

Kvalita sociálnych služieb na Slovensku

Michaela HROMKOVÁ

Quality of Social Services in Slovakia

Abstract: The area of social services is characterized by the high degree of diversity. There is the Act on social services in Slovakia which defines social services as professional, utility and other activities with main purpose to help people in need. The obligations of social services providers are also the part of this Act. According to the quality of social services, the main obligation of providers is to elaborate and observe procedural, personnel and operating conditions of providing social services, so – called standards of quality. Nowadays there are no standards for quality of social services in Slovakia. The theoretical basis of the evaluation of social services provides for example the evaluation theory. Very important is the evaluation of social services by clients' points of view.

Key Words: Social services, Quality of social services, Standards of quality, Evaluation of social services, Evaluation theory, Needs assessment

Sociálne služby na Slovensku

Sociálna oblasť je v posledných rokoch čoraz viac diskutovaná v najrôznejších odborných či laických kruhoch. Azda najväčšiu pozornosť si zasluhujú práve sociálne služby, ktoré vo všeobecnosti majú slúžiť ľuďom v núdzi. Pre oblasť sociálnych služieb je charakteristická ich

diverzita, ktorá sa líši od krajiny ku krajine a ktorá je spôsobená predovšetkým typom sociálneho štátu v danej krajine respektíve danom štáte. V celosvetovom meradle sú sociálne služby dôležitou súčasťou sociálnej práce a je potrebné tieto služby neustále zlepšovať a prispôbovať meniacim sa podmienkam v spoločnosti.

V rámci Slovenskej republiky sa v oblasti sociálnych služieb udialo niekoľko významných zmien. V roku 2008 bol prijatý Zákon o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z., ktorého prijatie predchádzalo niekoľko významných a dôkladných výskumov zameraných predovšetkým na analýzu potrieb a podmienok poskytovania sociálnych služieb. Napríklad v roku 2007 Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR v spolupráci so samosprávnymi krajmi vypracovalo tzv. SWOT analýzu poskytovania sociálnych služieb, z ktorej vyplynula akútna potreba posilnenia tejto oblasti a jej podporenie prijatím novej právnej úpravy. Za najsilnejšie stránky sociálnych služieb „sa považuje najmä adresnosť a efektívnosť poskytovania sociálnych služieb po decentralizácii, rešpektovanie princípu subsidiarity a posilnené financovanie na základe nového daňového prerozdelenia mechanizmu“ (Centrálny portál pre neziskový sektor, 2010). Súčasne za najslabšie stránky sociálnych služieb sa na základe realizovanej analýzy považuje najmä nerozvinutý systém komunitného plánovania, nedostatočne vytvorené podmienky pre zotrvanie v prirodzenom (domácom) sociálnom prostredí, nedostatočne zabezpečená kontinuita sociálnej a zdravotnej starostlivosti pri dlhodobej odkázanosti na pomoc inej osoby, nepostačujúci počet kvalifikovaných zamestnancov, ktorí zabezpečujú poskytovanie sociálnych služieb a absencia systematického prehlbovania kvalifikácie v oblasti sociálnych služieb, chýbajúce štandardy kvality sociálnych služieb a nedostatočnosť a regionálna nerovnomernosť siete zariadení sociálnych služieb a terénnych sociálnych služieb pokrývajúcich oprávnený dopyt občanov po rozvoji z hľadiska druhovosti sociálnych služieb a ich fyzickej dostupnosti a nedostatočná variabilita sociálnych služieb. Na základe slabých stránok, silných stránok, príležitostí, ohrození a disparít v oblasti sociálnych služieb v spomínanej SWOT analýze, boli odvodené hlavné faktory rozvoja sociálnych služieb, medzi ktoré patria odstránenie nedostatkov systému sociálnych služieb a zvyšovanie

kvality a efektívnosti v oblasti sociálnych služieb, podpora výskumu, celoživotného vzdelávania a záujem zamestnancov sociálnych služieb o vzdelávanie, rozvoj ľudského potenciálu a efektívne využitie pracovných síl (Centrálny portál pre neziskový sektor, 2010).

Rovnako v roku 2007 Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR na základe údajov jednotlivých samosprávnych krajov vypracovalo analýzu vybavenosti samosprávnych krajov zariadeniami sociálnych služieb. Z výsledkov tejto analýzy vyplynula absencia zariadení sociálnych služieb určených pre seniorov, občanov bez prístrešia, občanov s duševnými poruchami a poruchami správania, tiež pre občanov s vybraným druhom zdravotného postihnutia. Absentovali aj zariadenia chráneného bývania, domovy pre osamelých rodičov či rehabilitačné strediská pre občanov s ťažkým zdravotným postihnutím. Výskum rovnako poukázal na zvyšujúci sa počet čakateľov na poskytovanie starostlivosti v zariadeniach sociálnych služieb (Centrálny portál pre neziskový sektor, 2010).

Práve pre všetky spomínané dôvody je potrebné oblasť sociálnych služieb v Slovenskej republike neustále rozvíjať, zvyšovať nielen adresnosť týchto služieb, ale aj konkurencieschopnosť a kvalitu poskytovanej starostlivosti. Preto je potrebné venovať tejto oblasti dostatočnú pozornosť a zamerať sa tiež na hodnotenie respektíve meranie kvality sociálnych služieb.

Sociálne služby sú v Zákone o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v § 2 vymedzené ako odborné, obslužné, alebo ďalšie činnosti alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na:

- prevenciu vzniku, riešenie, alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Zákon o sociálnych službách tiež rozlišuje už konkrétne druhy sociálnych služieb, ktorými sú:

- sociálne služby na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb v ubytovacích zariadeniach,
- sociálne služby na podporu rodiny s deťmi,
- sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku,
- sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií,
- podporné služby.

Ústredným orgánom štátnej správy, ktorý vykonáva pôsobnosť v oblasti poskytovania sociálnych služieb, je Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Kvalita sociálnych služieb a spôsoby jej evaluácie v podmienkach Slovenska

V zákone o sociálnych službách sú podrobne upravené povinnosti poskytovateľov sociálnych služieb, teda tých, ktorí vytvárajú podmienky pre poskytovanie služieb priamo pre klientov – odberateľov. V súvislosti s kvalitou sociálnych služieb ide predovšetkým o povinnosť poskytovateľov vypracovať a dodržiavať procedurálne, personálne a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby, nazývané „štandardy kvality“. V tejto chvíli však na Slovensku chýbajú. Kvalita sociálnych služieb podľa Krupu (2006) je akýmsi súladom medzi ponukou služieb a potrebami a požiadavkami odberateľa – klienta, ktorý sa nachádza v nepriaznivej sociálnej situácii.

Podľa niektorých autorov (Hrablayová et al., 2005) na Slovensku existovalo donedávna niekoľko spôsobov hodnotenia kvality sociálnych služieb, avšak ako bolo spomínané, v našom štáte stále absentuje legislatívne ukotvenie štandardov kvality. Na hodnotenie respektíve meranie kvality sa v minulosti používali iné metódy evaluácie kvality poskytovaných sociálnych služieb, medzi ktoré podľa Hrablayovej (et al., 2005) patrili:

- procesuálna metóda hodnotenia kvality (kritériá, štandardy, indikátory),

- metóda sociálneho poradenstva a supervízie,
- kvalita života odberateľov služieb.

Pod pojmom procesuálna metóda hodnotenia autori (Hrablayová et al., 2005) rozumeli systematický spôsob hodnotenia kvality sociálnych služieb systémom porovnávania vedecky formulovaných kritérií, štandardov a indikátorov kvality s reálnym stavom sociálnych služieb v danom sociálnom prostredí. Taktiež podľa Hrablayovej (et al., 2005, s. 17): „Porovnanie kritérií (štandardov, indikátorov) s reálnym prostredím sociálnych služieb je uskutočňované pozorovaním a vyhodnotením tímom sociálnych pracovníkov.“ Efektívne hodnotenie kvality je spojené aj so sociálnym poradenstvom a supervíziou. Ako ďalej hovorí Hrablayová (et al., 2005, s. 17): „Reálne je objektívne hodnotenie kvality sociálnych služieb teda podmienené experimentálne overeným nástrojom, manuálom pre hodnotenie kvality a profesionálne realizovaným sociálnym poradenstvom a supervíziou.“

V súčasnosti v Prílohe č. 2 Zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. sú zadefinované tzv. podmienky (nie však štandardy) poskytovania sociálnych služieb. V časti A spomínanej prílohy sú tieto podmienky rozdelené do troch kategórií spolu s maximálnym počtom bodov, ktoré môže konkrétne zariadenie poskytujúce sociálne služby dosiahnuť. Jedná sa o kategórie tzv. procedurálnych, personálnych a prevádzkových podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb. V časti B je následne uvedená hodnotiaci škála plnenia kvality poskytovaných sociálnych služieb a v časti C finálna škála vyhodnotenia plnenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Pre komplexný systém evaluácie sociálnych služieb by mohlo byť nápomocné zavedenie spomínaných štandardov kvality sociálnych služieb do praxe. Prostredníctvom nich by bola definovaná úroveň kvality poskytovaných sociálnych služieb vo všetkých troch kategóriách, ktoré v súčasnosti definuje Zákon o sociálnych službách len ako podmienky poskytovania sociálnych služieb. Zavedením štandardov kvality do praxe by štát zabezpečil poskytovanie kvalitných sociálnych služieb primárne pre odberateľov resp. klientov týchto služieb, teda pre ľudí, ktorí sa z rôznych dôvodov ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii. (Čámský

et al., 2011) Pomôcť pri tom môžu nielen skúsenosti s evaluáciou sociálnych služieb prostredníctvom štandardov kvality z iných krajín, ale aj dokumenty na celoeurópskej úrovni.

Evaluačná teória

Evaluácia je procesom využívajúcim komplexný súbor metód, prostredníctvom ktorého sa snažíme zhodnotiť prínos určitého programu, v prípade sociálnej práce napríklad sociálnych služieb a rôznych sociálnych programov. Cieľom evaluácie je zabezpečenie maximálnej kvality a neustáleho zlepšovania poskytovaných programov a služieb. (Poluncová, 2011)

Evaluácia sociálnych služieb predstavuje systematický zber informácií, ktorého prínos vidí Erath (2001) predovšetkým v tom, že s pomocou jej rozmanitého riadenia sú služby pravidelne preverované, kontrolované a posudzované.

Teoretickým východiskom evaluácie sociálnych služieb je evaluačná teória. Podľa tejto teórie je evaluácia zameraná na aktivitu. Je vedená so zámerom stanovenia hodnoty, alebo vplyvu politiky, programu praxe, intervencie alebo služby. Hodnotenie resp. evaluácia sa vykonáva so zámerom odporúčania alebo zmien (Clarke, 1999).

Hlavným cieľom hodnotenia sociálnych služieb je orientácia na spätnú väzbu už existujúcich sociálnych programov a ich využívanie v praxi. Podľa evaluačnej teórie existujú dva typy hodnotenia, pričom sa jedná konkrétne o tzv.:

- single – system evaluation (hodnotenie efektivity v práci jednotlivca),
- programovú evaluáciu (aplikácia hodnotiacich prístupov, techník a znalostí k rozvoju plánovania, realizácie a účinnosti programov (Chen, 2005 In Smutek, 2009).

V súvislosti s evaluáciou sociálnych služieb sa vynára otázka, čo vlastne má byť predmetom procesu evaluácie? Azda najvhodnejšou odpoveďou podľa Smuteka (2009) je, že evaluované majú byť programy, respektíve sociálne služby s rozličným zameraním. Napríklad programy

zdravotnej politiky, programy a služby spojené s politikou trhu práce, intervenčné programy v každodennom živote sociálneho štátu. Sú to tiež programy a služby zamerané na oblasť vzdelávania, kriminality, sociálnej ochrany a iné oblasti spadajúce do sociálnych služieb. Hlavným cieľom týchto programov je posilnenie sociálneho blaha populácie daného sociálneho štátu. V súvislosti s evaluáciou sociálnych služieb Rossi a Freeman (1993 In Smutek, 2009) hovoria o rôznych dôvodoch vykonávania evaluácie:

- sprístupnenie hodnoty už fungujúcich sociálnych služieb,
- zistenie užitočnosti inovatívnych služieb,
- zvýšenie účinnosti riadenia programu a administrácia,
- zistenie skutočných ale aj metodických znalostí v spoločenských vedách.

V evaluačnej teórii je tiež veľmi dôležité zamerať sa na klientov ako na cieľovú skupinu sociálnych služieb. Vzhľadom na uvedené je potrebné spomenúť autora Thomasa Cooka (Smutek, 2009), ktorý hovorí, že všetky zúčastnené strany by mali byť zahrnuté do procesu evaluácie. A teda aj názory samotných klientov ako primárnych stakeholderov (zúčastnených) majú byť zahrnuté do rozhodovacieho procesu – teda procesu, v ktorom sa rozhodne o tom, čo vlastne by malo byť predmetom evaluácie.

V rámci evaluačných teórií je veľmi dôležité rozlišovať medzi teóriou o evaluácii (theory about evaluation) a teóriou v evaluácii (theory in evaluation). Prvé menované teórie sa podľa Shadisha (et al. In Smutek, 2009) v revízii niektorých hlavných teórií zaoberajú praktickým programom evaluácie. Podľa spomínaného autora nám evaluačná teória hovorí o tom kde, kedy a prečo by mali byť použité niektoré metódy evaluácie a iné zase nie. Jasné a zrozumiteľné teórie evaluácie by mali mať päť základných častí:

- sociálne programovanie,
- štruktúra vedomostí,
- použitie vedomostí,
- hodnotenie,
- vykonávanie/prax.

Teórie evaluácie (theories about evaluation) referujú o teórii, ktorá je aplikovaná na aktuálnu prax evaluácie. Je to teda teória o tom, akým spôsobom sa má evaluácia vykonávať.

Pri zameraní sa na teóriu v evaluácii (theory in evaluation) zistíme, že dôraz je kladený na špecifikovanie toho, aký je predpoklad fungovania určitého programu alebo intervencie.

V súvislosti s teoretickými konceptami evaluácie sociálnych služieb je potrebné spomenúť aj meno autora Alkina (Smutek, 2009), ktorý je známy konštrukciou tzv. evaluačného stromu a podľa tohto autora by práve sledovanie ciest, akými evaluačné „korene“ vyrástli v priebehu času do evaluačného stromu a kde jednotlivé vetvy reprezentujú odlišné zamerania a orientáciu zástancov rôznych evaluačných teórií, mohlo prispieť k lepšiemu porozumeniu týmto teóriám. V tomto „strome“ hlavné vetvy reprezentujú vždy jednu z hlavných teórií:

- vetva využitia,
- vetva metód,
- a vetva hodnotenia.

Kmeň stromu má pritom dvojaké základy:

- zodpovednosť,
- systematický sociálny výskum.

Hlavná vetva stromu (metódy) je pokračovaním kmeňa sociálneho výskumu. Jedná sa o takú teóriu evaluácie, ktorá zdôrazňuje dôležitosť výskumných metód. Ďalšou je vetva posudzovania respektíve hodnotenia, kde mnohí autori, ktorí zastávajú tento prístup tvrdia, že prisudzovať hodnotu údajom je pravdepodobne tou najzásadnejšou časťou práce hodnotiteľa. Posledná vetva využitia je charakteristická záujmom o to, akým spôsobom budú použité evaluačné informácie a ako budú zamerané na tých, ktorí ich budú využívať.

Alkin (2004, In Smutek, 2009) tiež o kmeni evaluačného stromu, ktorý má základ v zodpovednosti, hovorí o zodpovednosti k cieľom, k procesu a k výsledku (outcome). Zodpovednosť k cieľu pritom skúma, či boli stanovené zmysluplné a vhodné ciele evaluácie, za ktoré sú zodpovední rozhodovatelia a management. Zodpovednosť za proces

zase reflektuje, či boli stanovené a implementované vhodné procedúry k dokončeniu stanovených cieľov, ktorá je v kompetencii managementu sociálneho programu. No a v konečnom dôsledku zodpovednosť za výsledok (outcome) referuje o rozsahu, v akom boli dosiahnuté stanovené ciele, pričom za tieto výsledky sú, podobne ako za proces, zodpovední manažéri sociálnych programov.

Výsledkami (outputs) sa v evaluačnej terminológii spravidla označuje porovnanie kvantifikovateľných ukazovateľov voči plánovaným aktivitám v programe.

Za dôsledky (outcomes) sa zvyknú označovať ukazovatele, ktoré hovoria o tom, či a do akej miery sa dosiahli dlhodobé vopred plánované ciele programu. Ide o posúdenie plnenia cieľov. V evaluácii nás vždy zaujímajú aktivity, ktoré mali viesť k zmene, ako i dôsledky v porovnaní s plánovanými cieľmi. Dôsledky sú však na celkové posúdenie dôležitejšie než len posúdenie výsledkov.

Výstupy evaluácie sú druhom technického vyjadrenia prebiehajúcich sociálnych služieb, zatiaľ čo výsledky predstavujú celkové zhodnotenie programu pri reakcii na zmeny v spoločnosti. (Smutek, 2009)

V rámci evaluácie sociálnych služieb je podľa Chena tiež veľmi potrebná sústavná kooperácia medzi teoretikmi a praktikmi v celom procese evaluácie. Chen (Smutek, 2009, s. 172) hovorí, že „malá skupina teoretikov a metodológov rozvíjala základ evaluačných teórií a metodológie pre evaluačných praktikov, ktorí ju následne aplikovali“. Hodnotitelia potrebujú základné koncepty, stratégie a nástroje, ktoré môžu nasledovať, aby vlastne mohli začať prácu. Vychádza preto potreba prepojenia akademických a praktických informácií v celom procese evaluácie sociálnych služieb.

Needs assessment

Needs assessment alebo posúdenie potrieb je výskumná činnosť alebo plánovanie činnosti tak, aby určili potrebu služieb. Podľa Marka (Smutek, 2009) môže byť užitočné v tom, že poskytuje dáta pre nastavenie nových programov alebo pre rozšírenie už existujúcich programov. Hodnotenie potrieb a teda needs assessment má podľa Wahrheita, Bella

Schwaba (Smutek, 2009) päť kľúčových bodov, podľa ktorých je možné určiť potrebu služieb:

- kľúčový informátor – niekto kto pozná potreby danej obce, prípadne skupiny
- komunitné fórum – vyjadrenia ľudí, aktívnych v komunitnom živote, ktorí dobre poznajú potreby komunity
- dáta z existujúcich intervencií – potreby komunity môžu byť zistené tým, že sú odvodené od potrieb ľudí, ktorým už bola poskytnutá určitá služba
- sociálne ukazovatele – odvodené z deskriptívnych údajov zaznamenaných vo verejných dokumentoch, záznamoch a správach
- dotazníkové šetrenie – najpresnejšia metóda pre hodnotenie potrieb, získava informácie od veľkého počtu respondentov

V rámci sociálnych služieb needs assessment poskytuje komplexné informácie o potrebe a adresnosti poskytovaných sociálnych služieb priamo prostredníctvom vyjadrenia názorov odberateľov resp. klientov týchto služieb. Preto je považované za dôležitú súčasť evaluácie sociálnych služieb.

Záver

Oblasť sociálnych služieb na Slovensku je témou mnohých diskusií či výskumov. Sociálne služby sú poskytované s cieľom pomáhať občanom, klientom, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii z rozličných dôvodov.

Sociálne služby sú predmetom Zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z., ktorý definuje pojem sociálna služba, aké druhy a formy sociálnych služieb existujú a zaoberá sa tiež poskytovateľmi sociálnych služieb. Primárnym cieľom týchto poskytovateľov je udržiavať resp. zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb, zvyšovať adresnosť poskytovaných sociálnych služieb a tiež ich flexibilitu a dostupnosť. Podľa spomínaného Zákona o sociálnych službách je tiež jednou z povinností poskytovateľov vypracovať a dodržiavať tzv. podmienky poskytovania sociálnych služieb.

K zvýšeniu kvality a lepšiemu prehľadu v poskytovaných sociálnych službách predovšetkým pre klienta by však mohli príspeť štandardy kvality sociálnych služieb, ktoré však zatiaľ na Slovensku nemáme. Zavedením štandardov kvality do praxe sa umožní jednoduchšia a komplexnejšia evaluácia sociálnych služieb, ktorá je podľa evaluačnej teórie orientovaná najmä na spätnú väzbu už existujúcich sociálnych služieb a ich efektívne prípadne neefektívne využívanie v praxi.

Pri evaluácii sociálnych služieb je potrebné zamerať sa aj na klientov ako na cieľovú skupinu sociálnych služieb a využívať tiež metódu needs assessment, prostredníctvom ktorej sa určí potrebnosť služieb priamo z názorov odberateľov týchto služieb, teda samotných klientov.

Literatúra:

- BRICHTOVÁ, L., REPKOVÁ, K. *Sociálna ochrana starších osôb a osôb so zdravotným postihnutím – vybrané aspekty*. Bratislava: EPOS, 2009.
- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011.
- CENTRÁLNY PORTÁL PRE NEZISKOVÝ SEKTOR. *Východisková situácia poskytovania sociálnych služieb v SR*. [online]. CENTRÁLNY PORTÁL PRE NEZISKOVÝ SEKTOR©2010 [cit. 23. 2. 2012] Dostupné z: http://www.1snsk.sk/vychodiskova_situacia_poskytovania_socialnych_sluzieb.
- HRABLAYOVÁ, E., HOLÚBKOVÁ, S., KRUPA, S. et al. *Analýza sociálnych potrieb*. Bratislava: SOCIA – Nadácia na podporu sociálnych zmien. 2005.
- KAHÁNKOVÁ, J. *Evaluace služeb a systémy měření kvality*. In *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, Katedra sociální práce. 2007. S. 197–218.
- KRUPA, S. et al. *Rozvoj komunitných sociálnych služieb. Transformácia zariadení sociálnych služieb s cieľom sociálnej a pracovnej integrácie ich obyvateľov*. [online]. [cit. 4. 1. 2012] Dostupné z: <http://www.rpsk.sk/download/publikacie/rozvoj.pdf>.
- POLUNCOVÁ, K. *Ekonomická efektivnost programu aktivnej politiky zamestnanosti*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. Dizertačná práca. Vedúci dizertačnej práce: Prof. PhDr. Tomáš Sirovátka, CSc.

SMUTEK, M. *Evaluač sociálních programů*. Brno: Fakulta sociálních studií Masarykovy Univerzity, 2009. Rigorózná práce. Vedúci rigorózne práce prof. PhDr. Libor Musil, PhD.

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách a o změně a doplnění zákona číslo 455/ 1991 Zb. o živnostenskom podnikání (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Kontakt na autorku příspěvku:

Mgr. Michaela Hromková
Katedra sociálnej práce
Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce
Trnavská Univerzita v Trnave
Univerzitné námestie 1
918 43 Trnava
e-mail: m.hromkova@gmail.com