

OBSAH

ÚVOD	15
1 SOCIÁLNA PRÁCA A SOCIÁLNE SLUŽBY.....	16
1.1 Formy a druhy sociálnej práce	18
1.2 Cieľové skupiny sociálnej práce	21
1.3 Sociálne služby ako nástroj sociálnej práce	22
1.3.1 Sociálne služby.....	25
1.3.2 Druhy a formy sociálnych služieb	28
2 KVALITA A SOCIÁLNE SLUŽBY.....	31
2.1 Hodnotenie kvality v sociálnych službách	35
2.2 Štandardy kvality v sociálnych službách.....	40
3 STRATEGICKÉ RIADENIE.....	58
3.1 Stratégia a taktika.....	60
3.2 Koncepcie a prístupy v oblasti strategického riadenia.....	61
3.3 Proces a úrovne strategického riadenia	63
3.4 Charakteristika vybraných typov stratégií.....	70
4 METODOLÓGIA VEDECKEJ MONOGRAFIE	79
Hlavný cieľ a čiastkové ciele	79
4.1 Výskumné otázky.....	80
4.2 Použité metódy.....	81
4.3 Výskumná vzorka.....	82
5 ANALÝZA KVALITY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V ZARIADENIACH PRE SENIOROV V ÚZEMNOM OBVODE MESTA KOŠICE.....	83
5.1 Organizácie poskytujúce sociálne služby na území mesta Košice	84
5.1.1 Charakteristika vybraných organizácií zaoberajúcich sa sociálnou prácou	87
5.2 Pobytové zariadenia sociálnych služieb	93
5.3 Charakteristika vybraných organizácií poskytujúcich sociálne služby pobytovou formou v meste Košice	97
5.4 Uplatňovanie štandardov kvality v súlade s prílohou č. 2 zákona č. 448/2008 Z.z. do 31.12. 2013 v hodnotených zariadeniach	104
6 ANALÝZA KVALITY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB VO VYBRANÝCH POBYTOVÝCH ZARIADENIACH V ÚZEMNOM OBVODE MESTA KOŠICE.....	108
6.1 Dotazníkové šetrenie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	108
6.2 Dotazníkové šetrenie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb po jednotlivých pobytových zariadeniach	122
6.2.1 Zariadenie VIA LUX	122
6.2.2 Zariadenie ARCUS ŠZ a ZpS	124
6.2.3 Zariadenie Stredisko sociálnej pomoci mesta Košice	127
6.2.4 Zariadenie Arcidiecéznej charity - Dom pokojnej staroby A.F. Colbrieho v Košiciach	129
6.3 Stanovenie koeficientu spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb s poskytovanými službami v jednotlivých zariadeniach	132
6.4 Hodnotenie celkovej úrovne poskytovaných pobytových sociálnych služieb na území mesta Košice.....	136

7 ANALÝZA SPOKOJNOSTI ZAMESTNANCOV VYBRANÝCH POBYTOVÝCH ZARIADENÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V ÚZEMNOM OBVODE MESTA KOŠICE	149
7.1 Dotazníkové šetrenie spokojnosti zamestnancov s pracovným prostredím a pracovnými podmienkami.....	149
7.2 Dotazníkové šetrenie spokojnosti zamestnancov po jednotlivých pobytových zariadeniach	166
7.2.1 Zariadenie VIA LUX	166
7.2.2 Zariadenie ARCUS ŠZ a ZpS	168
7.2.3 Zariadenie Stredisko sociálnej pomoci mesta Košice	171
7.2.4 Zariadenie Arcidiecéznej charity - Dom pokojnej staroby A.F. Colbrieho v Košičiach	173
7.3 Stanovenie koeficientu spokojnosti zamestnancov pobytových zariadení sociálnych služieb s pracovnými podmienkami a pracovným prostredím	176
7.4 Hodnotenie celkovej spokojnosti zamestnancov s pracovnými podmienkami a prostredím pri poskytovaní sociálnych služieb na území mesta Košice	182
8 HODNOTIACA ČASŤ	196
9 NÁVRHOVÁ ČASŤ	205
9.1 Metóda potenciálu zlepšenia	205
9.1.1 Aktivátory hybných síl.....	207
9.1.2 Strategické mapy	209
9.2 Stratégie zariadení sociálnych služieb v územnom obvode mesta Košic.....	210
ZÁVER	214
LITERATÚRA.....	216
PRÍLOHY.....	220