

HÉRA GÁBOR – LIGETI GYÖRGY

## Igények és hiányok – informatika a szociális szférában

2004 szeptembere és 2005 májusa között a Kurt Lewin Alapítvány kutatócsoportja részt vevő megfigyeléseken, dokumentumelemzésen valamint interjúkon alapuló országos kutatást végzett a hazai szociális intézmények körében. A felmérés a szociális ellátórendszer informatikai felszereltségének, a humán erőforrás számítástechnikai ismereteinek és IT eszköz-használati szokásainak feltérképezését célozta. A vizsgálat az adatbiztonsági és adatvédelmi helyzet valamint a jelenleg működő adatkommunikációs és adatnyilvántartási rendszerek, gyakorlatok megismerését is lehetővé tette. Az alábbiakban a kutatás főbb tapasztalatait foglaljuk össze. A vizsgálat az Esélyegyenlőségi Kormányhivatal támogatásával zajlott.

### 1. Ügyfélnyilvántartások – a papíralapú adminisztráció jellemzőinek összefoglalása

Habár több, számítógépes ügyfélnyilvántartási rendszer kiépítésére vonatkozó törekvéssel és gyakorlattal is találkozhattunk, az esetek döntő többségében még papíralapú adminisztráció jellemzi a szociális szolgáltatókat. A továbbiakban az ilyen rendszerek általános jellemzőit ismer-tjük.

#### 1.1 Nehezen átlátható nyilvántartások

A kliensek adatait tartalmazó, különböző formanyomtatványok az esetek többségében még papír alapúak. Ez elsősorban a szakellátás intézményeiben jelent komoly problémát, hiszen az egy gondozotthoz tartozó dokumentumok száma igen nagy lehet. A széles klienskörrel dolgozó szolgáltatók esetében *rengeteg helyet foglal el a dokumentáció.*

*„K: Ez mind papíron van nyilvántartva?”*

*V: Igen. Természetes. Ahogy mondtam. Annyi papír van, hogy nem tudom elmondani. Nem is tudok rá jelzöt. Szerencsére ez egy bank volt valamikor, és van egy óriási pánccélterme, úgyhogy oda zárjuk be. Nem lesz tűz marta-léka.” (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 klienskörrel dolgozó szolgáltatók esetében nemcsak az egyéni dokumentációnak, hanem a szociális törvények által szabályozott egyéb *nyilvántartásoknak 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 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.

A nehéz átláthatóság nemcsak az intézmény dolgozói számára jelenthet problémát. Az állami *normatíva felhasználásnak* valós körülményei is *rejtve maradhatnak*. Ez természetesen nemcsak a papírlapú nyilvántartási szisztémával magyarázható, egy megfelelően kialakított digitalizált ügyfélnyilvántartási rendszer segítségével azonban 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)*

## 1.2 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 (...). 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 tar-*

*tunk. 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.

### 1.3 Sok az adminisztrálással töltött idő

A papíralapú ügyfélnyilvántartások kezelése nagyon sok időt elvesz az *effektív szociális munkától*, a rengeteg adminisztrálás tehát *rombolóan hat a szakember–kliens kapcsolat személyességére*.

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 *nehézes adatkezelésre* vezethető vissza.

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

*„K: Miért kell kinyomtatni?*

*V: A szülővel a gondozási tervet alá kell iratni 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 gyermekjóléti 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 ügyfélnyilvántartási rendszerek teljes digitalizálása. Az eddigiekben tárgyalt dokumentációs feladatoknak a számítógépes rögzítése teljes mértékben csak a digitális aláírás rendszerbe adaptálásával lenne megoldható.

#### 1.4 Nem egyértelmű jogszabályi környezet

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 újraszerkesztett adatlapokban megjelenő változások nyomonkövetése sok nehézséget okoz<sup>1</sup>; 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 internetkapcsolatra, se Magyar Közlönyre vagy CD-jogtárra nem tudnak előfizetni, és a módszertani intézetekkel sincsenek kapcsolatban.

### 2. A számítógépes ügyfélnyilvántartások jellemzői

Ebben a fejezetben a részt vevő megfigyelések során megismert – kevés számú – számítógépes ügyfélnyilvántartási rendszerek ismérveiről olvashatnak. Mint látni fogjuk, az ilyen fejlesztést megvalósító 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.

#### 2.1 Illegális szoftverek – gyenge hardverpark

A szűk költségvetési keretből gazdálkodó szociális intézmények csak *nagy nehézségek árán tudnak informatikai beruházásokat végrehajtani*. A hardver eszközök beszerzése mellett – talán komolyabb anyagi megterhelésként – a *legális szoftverek* megvásárlása jelent még problémát. Tapasztalatunk szerint, ha intézményvezetői szinten meg is fogalmazódik az informatikai beruházásokkal szembeni igény, a forráshiányos szociális intézmények csak ritkán, komoly átcsoportosítások vagy 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 számítógépet. Még olyat is, ami nem új, de nekik már nem kell. Na most azt is már*

<sup>1</sup> Interjúink során a szociális szakemberektől mindig elkértük az általuk használt adatlapokat. Az összegyűjtött formanyomtatványok között sok olyat találtunk, amit az adott szolgáltatásban dolgozónak nem kéne kitöltetnie a kliensekkel.

*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. Na most 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 hatékonysághoz, precizitáshoz és az adminisztrációs idő csökkentéséhez vezető tulajdonságait már az esetek döntő többségében elismerték az intézményvezetők. A szolgáltatók fenntartásához és működtetéséhez szükséges források előteremtésének prioritása, a szűkös költségvetési keret miatt azonban az intézmények csak ritkán tudnak elkülöníteni pénzt informatikai beruházásokra.

Az anyagi problémák miatt a forráshiányos szervezetek sok helyen illegális szoftvereket futtatnak a számítógépeken. Az internetkapcsolattal rendelkező számítógépek védelmi rendszerét is ingyen letölthető, vagy illegális tűzfalak, vírusvédelmi programok alkalmazásával 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: Annak, 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 kétéves. 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 új számítógépet venni, illetve ezt lecserélni. Kőbaltával nemigen 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 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.

## 2.2 A jogszabályi háttér hiánya

A számítógépes nyilvántartások kiépítésére és használatára törvényi szinten semmilyen irányelv vagy előírás nincs megfogalmazva, s 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 sincs az informatikára vonatkozóan, azok még a papíralapú adminisztráció szempontjai szerint készültek el. Jól mutatja ezt a hiányosságot, hogy a szociális szakemberek által használt adatlapok nem érhetőek el digitális formában. Az internetkapcsolatot kiépített vagy CD-jogtárra előfizetett szolgáltatók munkatársai csak a szövegszerkesztőbe való másolást, majd ennek a dokumentumnak a szerkesztését követően tudják használható formában kinyomtatni a munkájukhoz szükséges formanyomtatványokat.

### 2.3 Szigetszerűség

A számítógépes adatrögzítés kereteinek 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: Ön tehát 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 gyakran 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 megkérdőjelezhető, ráadásul a számítástechnikai munkatárs távozása esetén a már meglévő rendszereket az intézmények nem tudják tovább fejleszteni, a megváltozott igényekhez és körülményekhez igazítani.

### 3. A kliensekhez kötődő adatkommunikáció

A kliensek intézmények közötti mozgásának, a kötelező statisztikai beszámolóknak és adatközléseknek a szempontjából elengedhetetlen, hogy a felkeresett szolgáltatók kommunikációját is görcső alá vegyük, különös figyelmet szentelve az adatmozgással járó információáramlásnak.

#### 3.1 Alapellátás és gyermekvédelem

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. Az ilyen jellegű információcsere miatt *rengeteg más, nem feltétlenül a szociális ágazathoz tartozó szervezettel állnak kapcsolatban* a tárgyalt intézmények – elsősorban a gyermekjóléti és a családsegítő szolgálatok. Adatmozgással járó kommunikáció azonban csak az egészségügyi ellátórendszer, ezen belül a háziorvosi munka terén zajlik. Ágazaton belül elsősorban az ellátásra vonatkozó igénybevételi szándék jelzéséhez és a különböző értesítésekhez használják a papírt. A gyermekjóléti szolgálatok esetében a kliensek adataival kapcsolatos adatkommunikációnak a sikertelen beavatkozás, azaz a védelembé vétel esetén van kiemelt szerepe a papíralapú adatrögzítésnek.

#### 3.2 Szakellátás

A kliensekhez kötődő adatrögzítést az esetek döntő többségében a szakellátás esetében is *papíron* végzik. Ha intézmények között helyeznek át valakit, vagy ha a gondozott (vagy törvényes képviselője) „kintről” jelentkezik, az aktuális jogszabályok mellékletében közölt formanyomtatványokon kell jelezni az ellátás igénybevételére vonatkozó kérelmet, s az intézmények ugyanilyen adatlapokon jeleznek vissza a kliensnek.

Interjúalanyaink gyakran hangsúlyozzák a beszélgetéseink során az egyéni dokumentációt más intézmények felé jól közvetítő ügyfélnyilvántartási rendszer előnyeit. Az ilyen irányú igények azért (is) 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 továbbment a pszichiátriai betegek otthonába. Ha ide jön valaki, akkor hozza az adatait, kis dossziében?*

*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 szabályoznák 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." (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)

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

„K: Van arra 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)

#### 4. A kötelező adatszolgáltatáshoz kapcsolódó adatkommunikáció

A szociális szolgáltatóknak olyan adatszolgáltatási kötelezettségeik vannak (a módszertani intézetekkel, a KSH-val, a fenntartóva vagy a Magyar Államkincstárral szemben), amelyek az interjúalanyok visszajelzése szerint komoly megterhelést jelentenek mind az adminisztratív, mind a szakmai munkaerő-állománynak. Az adatok összegyűjtése és a kért szempontok szerinti leszűrése elsősorban azoknál az intézményeknél jelent problémát, ahol az ügyfélnyilvántartási rendszer nem digitalizált.

„Ez még hagyján, a klubban, ahol 20-30 ember van, de a családsegítő, vagy étkeztetésben... Ilyeneket kérnek, hogy korcsoportonként bontsuk, nő-férfi, hányan kértek, hányan nem kértek, hányan vettek igénybe más szolgáltatást is ezen kívül. Egyesével kell akkor megnézegetniünk, mert másképp nem tudjuk. Szóval statisztika idején el vagyunk csúszva. És természetesen mindenkítől 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..." (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 gépem, és arra csináltam. Igazából kéne egy ilyen... ilyen nyomtatványok, és akkor az ember csak beleír. Már az is sokkal könnyebb lenne. Szóval 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 gyakorkló 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 az adatbázisukat.

*„Volt ilyen a családsegítésben. Megvolt, hogy milyen adatokat kell nyilván tartanunk 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 éppen nem találta az ügy szempontjából fontosnak.” (Egy gondozási központ vezetője)*

## 5. A szociális szolgáltatók kommunikációjának egyéb jellemzői, különös tekintettel az internethasználatra

A vizsgált intézmények a munkájuk során – a korábbiakban bemutatott bonyolult kapcsolatrendszer részeként – rengeteg intézménnyel, társszervezettel és főhatósággal tartják a kapcsolatot. Ezeknek a kapcsolatoknak a 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* állnak 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 telefonon zajló kommunikációt részesítik előnyben. Ennek hátránya a kiugróan magas telefonköltségekben, bizonyos esetekben a kliensekre, illetve a szakemberek által elvégzett munkára vonatkozó információ „lemorzsolódásában” realizálódik.

A korábbiakban 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 kevésbé, mivel sok helyen a hálózati összeköttetés is hiányzik. Ennek köszönhetően egy kliens lakóhelyváltogatása 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 hiányos információk alapján végzik el a szakmai munka eszközeinek és céljainak meghatározását, az egyéni fejlesztési tervek kialakítását, az egyes támogatási formákkal kapcsolatos jogosultság elbírálását.

A szociális intézmények kommunikációja – főként 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 ki a gondozási naplót. Emellett nekem még jött ez, meg az, meg 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 kezdtem 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 biztosító informatikai rendszerek a digitális identitás megerősödését szolgálhatják.

Habár a szociális szolgáltatókra egyre nagyobb penetrációs szint jellemző, a szűkös anyagi háttér miatt az internethozzáférés kiépítése során az intézmények a leginkább költséghatékony megoldásra törekednek. Az ilyen jellegű beruházásokhoz kötődő döntések során azonban – az informatikai tanácsadás hiánya, illetve a dolgozói internethasználattal kapcsolatos félelmek miatt – sokszor nem a legjobb megoldást választják az intézményvezetők.

„K: Milyen az internethozzáférésük?

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

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

Interjúalanyaink az internetet könnyen használható és praktikus is-

meretszerzési forrásnak tekintik, attól függetlenül, hogy jelenleg olyan portál, amely a szociális szakemberek számára releváns információkat, best practise gyakorlatokat, a szociális területet érintő jogszabályokat és egyéb praktikus ismereteket tartalmazna, még nem üzemel. A szociális szakemberek azonban a szétszórt „információdarabok” 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 beszerezhetőek. 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 lapnak lennie kell. Azután nehezen sikerült meggyőzni, amikor elmentek, még úgy ment el, hogy már pedig nekünk ez szükséges, aztán később megkövetett bennünket, amikor valahol találkoztunk, hogy igen, igazunk volt.” (Egy ápolást, gondozást nyújtó intézmény vezetője)*

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

*„Ez nagyon személy- és 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 elnököknek vagy a polgármestereknek 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 *rendszerüket építsenek ki*, és azokat *rákapcsolják a világhálóra*.

## 6. Adatbiztonság és adatvédelem

A szociális intézményekben nyilvántartott személyes adatokhoz – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény iránymutatásai alapján – csak az arra *illetékes munkatársak férhetnek hozzá*. Tapasztalataink szerint a papíralapú adminisztráció esetén ezt az előírást betartják a szakemberek; a szolgáltatónál megfordult kliensek személyi adatait zárható szobában és zárható szekrényben helyezik el. Az ügyfélnyilvántartást *számítógépen* vezető szolgáltatók esetében *már nem ennyire egyértelmű az adatok technikai védelmének biztosítása*. 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.”<sup>2</sup>

A részt vevő megfigyelések során szerzett tapasztalataink alapján elmondhatjuk, hogy – elsősorban a számítástechnikai ismeretek hiányosságai miatt – ennek az előírásnak nem mindig tudnak eleget tenni a szociális 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. Egyelőre. 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 „házilag” kialakított nyilvántartási rendszerek esetében csak nehezen lehet megoldani.

A részt vevő 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 fejlécezt 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 arra példa, hogy az egyik kollégánk megharagudott ránk, kirúgták, és mikor távozott, kitörölte bizonyos embereknek a mappáit a számítógépről... És akkor évek*

<sup>2</sup> 1992. évi LXIII. törvény, 10 § (2).

*munkája, évek során felgyűlt levelek, így pikk-pakk eltűntek.” (Egy nappali ellátást nyújtó intézmény gyakorló munkatársa)*

Ahogy azt korábban jellemeztük, az internetkapcsolattal 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 ezeknek a védelmi rendszereknek a hatékonysága is megkérdőjelezhető. Azok az intézmények, amelyek költségvetési keretükben ki tudják gazdálkodni az ilyen jellegű szolgáltatás anyagi hátterét, általában külső céget bíznak meg a számítógépark kezelésének, karbantartásának a feladatával. A megbízási szerződésben realizált kiszereződést még a több száz fős bentlakásos intézmények is inkább előnyben részesítik, mert a folyamatos jelenlétet és azonnali hibaelhárítást garantáló saját, belső informatikusi státus csak nehezen finanszírozható.

## 7. Számítástechnikai ismeretek

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

*„K: Amit itt csinálnak pa píron, azt kell, kötelező?*

*V: Nem, csak régen papíron volt, én meg valahogy még mindig csinálom hozzá papíron. (...)*

*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)*

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, de a változásokhoz *adaptálódni képes szociális szakemberek* is *érdeklődéssel* fordultak az újítások felé.

*„K: Van bennük ellenállás az újítások iránt?*

*V: Nemcsak az. Egyrészt van, de emellett 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, azért idősebb kollégáim eléggé elzárkóznak ettől. Vagy nincs rá igényük, vagy indítatásuk, vagy nem annyira fogékonyak erre, nem tudom.*

*K: Nem lehet, hogy nem tudják, 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 archiválását a merevlemezre – már szinte csak számítógépen végzik a szociális szakemberek. A PC-használatot elősegítő tényezőket illetően – az internet nyújtotta lehetőségek kihasználásán kívül – az *audiovizuális elemek* jelentőségét kell kiemelnünk. Az egyéni, színes háttérképeket és beállításokat tartalmazó profil kialakítása, a zenehallgatásra alkalmas számítógép használata tapasztalatunk szerint elősegítette a digitális rendszerek elfogadottságát.

A humán erőforrás digitális rendszerekkel szembeni ellenállásának megszüntetése nem kis feladatot jelentett a PC használatát mára napi rutinná fejlesztő intézmények számára. Véleményünk szerint megfelelő ösztönzők (például a szakmai feladatok ellátását garantáló gyakorlat kialakítását követően engedélyezett magánjellegű internethasználat) és támogatások, ellenőrzési mechanizmusok és köteleességek kialakításával az újítás elfogadtatása megkönnyíthető.

## 8. Főbb következtetések

A vizsgálat során szerzett tapasztalatok alapján az alábbi főbb következtetéseket tudjuk tenni:

1. Már középtávon is olcsóbb az informatikai rendszerek alkalmazása a szociális ellátórendszerben, mint a papíralapú kommunikációé.

2. Az informatika átfogó és általános alkalmazása a) átláthatóbbá és b) jogszerűbbé teszi az esélyegyenlőséget szolgáló, állami finanszírozású szektor működését.

3. Megállapítható, hogy megfelelő információs rendszer kiépítésével precízebbé és egyszerűbbé válik az adatösszegyűjtés, az aggregát rendszerű 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 a) a szuper-vízió, b) a digitális identitás kialakításának, c) az eLearning alkalmazásának területén.

7. A szociális informatika létrehozását célzó, kormányzati beavatkozást csak egy hosszú távú, a szereplők adottságaival és igényeivel számoló stratégia kialakításával lehet megvalósítani.