

OBSAH

<i>ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK</i>	6
<i>PREDSLOV</i>	9
I. časť VÝZNAM MANAŽMENTU V TERCIÁRNEJ SFÉRE SOCIÁLNE SLUŽBY	13
1 FUNKCIE MANAŽMENTU V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH	15
1.1 Názory na manažment podľa Garyho Hamela.....	28
II. časť MODELY MANAŽMENTU KVALITY A ICH APLIKÁCIA V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	29
2 IMPLEMENTÁCIA MANAŽMENTU KVALITY V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	31
3 STRUČNÝ POHĽAD DO HISTÓRIE VÝVOJA MANAŽMENTU KVALITY	35
4 PRINCÍPY A KONCEPCIE MANAŽMENTU KVALITY	39
4.1 Kompromis medzi koncepciou ISO 9004:2018 a koncepciou TQM – modely excelencie	43
4.2 Spoločenská zodpovednosť.....	44
5 MODEL VÝNIMOČNOSTI – EFQM A JEHO APLIKÁCIA V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	49
5.1 Metódy hodnotenia podľa modelu EFQM ako základná koncepcia excelencie – výnimočnosti	51
5.2 Atribúty budovania výnimočného zariadenia sociálnych služieb	54
5.3 Predpoklady.....	56
5.4 Výsledky	71
5.5 Zostavenie samohodnotiacej správy a akčného plánu zlepšovania	74
5.6 Manažment komunikácie v systémoch kvality.....	76
5.7 Skúsenosti s modelom EFQM	79

III. časť	PODMIENKY KVALITY V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	81
6	CHARAKTERISTIKA POSKYTOVANIA KVALITNÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	83
6.1	Analýza a implementácia podmienok kvality v pobytových zariadeniach sociálnych služieb.....	90
6.2	Karta procesu.....	98
IV. časť	COMPLIANCE MANAŽMENT	103
7	COMPLIANCE MANAŽMENT AKO PODMIENKA DLHODOBO UDRŽATEĽNEJ KVALITY A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI	105
7.1	Compliance procesov riadenia, plánovania, organizovania, kontroly a rozvoja ľudských zdrojov v ZSS.....	106
7.2	Compliance v oblasti poskytovania sociálnych služieb a poskytovania zdravotnej starostlivosti.....	109
8	MANAŽMENT RIZÍK	115
8.1	Charakteristika jednotlivých rizikových oblastí v sociálnej práci.....	123
9	POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV V ZSS	129
9.1	Osobný údaj.....	129
9.2	Špecificky navrhnutá a štandardná ochrana osobných údajov.....	131
9.3	Spracúvanie osobných údajov.....	131
9.4	Osobitné kategórie osobných údajov.....	132
9.5	Dotknutá osoba.....	134
9.6	Súhlas dotknutej osoby.....	134
9.7	Práva dotknutej osoby.....	136
9.8	Zodpovedná osoba.....	137
9.9	Prevádzkovateľ.....	138
9.10	Sprostredkovateľ.....	138
9.11	Kódex správania.....	139
9.12	Vzorové informačné oznámenie o spracovávaní osobných údajov.....	139
9.13	Ochrana práv dotknutých osôb.....	141

9.14 Povinná mlčanlivosť a ochrana osobných údajov.....	143
9.15 Súhlas so spracovaním údajov v zdravotnej dokumentácii	144
9.16 Komu zdravotná dokumentácia môže byť sprístupnená alebo poskytnutá?	145
V. časť VÝSKUM	147
10 VÝCHODISKÁ A STRATÉGIA VÝSKUMU	149
10.1 Výskumná téma – výskumný problém – metodológia výskumu	149
10.2 Čiastkové ciele a hypotézy	150
10.3 Výskumné metódy a priebeh výskumu	151
10.4 Zber dát a výskumný súbor	152
10.4 Prezentácia výskumných zistení.....	153
11 ZHRNUTIE VÝSKUMNÝCH ZISTENÍ, DISKUSIA A ODPORÚČANIA PRE PRAX	189
11.1 Uplatňovanie modelov spoločného hodnotenia kvality v ZSS.....	189
11.2 Triangulácia	195
11.3 Odporúčania pre prax.....	197
ZÁVER	199
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV	201
ZOZNAM OBRÁZKOV	205
ZOZNAM TABULIEK	207
PRÍLOHA	211
VECNÝ REGISTER	217