
Indikátory kvality pobytových sociálnych služieb optikou verejných poskytovateľov

**„Kvalita sociálnych služieb – stav a prognóza vývoja
sociálnych služieb“**

Košice 24.5.2012

PaedDr. Miroslav Mandelík

Zákon 448/ 2008 Z.z.

- zavádza nami akcentovaný kontext **kvality sociálnych služieb**

Zavádza hodnotenie kvality služieb – a tým aj nastoľuje otázku kvality ako aj zaväzuje poskytovateľov soc. služieb

- Vymedzením štandardov tj. vymedzenie kritérií hodnotení
- Spôsobu hodnotenia

Zavádza inštitút individuálneho rozvojového plánu starostlivosti o klienta

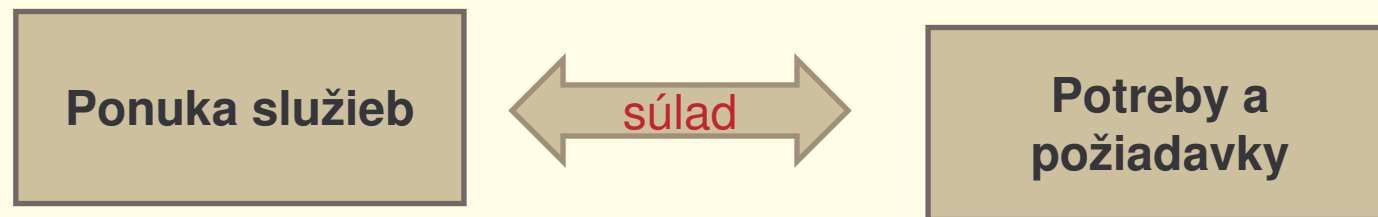
- ktorý prikazuje plánovať starostlivosť podľa individuálnych potrieb, schopnosti a cieľov

Predpokladá garanciu:

- realizácie základných ľudských práv a slobôd
- zachovanie ľudskej dôstojnosti
- Aktivizáciu k posilneniu sebestačnosti

Kvalita sociálnych služieb

- je „súlad ponuky služieb s potrebami a požiadavkami odberateľa, ktorý sa nachádza v nepriaznivej životnej situácii.“ Krupa (2003)
- Kvalitné sociálne služby vo vzťahu k ich odberateľovi sú tie, ktoré riešia sociálnu situáciu občana a zároveň odberateľ k nim zaujíma postoj spokojnosti.



Kvalita života (klienta)

■ súlade s definíciou WHO ju ponímame ako multidimenzionálny subjektívne *prežívaný konštrukt*, ktorý *zahŕňa objektívne a subjektívne parametre* obsahujúce telesné, sociálne a emočné funkčné *aspekty človeka* (v určitých prípadoch aj jeho rodiny).

(Kepák et al., 2005, In: Burkertová, 2006)

□ Istú úroveň nasýtenia potrieb a očakávaní v zmysle Maslowovej hierarchie potrieb

s vrcholom tejto špirály
v podobe individuácie
(sebarealizácie) jedinca



Subjekt - subjekt

Poskytovatel'



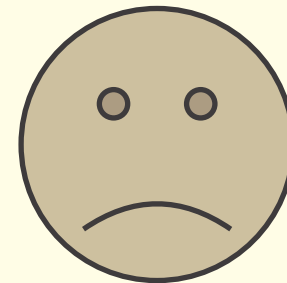
prijímatel'



Poskytovatel'



prijímatel'



Problémy spojené s aplikáciou 448/2008 Z.z.

- Štandardy predstavujú **minimálne podmienky poskytovania služieb** t.j. neriešia kvalitu ako proces trvalého zlepšovania
- Štandardy **riešia procedurálne, prevádzkové a personálne štandardy** poskytovania služieb ale **neriešia dopady na kvalitu života** klientov týchto služieb



Problémy spojené s aplikáciou 448/2008 Z.z.

- Absencia jednotných, jasných a kvantifikovateľných indikátorov kvality
- Každý druh služby predstavuje povinný balík, ktorý nepokýva rozptyl diferenciacie potrieb v externom aj internom prostredí
- **Novela zákona**

- 7.rokov

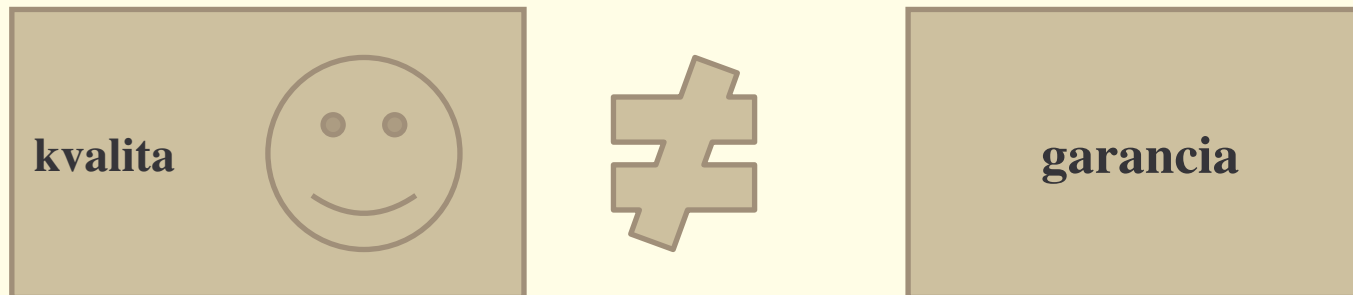
dlila proces hodnotenia kvality do roku 2015 t.j. 7 rokov

+€

dvihla sa úhrada

Prax

kvalita služieb vo vzťahu k prijímateľovi sociálnych služieb nie je garantovaná



Úhrada za službu \neq kvalita služby

Prax

- Klient v procese riešenia svojej nepriaznivej situácie nemá možnosť výberu vo vzťahu ku kvalite služieb, ale kritériom jeho umiestnenia je nenaplnená obložnosť resp. voľné miesto
- Ťažisko pri profilovaní rozsahu, špecifikácie a procesuálnej stránke služieb je ponechané na odbornej dispozícii a preferencii poskytovateľa služby
- Vzhľadom k absentujúcej metodike a jasným indikátorom ako aj rôznej odbornej disponibilite a preferenciám štatutárov je profilácia a kvalita služieb rôzna

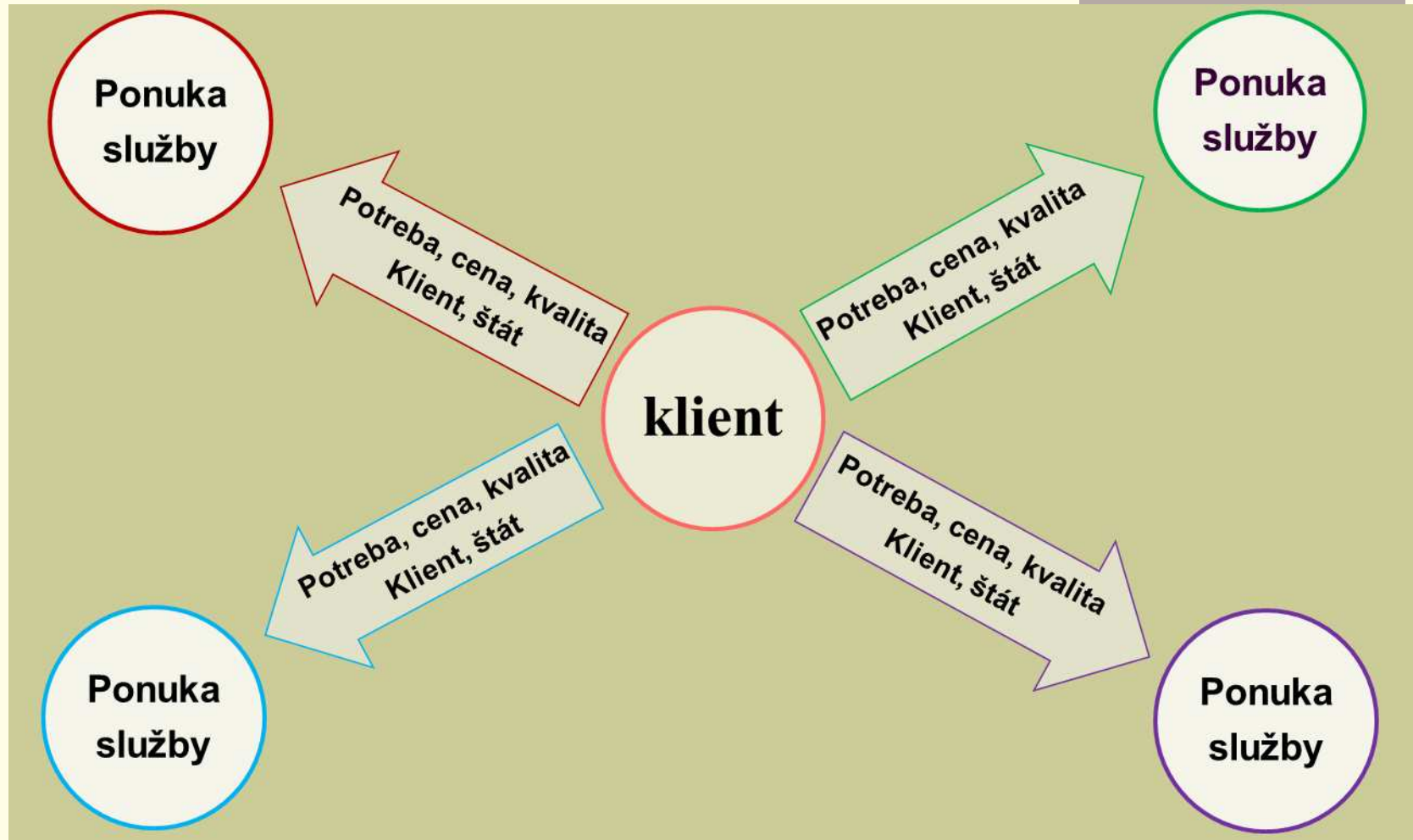
Prax

- Absentuje nástroj „normalizácie“ nie sú nástroje motivácie či vynucovania zabezpečenia a zvyšovania kvality služieb
- Neistota poskytovateľov resp. ich štatutárnych zástupcov pri profilovaní služieb

Výskum

- Len 3 zariadenia z 12 reflektovali zaslaný dotazník
- 14 836 693 € (446 881 193)
- 1605 klientov
- Len 4 zariadeniam z org.štruktúry vyplýva komplexná starostlivosť o klienta
- 15,5 klienta vychádza na 1 zamestnanca so soc. resp. terapeutickou profiláciou
- Prevažuje rezistentná starostlivosť

Sociálne služby ako ekonomická veličina





Potreby, cena, kvalita
Cena, štát



Decentralizácia
Externom aj internom prostredí

Roztriešenie služieb

Zruší sa balík služieb, kde sú aj tovary a služba po ktorých nie je dopyt

Transparentnosť vo vzťahu
k potrebám klienta

Efektívnosť vo vzťahu k
potrebám klienta

Ekonomická úspora
Klient, štát

Opatrenia

- Vymedzenie jednotných štandardov a indikátorov s možnosťou kvantifikácie kvality so zahrnutím dopadu na kvalitu života prijímateľov sociálnych služieb, trvale zlepšovanie a interného riadenia procesov plánovania, realizácie a evalvácie procesov v interných podmienkach poskytovateľov sociálnych služieb.
- Zabezpečiť kvalifikovanosť a odbornú spôsobilosť interných personálnych zdrojov
- Zaviest' jednotnú metodiku tvorby, realizácie a vyhodnocovania IRP
- Zabezpečiť pravidelný monitoring kvality externou na zriad'ovateľovi poskytovateľa soc. služieb ekonomicky nezávislej odbornej skupiny
- Zverejnenie výsledkov monitoringov kvality na klientovi a potenciálnom klientovi dostupnom mieste
- V pozícii racionalizácie čerpania verejných prostriedkov konfrontovať EON na klienta a kvalitu sociálnych služieb

Ďakujem za pozornosť

Kontakt :

Jasanimá Domov sociálnych služieb

Špitálska 7, 04801 Rožňava

demagogdss@gmail.com