

ŠTANDARDY KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V SLOVENSKEJ REPUBLIKE

Lenka Haburajová Ilavská

Abstrakt

Príspevok sa zameriava na problematiku sociálnych služieb, ktoré sú súčasťou modernej sociálnej politiky a považujú sa za jednu z foriem pomoci človeku s akcentom na novo prijatý zákon o sociálnych službách v Slovenskej republike.

Abstract

This article is aimed at problems of social services which are a part of modern social policy and are considered as one of the tools that help humans which accepted new law at the Slovak republic about social services.

Kľúčové slová

Sociálna pomoc. Sociálne služby. Poskytovatelia sociálnych služieb. Prijímatelia sociálnych služieb.

Keywords

Social aid. Social services. Providers of social services. Financing of social services. Clients of social services.

1. Úvod

Sociálne služby možno definovať z viacerých pohľadov. V zahraničnej literatúre sa stretávame s označením sociálnych služieb ako služieb verejných, humanitných ale i takých, ktoré poskytujú výhody tým, ktorý majú problém. Ďalej možno definovať, že sú to činnosti vykonávané v prospech iného (nie formou dávok a regulácie). Samotné definovanie sociálnych služieb v skutočnosti presahuje samotné vymedzenie oblasti pôsobenia sociálnych služieb, čo sa v konečnom dôsledku odrazí v oblasti zastrešenia, koordinovania a riadenia sociálnych služieb. V zákone 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v Slovenskej republike sa v prílohe č. 1 uvádzajú štandardy kvality sociálnych služieb, ktoré sa členia do jednotlivých kategórií

2. Paralely súladu a nesúladu ponuky a očakávania

Indikátorom súladu sociálnych služieb je zhoda, súlad očakávaní odberateľa a ponuky poskytovateľa. Podľa S. Krupu¹ nesúlad medzi ponukou a požiadavkou v rámci poskytovania sociálnych služieb vzniká vtedy keď:

a) absentuje ponuka služieb a existuje očakávanie a potreba odberateľa (očakávania a potreby odberateľa nie sú naplnené),

¹ KRUPA, S.: Transformácia zariadení sociálnych služieb. In: Dni sociálnej práce. Transformácia sociálnej sféry Slovenskej republiky a sociálna práca (Európa, právo a prax). Zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou. Nitra: FSVaZ UKF, 2008, s. 25-27.

b) existuje ponuka služieb, ktorá však nie je v korelácii s očakávaniami odberateľa (odberateľ sa buď prispôsobí ponuke alebo ponuku odmietne),

c) absentuje možnosť výberu ponúk, z ktorých jedna, príp. kombinácia viacerých vyhovuje potrebám odberateľa (odberateľ ponuku akceptuje),

d) odberateľ má neprimerané, neadekvátne očakávania, ktoré poskytovateľ sociálnych služieb nedokáže naplniť (poskytovateľ očakávania odberateľa odmieta).

Aj keď je konečné rozhodnutie odberateľa služieb o spokojnosti či nespokojnosti s poskytovanými službami jeho suverénnym a autonómnym právom, ktoré rešpektujeme, neznamená to, ako ďalej uvádza Krupa, že sme zbavení povinnosti a práva zaoberať sa optimálnymi možnosťami riešenia jeho nepriaznivej sociálnej situácie.

Kvalitné sociálne služby majú svoju vnútornú štruktúru, ktorej jednu rovinu tvoria základné potreby a ponuky a druhú na týchto základoch formované nadstavbové ponuky špecifických služieb podľa špecifických potrieb a očakávaní odberateľa. Súlad medzi ponukou a požiadavkou je podmienený rovnako zo strany odberateľa i poskytovateľa služieb. Mechanické ponímanie súladu požiadavky a ponuky je neprijateľné.

Okrem už uvedenej definície kvality a kvality sociálnych služieb sú to metódy hodnotenia kvality sociálnych služieb a to:

- a) procesuálna metóda hodnotenia kvality (kritériá, štandardy, indikátory),
- b) metóda sociálneho poradenstva a supervízie,
- c) kvalita života odberateľov služieb.

Procesuálnou metódou hodnotenia je systematický a priebežný spôsob hodnotenia kvality sociálnych služieb systémom porovnávania vedecky formulovaných kritérií, štandardov a indikátorov kvality s reálnym stavom sociálnych služieb v konkrétnom sociálnom prostredí. Porovnanie kritérií (štandardov, indikátorov) kvality s reálnym prostredím sociálnych služieb je uskutočňované pozorovaním a vyhodnotením tímom sociálnych pracovníkov.

2.1. Zavádzanie systému manažérstva kvality v sociálnych službách (ISO 9001:2000)

Systém manažérstva kvality, ktorý je zameraný na definovanie procesov a výrobných postupov, dáva podnikateľom a ich zákazníkom záruku, že všetky výkony súvisiace s výrobou výrobkov, či služieb majú predpoklady rovnomernej a definovanej kvality.

Základným cieľom organizácií, podnikov je zvyšovať efektívnosť, výkonnosť a kvalitu. Je dôležité si uvedomiť, že systém manažérstva kvality (SMK) je dnes nevyhnutnosťou. Na druhej strane je potrebné povedať, že zavedenie SMK neznamená automaticky zlepšenie riadenia organizácie, podniku, je to dlhodobý proces, ktorý by v konečnom dôsledku mal viesť k zlepšovaniu spokojnosti zákazníkov a zainteresovaných strán, efektívnosti, znižovaniu nákladov, redukcii rizík, zvyšovaniu produktivity práce, jasnému určeniu zodpovednosti a samozrejme k zvyšovaniu kvality samotného produktu.

Základné piliere tohto systému sú:

KVALITA – základný pilier systému manažérstva kvality

Ak chceme dosiahnuť, aby sa ku kvalite pristupovalo systematicky, musíme vedieť čo kvalita je, čo pod týmto pojmom máme očakávať, ako ju máme dosiahnuť. Kvalita je dynamický systém, ktorý zahŕňa výroby, služby, organizácie. Je to meradlo efektívnosti práce celej organizácie. Kvalita je cieľom úsilia o excelentnosť. Kvalita je aj metóda a cesta k

podpore aktívnej účasti pracovníkov, založená na angažovanosti a zodpovednosti každého jednotlivca.

Súčasná definícia v súlade s ISO 9001:2000 znie: Kvalita je miera s akou sú splnené potreby a očakávania zákazníka.

Legislatívne zabezpečenie systému manažérstva kvality:

Tento systém nie je možné zaviesť do praxe bez akceptovania základných noriem STN EN ISO. Normy predstavujú štandard, ktorý musí organizácia zabezpečiť v procese implementácie. Zároveň možno normy považovať za základný metodologický nástroj, ktorým sa organizácia môže kvalitatívnejšie pripraviť na proces implementácie a následnej certifikácie.

Budovanie systému manažmentu kvality sa stáva neoddeliteľnou súčasťou riadenia každej organizácie. Cieľom normy ISO je schopnosť riadiť organizáciu ako vzájomne prepojené a vzájomne komunikujúce procesy. Zavedením systému manažmentu kvality sa dosiahne nielen efektívna vnútorná organizácia, ale predovšetkým plnenie požiadaviek občanov – klientov, aby dostali také služby, ktoré vyhovujú ich požiadavkám a potrebám.

Zavedenie systému manažérstva kvality posilní postavenie zariadení sociálnych služieb vo viacerých ohľadoch. Bude znamenať predovšetkým:

- I zvýšenie spokojnosti klientov – občanov
- I záruku kvality poskytovaných služieb
- I zdokonaľovanie kultúry v organizáciách
- I efektívnejšiu komunikáciu so zamestnancami, klientmi a záujmovými partnermi
- I získanie dôvery klientov, zamestnancov i záujmových partnerov
- I efektívnejšie využívanie dostupných zdrojov, či už materiálnych, personálnych alebo finančných.

Pri zavádzaní systému manažérstva kvality v zariadeniach sociálnych služieb je najdôležitejším prvým krokom a to je *analýza stavu a systému riadenia* v zariadeniach sociálnych služieb – diagnostický audit. V rámci analýzy sa sústreďujú informácie o zámeroch, cieľoch, činnostiach, zamestnancoch, existujúcej dokumentácii, vedených záznamoch, infraštruktúre. Výstupom z analýzy je posúdenie silných a slabých stránok. Ďalším krokom je *menovanie tímu kvality*, ktorý tvoria členovia zo strany zamestnancov zariadení sociálnych služieb, referátu sociálnych a zdravotníckych služieb a referátu personálnych vecí.

V súčasnosti prebiehajú konzultačné stretnutia s *Inštitútom kvality služieb* pre seniorov, ktorý poskytuje poradenstvo a sprevádzanie pri implementácii normy ISO.

Programová náplň Inštitútu kvality služieb pre seniorov:

- Zvyšovanie kvality existujúcich služieb pre seniorov
- Zvyšovanie kvality a kompetentnosti manažmentu služieb
- Poradenstvo a sprevádzanie pre zaistenie kvality
- Výmena skúseností medzi poskytovateľmi služieb
- Pomoc pri nadväzovaní medzinárodných partnerstiev
- Budovanie kapacít, výmena know-how v starostlivosti o seniorov

Výstupom zo systému manažérstva kvality ISO 9001:2000 by mala byť politika kvality, ktorej snahou by malo byť napĺňanie týchto zámerov a cieľov. Priebežne sa dokumentujú existujúce procesy organizácie v zmysle EN ISO 9001:2000, ako je riadenie dokumentov, riadenie záznamov, interný audit, pracovné postupy, kontrolné postupy, dokumenty organizačného charakteru, nápravná činnosť, preventívna činnosť a podobne. *Prínosy zavedenia systému kvality pre organizáciu* možno zhodnotiť na viacerých úrovniach.

1. u zákazníkov, príjemcov, užívateľov služieb:
 - I splnenie svojich požiadaviek,
 - I spoľahlivosť,
 - I dostupnosť služby v pravý čas,
 - I dlhodobé udržanie požadovanej úrovne kvality.
2. u pracovníkov vo vnútri organizácie:
 - I lepšie pracovné podmienky,
 - I väčšie uspokojenie z práce,
 - I vyššia bezpečnosť a ochrana zdravia,
 - I lepší etický prístup a morálka.
3. Pre investorov:
 - I zvýšená návratnosť financií,
 - I lepšie prevádzkové výsledky,
 - I väčší podiel na trhu,
 - I konkurencieschopnosť.
4. Pre dodávateľov a partnerov:
 - I stabilitou vzťahov,
 - I nárastom rozsahu spolupráce,
 - I dobrým partnerstvom.
5. Pre spoločnosť:
 - I zárukou udržateľného rozvoja spoločnosti,
 - I zlepšovaním záruk bezpečnosti a ochrany zdravia,
 - I znižovaním nepriaznivých vplyvov na životné prostredie.

2.2. Stratégia implementácie manažérstva kvality vo verejnej správe na obdobie rokov 2009-2012

V Slovenskej republike bola vypracovaná *stratégia implementácie manažérstva kvality vo verejnej správe na obdobie rokov 2009-2012*, ktorú vypracoval Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky. Tento strategický kľúčový dokument predložil príslušný úrad vláde Slovenskej republiky na schválenie ako štátnu politiku kvality v Slovenskej republike.

Stratégia predstavuje kľúčový strategický dokument v oblasti kvality členený do dvoch častí: 1. časť- Štátna politika kvality v Slovenskej republike,

2. časť- Implementácia manažérstva kvality vo verejnej správe 2009-2012.

V rámci prvej časti - Štátna politika kvality v Slovenskej republike

Stratégia implementácie manažérstva kvality vo verejnej správe na obdobie rokov 2009-2012 rešpektuje relevantné koncepčné materiály prijaté dosiaľ vládou SR (Národný strategický referenčný rámec 2007 – 2013, Strategické usmernenia Spoločenstva, Stratégia trvalo udržateľného rozvoja Európskej únie, Národná stratégia trvalo udržateľného rozvoja Slovenskej republiky/Akčný plán trvalo udržateľného rozvoja na roky 2005 – 2010² Koncepcia územného rozvoja Slovenska 2001 a programy hospodárskeho a sociálneho rozvoja samosprávnych krajov). Takisto čerpá z Európskej charty kvality a zo zdrojov štúdií a analýz, ktoré vydal Európsky inštitút pre verejnú správu (European Institute of Public Administration – EIPA) a zo zdrojov Európskej spolupráce v oblasti verejnej správy (od roku 2002 nazývaná European Public Administration Network – EUPAN).

Cieľom EUPAN je pomoc a podpora pri výmene skúseností, myšlienok a informácií o postupoch aplikovaných v štátnej a verejnej službe a rozvoj spoločných nástrojov týkajúcich sa správy verejných vecí v členských krajinách Európskej únie a v Európskej komisii.

Formulovaná vízia a poslanie sú spoločné pre všetky strategické oblasti. V rámci každej strategickej oblasti sa identifikovali strategické ciele spoločné pre všetky ministerstvá a ostatné ústredné orgány štátnej správy. Víziou je dosiahnuť, aby sa kvalita stala trvalou a prirodzenou hodnotou a súčasťou života občanov v Slovenskej republike. Zabezpečiť kvalitu života občanov Slovenskej republiky na úroveň priemernej kvality života členských štátov Európskej únie. Poslaním programu ako strategického rámca štátnej politiky kvality, je podporovať stratégie rozvoja kvality výroby a služieb, kvality verejnej správy a trvalo udržateľného rozvoja celej spoločnosti, ako aj motivovať zainteresované strany k napĺňaniu tohto poslania. Strategické ciele (rámcové a dlhodobé ciele):

Bezpečnosť obyvateľstva v základných ukazovateľoch kvality života (energetická, potravinová, hygienická, informácií, informačných technológií, dopravná kvalita, kvalita životného prostredia a verejná – života, zdravia, sociálnych istôt a majetku osôb).

Starostlivosť o zdravie globálnym cieľom v tejto oblasti je zlepšenie podmienok ovplyvňujúcich zdravotný stav obyvateľstva v produktívnom, ako aj v neproduktívnom veku prostredníctvom zvyšovania kvality zdravotnej starostlivosti.

Sociálna oblasť a zamestnanosť globálnym cieľom v tejto oblasti je zlepšenie rastu zamestnanosti, pokles nezamestnanosti, sociálna inklúzia, podpora rozvoja ľudských zdrojov, zlepšenie kvality služieb poskytovaných neziskovými organizáciami, získavanie, šírenie a rozvoj poznatkov o zamestnanosti, sociálnom vylúčení, chudobe a sociálnych službách v priamej spojitosti s praktickým využitím poznatkov, kvalitná environmentálna infraštruktúra, ktorá je kľúčovým aspektom a predpokladom zabezpečenia trvalo udržateľného hospodárskeho a sociálneho rozvoja a podpora rozvoja ľudských zdrojov a zlepšenia kvality služieb poskytovaných verejnou správou.

² *Bližšie uvedené na www.normoff.gov.sk, www.enviro.gov.sk*

Služby verejnej správy- verejná správa je činnosť vykonávaná orgánmi štátnej správy, samosprávy a verejnoprávnymi inštitúciami pri zabezpečovaní verejných úloh. Globálnym cieľom v tejto oblasti je zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb, zefektívniť procesy vo verejnej správe a zvýšiť efektívnosť činností organizácií verejnej správy prostredníctvom implementácie manažérstva kvality.

Informatizácia spoločnosti

Podnikanie

Kultúra

Vzdelávanie, veda, výskum a inovácie - oblasť výskumu, vývoja a inovácií zohráva z hľadiska štrukturálnej a celkovej konvergencie Slovenskej republiky kľúčovú úlohu. Ich rozvoj významne podmieňuje rýchlosť a kvalitu procesov reštrukturalizácie existujúcej produkčnej štruktúry a transformácie na ekonomiku založenú na poznatkoch. *Oblasť vedy a výskumu je úzko spojená s kvalitou systému vzdelávania. Táto oblasť je silne prepojená na podnikové procesy a ich schopnosť vyvíjať a inovovať výrobky a služby s vysokou pridanou hodnotou schopné konkurovať na zahraničnom a domácom trhu. Globálnym cieľom v tejto oblasti je modernizácia a zefektívnenie systému podpory vzdelávania, vedy, výskumu a vývoja a skvalitnenie infraštruktúry vysokých škôl tak, aby prispievali k zvyšovaniu konkurencieschopnosti ekonomiky, znižovaniu regionálnych rozdielov, vzniku nových inovatívnych (high-tech) malých a stredných podnikov, tvorbe nových pracovných miest a zlepšovaniu podmienok vzdelávacieho procesu na vysokých školách.*

3. Záver

V závere by sme radi naformulovali niekoľko strategických cieľov, potrebných k dosiahnutiu globálneho cieľa.

- zvyšovať efektívnosť činností škôl na všetkých úrovniach prostredníctvom implementácie manažérstva kvality (nástrojov a modelov kvality),
- zvyšovať kvalitu vzdelávania ako základného predpokladu spoločenského uplatnenia i uplatnenia na trhu práce (generálna dostupnosť vzdelania pre všetkých zamestnancov),
- uplatňovať systém manažérstva kvality, ako základný prvok hodnotenia spôsobilosti na vykonávanie výskumu a vývoja,
- spolupracovať s podnikateľským sektorom pri vývoji a rozvoji inovácií,
- spolupracovať v oblasti vzdelávania s akreditačnou komisiou Ministerstva školstva Slovenskej republiky,
- podporovať aplikáciu výstupov vedeckovýskumnej práce SAV, SMÚ a vysokých škôl do praxe,
- zvyšovať kvalitu vzdelávania s cieľom prehĺbovať environmentálne povedomie spoločnosti a získať poznatky o technických nástrojoch environmentálneho manažérstva vo väzbe na podporovanie účasti na ekoinováciách,
- zavádzať predmety manažérstva kvality na základných a stredných školách s cieľom zvyšovať kvalitu vzdelávania o systémoch manažérstva kvality.

Použité zdroje:

- [1] HABURAJOVÁ-ILAVSKÁ, L. *Nové paradigmy v procese globalizačných procesov v oblasti sociálnych služieb*. [Habilitačná práca]. Ružomberok : Pedagogická fakulta Katolíckej univerzity v Ružomberku, 2009, 263s.
- [2] KASANOVA, A. *Sprievodca sociálneho pracovníka. II Seniori a samospráva*. Nitra: FSVaZ UKF, 2008.
- [3] KRUPA, S.: *Transformácia zariadení sociálnych služieb*. In: Dni sociálnej práce. Transformácia sociálnej sféry Slovenskej republiky a sociálna práca (Európa, právo a prax). Zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou (ktorá sa uskutočnila na UKF v Nitre 29.-30. novembra 2007). Nitra: FSVaZ UKF, 2008.
- [4] PAVELOVÁ, Ľ.: *Komunita ako priestor na prácu svojpomocných skupín*. In: Čistý deň II. Ročník, č. 1/2004 s. 6-7.
- [5] TKÁČ, V.: *Sociálna sféra Slovenskej republiky a sociálna práca (Európa, právo a prax)*. In: II. Dni sociálnej práce. Sociálna sféra Slovenskej republiky a sociálna práca (Európa, právo a prax). Zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou (ktorá sa uskutočnila na UKF v Nitre 12.-13. novembra 2008). Nitra: FSVaZ UKF, 2009, s. 17-27.
- [6] TOMEŠ, I.: *Soudobé trendy v Evropské sociální politice*. In: II. Dni sociálnej práce. Sociálna sféra Slovenskej republiky a sociálna práca (Európa, právo a prax). Zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou (ktorá sa uskutočnila na UKF v Nitre 12.-13. novembra 2008). Nitra: FSVaZ UKF, 2009, s. 33-47.
Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách *Dôvodová správa*. 2009. Dostupné na: [http://www.rokovania.sk/appl/material.nsf/0/824A048E5A860257C12574AA00444BA6/\\$FILE/dovodova.rtf](http://www.rokovania.sk/appl/material.nsf/0/824A048E5A860257C12574AA00444BA6/$FILE/dovodova.rtf) (6.2.2009,16:02)

Kontaktná adresa:

doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, PhD.
Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva UKF
Katedra sociálnej práce a sociálnych vied
Kraskova 1
Nitra
Slovensko
Email: lhaburajova-ilavska@ukf.sk