

Manažér kvality v sociálnych službách

1. **Cieľom** vzdelávacej aktivity je **vyškoliť odborníka**, ktorý získa zručnosti, vedomosti a spôsobilosť

- na výkon odbornej kvalifikácie manažér/ka kvality – všeobecné zameranie + špecializácia na sociálne služby;
- na zhodnotenie stupňa zabezpečenia a preukázateľnosti kvality poskytovaných sociálnych služieb pred zavedením systémov a modelov kvality;
- na zavedenie niektorého zo systémov alebo modelov kvality do poskytovaných sociálnych služieb a zhodnotenia stupňa zabezpečenia a preukázateľnosti kvality po jeho zavedení;
- na zavedenie podmienok kvality do poskytovaných sociálnych služieb v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách (...) v znení neskorších predpisov a ich integráciu do systémov alebo modelov kvality;
- na používanie metód a nástrojov monitorovania, merania a zlepšovania kvality;
- na komplexné riadenie zmien a rizík v sociálnej práci a v sociálnych službách.

Východisková situácia:

Mnohí poskytovatelia sociálnych služieb v SR fungujú v systéme štruktúr, ktoré nekorešpondujú s cieľom harmonizácie služieb v štátoch európskej únie. Potrebné manažérske a systémové zmeny sa týkajú nielen organizačnej či stavebnej štruktúry, ale aj odbornej spôsobilosti a kompetentnosti, ktorú je možné považovať za citlivú. Z praxe hlavne zo zariadení sociálnych služieb je zistený strach zo zmien a snaha o udržiavanie pôvodného stavu v organizácii. Strach zo zmien v organizačnej, ale aj v procesnej oblasti môže brzdiť vývoj organizácie a zamedzovať možnosti kontinuálneho zlepšovania.

Kvalita sociálnych služieb je na Slovensku diskutovanou témou už viac ako desaťročie. Nediskutujeme, či je potrebné venovať sa kvalite, ale ako zabezpečiť kvalitu v súčasnom legislatívnom prostredí a v ekonomickej kríze. V sociálnej oblasti na Slovensku chýba nielen odborný personál a odborná literatúra k riadeniu kvality, ale aj súborný materiál platných noriem v danej oblasti. Doterajšia právna úprava pre kvalitu v sociálnych službách je poznačená nezhodami v interpretácii a pochybeniami v aplikácii, ktoré sa netýkajú len odborných činností personálu, ale aj nedostatkami systémového charakteru.

V súčasnosti si poskytovatelia sociálnych služieb hľadajú vlastné riešenia ako sa pripraviť na systémové zabezpečenie kvality svojich služieb a plnenie podmienok kvality. To že zariadenia sociálnych služieb nie sú schopné implementovať podmienky kvality, ktoré sú platné od roku 2009, naznačuje, že nemajú potenciál ich bez pomoci ďalších odborníkov zrealizovať. Sme presvedčení, že nie je správne odkladať platnosť podmienok kvality len preto, že je zlá ekonomickejšia situácia. Tvrdíme, že je potrebné, podobne ako je to v iných krajinách EÚ, prevziať zodpovednosť a pripraviť sa do roku 2016 na plnenie podmienok kvality a preukázanie kvality vo verejných, aj v neverejných zariadeniach sociálnych služieb.

Podmienky kvality chápeme ako jeden z legislatívnych nástrojov na zvyšovanie kvality služieb v zariadeniach sociálnych služieb, ktorého primerané usporiadanie a zavedenie má vplyv na zvýšenie kvality služby aj kvality života prijímateľov sociálnej služby.

V súčasnej dobe sa v štátoch EÚ vykryštalizovali na zabezpečenie kvality tieto koncepcie:

- ❖ Koncepcia platných noriem v službách danej krajiny
- ❖ Koncepcia ISO
- ❖ Koncepcia TQM (Model CAF, Model EFQM)

Okrem ochrany klienta a efektívnejšieho hospodárenia so zdrojmi, sú ďalšie dôvody pre nutnosť zvyšovania kvality sociálnych služieb:

- ❖ So zmenami celospoločenského systému hodnôt, očakávajú klienti rastúcu kvalitu života.
- ❖ Tlak konkurencie – odlišenie od konkurencie je v mnohých prípadoch možné iba kvalitou.
- ❖ Internacionalizácia sektoru služieb.

V podmienkach Slovenskej republiky je možné v súčasnej dobe implementovať systémy manažerstva kvality najmä podľa noriem STN EN ISO 9001:2009 a podľa modelu výnimočnosti EFQM. Niektoré zariadenia sociálnych služieb sú už certifikované podľa STN EN ISO 9000 a niektoré zariadenia implementujú modely CAF a EFQM. Vytvára sa tým kompatibilné prostredie so staršími štátmi EÚ aj v tejto oblasti, čo urýchľuje zvyšovanie kvality a jej porovnateľnosť.

2. Absolvent/odborník: Profil

Celková charakteristika absolventa:

Absolvent kurzu – je pripravený na prácu s ľuďmi, ktorých zdravotný stav a/alebo sociálna situácia vyžadujú poskytovanie odborných výkonov sociálnych služieb. Príprava je založená na aktívnom získavaní vedomostí, zručností z oblasti riadenia kvality, ktoré absolvent využíva v priamom, alebo nepriamom styku s klientom spôsobom, ktorý umožňuje klientovi využívať jeho zachované schopnosti a samostatnosť.

- Absolvent získa všeobecné základy manažerstva kvality, poznatky o špecifikách zabezpečovania kvality v sociálnych službách a hlbšie znalosti o systémoch manažerstva kvality podľa noriem ISO 9000, modelu CAF a modelu výnimočnosti EFQM.
- Absolvent získa poznatky a praktické zručnosti v implementácii, kontrole a zlepšovaní systému riadenia kvality a podmienok kvality špecificky orientované na procesný prístup a systémové nástroje pre zabezpečovanie kvality (riadená dokumentácia, fixácia pravidiel odborných postupov, cyklus zlepšovania, analytické nástroje, preskúmanie manažmentom, interný audit a monitorovanie procesov a pod.).

Absolvent získa odborné zručnosti, ktoré mu umožnia:

- pracovať s nástrojmi zabezpečovania kvality
- pracovať s nástrojmi merania kvality sociálnych a zdravotníckych výkonov
- pracovať s monitorovacími a analytickými nástrojmi
- pracovať s nástrojmi pre skúmanie a vyhodnocovanie požiadaviek zainteresovaných strán
- pracovať s riadenou dokumentáciou, verifikačnými a validačnými nástrojmi kvality
- pracovať so zlepšovateľskými projektmi
- pracovať s riadením sťažností
- pracovať s riadením rizík
- pracovať s riadením zmien.

Absolvent má osobnostné predpoklady pre:

- plánovanie, riadenie a kontrolu politiky kvality
- zabezpečenie opakovateľnosti a udržateľnosti dobrých výsledkov
- manažérstvo zdrojov
- implementáciu etických kódexov a práv klientov
- kvalitnú komunikáciu a vedenie tímu
- rešpektovanie pravidiel starostlivosti a opatery klienta v jeho prostredí
- zodpovednú prácu
- dodržiavanie zásad dôvernosti informácií.

Možnosti uplatnenia absolventa:

Manažér/ka kvality u poskytovateľov sociálnych služieb v celom spektre ich druhov a foriem. Absolvent získava riadiace schopnosti pre vrcholový manažment a na riadenie tímovej práce.

3. Cieľové skupiny:

- Odborní pracovníci sociálnych služieb
- Vrcholoví a vedúci pracovníci zariadení, ktorí sa chcú špecializovať na riadenie kvality a/alebo sa chcú stať manažermi kvality.
- Pedagogickí pracovníci vzdelávacích inštitúcií, stredných škôl a vysokých škôl sociálnej práce a ošetrovateľstva, ktorí prednášajú sociálny manažment, alebo manažerstvo kvality

4. Požadované vstupné vzdelanie

- Odborné vzdelanie vyžadované zákonom č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách pre výkon odborných činností v sociálnych službách s minimálne trojročnou praxou v sociálnej práci, alebo v sociálnych službách.
- Vysokoškolské vzdelanie I. alebo II. stupňa s minimálne dvojročnou praxou v sociálnej práci, a/alebo v sociálnych službách.

5. Metódy výučby

Spôsoby zámerného a cieľavedomého usporiadania činností lektorov a účastníkov vzdelávacej aktivity sú zamerané tak, aby umožnili získanie požadovaných poznatkov: prednášky, vysvetľovanie, opis, inštruktáž; metódy rozhovoru, nácvik postupov a metód, diskusie a porovnávanie príkladov z praxe so špecifikáciou na sociálne a zdravotnícke služby.

1. Teoretické vzdelávanie: (prednáška, skupinová práca, participačné metódy- dialóg, frontálny rozhovor, nácvik).

Teoretické vzdelávanie bude prebiehať v učebných priestoroch Tabity s.r.o. – Akadémie sociálnych služieb, alebo v iných prenajatých priestoroch zodpovedajúcich podmienkam vzdelávacieho kurzu.

2. Prax v zariadeniach

Prax bude vykonaná vo vlastných zariadeniach formou vypracovania a realizácie zadanej praktickej úlohy.

6. Forma záverečnej skúšky:

Teoretická časť preskúšania sa ukončuje písomným testom.

Praktická časť sa ukončuje obhajobou písomne vypracovanej záverečnej práce na základe zadania.

Záverečná skúška sa vykonáva pred komisiou.

Absolvent získa Osvedčenie: **Manažér kvality v sociálnych službách**, ktorý ho oprávňuje implementovať systémy a modely manažérstva kvality a podmienky kvality, vykonávať interné audity, vypracovávať zlepšovateľské projekty a používať nástroje pre zabezpečovanie kvality.

7. Celkový rozsah vzdelávacej aktivity

Celkový rozsah je 180 vyučovacích hodín. Vzdelávacia aktivita je delená na nasledovné moduly:

- A. Základný modul.
- B. Implementácia podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách (v počte 24 vyučovacích hodín)
- C. Riadenie rizík – manažér rizík (v počte 16 vyučovacích hodín)
- D. Riadenie zmien – manažér zmien (v počte 16 vyučovacích hodín)

UČEBNÁ OSNOVA PREDMETU

Manažér kvality v sociálnych službách

1. Charakteristika predmetu

- Získanie kvalifikácie v implementácii systémov manažérstva kvality
- Zvýšenie manažérskych schopností a zručností u riadiaceho personálu
- Zvýšenie kvalifikácie pracovníkov v sociálnych službách a zvyšovanie kvality a kontroly zabezpečovania kvality v sociálnych a zdravotníckych službách.
- Výmena skúsenosti v oblasti kvality medzi účastníkmi kurzu

Prierezový dopad

- Zvýšenie kvality v sociálnej práci a v sociálnych službách.

2. Rozpis učiva

Počet hodín = 180

Teória (86)+ cvičenia (86)= 172

Prax = 8

A. Základný modul

Očakávané vplyvy výsledkov na cieľovú skupinu

Predmetová skladba

| | |
|--|-----|
| 1) Manažérstvo kvality | 6h |
| 2) Systémy manažérstva kvality | 6h |
| 3) Dokumentácia systému manažérstva kvality | 6h |
| 4) Skupinová práca | 6h |
| 5) Hodnotenie systémov manažérstva kvality | 6h |
| 6) Podklady zlepšovania kvality | 6h |
| 7) Procesný prístup | 12h |
| 8) Podmienky kvality | 8h |
| 9) Zber a analýzy údajov, štatistické metódy | 6h |
| 10) Rozhodovanie na základe faktov | 6h |
| 11) Základy Total Quality Management (TQM) | 8h |
| 12) Príručka kvality | 8h |
| 13) Kvalifikácia a spokojnosť pracovníkov | 8h |
| 14) Manažérstvo procesu, návrhu a vývoja | 4h |
| 15) Nakupovanie a uzatváranie zmlúv | 6h |
| 16) Kontrola, skúšanie a metrológia | 4h |
| 17) Riadenie nezhody | 6h |
| 18) Právne a predpisové aspekty kvality | 6h |
| 19) Opakovanie, zhrnutie | 4h |
| 20) Prax | 8h |

Učebné osnovy:

Podrobne rozpracované všetky témy učebného plánu vzdelávacej aktivity vypracované pre teoretickú a praktickú časť výučby.

I. blok (24 h)

Manažérstvo kvality

- Účel a využitie manažérstva kvality v sociálnych službách
- Normy, pojmy a zásady manažérstva kvality
- Politika kvality
- Kultúra kvality
- Leitmotív
- Špecifiká kvality v službách a sociálnych službách

Systémy manažérstva kvality

- Systémy manažérstva kvality a ich funkcie podľa STN EN ISO radu 9000
- Teória a prax k zavedeniu, k sledovaniu a ďalšiemu vývoju vlastného systému manažérstva kvality

Dokumentácia systému manažérstva kvality

- Zásady riadenej dokumentácie
- Riadenie dokumentov, záznamov a determinujúcej dokumentácie
- Riadenie dokumentácie systému manažérstva kvality
- Riadenie záznamov o priebehu a výsledkoch odborných činností
- Riadenie dokumentov personálnej práce, administrácia klienta a dodávateľsko odberateľských vzťahov
- Záznamy o sťažnostiach, opatreniach na zlepšovanie a záznamy o preventívnych opatreniach
- Atribúty dokumentácie sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách a ochrany osobných údajov

Skupinová práca

- Metóda a postup zmysluplnej a efektívnej skupinovej práce (tím kvality)
- Skupinová práca - praktické cvičenia s úlohami z tematických oblastí, moderácia + prezentácia výsledkov skupiny

Cieľ: Účastníci získajú poznatky a praktické zručnosti v budovaní, kontrole a zlepšovaní vlastného systému riadenia kvality špecificky orientovaného na sociálne služby a podporné zdravotnícke úkony.

II. blok (44h)

Hodnotenie systémov manažérstva kvality

- Interný audit a kontroly
- Samohodnotenie
- Certifikácia

Podklady zlepšovania kvality

- Tvorba zlepšovateľských projektov
- Benchmarking, benchlearning

Procesný prístup

- Zásady procesného prístupu, identifikácia procesov a mapa procesov
- Návrh a spracovanie procesov, atribúty procesu a procesné rozhranie
- Monitorovanie a meranie procesov:
 - spokojnosť klientov a zainteresovaných strán
 - monitorovanie procesov a manažérstvo merania v procese, spôsobilosť procesu
 - monitorovanie a meranie výkonnosti poskytovateľa sociálnej služby vo vzťahu ku požiadavkám, zisťovanie a vyhodnocovanie vnímania klienta

Podmienky kvality

- Delenie podmienok kvality
- Vzťah podmienok kvality ku opatreniam systémov manažérstva kvality

Zber a analýzy údajov, štatistické metódy

- Nástroje merania numerických údajov
- Nástroje merania nenumerných údajov

Rozhodovanie na základe faktov

- Práca so sociálnou, zdravotnou anamnézou a biografiou klienta
- Dokumentačné systémy

Úlohy pre projektovú prácu / domáca úloha pre účastníkov 3. bloku

Cieľ: Účastníci získavajú poznatky a zručnosti k tomu, aby vo svojich službách a organizáciách kvalifikovane merali a hodnotili, pracovali procesne a kontinuálne budovali systém riadenia kvality novými metódami a riadiacimi nástrojmi manažérstva kvality. Tým systematicky a pre klientov vhodnými postupmi zlepšovali systém riadenia kvality.

III. blok (24h)

Základy Total Quality Management (TQM)

- Zrod filozofie TQM a zásady TQM
- Samohodnotenie
- Základný hodnotiaci rámec - Model CAF
- Model výnimočnosti EFQM

Príručka kvality

- Význam príručky kvality a jej charakter
- Štruktúra príručky kvality a metodika jej zostavovania

Kvalifikácia a spokojnosť pracovníkov

- Motivácia, odmeňovanie, meranie spokojnosti
- Komunikácia (manažérstvo sťažností, zmien, krízových a havarijných situácií)
- Skupinová práca:
 - Tréning k vybraným zvoleným témam, moderácia a prezentácia skupinovej práce
 - Praktické spracovanie častí dokumentácie manažérstva kvality

Cieľ: Účastníci si prehľadajú poznatky a zručnosti vo vzťahu ku vytvoreniu dokumentácie manažérstva kvality a k zavádzaniu TQM a zásad hodnotenia v zmysle TQM.

IV. blok (30h)

Manažérstvo procesu, návrhu a vývoja

- Plánovanie návrhu a vývoja
- Vstupy do návrhu a vývoja
- Výstupy z návrhu a vývoja, verifikácia, validácia, zmeny

Nakupovanie a uzatváranie zmlúv

- Výber a preskúvanie dodávateľov
- Dohody o meraní kvality a metodika hodnotenia dodávateľov
- Partnerské vzťahy

Kontrola, skúšanie a metrológia

- Význam metrológie v sociálnych službách
- Určenie meradiel a zásady starostlivosti o meradlá

Riadenie nezhody

- Identifikácia nezhody a metodika posudzovania
- Samotné riadenie nezhody, nápravné a preventívne opatrenia
- Záznamy o nezhodách

Právne a predpisové aspekty

- Zásady vedenia determinujúcej dokumentácie a jej správna identifikácia a verifikácia
- Vzťah legislatívy a predpisov ku systému manažérstva kvality

Opakovanie, zhrnutie

Ciel': Účastníci získajú poznatky manažérstva v dodávateľsko-odberateľských a ostatných partnerských vzťahoch. Naučia sa plánovať, vyvíjať a merať kvalitu vlastných produktov a robiť o meraniach záznamy. Naučia sa riadiť nezhodu a chybu a riadiť dokumentáciu, ktorá determinuje poskytovanie sociálnej služby vo všetkých jej aspektoch.

B. Nadstavbový modul: Implementácia podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách

Počet hodín: 24

1. Podmienky kvality vo vzťahu ku determinantom zákona o sociálnych službách; (4)
2. Integrácia podmienok kvality do požiadaviek normy ISO, modelu EFQM a CAF; (4)
3. Metodika implementácie, dokumentovania a vyhodnocovania opatrení podmienok kvality; (16).

C. Nadstavbový modul: Riadenie zmien

Počet hodín: 16

1. Úvod; (1h)
2. Terminológia; (1h)
3. Modely riadenia; (1h)
4. Projekt zmien; (4h)
5. Strategický manažment; (1h)
6. Marketing sociálnych služieb; (4h)
7. Metódy a nástroje manažmentu zmien; (4h)
8. Vypracovanie projektu zmien; (8h)

D. Nadstavbový modul: Riadenie rizík

Počet hodín: 16

1. Úvod; (2h)
2. Terminológia; (1h)
3. Identifikácia rizika; (1h)
4. Analýza rizika a jeho následkov; (2h)
5. Riadenie reakcií na riziko; (1h)
6. Monitoring rizika; (1h)
7. Vypočítanie rizikového čísla; (2h)
8. Deskriptori rizík; (1h)
9. Preventívne a nápravné opatrenia; (1h)
10. Metódy a nástroje práce s rizikami; (4h)
11. Vypracovanie záverečnej práce; (10h)