



**Ján Šrenkel**

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety,  
Slovakia  
E-mail: jan.srenkel@gmail.com

## Štandardy kvality sociálnych služieb a ich vplyv na kvalitu života prijímateľov sociálnych služieb / *Quality standards of social services and their impact on quality of life of recipients of social services*

### Abstract

If we want to make sure we will find qualified and effective help in a time of need, it is important to have quality social services which correspond with real needs of their recipients. Appropriate instrument for providing quality services are standards of quality of social services. Entering the third millennium, Slovakia started to talk about quality of social services, managing the quality and standardization. There have been established new systems of managing the quality in practice. Significant milestone in providing social services in Slovakia is Act No. 448/2008 Coll. on social services. It discusses requirements about the quality, which should be respected by providers of social services about control of the quality about conditions of providing social services and about criteria of evaluation. Therefore, the question on the spot is whether standard social services are properly developed by their providers and how their implementation in practice reflects on satisfaction of recipients, namely the quality of their life. Quality of life can be understood as difference between expectations and what one actually accomplishes in life. The smaller the difference, the better the quality of life.

**Keywords:** Quality of life. Social services. Standards of quality. Conditions. Recipient of social services. Social services home.

Zdalo by sa, že kvalita alebo jej manažovanie je problematikou posledných desaťročí. V skutočnosti s pojmom kvalita sa stretávame v každej oblasti už od nepamäti. Mateides et al. (2006) uvádza, že niektorí historici kvality jej počiatky kladú do predhistorickej doby. Kniha *Genesis* uvádza, že Boh po stvorení jednotlivých diel až päťkrát konštatuje: „A Boh videl, že je to dobré.“ (Gn 1, 4.10.17.21.25). Keď zavŕšil dielo kreácie stvorením človeka, svoje hodnotenie stupňuje „... videl všetko, čo urobil, a hľa, bolo to veľmi dobré.“ (Gn 1, 31). Boh tu neoveroval iba zhodu so svojou predstavou, ale zároveň overoval, či je to dobré.

Hodnotenie kvality, zavádzanie noriem a štandardov nesúviselo len s materiálovou výrobou, ale prenieslo sa aj do služieb. Rozvoj priemyslu (pásová výroba) odosobnil robotníka od kvality výrobku a do popredia začalo prichádzať manažovanie kvality.

Osobitnú pozíciu v rámci služieb vo všeobecnom záujme majú sociálne služby. Zvyčajne sa chápu ako služby rozličných sociálnych subjektov zamerané na sociálne potreby ľudí, ktorí by sa bez ich poskytnutia ocitli v stave sociálnej núdznosti, minimálne v jeho riziku. (Repková, 2012).

Podľa Mundaya (In: Brichtová, Repková, 2014) je v európskom kontexte veľmi problematické súhlasiť s nejakým jednotným vymedzením sociálnej služby, najmä ak zoberieme do úvahy fakt, že v rozličných európskych krajinách sa na označenie tej istej veci používajú alternatívne rozličné pomenovania (napr. sociálne služby, sociálny blahobyt, sociálna ochrana, sociálna starostlivosť, sociálna práca).

Bez ohľadu na to, ako sú v národnom systéme sociálne služby začlenené a konceptuálne zakotvené, majú podľa Duška a Terbra (2010) vždy spĺňať určité kritériá, medzi ktoré patrí aj ich kvalita.

V krajinách západnej Európy sa problematika kvality sociálnej práce a jej služieb začala viac rozvíjať od 80-tych rokov 20. storočia. V našich podmienkach táto problematika začala rezonovať až začiatkom 21. storočia.

Podľa Musila et al. (2009) sa tak pojem kvalita postupne stáva jedným z najfrekvencovanejších pojmov v odborných diskusiách o sociálnych službách, a to v dvoch súvisiacich rovinách:

1. Meranie kvality v kontexte minimálnych štandardov kvality a ich overovania. Centrálnym pojmom je v tomto prípade pojem „štandardy kvality“ ako súčasť konceptu optimálnych služieb.
2. Zvyšovanie kvality ako špecifickej cesty k sústavnému zlepšovaniu sociálnych služieb. Táto úroveň je širším cieľom súvisiacim so snahou organizácie poskytujúcej sociálne služby dospieť k excelentnosti, teda k výnimočnému postaveniu v rámci trhu poskytovateľov sociálnych služieb.

## EURÓPSKA ÚNIA VO VZŤAHU KU KVALITE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Európska únia sa téme sociálnych služieb a ich kvality venuje dlhodobo v rámci európskej sociálnej politiky. Európsky parlament (2011) členským štátom zdôrazňuje, aby sociálne služby boli kvalitné, miestne a cenovo dostupné. Európska komisia (European Commission) v roku 2010 vydala druhú dvojročnú správu o sociálnych službách, v ktorej hovorí o potrebe zjednotenia pohľadov na kvalitu európskych sociálnych služieb. Vychádza zo súčasnej situácie, kedy častejšie dochádza k outsourcingu sociálnych služieb. Zadávatelia i externí poskytovatelia potrebujú návody pre definovanie kvality sociálnych služieb. Otvorenie európskeho priestoru v oblasti sociálnych služieb prinieslo konkurenciu poskytovateľov i požiadavku porovnania kvality.

Od roku 2000 v rámci EÚ vzniklo niekoľko aktivít európskych sietí a projektov pri utváraní poňatia kvality sociálnych služieb v rámci spoločenstva. Napr. v roku 2001 Európska platforma pre rehabilitáciu vytvorila deväť princípov excelentnosti pre sociálny sektor. Na túto aktivitu nadväzovali dve akreditácie: EQRM a EQU-ASS. V roku 2005 sieť neštátnych neziskových organizácií SOLIDAR vypracovala princípy kvality pre všetky členské štáty: solidarita, ľudskosť, demokracia a participácia. Okrem uvedeného boli ešte ďalšie aktivity definovania kvality v sociálnych službách.

Jednou zo snáh o spoločné chápanie kvality v sociálnych službách v EÚ je **Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb**. Je to dobrovoľný materiál a jeho cieľom je zjednotiť chápanie kvality v sociálnych službách. Definovanie kvality reaguje na potrebu dopytu po rozmanitých sociálnych službách, potrebu ochrany zraniteľných užívateľov sociálnych služieb a potrebu väčšej kontroly nad sociálnymi službami. Dokument obsahuje tri časti: koncept sociálnych služieb, princípy kvality pre sociálne služby a metodologické prvky pre vývoj nástrojov kvality (Výbor pre sociálnu ochranu, 2010).

## POŽIADAVKA KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V SR

Jednou z podmienok prijatia Slovenskej republiky do Európskej únie bola aj realizácia dokumentu prijatého Radou ministrov EÚ o „Európskej politike podpory kvality“, na základe ktorého prijala vláda SR ako jedna z mála asociovaných štátov uznesenie č. 673/1998, v ktorom vyhlásila Národný program kvality SR (ďalej len „NPK SR“) do roku 2003. Zároveň sa zaviazala presadzovať komplexnú politiku kvality prostredníctvom jednotlivých nástrojov k ovplyvňovaniu kvality výrobkov, služieb a činností v rámci národnej ekonomiky a verejnej správy pre dosiahnutie a udržanie konkurencieschopnosti na európskych a svetových trhoch. Pripojením podpisu predsedu vlády SR sa zavŕši ratifikačný proces Charty kvality SR v súlade s Európskou chartou.

Riadením NPK SR, a tým aj štátnej politiky kvality SR, bol poverený Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR, ktorého štatutárny zástupca je zároveň aj predsedom Rady NPK SR.

**NPK SR na roky 2013 – 2016** medzi prioritné oblasti zaradil rezort zdravotníctva, práce a sociálnych vecí. Pre sociálnu starostlivosť určil ciele:

- zvyšovanie kvality sociálnych služieb,
- zvyšovanie kvality úrovne, dostupnosti, bezpečnosti a kapacít poskytovaných služieb,
- overovanie kvality hodnotením štandardov kvality sociálnych služieb,
- oceňovanie za kvalitu v sociálnych službách,
- zabezpečenie ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb,
- zvyšovanie odbornosti poskytovateľov sociálnych služieb (vzdelávanie, kvalifikácia a rekvalifikácia),
- plnenie princípov sociálneho začleňovania,

- občianska angažovanosť a sociálna súdržnosť (dobrovoľnícke programy),
- uplatňovanie systémového prístupu k systémom manažérstva (ISO, model výnimočnosti EFQM).

**Národné priority rozvoja sociálnych služieb.** Tento dokument v roku 2009 vypracovalo Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. V bode 2.3 stanovuje zvýšenie kvality a humanizácie poskytovaných sociálnych služieb prostredníctvom rekonštrukcie, rozširovania, modernizácie a budovania zariadení sociálnych služieb

Národné priority rozvoja sociálnych služieb boli vypracované na obdobie do roku 2013 a tvorili východisko k vypracovaniu koncepcie rozvoja sociálnych služieb, ktorá je v kompetencii samosprávneho kraja a komunitného plánu sociálnych služieb, ktorý je v kompetencii obce, ktoré sú záväznými dokumentmi pre samosprávne orgány a ktorých sa samosprávne kraje a obce pri plánovaní sociálnych služieb pridržiavajú (MPSVaR SR, 2009).

**Zákon o sociálnych službách.** Zákon NR SR č. 448/2008Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov upravuje právne vzťahy pri poskytovaní sociálnych služieb, financovanie sociálnych služieb a dohľad nad poskytovaním sociálnych služieb.

Paragraf 9 tohto zákona stanovuje podmienky pre poskytovateľov sociálnych služieb v bodoch 6 – 8:

„(6) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 písm. A.

(7) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 písm. A oboznámiť svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme.

(8) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný umožniť vykonanie hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby a poskytnúť súčinnosť pri tomto hodnotení.“

Trinásta časť zákona sa venuje hodnoteniu podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby v § 104.

## KVALITA ŽIVOTA PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Kvalita je fenomén, ktorý uspokojuje zákazníka, klienta, príjemcu či už tovarov alebo služieb. Veľmi ťažko sa hodnotí a manažuje kvalita v službách a zvlášť v sociálnej oblasti. U nás je obdobie, kedy sa do praxe uvádzajú rôzne metódy manažovania kvality i štandardizácia služieb.

V rámci Európy nie je jednotný pojem sociálna služba, kvalita, rovnako nastavené štandardy na poskytované sociálne služby. Preto v rámci EÚ vzišla iniciatíva v jej priestore čo najviac zjednotiť národné a miestne podmienky na poskytovanie so-

ciálnych služieb vydaním princípov, ktoré sú uvedené v dokumente *Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb*.

Ďalší problém, ktorý súvisí s hodnotením kvality, je nájsť správne indikátory (ukazovatele), ktoré by boli dostatočne popísané, vystihovali by sledovaný problém a boli by merateľné.

Na Slovensku i v Česku sú štandardy, ktoré sú dané pre všetky sociálne služby. V iných krajinách sú špecifikované pre jednotlivé druhy sociálnej služby. Preto i za predpokladu naplnenia štandardov a kvalitného poskytnutia sociálnej služby nemusí táto byť prijímateľom takto hodnotená. Ďalší problém, ktorý pri hodnotení vzniká, je vnímanie toho, čo je kvalita (Malík Holasová, 2014).

Ak hodnotíme slovenské štandardy (doposiaľ sme sa nestretli s analýzou ich silných a slabých stránok), podľa Brichtovej a Repkovej(2014) napriek mnohým podobnostiam sa novo zavádzaný „indikátorový“ systém na Slovensku od európskeho líši, a to povahou indikátorov. Kým v rámci európskeho modelu ide o výstupové indikátory, teda indikátory výkonovej a na výsledky zameranej povahy (napr. počet sťažností na kvalitu poskytnutej sociálnej služby od klientov a klientok či ich rodín v referenčnom období), indikátory v rámci slovenskej úpravy sa viažu na podmienky, teda na vstupy (napr. zdokumentovanie, že je vypracovaný systém na podávanie sťažností). Zjednodušene povedané, za kvalitnú sociálnu službu sa bude považovať taká, ktorá bude mať na určitej úrovni splnené podmienky pre kvalitu. Takto nastavený systém však ešte nezaručuje, že splnené podmienky hodnotenia kvality sa reálne premietnu do rastúcej spokojnosti konkrétnych ľudí.

Podľa P. Šebestovej (2008 : 84) „by mala byť kvalita sociálnych služieb určená štandardne pre všetkých poskytovateľov. Má vychádzať z predpokladu, že každý občan, ktorý požiada o sociálnu pomoc z dôvodu sociálnej núdze, bude mať poskytnuté plnohodnotné služby a informácie, ktoré sú zárukou k vytvoreniu čo najkvalitnejších podmienok k zmierneniu následkov jeho nepriaznivej situácie.“

Hodnotenie podmienok sociálnych služieb prináleží kontrolným orgánom. Objektívne hodnotenie kvality života je tiež náročný proces z hľadiska výberu ukazovateľov, preto pri skúmaní kvality života sa budeme opierať o štandardizovaný dotazník, do ktorého zakomponujeme niektoré indikátory, ktoré sú zakotvené v podmienkach kvality sociálnej služby.

## PODMIENKY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby – Príloha č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení zákona č. 485/2013 Z. z. Vzhľadom na to, že podľa uvedeného zákona § 110d v období od 1. marca 2012 do 31. decembra 2015 ministerstvo nehodnotí podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa § 79 ods. 1 písm. e), je legitímne skúmať, ako poskytovatelia sociálnej starostlivosti sa vysporiadali s požiadavkami zákona a ako sú pripravení na hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby s platnosťou od 1. 1. 2016.

Oblasti podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby:

1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd
2. Procedurálne podmienky
3. Personálne podmienky
4. Prevádzkové podmienky

Schválené podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby majú v prvom rade skvalitniť poskytované sociálne služby pre prijímateľov, preto je tiež žiaduce mať už v tomto období spätnú väzbu o tom, ako sa ich uplatňovanie reálne prejavuje na kvalite ich života.

V neposlednom rade štandard má byť prospešný i pre zamestnancov, zvlášť pri vytváraní personálnych podmienok a tiež samotnú organizáciu, hlavne z aspektu jej riadenia.

## DODRŽIAVNIE ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby. Podporuje prijímateľa sociálnej služby v začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

*„Celá prvá oblasť podmienok kvality odvolávajúca sa na základné ľudsko-právne dokumenty stavia na tom, že záujem o sociálnu službu alebo jej poskytovanie nemôže človeka oberať o jeho dôstojnosť, práva, slobody a prirodzené vzťahy, ale naopak, poskytovanie sociálnych služieb mu má napomôcť k ich reálne napĺňaniu“* (Repková, 2015 : 34).

Zväzky verejných autorít podporovať rovnoprávnosť, dôstojný život a plnú začlenenosť do života spoločnosti pre všetky skupiny obyvateľstva, vrátane zraniteľných skupín ľudí nachádzajúcich sa v rozličných typoch sociálnych rizík sú zakomponované vo všetkých relevantných *medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch*. Z hľadiska predmetu metodiky ide predovšetkým o:

1. Všeobecnú deklaráciu ľudských práv (z roku 1948),
2. nadväzný Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (z roku 1950),
3. Európsku sociálnu chartu (1961) a jej revíziu (z roku 1996),

4. OSN Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1987, podpísaný ČSR v roku 1980),
5. OSN Dohovor o právach dieťaťa (1989),
6. OSN Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006, ratifikovaný SR v roku 2010),
7. Chartu základných práv Európskej únie (z roku 2007).

## PROCEDURÁLNE ŠTANDARDY KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Cieľom sociálnych služieb je umožniť ľuďom v nepriaznivej sociálnej situácii využívať miestne inštitúcie, ktoré poskytujú služby verejnosti i prirodzené vzťahové siete, zostať súčasťou prirodzeného miestneho spoločenstva, žiť bežným životom. Poskytované sociálne služby zachovávajú a rozvíjajú dôstojný život tých, ktorí ho využívajú, sú bezpečné a odborné.

Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb – zariadenie vo svojej činnosti rešpektuje základné ľudské práva prijímateľov sociálnych služieb, ich nároky vyplývajúce z ďalších platných obecne záväzných noriem a pravidiel občianskeho spoluzitia. Prijímatelia sociálnych služieb patria ku zraniteľným skupinám obyvateľstva a je povinnosťou štátu chrániť ich záujmy. Kritériá sa zameriavajú na sledovanie toho, ako zariadenie zaisťuje ochranu práva svojich prijímateľov v závislosti na charaktere poskytovaných sociálnych služieb.

Záujemca o sociálnu službu je pred uzavretím zmluvy oboznámený so všetkými podmienkami poskytovania sociálnych služieb. Zamestnanec zariadenia sociálnych služieb zisťuje, čo záujemcovia od sociálnej služby očakávajú a spoločne potom formujú, akým spôsobom bude poskytovaná sociálna služba dohodnuté ciele naplňovať.

Pri plánovaní a priebehu poskytovanej sociálnej služby vychádzame z osobných cieľov a potrieb prijímateľa sociálnej služby so zameraním na jeho individualitu. Štandard vychádza z požiadaviek, že sociálne služby musia byť individuálne prispôbené potrebám jednotlivých prijímateľov sociálnej služby, ktorí majú možnosť ovplyvňovať ich priebeh a meniť osobné ciele, ktoré chcú prostredníctvom služieb dosiahnuť. Zariadenie sociálnych služieb sa musí zaujímať o osobné prania, záujmy a ciele prijímateľov sociálnej služby, aby boli schopní poskytovať sociálne služby cielene a efektívne. Postup, na ktorom sa s prijímateľom sociálnej služby dohodnú, musí byť v závislosti na charaktere a rozsahu sociálnej služby zachytený v dokumentácii.

Zariadenie sociálnych služieb vytvára podmienky k tomu, aby spracovanie osobných údajov zodpovedalo platným všeobecným záväzným normám. Kritériá upresňujú požiadavky na spracovanie osobných údajov prijímateľov sociálnej služby. Zariadenie sociálnych služieb definuje, aké požiadavky potrebuje pre poskytovanie kvalitnej, odbornej a bezpečnej sociálnej služby, vytvorí podmienky pre také spracovanie osobných údajov, aby spracovanie zodpovedalo platným

všeobecne záväzným normám a vnútorným pravidlám, ktoré pre účely spracovania osobných údajov vydáva.

Prijímatelia sociálnej služby sa môžu sťažovať na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnych služieb. Zariadenie sociálnych služieb ma za týmto účelom vypracované vnútorné pravidlá, s ktorými sú oboznámení prijímatelia sociálnej služby a zamestnanci zariadenia. Kritériá upresňujú postup pre prijímanie a vybavovanie sťažností na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnych služieb, vrátane možností prešetrenia sťažností.

## PERSONÁLNE ŠTANDARDY KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Štruktúra, počet pracovníkov a ich vzdelanie a zručnosti zodpovedajú potrebám prijímateľov sociálnej služby a umožňujú plnenie štandardov kvality sociálnej služby. Zariadenie sociálnych služieb zabezpečuje pracovníkom podmienky pre výkon kvalitnej práce, stanovuje a prispôsobuje pravidlá pre ich prácu. Kritériá nadväzujú na platné všeobecné záväzné normy.

Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľom sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov. Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňanie cieľov a poslania zariadenia sociálnych služieb. Zariadenie sociálnych služieb má vypracovaný systém externej a internej supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí.

## PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

Prevádzkové podmienky kvality sociálnych služieb tvoria štyri kritériá. Ide o:

- tvorbu takého prostredia a prevádzky poskytovateľov, ktoré je primerané druhu sociálnej
- služby a potrebám prijímateľov jeho sociálnej služby,
- dostupnú informačnú stratégiu poskytovateľa,
- vypracovávanie a zverejňovanie výročnej správy o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby ako transparentného informovania verejnosti o plnení verejného záujmu zo strany poskytovateľa a
- problematiku fungovania pravidiel pre prijímanie darov.

Oblasť prevádzkových podmienok poskytovaných sociálnych služieb je potrebné chápať v kontexte všetkých ostatných oblastí a v ich vzájomnej podmienenosti a previazanosti. Iba tak možno predpokladať, že sa dosiahnu želané efekty pre



prijímateľov sociálnej služby a ich rodiny, rovnako pre poskytovateľov a ich zamestnancov a ostatné zainteresované subjekty.

## ZÁVER

Človek sa rodí bezbranný, neschopný chôdze, reči. Ako postupne rastie, uvedomuje si svoju identitu a individualitu. Pri narodení dostane do vienka každý z nás od svojich sudičiek niečo, čo ho potom sprevádza celý život. Mentálne postihnutí ľudia žijú medzi nami. Žijú vo všetkých krajinách, vo všetkých spoločenských zariadeniach. Sú to naši susedia, naše deti, priatelia i bezmenní okoloidúci. Potrebujú naše porozumenie, našu podporu, aby mohli byť časťou našej spoločnosti. Majú právo žiť medzi nami, nie v uzavretých a izolovaných inštitúciách, vybrať si to, čo naozaj v živote chcú a našou prvoradou úlohou je im v tom pomáhať ako najlepšie vieme.

Jedným zo základných spôsobov, ako zistiť, či žijú v dobrých podmienkach (nielen materiálnych, ale aj humánnych), je hodnotenie kvality sociálnych služieb, ktoré sú im poskytované. Toto hodnotenie nám potom umožní zistiť, aké sú rezervy v poskytovaných službách, a tým nám dáva aj možnosť a príležitosť prispievať k tomu, aby tieto služby boli stále lepšie, kvalitnejšie a hlavne, aby s nimi boli spokojní tí, ktorým sú poskytované. Sociálne služby sú mechanizmom, ktorý môže rozšíriť zdroje sociálneho prostredia každého jednotlivca, saturovať jeho potreby a usmerňovať spoločnosť k najzávažnejším morálnym hodnotám.

Podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb sú nástrojmi na hodnotenie a zároveň na zlepšovanie ich kvality na Slovensku. Kvalitné sociálne služby sú také, ktoré umožnia ich prijímateľom žiť kvalitný život a byť spokojní. Konkrétne ide o to, aby prijímatelia sociálnych služieb boli tí, ktorí rozhodujú, o tom, čo potrebujú a ľudia, ktorí s nimi pracujú, im pomáhali hľadať cestu, ako to dosiahnuť.

## ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- BRICHTOVÁ, L - REPKOVÁ, K. 2014. *Sociálne služby: zacielené na kvalitu*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny. 283 s. ISBN 80-7138-138-9
- DUŠEK, K. - TERBR, Z. 2010. *Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách*. In: *Fórum sociální politiky*. Roč. 4, č. 5, s. 19-20. ISSN 1802-5854
- EUROPEAN COMMISSION. 2010. *Second biennial report on social services of general interest*. Commission staff working document. SEC (2010) 1284 final, 22 October 2010. Date Deposited: 10 Okt 2016 15:56 URI: <http://aei.pitt.edu/id/eprint/45910>
- EURÓPSKY PARLAMENT. <Commission>{EMPL}VÝBOR PRE ZAMESTNANOSŤ A SOCIÁLNE VECI. </Commission><TitreType>Správa</TitreType><Titre>k budúcnosti sociálnych služieb všeobecného záujmu </Titre><DocRef>(2009/2222(INI)). [online]. Dokument na schôdzi 22.6.2011. [cit. 2014-07-09]. Dostupné na internete: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2011-0239+0+DOC+XML+V0//SK>
- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L. 2009. Štandardy kvality sociálnych služieb v Slovenskej republike. In: *Aktuální otázky sociální politiky 2009 – teorie a praxe. Sborník příspěvků z vědecké konference s mezinárodní účastí*. Pardubice: Univerzita Pardubice. s. 16-22. ISBN 978-80-7395-217-4
- MALÍK HOLASOVÁ, V. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8

- MATEIDES, A. et al. 2006. *Manažérstvo kvality. História, koncepty, metódy*. Bratislava: Ing. Miroslav Mračko. 751 s. ISBN 80-8057-656-4
- MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J., HUBÍKOVÁ, O. 2009. *Kvalita v sociálnych službách: implementace nástroje řízení kvality na úrovni poskytovatelů sociálních služeb*. In: *Fórum sociální politiky*. Roč. 3, č. 1, s. 14-19. ISSN 1802-5854
- REPKOVÁ, K. 2012. *Politika sociálních služeb*. [online]. 1. vyd. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove. 80 s. [cit. 2016-10-09]. Dostupné na internete: <http://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Repkova1>. ISBN 978-80-55-0621-0
- REPKOVÁ, K. 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb*. [online]. Bratislava, 2015. 34 s. [cit. 2016-10-06]. Dostupné na internete: <http://www.employment.sk>
- ŠEBESTOVÁ, P. 2008. *Proces riadenia systému kvality sociálnych služieb na Slovensku*
- In: *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*. [online]. Pardubice: Univerzita Pardubice. Fakulta ekonomicko-správní. Vol 2 (2008), s. 84-89. [cit. 2016-10-05]. eISBN 1804-9109. Dostupné na internete: <https://aosp.upce.cz/article/view/43/34>
- VÝBOR PRE SOCIÁLNU OCHRANU. 2010. *Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb*. [online]. Brusel: Rada Európskej Únie, 16. novembra 2010. [cit. 2014-07-22]. Dostupné na internete: <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?!=SK&f=ST%2016319%202010%20INIT>
- ZÁKON NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov