

2.6 | **Teljesítőképeségi szabványok: a szolgáltatás minősége közösségi szervezetekben**

Tárgyszavak: szolgáltatásminőség; közszolgálat.

Az ún. Head Start programot 1965-ben alakították ki az USA-ban. Ez 1995-ben kb. 751 000 szegény sorsú gyermeket és családot látott el 2112 képviseleten keresztül. A képviselőket szövetségi és helyi kapcsolatokon keresztül alakították ki. A gyermekek 95%-a szegény sorsú, szegénységi küszöb alatt élő családokból származik, kb. 13%-uk fogyatékos, 90%-uk 3–4 éves korú volt. A program átfogó, neveléssel, egészséggel, táplálkozással, társadalmi juttatásokkal foglalkozik, a szülőket is bevonva. A szolgáltatások nyújtásában figyelembe veszik a fejlettségi szintet, az etnikai hovatartozást, a kulturális és nyelvi tapasztalatokat és örökséget. 1994-től a szolgálat kiterjed a várandós anyákra és a kisgyermekes családokra is.

Az igények változása

Az USA-ban 1965 óta jelentős változások léptek fel a családokban: erőszak, visszaélés, otthontalanság, a nevelés hiánya és munkanélküliség teszik az igényeket egyre bonyolultabbá és a segítséget sürgetőbbé. A rászorulókat főként egyszülős családokból származnak, egyre több szülő dolgozik, és az írni–olvasni tudás is igényként jelentkezik.

A teljesítőképeségi szabványok

1970 óta teljesítőképeségi szabványok határozzák meg a szolgáltatásokat, oktató irányelvül szolgálnak a személyzet és szülők számára a minőség alapelveire vonatkozóan, részletezik a jövő elképzeléseit, a programok fejlesztésének és az iskoláskor előtti oktatásnak és nevelésnek az elősegítői, végül szabályozati felépítésük a szolgáltatások minőségének figyeléséhez és keresztülviteléhez.

A szabványok módosítása

1993-ban tanácsadó testületet állítottak fel, amely jobbítási igényeket fogalmazott meg:

1. a programok következetes minősége,
2. válaszadó képesség az igényekre,
3. a nem teljesített igények megcélzása,
4. összehangolás más hasonló programokkal.

A tanácsadó testület 30 csoporttal egy hónapig figyelte a fejlesztést, és kiterjedt megbeszéléseket folytatott szakértőkkel. 1994-ben írásba foglalta és előterjesztette céljait és jövőképét. 1994–1995 folyamán több mint 70 csoport jött össze, több mint 2000 résztvevővel. 1996-ban jegyzékben közzétették a szövetségi javaslatokat. A 60 nap nyilvános véleményadási időszakban több mint 1100 levél érkezett be, több mint 15 000 javaslattal. A végleges szabályzatot még 1996-ban elfogadták, 1998-as bevezetési határidővel.

A helyi fogadtatás és problémák

A szabványok módosítása 20 év után következett be. A szabványok előírnak pénzügyi vezetést és adminisztrációt is. A képviseltek hibajavítási kötelezettséggel tartoznak.

Sok probléma merült fel a bevezetéssel kapcsolatban. Pl. oktatás és műszaki segítség szükséges új előírások bevezetéséhez. Legfőbb kérdés az emberi erőforrások kezelése. A személyzetnek pl. tisztában kell lennie az etnikai hovatartozás és örökölt hagyományok problémakörével, és szót kell érteniük az angolul nem tudókkal.

A helyi képviseltek vezetői attól féltek, hogy nem kapják meg időben a tájékoztatást a regionális szervezetektől.

A felelősség meghatározása

A nemzeti (USA központi) hivatal utasításai

A központi hivatal (National Office) figyelmeztette a helyi képviselteket, hogy az új előírások bevezetésének hiánya az anyagi támogatás megvonását vonhatja maga után. Az anyagi támogatás ugyan megvolt, de a bevezetést nem segítették eléggé. Az első a felelősség meghatározása volt.

A képviseltek felelőssége

A képviseltek felelősek az előírások bevezetéséért, de közölniük kell minden aggályt és nehézséget a bevezetéssel kapcsolatban. Ezzel megakadályozhatók a nagyobb problémák.

A személyzettel szembeni követelmények

Az ügyvezetőknek és figyelőknek meg kell határozniuk, hogy mit várnak el a személyzettől, és viszont, a személyzetnek is írásban kell lefektetnie, hogy mit vár el. Sok felügyelő maga sincs tisztában a feladatához szükséges ismeretekkel, az oktatáshoz szükséges segédletekkel. Ha az ismeretek helyi szinten nincsenek meg, segítséget kell kérni a felsőbb szervektől vagy más szakemberektől. A felelősséget és a jogkört pontosan meg kell határozni, hogy a kiértékeléskor ne derüljenek ki az előírás betartásának hiányosságai.

A célok kitűzése

A felügyelői kapcsolatok, a felelősség, a jogkör, az elvárások és igéyek meghatározása után ki kell jelölni az egyének és osztályok programját. Ebben a személyzetnek is részt kell vennie. Ha rossz a légkör – ami a célok teljesítése ellen hat – problémamegoldó eljárásokat kell alkalmazni. A célokat lépésenként kell kitűzni, és követő megbeszéléseket kell tartani a teljesítésük fokának megállapítására.

Problémamegoldás a képviseleti szintű bevezetésben

A képviseltek vezetői felelősek a képviseletük munkájáért. A következő stratégiák és technológiák segíthetnek.

Önálló munkacsoportok alakítása

- A vezetőségnek tudnia kell, hogy a munkacsoportok sok előnnyel járnak:
- az egyéni problémákat jobban meg lehet oldani a csoportok segítségével, mint magányosan, sőt a vezetők általi irányításnál is jobban,
 - az egyéneknek mélyebb ismeretük van a saját problémájukról, azok okairól,
 - a közvetlen résztvevőknek szerzett jogaik vannak a megoldásban való részvételre,
 - a döntéshozásban és problémamegoldásban való egyéni részvétel az unalmas rutinmunkából való szabadulást jelent.

A teljesítőképeség átvizsgálása

A képviselteknek évente ki kell értékelniük minden tagot, hogy segítsék szakmai tudásuk bővítését, meghatározzák az oktatási és fejlesztési igényt. Az életpálya megbeszélése hozzásegít a tudatosság növeléséhez, az egyéni pálya igényeinek meghatározásához.

Kibővített munkacsoport

A szülőkből, adminisztrátorokból, szakértőkből, oktatókból munkacsoportot állítanak össze, a vezetőség közreműködésével. Ez a fajta munkacsoport hasznos, ha különböző területeken dolgozó vezetőkről van szó. Bizonyos előképzés szükséges, hogy megismerjék a különböző problémamegoldási technikákat, az adatgyűjtés és időtervkészítés gyakorlatát.

A vezetők és felügyelők szakmai fejlődése

A szervezeteknek – különösen a változások idején – szükségük van alkalmas vezetőkre. Az AT and T távközlési társaság kiválósági modellje a hatékony vezetéshez szükséges magatartással és szakmai tapasztalattal foglalkozik. Három ő vezetőségi felelősséget említenek:

- üzleti eredmények,
- önismeret,
- személyek közötti kapcsolatok kezelése.

Az üzleti eredmények hatékonyak, ha a vezetők eredményorientáltak, stratégiaileg gondolkoznak, üzleti partnerként cselekszenek, vevőcentrikusak és jártasak a humán erőforrások kérdéskörében.

Az önismerethez tartozik, hogy a vezetők a változások elősegítőinek tekintik magukat, önbizalmuk van és egy vezetői team tagjai.

A személyek közötti információs hálózatot kell kiépíteni, befolyásolniuk kell tudni másokat, a kapcsolatokban engedékenyeknek kell lenniük, képesnek kell lenniük jól szervezni és vezetni, másokat lelkesíteni kell tudni.

A modell meghatározza a vezető magatartását; a jó vezetőknek időt kell szakítaniuk a saját és mások képzésére. Most még a vezetők oktatásánál tartanak.

Távoktatás

A távoktatás módjai lehetnek: műholdas, video-, audio- és számítógéppel segített. A 2112 helyen folyó oktatás legolcsóbb formája a távoktatás.

Az USA-ben a legtöbb kormányzati szervezet elérhető e-mailen és interneten.

A „Head Start” programnak saját honlapja van. Egyes egységek CD-ROM lemezen tárolnak oktatási anyagokat. Az intézmények leírása is megtalálható lemezen, ami kedvező az új alkalmazottak számára.

A szülők bevonása

Az intézmények nyilvántartják a szülők társadalmi munkára rendelkezésre álló szabad óráit. A szülők pl. segíthetnek a tananyag összeállításában és

az előadásokon, részt vehetnek a munkaórákon, ahol a nevelés kérdéseiről van szó.

A központi hivatal felkéri a képviselőket, hogy toborozzanak önkénteseket és gyűjtsenek adományt. Kb. a kiadások 25%-át ezek fedezik. A természetben végzett, pl. szülői munkát a legalacsonyabb oktatói órabérrel veszik figyelembe. A természetben teljesített értéknek a költségvetési alap legalább egynegyedét kell elérnie.

Sok szülő tagja a szülői testületnek, amelynek joga az éves költségvetés megszavazása. A részvétel önbizalmat ad nekik, és segíti az életben magánemberként való érvényesülésüket.

A képviselők figyelemmel kísérése

Szakképzett egyének ellenőrzik a pénzügyeket, a nevelést, az egészségvédelmet, a táplálkozást, a fogyatékkal élők helyzetét, a társadalmi juttatásokat. Ezekre vonatkozóan irányelvek állnak rendelkezésükre. Az azonos szintű (kollegiális) átvizsgálás rámutat a hibákra és a szövetségi szabályzatoktól való esetleges eltérésre. Az azonos szintűek által végzett átvizsgálás után a képviselőket írásban felkérjük a hibák javítására.

Gyakran a képviselő személyzete és vezetői nem hajlandók elismerni a problémákat és nincsenek tisztában azok súlyosságával. Sok képviselő vezetője önellenőrzést végez, hogy megelőzze a hivatalos átvizsgálás kihívásait. Van olyan képviselő is, amely a szülőket is bevonja az átvizsgálásba. A szülők és oktatók kölcsönösen tanulnak egymástól az önátvizsgálásokból.

(Ferber István)

Rector, P.; Kleiner, B. H.: Performance standards: defining quality service in community based organisations. = American Management Research News, 26. k. 2–4. sz. 2003. p. 161–169.

Weiss, L.: Prozessoptimierung in Verwaltungsbereichen. = Zeitschrift für die Unternehmensentwicklung und Industrial Engineering, 51. k. 6. sz. 2002. dec. p. 261–262.

Ford, M. W.; Evans, J. R.: Models for organizational self-assessment. = Business Horizons, 45. k. 6. sz. 2002. nov.–dec. p. 25–32.

Röviden...

Új, széles mérésstartományú higrométerek

Minőségi termékek gyártásának minden szakaszában elengedhetetlen a nedvesség ellenőrzése. Az optimálistól való eltérések a gyógyszeriparban egyetlen bevonatot, hólyagosodást, lyukacsosságot idézhetnek elő.

Gyártás fluidágyas berendezésekben

Érzékeny granulátumokat és porokat száraz levegővel, örvényágyas berendezésekben gyártanak. A késleltetett hatású (retard) tablettákra – bevonás céljából – cirkuláló örvényágyban vizes polimer-diszperziót porlasztanak. Ekkor a tablettán vízhatlan réteg képződik, amelyeken a hatóanyag a kívánt ütemben, akár több órán át diffundál ki.

Örvény- vagy fluidágy úgy keletkezik, hogy felfelé áramoltatott levegő megemel és fluidizál egy finomszemcsés réteget. Eközben az intenzív keveredés állandóan tartja a rétegben a hőmérsékletet, megteremtve a hatékony szárítás feltételeit. Gyakran ugyanazon örvényágyban egyidejűleg több folyamat játszódik le, pl. tömörítés az első, szárítás a második szakaszban, hűtés a kamra alján.

Nedvességmérők (higrométerek)

A nedvességtartalom és a harmatpont mérésére szolgálnak a higrométerek. Ezek vezető gyártója Németországban a Michell Instruments GmbH, Friedrichsdorf. A cég Dewmet sorozatának tagjai (SDTD, TDH) a gyógyszeriparban ideálisan használható nedvesség- és harmatpontmérők. A tükörhűtésű érzékelő technikán alapuló típus mérési tartománya:

- hőmérsékletre -40 ± 90 °C,
 - harmatpontra -60 ± 85 °C;
- a mérések pontossága:
- a gáz hőmérsékletre $\pm 0,1$ °C,
 - a harmatpontra $\pm 0,2$ °C;

a mérés reakciósebessége 1 °C/s.

Valamennyi mérőkészülékhez ún. ABC-rendszer (automatic balance compensation) is tartozik, amely szennyezett környezetben is megengedi a megbízható üzemet. Ugyanis a felületről visszavert, a szennyezettség által legyengített fényt az optoelektronikus szabályozó kör mindig kiegyenlíti.

Közvetlen és távmérés

A robusztus kialakítású érzékelő 250 m-es jelkábelrel csatlakoztatható egyedi vagy kettős, harmatpont, gáz hőmérséklet és relatív nedvesség mérésére szolgáló egységhez. Az érzékelő egyaránt használható távméréshez gyűjtőcsőben és közvetlenül az áramló közegben, az utóbbi alkalmazásban védőmembránnal körülvéve. Az ún. TDH változatban a kijelző egység átvesz minden szabályozó és mérőfunkciót, továbbá a külső értékeléshez rendelkezésre bocsát a készüléken feszültség-, áram- és logikai kimenetet.

Az új fejlesztésű Optidew kielégíti a nedvességmérés pontosságával és ismételhetőségével szemben támasztott nagyobb igényeket, mind laboratóri-

umi, mind ipari körülmények között. Szintén jól megfelel a gyógyszeripar követelményeknek, főként, ami igen széles, -50 -tól $+90$ °C-ig terjedő méréstartományát illeti. Ezen belül a -4 ± 90 °C-os hőmérsékletintervallum a relatív nedvesség 2 és 95% közötti tartományának felel meg.

(Verfahrenstechnik, 37. k. 1–2. sz. 2003. p. 40–41.)