

Požiadavky zákona o sociálnych službách vo vzťahu ku kvalite

Requirements of the law on social services in terms of quality

Ondrej Buzala

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Recenzent. PhDr. Pavol Bryndzák, PhD.

Abstrakt

Autor sa v príspevku zaoberá základným vzťahom zákona č. 448/2008 Z.z ku kvalite. Vymedzuje základnú štruktúru požiadaviek zákona a upozorňuje na potrebu realizovať všetky požiadavky hlavne v prípade, ak prevádzka sociálnych služieb aplikuje niektorý zo systémov manažérstva kvality.

Kľúčové slová: Kvalita v sociálnych službách. Požiadavky legislatívy. Podmienky kvality.

Abstract

The author in this paper deals with the fundamental relationship of Act no. 448/2008 Z.z to quality. Defines the basic structure of the requirements of the Act and highlights the need to implement all requirements especially if the operation of social services to apply some of the quality management systems.

Keywords: The quality of social services. Legislative requirements. Quality conditions.

Prevádzky sociálnych služieb, ktoré sa rozhodnú aplikovať systém manažérstva kvality alebo model kvality, stoja pred základnou povinnosťou aplikovať v prvom rade všetky legislatívne požiadavky, ktoré sa vzťahujú na ich prácu. Preto majú z hľadiska systémového prístupu ku kvalite požiadavky legislatívy a ich znalosť veľký význam. Určujú jednu zo základných skupín požiadaviek na produkt, ktorá je dostupná a navyše povinná. Dostupné a aktuálne zákony patria medzi primárny informačný zdroj každého poskytovateľa sociálnej služby a to bez ohľadu na to, či sa orientuje na kvalitu svojej služby alebo nie. Dodržiavanie legislatívnych požiadaviek je stavebným kameňom akéhokoľvek uvažovania poskytovateľa sociálnych služieb o kvalite a systematizovania požiadaviek na produkt. Avšak, ako uvádza Herdics (2014, s.2), „Žiadna z profesií, kde sa uplatňuje ľudský vzťah, sa nenachádza v tak naplnenom priestore legislatívnych a procedurálnych vymedzení ako práve profesia sociálnej práce. Podobu

sociálnej práce, a to v akých sociálnych sférach pôsobí a aký má v spoločnosti status, determinuje súbor sociálnych zákonov a predpisov, ktoré tvoria právny rámec štátnej sociálnej politiky, rámec vymedzujúci sociálnu prácu ako profesiu a právne predpisy, ktoré upravujú pôsobnosť sociálnych subjektov.“

Pre poskytovateľov sociálnych služieb je kľúčový zákon z 30. októbra 2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“), ktorý priniesol na Slovensku zlom v definovaní požiadaviek na sociálnu službu. Prvý krát v histórii sociálnych služieb na Slovensku

1. zafixoval požiadavky na kvalitu sociálnych služieb v zákone,
2. ustanovil ich ako povinnosť pre poskytovateľa sociálnej služby,
3. identifikoval prvý okruh podmienok kvality a pravidiel hodnotenia dosiahnutej úrovne ich implementácie.

Bez ohľadu na úroveň spracovania týchto podmienok kvality, nejasnosť aplikačnej praxe a spôsobu samotného vyhodnotenia dosiahnutej úrovne, je možné považovať tento krok a zákon za jeden z historických momentov v oblasti kvality sociálnych služieb na Slovensku. Z pohľadu ktorý sledujeme, teda z pohľadu

kvality a jej zabezpečovania, nachádzame v zákone o sociálnych službách štyroch kľúčových hráčov o ktorých hovorí ako o účastníkoch právnych vzťahov.

Vymedzuje ich v treťom paragrafe ako

1. prijímateľa sociálnej služby
2. a poskytovateľa sociálnej služby, čo je primárna dvojica medzi ktorou sa odohrávajú všetky najdôležitejšie väzby.
3. Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny, ktoré cestou vykonávania dohľadu nad poskytovaním sociálnej služby robí nielen kontroly vyplývajúce z funkcie dohľadu, ale aj kontroly a hodnotenie plnenia podmienok kvality.
4. Vyšší územný celok, ktorý má kompetenciu vykonávať kontrolu úrovne poskytovanej sociálnej služby, hoci zákon nestanovuje bližšiu špecifikáciu, čo je tým v podstate myslené.

Prijímateľ sociálnej služby je fyzická osoba. Zákon podrobnejšie stanovuje charakteristiku týchto fyzických osôb. V zásade sa ale jedná o dve skupiny a to o občanov Slovenskej republiky a cudzích štátnych príslušníkov v ich rôznom vymedzení. K tomu sa v závere pričleňujú Slováci žijúci v zahraničí. S rešpektovaním aktuálneho

názvoslovía podľa legislatívy však pre účely tohto textu pokiaľ necitujeme zákon, nazývame prijímateľa sociálnej služby prostým a jednoduchým slovom – klient.

Dynamika vývoja potrieb klientov, očakávaní klientov aj odborníkov v praxi je nezadržateľná – stúpajú nároky na výkon, odbornosť, prax jasne ukazuje potrebu špecializácií v sociálnej práci, potrebu ďalšej odbornej prípravy na rôzne odborné metódy, na potrebu rôznych inštitucionálnych foriem výkonu sociálnej práce. Prax si zatiaľ pomáha sama – bez určenia toho, kto je sociálny pracovník, bez stanovenia profesijných predpokladov, bez určenia špecializácií, bez systematického celoživotného vzdelávania a tiež bez zodpovedajúceho a najmä zodpovedného formovania profesie samotnej. Slovenská republika nemá doposiaľ právnu úpravu, ktorá by riešila otázky profesijného zabezpečenia sociálnej práce v praxi, preto si návrh nového zákona kladie za cieľ podporiť profesionalizáciu sociálnej práce v praxi utvorením štandardných podmienok pre existenciu profesie (Herdics, 2014 A).

Poskytovatelia sociálnej služby sa podľa § 3 zákona o sociálnych službách delia na dve veľké skupiny a to na verejných a neverejných. Do verejných poskytovateľov sú zaradené obce, právnické osoby zriadené alebo založené

obcou a právnické osoby zriadené alebo založené vyšším územným celkom. Samotný vyšší územný celok je poskytovateľom sociálnej služby len vtedy, ak poskytuje základné sociálne poradenstvo. Pod neverejným poskytovateľom zákon rozumie „iné osoby“, čo v praxi znamená, že sa jedná predovšetkým o neziskové organizácie, občianske združenia, účelové zariadenia cirkví a náboženských spoločností, obchodné spoločnosti, alebo fyzické osoby poskytujúce sociálne služby na základe živnostenského listu.

Z pohľadu zabezpečovania kvality podľa dikcie zákona o sociálnych službách je irelevantné o akého konkrétneho klienta sa podľa typológie určenej zákonom vlastne jedná a či sa jedná o verejného alebo neverejného poskytovateľa sociálnej služby. Rovnako nie je rozhodujúce, či ide o právnickú alebo fyzickú osobu a nie je rozhodujúca ani právna forma právnickej osoby. Požiadavky zákona a podmienky kvality sociálnej služby sú platné univerzálne a nevzťahujú sa na charakter poskytovateľa. Napriek tomu, nie každý subjekt ktorý poskytuje sociálnu službu je povinný ich realizovať. Rozhodujúci je totiž druh, forma a rozsah samotnej sociálnej služby. Výnimočne sú pripustené výnimky v hodnotení plnenia podmienok kvality s ohľadom na to, či poskytovateľ

sociálnej služby zamestnáva alebo nezamestnáva ďalší personál.

Súbor požiadaviek zákona o sociálnych službách ktoré je nutné brať do úvahy a zabezpečiť v systéme riadenia kvality, môžeme rozdeliť na štyri základné kategórie:

1. Práva občana a prijímateľa sociálnej služby.
2. Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby.
3. Ostatné požiadavky paragrafovaného znenia zákona o sociálnych službách
4. Požiadavky podmienok kvality uvedené v jeho prílohe č. 2 (ďalej len „podmienky kvality“).

Pri skúmaní jednotlivých súborov požiadaviek nachádzame určité prepojenia medzi právami občana a prijímateľa sociálnej služby a povinnosťami poskytovateľa sociálnej služby, ako aj medzi paragrafovým znením požiadaviek a ustanoveniami podmienok kvality. V aplikačnej praxi si treba tieto prepojenia uvedomovať, pretože istým spôsobom objasňujú dikcie podmienok kvality a vytvárajú základný, aj keď nevyladený reťazec. Skúmanie všetkých týchto požiadaviek môže byť vykonávané najmenej z troch hľadísk:

1. Predpoklady – všetko čo je nutné zabezpečiť, aby mohla byť požiadavka plnená.

2. Činnosti (procesy) ktorými sa predpoklady realizujú.

3. Dôkazy že predpoklady, činnosti a výsledky zodpovedajú dikcii požiadavky.

Počas našej praxe implementácie požiadaviek zákona o sociálnych službách vrátane plnenia podmienok kvality sa osvedčilo presne vyšpecifikovať všetky skupiny požiadaviek, nájsť medzi nimi vzájomný vzťah a porozumieť tak požiadavke pod optikou účelu zákona o sociálnych službách. Ak tento účel nebude dostatočne prísne sledovaný, môže sa stať, že sa v praxi stane plnenie požiadaviek buď príliš benevolentné, alebo príliš viazané len na samotný text zákona alebo naopak – stane sa tak širokospektrálne a všeobsiahle, že sa v tom pracovníci sociálnych služieb pozvoľna stratia. Súčasťou tohto plnenia je aj dobrá znalosť terminológie a orientácia v ďalších zákonoch, na ktoré sa zákon o sociálnych službách odvoláva, alebo ktoré upravujú podmienky poskytovania služieb nepriamo. Predovšetkým v tej druhej skupine zákonov má manažment sociálnych služieb ešte stále nejasno.

Zoznam bibliografických odkazov:

1. HERDICS, G. 2014 A Význam pripravovaného zákona o sociálnej práci.

Sociálno-zdravotnícke spektrum, ISSN
1339-2379, 2014

2. HERDICS, G. 2014 B Nevyhnutnosť práva v sociálnej práci. Sociálno-zdravotnícke spektrum, ISSN 1339-2379, 2014
3. Zákon č. 448/2007 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Kontakt na autora:

Ing. Mgr. Ondrej Buzala, MHA