviselője aláírásának nem állami fenntartó esetén is.

A Szakmai Programot bármely szolgáltatást alapvetően befolyásoló belső szervezeti adottság vagy külső környezeti tényező jelentős változása esetén módosítani szükséges. A Szakmai Programot legalább éves rendszerességgel ajánlott felülvizsgálni és a megváltozott feltételeknek megfelelően módosítani.

A SZAKMAI PROGRAMMAL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK

A Szakmai Program információt ad a szolgáltatást nyújtóknak, a szolgáltatást igénybe vevőknek, a működést engedélyező szervnek, egyéb érintetteknek, akiknek vagy jogszabályi felhatalmazás alapján, vagy egyéb okból információt kell kapni a szolgáltatás biztosításának keretfeltételeiről és a szolgáltatás tartalmáról.

A Szakmai Program készítése során az alábbi alapelveket kell szem előtt tartani:

- nyilvánosság
- közérthetőség
- áttekinthetőség
- egyediség

Nyilvánosság

A Szakmai Program olyan intézményi dokumentáció, amelyet az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője, illetve hozzátartozója megtekinthet, ezért az ellátottak tájékoztatáshoz való jogának biztosítása szempontjából is lényeges, hogy a Szakmai Program a megfelelő szakmai tartalommal álljon rendelkezésre.

A Szakmai Programnak az érintettek számára hozzáférhetőnek és nyilvánosnak kell lennie. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény szabályai szerint a Szakmai Programot, mint a közfeladatot ellátó szerv működését meghatározó dokumentumot a nyilvánosság számára hozzáférhetővé kell tenni. A hozzáférés fizikai és elektronikus elérhetőséget egyaránt jelent.

A fizikai hozzáférés biztosítása azt jelenti, hogy a Szakmai Programot a szolgáltatásnyújtás helyén (több szolgáltatásnyújtási hely esetén valamennyi helyen) a szolgáltatást igénybe vevők és a szolgáltatást végzők számára elérhetővé kell tenni. Emiatt célszerű gondoskodni arról, hogy a Szakmai Programból elegendő példányszámú eredeti példány készüljön. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor az eredeti Szakmai Program hiteles másolatát kell rendelkezésre bocsátani. A Szakmai Programot védőborításban célszerű hirdetőablán kifüggeszteni. Amennyiben a dokumentum mérete ezt nem teszi lehetővé, akkor a hirdetőablán kell elhelyezni az információt arról, hogy kitől kérhető el megtekintésre a dokumentum.

Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény szerint a programot elektronikusan is közzé kell tenni, úgy, hogy a hozzáférés legyen ingyenes és anonim módon igénybe vehető. A szociális szolgáltatóknak nemcsak arról kell gondoskodniuk, hogy saját honlapjukon közzétegyék adataikat, hanem a közadatkereső (www.kozadattar.hu) részére el kell juttatni az előírt adatokat is.

Közérthetőség

A Szakmai Program nyelvezetének – a heterogén felhasználó csoport miatt – közérthetőnek kell lenni, ugyanakkor törekedni kell arra, hogy a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő legyen a fogalomhasználat. Az idegen szavak, kifejezések használatát javasolt mellőzni, illetve célszerű fogalommagyarázatot tenni az igénybe vevők számára esetleg nem érhető kifejezések, fogalmak mellé.

Áttekinthetőség

A Szakmai Programmal kapcsolatban elvárás, hogy a dokumentum legyen áttekinthető, igényesen szerkesztett formátumú.

Célszerű követni a Szakmai Program tartalmi követelményeire vonatkozó jogszabályi előírásokat pontonként, ez önmagában megadja a dokumentum fizikai felépítését, és tartalmilag sem marad ki belőle kötelezően előírt elem.

Több szociális és/vagy gyermekvédelmi szolgáltatást nyújtó intézmény esetében a Szakmai Program alapvetően két struktúra alapján épülhet fel:

- 1. Differenciáltan:** az egyes szolgáltatások önálló Szakmai Programjainak összefűzésével, egy általános szabályokat és az egyes szakmai-szervezeti egységek közti kapcsolódási pontokat tárgyaló szakasszal kiegészítve.

Differenciált Szakmai Program

Általános információk

Szakmai Program₁

Szakmai Program₂

Szakmai Program

Szakmai Program_n

Az 1, 2,, n szolgáltatások közti összefüggések, együttműködések

- 2. Integráltan:** a Szakmai Program jogszabályban meghatározott kötelező tartalmi elemeinek felsorolása az egyes szolgáltatások vonatkozásában történő alábontással, speciális információk közlésével.

Integrált Szakmai Program

Általános információk

Kötelező elem₁

- Szolgáltatás₁
- Szolgáltatás₂
- Szolgáltatás...
- Szolgáltatás_n

Kötelező elem₂

- Szolgáltatás₁
- Szolgáltatás₂
- Szolgáltatás...
- Szolgáltatás_n

Kötelező elem.....

- Szolgáltatás₁
- Szolgáltatás₂
- Szolgáltatás...
- Szolgáltatás_n

Speciális szabályok

A Szakmai Program szerkezetére vonatkozóan nincs jogszabályi kötelelem, azonban a működési engedélyeztetési eljárás szabályaiból az következik, hogy minden szolgáltatásra vonatkozóan kell Szakmai Programmal rendelkezni. A szolgáltató, fenntartó dönthet arról, hogy minden nyújtott szolgáltatásra külön Szakmai Programot készít, vagy az integrált struktúrát követi, azonban az előbbi esetben is be kell mutatni az egyes szolgáltatások közti összefüggéseket, kapcsolódási pontokat.

Már működő szolgáltatások és kevésbé változékony szolgáltatási stratégia esetén ajánlott az integrált Szakmai Program struktúra követése, mivel az egyes szolgáltatáselemek közti összefüggések jobban áttekinthetők.

A Szakmai Program dokumentum formázása során ajánlott az alábbi szabályokat követni:

1. Legyen a Szakmai Programnak tartalomjegyzéke, amelyben a törzsdokumentumon kívül a mellékletek, függelékek is jelölve vannak.
2. Az oldalak számozottak legyenek.
3. A fejezetcímek, alcímek számozása egységes és folyamatos legyen
4. A felsorolások, táblázatok, diagramok, ábrák azonosan legyenek formázva (különösen méret, elhelyezés, szegély stb.).
5. A táblázatok, diagramok, ábrák számozottak legyenek, amelyre a szövegben történjen hivatkozás.
6. A dokumentum minden szakasza azonos stílusban íródjon (betűtípus, betűméret, sorköz, stb. azonossága).

Egyediség

A Szakmai Programnak a szolgáltatásra vonatkozó általános szabályokon túl tartalmaznia kell konkrétumokat, amely a bemutatott szolgáltatásra egyedileg, tehát térben és időben korlátozottan érvényes, valamint tükröznie kell a szolgáltatás helyi szolgáltató rendszerbe való beágyazottságát.

A SZAKMAI PROGRAM TARTALMI ELEMEI

A családsegítés vonatkozásában a Szakmai Programnak kötelezően tartalmaznia kell az 1/2000. (I. 7.) SZCSM 5/A. § (1) bekezdése szerinti tartalmi elemeket és e szakasz (2) bekezdés *b)*, *d)* pontja szerinti mellékleteket.

A Szakmai Program kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása
 - a. a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása
 - b. a szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése
 - c. a más intézményekkel történő együttműködés módja
 - d. a szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása
2. Az ellátottak körének, demográfiai mutatóinak, szociális jellemzőinek, ellátási szükségleteinek bemutatása
3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

4. Az ellátás igénybevételének módja
5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja
6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok
7. Az intézményre vonatkozó szakmai információk, különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban
8. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása

A Szakmai Program ajánlott, a fentieket kiegészítő tartalmi elemei az alábbiak lehetnek:

9. Minőségbiztosítás, minőségirányítási rendszer bemutatása

A Szakmai Programhoz kötelezően csatolandó mellékletek az alábbiak:

1. A szolgáltatás bevételeinek, kiadásainak alakulása (már működő intézmény esetén tárgyévi adatok, új szolgáltatás esetén tervezett adatok)
2. Szervezeti és Működési Szabályzat (új szolgáltatás esetén annak tervezete)

A Szakmai Programhoz ajánlott csatolni a fentiekén kívül az alábbi mellékleteket:

3. Dokumentációs lista (esetlegesen a használt formanyomtatványok gyűjteménye)
4. Házirend (szociális szolgáltatásnál nem kötelező, de amennyiben a szolgáltató úgy dönt, akkor készíthet)

A SZAKMAI PROGRAM TARTALMI ELEMEINEK RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A Szakmai Program kötelező és ajánlott tartalmi elemeiben az alábbi szempontokat javasolt részletesen tárgyalni, kifejteni.

Kötelező tartalmi elemek

1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása

a. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

Kifejtésre javasolt tartalom:

- a szolgáltató küldetése
- a szolgáltató céljai (általános, speciális)
- a szolgáltatási stratégia bemutatása
- a szolgáltató Alapító Okiratban meghatározott alaptevékenysége és egyéb feladatai (kiszolgáló tevékenységek, vállalkozási tevékenységek)

b. A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátó-rendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése

Kifejtésre javasolt tartalom:

A családsegítés beindításának, működtetésének jelentősége az ellátási területen: a családsegítés hiányában milyen – főként társadalmi – folyamatok lennének tapasztalhatók, a családsegítés működtetése ehhez az állapothoz képest miben jelent változást, előrelépést. A családsegítés működtetése várhatóan milyen változásokat okoz az ellátási területen élők körében, a helyi szociálpolitikában.

c. A más intézményekkel történő együttműködés módja

Kifejtésre javasolt tartalom:

Intézményi kapcsolatháló bemutatása, kitérve arra, hogy mely szervezetekkel formalizált (írásbeli megállapodással alátámasztott) az együttműködés, milyen az egyes szervezetekkel a kapcsolat intenzitása.

Az intézményi együttműködésnél az ellátási területen működő jelzőrendszeri tagokra, továbbá az ellátási terület vonatkozásában valamilyen okból fogva releváns intézményi körre kell koncentrálni.

A kapcsolathálónál az alábbi érintett körrel való együttműködést javasolt bemutatni:

- szociális ágazat: szociális alapszolgáltatást nyújtó szervezetek, szakosított szociális ellátást nyújtó szervezetek, gyermekjóléti alapellátást nyújtó szervezetek, gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szervezetek
- közoktatás: óvodák, általános iskolák, középiskolák
- egyéb oktatás: felnőttképzés, szakképzés, felsőoktatás
- egészségügy: házi orvosok, házi gyermekorvosok, szakorvosok, védőnők, járóbeteg szakellátás, kórházak, nappali kórház
- önkormányzatok
- többcélú társulás munkaszervezete
- munkaügyi szervezet
- rendőrség
- hatóságok és szakhatóságok: városi gyámhivatal, szociális és gyámhivatal, ÁNTSZ
- igazságügyi hivatal
- civil szervezetek, amelyek a szociális ágazathoz kötődő tevékenységet végeznek
- helyi lakóközösségek
- egyházak

Jelzőrendszer működtetésének bemutatása: kapcsolatépítés, kapcsolattartás, kapcsolatsűrűség, felelősségi körök.

d. A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása

Kifejtésre javasolt tartalom:

A szolgáltatás beindítását megelőző intézkedések bemutatása, amely kiterjedhet a következőkre: szükségletfelmérésre, annak eredményére a szolgáltatással kapcsolatban, erőforrás feltárásra, forrásszerzésre, pályázati tevékenységre, infrastruktúra kialakítására, fenntartói döntésekre vonatkozó információkra.

A már több éve működő szolgáltatások esetén a szervezet alapítására, a szolgáltatási stratégia változtatására, a szolgáltatási struktúra módosulására vonatkozó információkat érdemes megjeleníteni.

Kifejtésre javasolt tartalom dimenziói:

Célszerű külön tárgyalni azokat az intézkedéseket, amelyeket a szolgáltatás tulajdonosa, s amelyeket a szolgáltató tett a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt.

2. Az ellátottak körének, demográfiai mutatóinak, szociális jellemzőinek, ellátási szükségleteinek bemutatása

Az alábbi felsorolás maximális tervezés szemléletében gyűjti össze azokat a mutatókat, amelyeket a Szakmai Programban meg lehet jeleníteni. A felsorolásból az ellátási terület lakosságát településsoros bontásban, s egyidejűleg korcsoportos bontásban

kötelezően meg kell jeleníteni. Már működő szolgáltatás esetén az igénybe vevői kör nagyságát, a hozott probléma és a tevékenységi kör szerinti bontását szükséges bemutatni.

A felsorolásból tényezők szükséges kiemelni, amelyek a szociális szolgáltatás szempontjából releváns az ellátási területen.

Kifejtésre javasolt tartalom:

- ellátásba bevont települések száma, települések lakosság száma, népsűrűség, közigazgatási struktúra (körjegyzőségek, mikrotérségi társulások stb.)
- ellátási területen élő lakosság népmozgalmi, demográfiai és szociális jellemző
 - o lakónépesség korcsoportos, nemenkénti bontásban, település sorosan
 - o házasságkötések száma (ezer lakosra)
 - o válások száma (ezer lakosra)
 - o élveszületések száma (ezer lakosra)
 - o halálozások száma (ezer lakosra)
 - o természetes szaporodás, fogyás (ezer lakosra)
 - o migráció (elvándorlások száma, odavándorlások száma)
 - o születéskor várható átlagos élettartam (férfiak, nők)
 - o korfa (településenként és teljes ellátási területre)
 - o etnikai kisebbséghez tartozók száma, aránya
 - o lakosság egészségi állapotának jellemző (főbb halálozási okok)
 - o öngyilkosságok száma
 - o szenvedélybeteg betegek száma
 - o pszichiátriai betegek száma
 - o fogyatékkal élők, ezen belül egyes fogyatékos csoportba tartozók száma
 - o háztartások jellemzői (egyedülálló, házaspárok, házaspárok gyermekkel, illetve több gyermekkel, egyedülálló gyermekkel)
 - o lakosság iskolai végzettsége
 - o foglalkoztatottsági mutatók (aktívok száma, inaktívok száma, regisztrált munkanélküliek száma, tartós munkanélküliek száma, aktív kereső nélküli családok száma)
 - o rendszeres pénzbeli ellátásokban részesülők száma (ápolási díj, időskorúak járadéka, aktívkorúak ellátása (rszs, rát), lakásfenntartási támogatás, közgyógyellátás, adósságcsökkentési támogatás, rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, óvodáztatási támogatás stb.)
 - o eseti pénzbeli ellátásokban részesülők száma (átmeneti segély, rendkívüli gyermekvédelmi támogatás, stb.)
 - o nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma (öregségi nyugdíj, járadékosok)
 - o közüzemi díjhátralékosok száma és egyéb típusú adósságterhekkel küzdők becsült száma

Egyéb tényezők, amely az ellátási területen élő lakosság életminőségét befolyásolja:

- az ellátási területen nyújtott egyéb szociális/gyermekjóléti/gyermekvédelmi szolgáltatások:
 - o nappali intézmények, átmeneti és tartós bentlakásos intézmények jellemzői
 - o szociális foglalkoztatás jellemzői
- az ellátási terület gazdasági jellemzői

- nagyobb munkáltatók
 - védett foglalkoztatást nyújtók
 - az egyes gazdasági ágazatokban dolgozók száma (mezőgazdaság, ipar, szolgáltató szektor, közszolgáltatások)
 - vállalkozások száma
 - közlekedés jellemzői
- az ellátási területen nyújtott humán közszolgáltatások jellemzői:
- közoktatás
 - közművelődés
 - egészségügy

- már működő szolgáltatás jellemzői:

Már működő szolgáltatás esetén az igénybe vevői kör jellemzőit javasolt bemutatni, dinamikus mutatókkal jellemezni, különösen a forgalom, új/régi igénybe vevők számának, hozott problémák változását.

3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

Kifejtésre javasolt tartalom:

Családsegítés szakfeladat kifejtése, az egyes munkaformák és szolgáltatáselemek bemutatása

- Egyéni esetkezelés
- Szociális csoportmunka
- Közösségi munka

- Egyéni esetkezelés

- ügyeleti és helyettesítési rendszer
- esetfelvétel, esetátadás, esetlezárás
- kapcsolattartás jelentősége
- erőforrás-feltárás, diagnosztizálás
- probléma meghatározása
- cselekvési terv készítése
- szolgáltatást igénybe vevőkkel való írásos megállapodás kötése
- egyéni esetkezelés és más munkaformák közti kapcsolat
- egyéni esetkezelés adminisztrációja
- anyagi támogatások formái, feltétele, működése
- természetbeni juttatások, adományok

Külön feltüntetendők az aktív korúak ellátásával kapcsolatos speciális feladatok

- jelzési kötelezettségek
- kapcsolattartási kötelezettségek
- nyilvántartási kötelezettségek
- adminisztráció

- Szociális munka csoportokkal

- csoportok bemutatása, csoportok célja, célcsoportjai
- működő csoportok felsorolása
- működés keretei
- csoportmunka adminisztrációja

- Közösségi munka
 - o célja, célcsoportok
 - o működés keretei
 - o adminisztráció

- Egyéb munkaformák

Bemutatandó:

- o célja, célcsoportok
- o működés keretei
- o adminisztráció

Például:

- o tanácsadások
- o mediáció
- o videotrénings
- o családkonzultáció

- Egyéb szolgáltatások

Bemutatandó:

- o igénybevétel feltételei
- o adminisztráció

Például: telefon, fax, internet, fénymásolás, szállítási szolgáltatások, lakossági szolgáltatások

4. Az ellátás igénybevételének módja

Kifejtésre javasolt tartalom:

- igénybevételi eljárás bemutatása
 - o önkéntes igénybevétel
 - o együttműködésre kötelezettek esetében
- jelzőrendszer működtetésének bemutatása, jelzés alapján történő segítségnyújtás
- kérelmezés módja (szóbeliség)
- térítésmentesség a jogszabályban előírt alaptevékenység vonatkozásában
- speciális szolgáltatások igénybevétele, térítési díja

5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

Kifejtésre javasolt tartalom:

- nyitva tartási és ügyeleti rend
- fogadóórák rendje körzetenként
- elérhetőségek közlése (személyesen, telefonon /segélyvonal, telefonügyelet is/, faxon, e-mailben, online)
- családlátogatás szabályai

6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Kifejtésre javasolt tartalom:

- a szolgáltatást igénybe vevők jogai (adatvédelem, betekintési jog, jogorvoslathoz való jog, érdekképviselet stb.), kötelességei (viselkedési szabályok)
- a szolgáltatást nyújtók jogai, kötelességei (Szociális Munka Etikai Kódexe, Munka Törvénykönyve, Kjt., közalkalmazotti tanács, szakszervezet)
- az ellátottjogi képviselő intézményének bemutatása

- a szolgáltatási alapelvek bemutatása, kiemelten önkéntesség elve (kivéve együttműködésre kötelezetteket)
- adatkezelési szabályok
- tájékoztatási kötelezettségek

7. Az intézményre vonatkozó szakmai információk, különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban

Kifejtésre javasolt tartalom:

- szervezeti és szakmai egységek száma, neve (felsorolás)
- szervezeti egységek egymásra épülése, alá-fölérendeltségi viszonyok
- egyes szakfeladatok közti együttműködések
- helyettesítési rendszer
- kompetenciahatárok tisztázása
- szakmai egységekre vonatkozó állománytábla (szakdolgozók, technikai dolgozók száma, szakdolgozók felsorolása név-szakképesítés)
- munkaszervezési megoldások
- szervezetfejlesztési megoldások
- humán erőforrás-fejlesztés: képzések, továbbképzések, szakmai személyiségfejlesztés

8. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása

A Szakmai Program kötelező tartalmi elemeire vonatkozó főszabály nem írja elő a tárgyi feltételek külön pontban történő megjelenítését. Ennek ellenére javasolt a tárgyi feltételek megjelenítése a dokumentumban, ugyanis alapvetően befolyásolja a feladatellátás minőségét.

Kifejtésre javasolt tartalom:

- székhely, telephelyek, nyitva álló helyiségek bemutatása
- megközelíthetőség jellemzői (pl.: közúton, tömegközlekedéssel)
- helyiségek száma, mérete, használati és üzemeltetési jellemzők
- tárgyi eszközzel való ellátottság (bútorzat, kisértékű tárgyi eszközök)
- telekommunikációs infrastruktúra (telefon, fax, internet-hozzáférés)
- közlekedést támogató eszközök (saját tulajdonú járművek, támogató szolgáltatások pl. falu/tanyagondnoki gépjármű, közösségi busz, tömegközlekedési csatlakozások)
- akadálymentesítés (építészeti megoldások, infokommunikációs akadálymentesítés)

Kifejtésre javasolt tartalom dimenziói:

A szolgáltatást igénybe vevők, szolgáltatást nyújtók és a szolgáltatás tulajdonosa szempontjából javasolt a tárgyi feltételeket bemutatni.

A Szakmai Program ajánlott tartalmi elemei az alábbiak:

9. Minőségbiztosítás, minőségirányítási rendszer bemutatása

Kifejtésre javasolt tartalom:

Amennyiben rendelkezik az intézmény minőségirányítási rendszerrel, akkor ennek rövid bemutatása ajánlott.

Ezen túl javasolt bemutatni az intézmény teljesítményértékelési rendszerét.

A SZAKMAI PROGRAMHOZ KÖTELEZŐEN CSATOLANDÓ MELLÉKLETEK RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A Szakmai Program kötelező és ajánlott mellékleteiben az alábbi szempontokat javasolt részletesen tárgyalni, kifejtetni.

A Szakmai Programhoz kötelezően csatolandó mellékletek az alábbiak:

1. a szolgáltatás bevételeinek, kiadásainak alakulása (már működő intézmény esetén tárgyévi adatok, új szolgáltatás esetén tervezett adatok)

A bevételek és kiadások alakulását szolgáltatásonként kell meghatározni. A bevételi és kiadási oldalon az egyes költségnemek összesítő sorait elegendő szerepeltetni.

Bevételi tételek:

- normatív állami támogatás vagy állami támogatás, továbbá kiegészítő támogatás
- intézményi működési bevételek

Kiadási tételek:

- Személyi juttatások
- Munkaadókat terhelő járulékok
- Dologi kiadások
- Felhalmozási jellegű kiadások

2. Szervezeti és Működési Szabályzat (új szolgáltatás esetén annak tervezete)

A Szervezeti és Működési Szabályzat szakmai tartalmi elemeire az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5/B. §-ának szabályai az irányadók, mely szerint a Szervezeti és Működési Szabályzatnak tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

Költségvetési szervek esetében a Szervezeti és Működési Szabályzat kötelező tartalmi elemeire vonatkozóan egy magasabb rendű jogszabályt is figyelembe kell venni. Az államháztartás működési rendjéről szóló 217/1998. (XII.30.) Kormányrendelet 13/A. § (3) bekezdés szerint a költségvetési szerv Szervezeti és Működési Szabályzatának tartalmaznia kell az alábbi elemeket:

- a létrehozásáról szóló jogszabályra (határozatra) való hivatkozást,
- a szerv nyilvántartási számát, alapító okiratának keltét, az alapító okirat azonosítóját, az alapítás időpontját,
- a szerv által ellátandó és a szakfeladatrend szerint (szakfeladat számmal és megnevezéssel) besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott kiegészítő, kiegészítő és vállalkozási tevékenységek, valamint az alaptevékenységet meghatározó jogszabályok megjelölését,
- a szerv vagyonkezelésébe, illetve tulajdonosi (alapítói, külön jogszabályban meghatározott részvényesi, szavazatszöbbségi) jogkörébe tartozó gazdálkodó

- szervezetek részletes felsorolását, valamint a vagyonkezelés végrehajtásáért felelős szervezeti egységet, feladatait, a vagyonkezelés rendjét,
- a szerv szervezeti felépítését és működésének rendszerét, a szervezeti egységek (ezen belül a jogi személyiségű szervezeti egység, gazdasági szervezet) megnevezését, engedélyezett létszámát, feladatait,
 - a jogi személyiségű szervezeti egység képviselőjére jogosultat, gazdálkodásának részletszabályait, kötelezettségvállalásainak (szerződéskötéseinek) rendjét,
 - a nem jogi személyiségű szervezeti egység vezetőjének azon jogosítványait, amelyek körében a költségvetési szerv képviselőjeként járhat el,
 - a szabályzatban megnevezett személyek feladat- és hatáskörét, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét, az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
 - a szervhez rendelt más költségvetési szervek felsorolását, valamint ezen szerveknél, illetve saját szervezeti egységeinél a pénzügyi-gazdasági tevékenységet ellátó személyek feladatkörének, munkakörének meghatározását,
 - a költségvetés tervezésével és végrehajtásával kapcsolatos sajátos előírásokat, feltételeket.

A Szakmai Programhoz ajánlottan csatolandó mellékletek az alábbiak:

3. Dokumentációs lista (esetlegesen a használt formanyomtatványok gyűjteménye)

- Forgalmi napló
- Esetnapló (erőforrás-feltárás, probléma-definíció, cselekvési terv, megállapodás, intézkedések)
- Adatkezelési nyilatkozat

4. Házi rend (szociális szolgáltatásnál nem kötelező, de amennyiben a szolgáltató úgy dönt, akkor készíthet)

A házi rendben javasolt megjeleníteni az alábbiakat:

- nyitva tartási idő, ügyfélfogadási idő
- nyújtott szolgáltatások köre (alaptevékenységek, speciális szolgáltatások, térítésköteles többletszolgáltatások)
- az igénybe vevőre vonatkozó viselkedési szabályok
- a szolgáltatásnyújtás megszüntetésének esetei