

Recenzia odbornej publikácie

Kovaľová, M. – Buzala, O.: Kvalita sociálnych služieb v kocke I.

Kvalita sociálnych služieb v kocke I.

Prednedávnom uzrela svetlo sveta odborná kniha od autorov Márie Kovaľovej a Ondreja Buzalu: Kvalita sociálnych služieb v kocke I. Oba autori sú priekopníkmi implementácie manažérstva kvality v organizáciách sociálnych služieb na Slovensku. V roku 2003 založili Inštitút kvality sociálnych služieb a sú zakladateľmi OZ Asociácie manažérov a audítorov kvality sociálnych služieb.

Začala by som hádam doslovnou citáciou úvodu z uvedenej knihy: „...môžeme si všimnúť, že nábeh sociálnych služieb v Slovenskej republike na tematiku systematického zabezpečovania kvality nebol spôsobený tlakom konkurenčného prostredia, ale tlakom malého okruhu odborníkov v sociálnych službách. Postupne sa táto téma rozšírila formou špecificky zameraných debát do celej odbornej verejnosti.“

Cieľom tejto odbornej publikácie je uviesť čitateľov do problémov kvality a manažérstva kvality sociálnych služieb. Týmto sa na trhu vyplňa medzera nedostatku literatúry, ktorá je nevyhnutnosťou pri rozširovaní poznatkov a kompetentností pri implementácii a rozvoji manažérstva kvality v organizáciách sociálnych služieb. Odborná publikácia slúži pre širokú verejnosť, ale najmä pre všetky organizácie sociálnych služieb a ako učebnica pre tréning na získanie funkcie manažér kvality sociálnych služieb. Ide o prvú zo série dvoch publikácií, ktorá je zameraná na:

- objasnenie podstaty pojmov kvalita a manažérstvo kvality v sociálnych službách,
- históriu prístupov ku kvalite,
- špecifické znaky služieb v sociálnych službách vrátane charakteristiky kvality služieb,
- popis dôvodov pre kvalitu a manažérstvo kvality v sociálnych službách,
- prezentáciu zabezpečovania a hodnotenia kvality v sociálnych službách v USA, Kanade, Švajčiarsku,



sku, Nemecku, Holandsku, Francúzsku, Veľkej Británii, Českej republike a Slovensku,

- predstavenie modelu systému manažérstva kvality v súlade s STN EN ISO 9001:2008,
- predstavenie a analýza modelov TQM – modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF,
- rozbor požiadaviek Zákona o sociálnych službách,
- manažérstvo ľudských zdrojov v sociálnych službách.

Veľkým prínosom tejto publikácie je uvedenie príkladov z praxe na každú z prezentovaných kľúčových oblastí. Ide o akýsi interaktívny prístup, kde je teória prepojená s praxou. Od týchto autorov sa to aj vlastne očakávalo. Formou prípadových štúdií, resp. príkladov z praxe opisujú svoje osobné skúsenosti pri implementácii manažérstva kvality v značnom množstve organizácií sociálnych služieb na Slovensku, poznatky zo vzdelávacích aktivít, hodnotení organizácií, ako aj účasti pri zapracovaní požiadaviek pre oblasť sociálnej práce do legislatívy SR. Významnú časť tvoria i námety, ako postupovať efektívnejšie a lepšie pri

mnohých úkonoch, ktoré súvisia s prácou v organizácii, čím sa zabezpečí zvyšovanie kvality činností, procesov a celej organizácie. Pri čítaní knihy cítim zanieťenosť a veľké srdce oboch autorov pre problematiku manažérstva kvality v sociálnych službách.

Pri krste knihy autorka poznamenala, že kniha (má 390 strán) je ťažká (čo do váhy), husto písaná (veľa informácií), avšak ja musím dodať, že je písaná prehľadne, jasne, názorne, jednoznačne a pútavo.

Prezentovaná publikácia by nemala chýbať v organizáciách sociálnych služieb, ktoré majú záujem zlepšovať kvalitu procesov, zefektívniť a sprehladniť riadenie v organizácii, implementovať manažérstvo kvality, vychádzať v ústrety klientom a ostatným zainteresovaným stranám a byť úspešný.

V závere knihy sú spracované oblasti, ktoré budú predmetom druhej knihy v sérii:

- revízia normy STN EN ISO 9001:2016,
- procesné manažérstvo a procesný prístup,
- manažérstvo ľudských zdrojov v sociálnych službách,
- manažérstvo finančných zdrojov v sociálnych službách,
- manažérstvo materiálnych zdrojov v sociálnych službách,
- kvalita pracovného prostredia,
- manažérstvo rizík v sociálnych službách,
- metódy a nástroje pre plánovanie, riadenie a meranie kvality,
- strategické plánovanie a riadenie zmien v sociálnych službách,
- projektové manažérstvo v sociálnych službách.

Recenziu spracovala: doc. Ing. Iveta Paulová, PhD., Vysoká škola manažmentu/City University of Seattle, predsedníčka Centra výnimočnosti a zodpovedného podnikania, o.z. ■