

# Ako zabezpečiť kvalitu v sociálnych službách

---

System(y) manažérstva  
Zainteresované strany  
Pravidlá  
Dôkazy  
Preverovanie

# How to ensure quality in social services

---

Management system(s)  
Stakeholders  
Rules  
Evidence  
Auditing

# System(y) manažérstva



Fungujúci systém manažérstva je nástroj na systematické plánovanie, realizáciu, meranie výsledkov a zlepšovanie pri realizácii cieľov organizácie vrátane zabezpečenia kvality starostlivosti.

Štandardy (legislatíva), QMSS (projekt), EFQM, CAF (otvorené prístupy), ISO 9001 (uzatvorené prístupy), ECF (draft European Care Framework).

Prienik sociálnej a zdravotnej problematiky.

Zložité mix zaint. strán, ktoré žiadajú, poberajú, hodnotia a platia službu.

Potreba premeny hodnôt (dôstojnosť, bezpečnosť alebo dostupnosť starostlivosti) na konkrétne výsledky.

A functioning management system is a tool for systematic planning, implementation, measurement of results and improvement in achieving the organization's objectives, including ensuring the quality of care.

Standards (legislation), QMSS (projekt), EFQM, CAF (open approaches) ISO 9001 (closed approaches), ECF (draft European Care Framework).

Intersection of social and health issues.

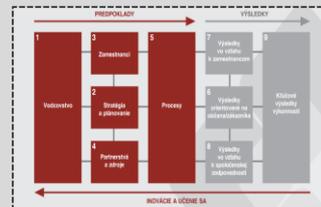
Complex mix of stakeholders who request, receive, evaluate and pay for the service

The need to transform values (dignity, safety or accessibility of care) into concrete outcomes.

# Management System(s)



Model EFQM

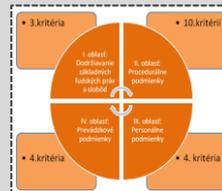


Model CAF

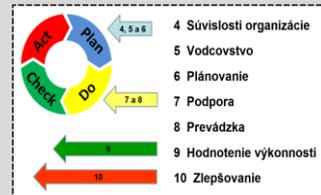


Model ECF

Štandardy (PKPSS)



ISO 9001



Európa, štát/región/obec, poskytovateľ



Europe, state/region/municipality, provider

Množstvo zainteresovaných strán, požiadaviek a očakávaní.  
Cyklus požiadavky - pravidlá - dôkazy - zlepšovanie.

Výkonnosť zainteresovanej strany verzus jej spokojnosť:

- ▶ výkonný a spokojný
- ▶ výkonný a nespokojný
- ▶ nevýkonný a nespokojný
- ▶ nevýkonný a spokojný

Benčmárking a benčlérning.

Multitude of stakeholders, requirements and expectations.

Requirements - rules - evidence - improvement cycle.

Stakeholder performance versus their satisfaction:

- ▶ performing and satisfied
- ▶ performing and dissatisfied
- ▶ underperforming and dissatisfied
- ▶ underperforming and satisfied

Benchmarking and benchlearning.



#### ATRIBÚTY POŽIADAVIEK

- Kto, čo a prečo žiada?
- Má právo/povinnosť žiadať?
- Je požadujúci kompetentný?
- Sú požiadavky zrozumiteľné a konzistentné?
- Sú požiadavky vítané?
- Sú požiadavky splniteľné?
- Kto zaplatí náklady na realizáciu požiadavky?

# Pravidlá systému manažérstva

# Management system rules

Pravidlá vychádzajú zo zvoleného modelu.  
Štruktúry systému manažérstva a ich previazanie.  
Formálne verzus neformálne pravidlá.  
Spracovateľ - overovateľ - schvaľovateľ - dodržiavateľ.  
Dodržovateľnosť a dodržovanie pravidiel.  
Motivácia k dodržovaniu pravidiel.  
Hodnotenie dodržovania pravidiel.  
Reporting dodržovania pravidiel.

Rules stem from the chosen model.  
Management system structures and their interconnection.  
Formal versus informal rules.  
Author - verifier - approver - complier.  
Compliance and adherence to rules.  
Motivation for compliance with rules.  
Assessment of rule compliance.  
Reporting of rule compliance.



Poslanie, vízia, stratégia a hodnoty  
Ciele, plány, ukazovatele  
Smernice, metodiky, postupy a návody  
SW aplikácie  
Text, obrázok, video, ....  
Papier verzus IKT  
Náklady na pravidlá

ATRIBÚTY PRAVIDIEL



## Dôkazy o dosiahnutých výsledkoch

Ak nedokážeme preukázať výsledky starostlivosti, potom vlastne nevieme, či systém funguje.

Meranie výsledkov (napr. stabilizácia zdravotného stavu klientov, výskyt komplikácií, hospitalizácie) alebo (výkonnosť a spokojnosť pracovníkov) je kľúčové pre manažerstvo kvality poskytovania starostlivosti.

Následné porovnanie s cieľom a sledovanie trendov umožní stanoviť nový cieľ.

If we cannot demonstrate the outcomes of care, then we essentially do not know whether the system is functioning. Measuring outcomes (e.g. stabilisation of clients' health condition, occurrence of complications, hospitalisations) or (performance and satisfaction of workers) is key to quality management of care provision.

Subsequent comparison with the goal and trend monitoring will enable the setting of a new goal.

## Evidence of achieved results



Karty sú rozdané

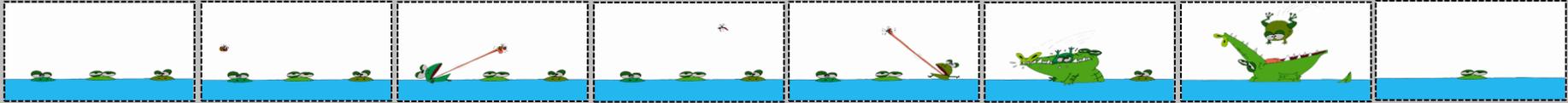


Reporty, záznamy, správy, databázy  
SW aplikácie  
Text, obrázok, video, ....  
Papier versus IKT  
Náklady na dôkazy

ATRIBÚTY DŮKAZOV

## Preverovanie ako východisko k zmene

## Verification as a basis for change



Kto bude strážiť strážcov?

Máme supervízie a intervízie.

Potrebujeme audity a posudzovanie procesov vrátane procesu riadenia projektov.

Nezdary nie sú problém.

Nezdary sú (dobrá) správa.

Problém nastane ak nezdary prehliadame.

Úrovně nahliadania na procesy:

- ▶ užitočný (dáva užitočný výstup)
- ▶ efektívny (viem čo ma stojí)
- ▶ stabilný (vplýva na stabilitu organizácie)
- ▶ dynamický (eliminuje externé turbulencie)



Who will guard the guardians?

We have supervisions and intervisions.

We need audits and process assessments, including the project management process.

Failures are not a problem.

Failures are (good) news.

The problem arises when we overlook failures.

Levels of viewing processes:

- ▶ useful (delivers a useful output)
- ▶ efficient (I know what it costs me)
- ▶ stable (affects the stability of the organization)
- ▶ dynamic (eliminates external turbulences)

## Pár myšlienok na záver      A few closing thoughts



Návrh modelu ECR ako efektívneho modelu pre systém manažérstva poskytovateľa.  
Práca so zainteresovanými stranami na platforme výkonnosti a vnímania.  
Dodržiavateľné a vymožiteľné pravidlá systému manažérstva podľa ECR.  
Reportovateľné dôkazy - čo nevieme dokázať a preukázať akoby nebolo.  
Preverovanie ako pozitívne znepokojenie a impulz k zlepšeniu.

Proposal for the ECR model as an effective management system model for a provider.  
Working with stakeholders on the platform performance and perception.  
Compliant and enforceable management system rules according to ECR.  
Reportable evidence – what cannot be proven and demonstrated is as if it did not exist.  
Verification as positive concern and an impulse for improvement.

Ďakujem za pozornosť

Thank you for your attention