

# Főbb teljesítménymutatók mérésének lehetőségei bentlakásos szociális intézetekben

**Bukta Ilona**

Mesteroktató, Miskolci Egyetem Egészségtudományi Kar,  
ilona.bukta@uni-miskolc.hu

*Abstract: A KPI-k számos területen alkalmazhatóak, beleértve a pénzügyeket, értékesítést, marketinget így a szociális szférában is. Ezek a kulcsindikátorok, a vállalatok fejlesztésében integrált rendszert alkotnak. A szervezeti teljesítmény olyan területeire fókuszálnak, melyek az aktuális és jövőbeni működőképesség szempontjából a leginkább kritikusak. Bár jelentős hatással vannak az intézmények pénzügyi folyamataira mégsem kifejezetten pénzügyi jellegűek. Mindenki számára érthetően megfogalmazhatók, számszerűsíthetők, akár napi szinten is. A szakirodalom szerint a megfelelő KPI-k meghatározása, alkalmazása az adott vállalat stratégiai tervezésének és teljesítményértékelésének szempontjából kulcsfontosságú. Az idősellátásra szakosodott szociális ellátást biztosító intézményekben alkalmazott fő teljesítménymutatók segítenek értékelni az otthonok hatékonyságát és a nyújtott szolgáltatások minőségét. Ilyen mérhető KPI ebben a szektorban a lakói elégedettség, az ápolás minősége, a személyzet-bentlakók arányszáma, az intézményben eltöltött idő, bentlakók egészségügyi állapota, a szakmai standardok betartása, munkatársak képzése és fejlesztése.*

*Kulcsszavak: KPI, szociális szféra, stratégiai tervezés, ellátás minősége*

## 1 Főbb teljesítménymutatók meghatározásának jelentősége a szociális szférában a vállalati cél tükrében

A KPI jelentése: az angol Key Performance Indicator rövidítése, magyarul fő teljesítménymutatót jelent. A KPI egy olyan mérőszám vagy mutató, amely segít egy szervezetnek vagy vállalatnak értékelni, hogy eléri-e a kitűzött célokat és stratégiai eredményeket. A KPI-k számos területen alkalmazhatóak, beleértve a pénzügyeket, értékesítést, marketinget, ügyfélszolgálatot és a vállalat belső folyamatait is. Ezek a mutatók lehetnek akár pénzügyi, operatív vagy stratégiai jellegűek is.

A kulcsindikátorok, a vállalatok fejlesztésében integrált rendszert alkotnak, a szervezeti teljesítmény olyan területeire fókuszálnak, melyek az aktuális és jövőbeni működőképesség szempontjából a leginkább kritikusak. Bár sokszor nem

feltétlen számszerűsíthetőek, mindenki számára érthetően megfogalmazhatóak, akár napi szinten is használhatóak. A szakirodalom szerint a megfelelő KPI-k meghatározása, alkalmazása az adott vállalat stratégiai tervezésének és teljesítményértékelésének szempontjából nélkülözhetetlen. Definiálásuknál elengedhetetlen, hogy a KPI-k pontosan meghatározottak, mérhetőek, mindenki számára elérhetőek, relevánsak és időben visszanezhetőek, monitorozhatóak legyenek. Összesítve így segíthet a vállalatspecifikus KPI meghatározása a célok függvényében a hatékonyabb döntéshozatalban (Fülöp, 2018).

## **1.1 Főbb teljesítmény mutatók mérésének módszerei az idősellátásra szakosodott szociális ellátást biztosító intézményekben**

Az idősellátásra szakosodott bent lakásos szociális ellátást biztosító intézményekben alkalmazott fő teljesítménymutatók segítenek egyaránt értékelni az otthonok működésének hatékonyságát és a nyújtott szolgáltatások minőségét.

Ilyen mérhető és alkalmazható KPI lehet többek között ebben a szektorban a lakói elégedettség, az ápolás - gondozás minősége, a személyzet-bentlakók arányszáma, az intézményben eltöltött idő, bentlakók egészségügyi állapota, a szakmai standardok betartása, munkatársak képzése és fejlesztése. Ezzel párhuzamosan bevétel - kiadás - költség nyomonkövetése is meg kell történnjen, a megfelelő pénzügyi tervezés és az optimális költségek arányának, a nyomonkövetése az otthonok fenntarthatóságának és hosszú távú stabilitásának a monitorizálása az adott piacon a versenyképesség megőrzése miatt szintén elengedhetetlen.

### **1.1.1 Lakói elégedettség**

Ez a mutatószám méri a bentlakók elégedettségét az otthon szolgáltatásaival, és környezetével kapcsolatban. Tekintve, hogy a bentlakók véleményén alapszik, meglehetősen szubjektív mutatóról van szó. A lakói elégedettség monitorozása alapvető elem a szociális szektorban, mivel mérése lehetővé teszi az intézményeknek és szolgáltatóknak jobban megérteni a páciensek vagy kliensek igényeit és elégedettségét az adott intézmény működésével kapcsolatban. A lakóelégedettség vizsgálatára számos módszer létezik, beleértve a kérdőíveket, interjúkat, fókuszcsoportokat és egyéb alkalmazható módszereket.

Az elégedettségmérés egyaránt segíthet az intézményeknek azonosítani az erősségeiket, valamint a fejlesztésre szoruló területeket.

A lakói elégedettség vizsgálatában az alábbi módszerek segíthetnek az intézmény vezetésének:

- általános kérdőívek: az elégedettségi kérdőívek alkalmazása a lakók körében. Fontos, hogy a kérdések kiterjedjenek az intézmény által nyújtott

szolgáltatások, a személyzet, az étkezés és más releváns területek elégedettségére;

- interjúk és fókuszcsoportos vizsgálatok: személyes interjúk és fókuszcsoportok szervezése a lakókkal, ami lehetővé teszi, hogy mélyebben megismerhessék a szolgáltatók az egyes lakók véleményét, és olyan kérdésekre is választ kapjanak, amelyeket egy kérdőívben talán nem fedeznének fel;
- mérési skálák és indexek: erre a célra használhatók speciális mérési skálák vagy indexek, amelyek az elégedettséget objektív mutatókkal mérhetővé teszik, például az egészségügyi/ápolási/gondozási ellátás elégedettségét lehetőség szerint konkrét kritériumok, mint a gyógyszeres kezelés, az orvosi vizsgálatok, szükségletek kielégítése stb. alapján segíthetnek értékelni;
- rendszeres visszajelzési folyamatok vizsgálata: a rendszeres visszajelzési folyamatok bevezetése, értékelhetővé teszi a lakók számára, hogy folyamatosan kifejezhessék véleményüket az intézménnyel kapcsolatban, így az ellátók azonnal reagálhatnak az esetlegesen felmerülő problémákra;
- benchmarking és összehasonlítás: Az elégedettségi eredmények összehasonlítása más hasonló intézmények eredményeivel (benchmarking), ez segíthet az intézményeknek látni, hogy hol állnak az ágazatban, és lehetőséget ad a legjobb gyakorlatok adaptálására a kliensek ellátása folyamán.

Fontos megjegyezni, hogy az elégedettségmérés során a teljes körű megértés érdekében a lakói visszajelzéseket és véleményeket össze kell hangolni az intézmény működési folyamataival és céljaival. Az adaptív és folyamatos visszajelzési rendszerek lehetővé teszik az intézmények számára, hogy minél gyorsabban reagáljanak az esetleges problémákra és folyamatosan javítsák szolgáltatásaikat (Boncz, 2015).

### **1.1.2 Ápolás/ellátás/gondozás minősége mérése**

Az ápolás/ellátás/gondozás minőségének értékelése és fejlesztése, monitorizálása a betegek, az ápolók és a szociális szolgáltatást nyújtók szempontjából elengedhetetlen. A minőségi ápolás/ellátás/gondozás biztosítása hozzájárul a kliensek hatékony ellátásához és elégedettségéhez.

Donabedian klasszikus modellje (Boncz, 2015) mérhetővé teszi az ápolás/ellátás/gondozás minőségét a szociális intézményekben is. Az általa megalkotott modell szerint három dimenziója van a minőségnek: strukturális, folyamatbeli és eredményorientált tényezők. Véleménye szerint a „jó struktúra valószínűleg növeli a jó folyamat valószínűségét, a jó folyamat emeli a jó eredmény valószínűségét” (Donabedian, 1988).

### 1.1.3 Személyzet-bentlakó arány

A személyzet-bentlakó arány egy fontos mérhető mutató a szociális és egészségügyi intézménynek, például idősothonok, vagy más gondozási létesítmények hatékonyságának az értékelésében. Ez a mutató azt fejezi ki, hogy hány gondozott vagy lakó jut egy alkalmazottra vagy szakemberre az adott intézményben. A megfelelő személyzet-bentlakó arány releváns a megfelelő és biztonságos betegellátás vagy gondozás biztosításához. Az arány optimális értékének meghatározása számos tényezőtől függ, mint például a gondozottak általános egészségügyi állapotától, az ellátandó feladatoktól valamint az intézmény céljaitól.

Hazánkban ezt a 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szabályozza.

### 1.1.4 Az intézményben eltöltött idő

Az intézményben eltöltött idő szociális aspektusa számos tényezőt érint, amelyek befolyásolják a lakók életminőségét, szociális kapcsolatait és általános jóllétét. Az intézményben eltöltött idő szociális vonatkozásainak vizsgálata magában foglalja a közösségi részvételt, az emberi kapcsolatokat, a szabadidős tevékenységeket, az eseményeket és az intézményi környezet vizsgálatát. Az intézményeknek fontos szerepük van abban, hogy olyan környezetet biztosítsanak, amely támogatja a lakók szociális szükségleteit és hozzájárul a megfelelő életminőségükhöz (Orbán & al, 2017).

### 1.1.5 Bentlakók egészségügyi állapotának vizsgálata

A bentlakók egészségügyi állapotának monitorozásához számos különböző mutatót és módszert lehet alkalmazni. Az alábbiakban néhány általános és gyakran használt módszert említek meg.

Bentlakók egészségügyi állapotának mérése:

- egészségügyi felmérések és orvosi vizsgálatok: rendszeres orvosi vizsgálatok és egészségügyi felmérések segíthetnek az egészségi állapot monitorozásában;
- egészségügyi nyilvántartások és adatok: a rendelkezésre álló egészségügyi nyilvántartások és adatok elemzése segíthet az egészségügyi tendenciák és problémák azonosításában;
- kérdőívek és interjúk: a bentlakók körében elkészített interjúk és kérdőívek hasznosak lehetnek az életminőség, fizikai és mentális egészség, valamint egyéb fontos tényezők értékelésében.

A mutató vizsgálatánál egyaránt alkalmazható a különböző statisztikák és adatok elemzése, hiszen ez a módszer is mérhetően segíthet az esetleges minták és problémák azonosításában (Dögei & al, 2011).

### **1.1.6 Szakmai standardok betartása, munkatársak képzése és fejlesztése**

A munkatársak képzése és fejlesztése egyértelműen hozzájárul az adott intézmény szakmai standardjainak alkalmazáshoz, betartásához és együtt javallott a számszerűsítésük az adott szociális intézmény vizsgálata folyamán. A munkatársak képzésének és fejlesztésének a mérésére Kirkpatrick modellje adaptálható a szociális szférában is, hiszen értékeli a képzési programok hatékonyságát, kezdve a reakcióktól és a tanultak megértésétől, egészen a viselkedés és az eredmények szintjéig (Pete, 2010).

A szakmai standardok alkalmazása kiemelkedően fontos a szociális szektorban. Ezek a szabványok segítenek biztosítani a magas színvonalú ellátást, a biztonságos környezetet és a lakók jogainak tiszteletben tartását. Az alkalmazásukhoz az intézményeknek és szakembereknek követniük kell az adott területre vonatkozó szakmai irányelveket.

A szociális szektorban a brit NICE (National Institute for Health and Care Excellence) ajánl és fogalmaz meg a szociális ellátás terén irányadó szakmai irányelveket és ajánlásokat, amelyek segíthetnek a hatékony és minőségi szociális ellátásban/gondozásban (Dögei & al, 2011).

### **Következtetések**

Ma már a szociális szférában is nélkülözhetetlen a fő teljesítménymutatók (KPI-k) folyamatos monitorizálása az intézmények hatékonyságának, a nyújtott szolgáltatások minőségének értékeléséhez, valamint a stratégiai célok elérésének méréséhez. A teljesítményértékelési mutatók különösen fontosak az idősellátásra szakosodott intézményekben, hogy a lehetséges működéshez szorosan kapcsolódó mutatókat, mint az ápolás és gondozás minőségét, a lakói elégedettséget, a személyzet-bentlakó arányt, az intézményben eltöltött időt, a bentlakók egészségügyi állapotát, valamint a szakmai standardok betartását és a munkatársak képzését és fejlesztését. mint kritikus tényezőt, hogyan tudja menedzselni az adott intézmény. Ezek a mutatók nem csak a szolgáltatások minőségét segítik mérni, hanem a szociális intézmények működési folyamatainak, és hosszú távú fenntarthatóságának értékelésében is kiemelt szerepet játszanak, ami folyamatos megjelenést biztosít az otthonoknak az adott szolgáltatói piacon. A KPI-k alkalmazása ezen területen nemcsak a hatékonyabb döntéshozatalt teszik lehetővé, hanem az intézmények erőforrásainak optimalizált bevetését is, ami jelentősen segíti a lakók életminőségének javítását is.

## Összefoglalás

A szociális intézményekben alkalmazott KPI-k (Key Performance Indicators) elsősorban a szolgáltatások hatékonyságának és minőségének mérését szolgálják. Ezek a mutatók segítenek az intézményeknek a teljesítményük elemzésében, a célkitűzések elérésének követésében, és a folyamatos fejlődésben.

A bemutatott KPI-k összességében hozzájárulnak az intézmények hatékony működéséhez, a szolgáltatások minőségének javításához, és a betegek vagy lakók optimális ellátásához a szociális szektorban. Az intézményeknek rendszeresen kell ezeket a mutatókat figyelniük és értékelniük, hogy a folyamatos fejlődést és a kitűzött célok elérését biztosítsák.

## Hivatkozások

- [1] Bácskay A. (2003). Életkörülmények a szociális otthonokban. Kapocs 1588-7227 2 (2) pp. 40-48 <http://ncsszi.hu/kiadvanyok/kapocs-letoltheto--lapszamai/kapocs-2015> (utolsó letöltés, megtekintés dátuma: 2023. november 11.)
- [2] Boncz I. (2015). Kutatásmódszertani alapismeretek Pécs, ISBN 978-963-642-826-6 pp. 190-197
- [3] Dögei I.-Kostyál L. Á.- Udvari A. (2011). Idősellátás és gondozási szükségletvizsgálat néhány európai országban I., 10(1) (utolsó letöltés ideje, megtekintés dátuma: 2023. november 10.)
- [4] Fülöp K.(2018). A szervezeti teljesítmény értékelése Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet, 2020. pp. 43 <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/16278/A%20szervezeti%20teljesitmeny%20ertekelese.pdf?sequence=1>(utolsó letöltés ideje, megtekintés dátuma: 2023. november 11.)
- [5] Orbán Sz. G.-Szabados Gy. N.-Balogh A.(2017). Szociális intézmények értékelési lehetőségeinek vizsgálata egy idősek ápoló-gondozó otthona példáján keresztül <https://www.analecta.hu/index.php/taylor/article/view/13122/12978> (utolsó letöltés ideje, megtekintés dátuma: 2023. november 11.)
- [6] Pete N. (2010). A tréningek hatékonysága. In: Juhász E.- Szabó I. (szerk.). Nemzetnevelés-felnőttnevelés-közművelődés. Csokonai Kiadó, Debrecen, 2010. pp. 254-263
- [7] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0000001.scm> (utolsó letöltés ideje, megtekintés dátuma: 2023. november 11.)