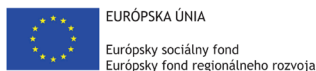


Správa z implementačnej evaluácie národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni



Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje
www.esf.gov.sk www.employment.gov.sk www.ia.gov.sk

Správa z implementačnej evaluácie národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni

Autorky:

**doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc., Mgr. Miroslava Bobáková, PhD.,
PhDr. Martina Čierna, PhD.**

Vydavateľ: Implementačná agentúra Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Názov: Správa z implementačnej evaluácie národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni

Autor: doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.; Mgr. Miroslava Bobáková, PhD., PhDr. Martina Čierna, PhD.

Rozsah: 98 strán

Rok vydania: 2018

Typ publikácie: elektronická

ISBN: 978-80-89837-38-0

Publikácia prešla jazykovou a grafickou úpravou

Obsah

Zoznam skratiek	4
Úvod	5
Sumarizácia kľúčových zistení	8
Základný profil poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ	8
Stav monitorovaných merateľných ukazovateľov NP PVSSKIKÚ k decembru 2017	8
Motivácia poskytovateľov KC/NDC/NSSDR pre vstup do NP PVSSKIKÚ	8
Činnostný a aktívny profil poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ	9
Lokálny sociálno-politický kontext činnosti poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ	9
Prvotné odporúčania	10
Zoznam grafov, tabuliek, schém a máp	11
Grafy	11
Tabuľky	11
Schémy	12
Mapy	12
1. Ciele a vecné zameranie NP PVSSKIKÚ	13
2. Širší odborný a sociálno-politický kontext NP PVSSKIKÚ	14
2.1 Odborný kontext NP PVSSKIKÚ	14
2.2 Sociálno-politický kontext NP PVSSKIKÚ	15
3. Kľúčoví inštitucionalizovaní aktéri NP PVSSKIKÚ a ich činnosť	17
3.1 Riadenie NP PVSSKIKÚ	17
3.2 Zapojené subjekty – základná charakteristika	19
3.3 Doterajší priebeh NP PVSSKIKÚ v optike vybraných merateľných ukazovateľov	23
3.3.1 Vývoj merateľného ukazovateľa P0504 – Počet vykonávateľov služieb a opatrení na účely sociálneho začleňovania	23
3.3.2 Vývoj merateľného ukazovateľa P0274 – Počet osôb, ktoré využili nové inovatívne služby alebo opatrenia na vykonávanie služieb sociálneho začlenenia	25
3.3.3 Vývoj merateľného ukazovateľa P0092 – Neaktívni mladí do 29 rokov	27
3.3.4 Vývoj merateľného ukazovateľa P0093 – Neaktívni mladí do 29 rokov, ktorí sú v čase odchodu zapojení do hľadania práce, vzdelávania/odbornej prípravy, získavania kvalifikácie, sú zamestnaní, a to aj samostatne zárobkovo činní	28
3.3.5 Zhrnutie vývoja merateľných ukazovateľov	29

3.4	Aktivity zapojených subjektov	30
3.4.1	Organizácia Č-A prieskumu – základné charakteristiky.....	31
3.4.2	Spôsob spracovania výsledkov Č-A prieskumu.....	32
3.4.3	Kľúčové zistenia Č-A prieskumu	34
3.5	Zapojené subjekty v kontexte politiky sociálnych služieb miest a obcí	36
3.5.1	Dokumenty miest a obcí zamerané na sociálne služby	37
3.5.2	Aktuálnosť dokumentov	38
3.5.3	SSKI ako priorita miestnej samosprávy	38
3.5.4	Zhrnutie zistení z prieskumu a diskusia k nim.....	40
4.	Prieskum motivácie poskytovateľov zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ	43
4.1	Východiská a organizačné aspekty prieskumu	43
4.2	Výsledky analýzy anotácií poskytovateľov.....	44
4.3	Výsledky analýzy pološtruktúrovaných rozhovorov.....	50
4.3.1	Kontext existencie organizácie pred vstupom do NP PVSSKIKÚ	50
4.3.2	Kľúčové motivačné faktory na rozhodovanie sa o vstupe do NP PVSSKIKÚ	53
4.3.3	Vstup poskytovateľov do NP PVSSKIKÚ v optike ich súčasných skúseností.....	56
4.4	Zhrnutie výsledkov prieskumu	63
5.	Prvotné odporúčania a závery implementačnej evaluácie	67
5.1	Prvotné odporúčania v projektovej oblasti	67
5.2	Odporúčania v legislatívnej oblasti.....	73
5.3	Odporúčania v metodickej oblasti.....	77
Executive summary	78	
Profile of the Social Service Providers	78	
State of the SSSICL 's Monitored Indicators until December 2017	78	
Motivations of Social Service Providers to Enter the National Project	79	
The Profile of Social Service Providers' Activities	79	
Local Social – Political Context of the Social Service Providers	80	
Preliminary Recommendations	80	
Literatúra	81	
Príloha 1	82	
Príloha 2	92	
Príloha 3	96	
Príloha 4	98	

Zoznam skratiek

ADOS	Agentúra domácej opatrovateľskej služby
IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
KC	Komunitné centrum
KP	Komunitný plán sociálnych služieb
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MRR	Menej rozvinutý región
MRK	Marginalizované rómske komunity
MsÚ	Mestský úrad
MŠ	Materská škola
MVO	Mimovládna nezisková organizácia
NP KC	Národný projekt Komunitné centrá
NP PVSSKIKÚ	Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni
NDC	Nízkoprahové denné centrum
NSSDR	Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu
PHSR	Plán hospodárskeho a sociálneho rozvoja obce
PRO	Plán rozvoja obce
SSKI	Sociálne služby krízovej intervencie
TSP	Terénna sociálna práca
UPSVR	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
VRR	Viac rozvinutý región
ZŠ	Základná škola

Úvod

Správu z implementačnej evaluácie (ďalej len „Správa“) pripravil evaluačný tím národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (ďalej len „NP PVSSKIKÚ“) v rámci schváleného plánu evaluačnej činnosti. Ide o typ výstupu, ktorý nemal doposiaľ v národných podmienkach v rámci implementácie a evaluácie národných projektov svoju tradíciu. Táto sa viazala skôr na prípravu záverečných (sumatívnych) evaluačných správ, čím sa čiastočne strácal potenciál, ktorý evaluačná činnosť v sebe obsahuje. Aj preto sa v rámci prípravy na evaluačnú činnosť na úvodnom metodickom stretnutí kľúčových aktérov NP PVSSKIKÚ organizovanom IA MPSVR SR koncom júna 2017 zdôrazňoval význam nielen *výsledkovej (vplyvovej, sumatívnej)* dimenzie evaluácie, ale aj jej *formatívne* možnosti. A to najmä v prípade, ak sa v evaluačnej činnosti vidí šanca na vylepšenie národného projektu prostredníctvom získavania spätnej väzby o jeho realizácii, priebehu a priebežných výsledkoch (Miková a Ondrušek, 2017).

V súlade s týmto odborným nastavením sa očakávania zadávateľa NP PVSSKIKÚ (MPSVR SR), rovnako jeho realizátora (IA MPSVR SR) od evaluačnej činnosti vzťahovali nielen na záverečnú sumáciu naplnenia merateľných ukazovateľov nastavených na účely NP PVSSKIKÚ, ale aj na jeho formatívnu a procesnú stránku, teda na možnosť ovplyvňovať priebeh a výsledky NP PVSSKIKÚ tak, aby sa naplnili jeho celkové ciele. Na základe intenzívnej úvodnej spolupráce a negociácie kľúčových aktérov NP PVSSKIKÚ sa za **cieľ evaluačnej činnosti** určila: „... *analýza a vyhodnotenie prínosov a vplyvov činnosti poskytovateľov vybraných druhov sociálnych služieb krízovej intervencie (komunitného centra/KC, nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu/NSSDR, nízkoprahového denného centra/NDC) podporených v rámci NP PVSSKIKÚ pre cieľové skupiny týchto druhov sociálnych služieb a sociálne subjekty zapojené do NP PVSSKIKÚ*“. (Zadanie, 2017, s. 1)

Vychádzajúc z cieľa evaluácie bol sformulovaný jej **integrovaný účel**, ktorým je:

- posúdenie naplnenia cieľa/cielov NP PVSSKIKÚ v percepcii kľúčových aktérov, zároveň
- posúdenie vhodnosti nastavenia rôznych druhov sociálnych služieb nízkoprahového charakteru, konkrétne komunitného centra, nízkoprahového denného centra a nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (ďalej len „KC/NDC/NSSDR“) poskytovaných osobám v riziku chudoby a sociálneho vylúčenia alebo s obmedzenou schopnosťou samostatne riešiť svoje problémy a napokon
- formulovanie odporúčaní, ako nastaviť poskytovanie sociálnych služieb takéhoto zamerania po ukončení NP PVSSKIKÚ tak, aby sa čo najefektívnejšie podporovali jednotlivci, rodiny, skupiny a komunity v oblasti podpory ich sociálnej inklúzie a schopnosti riešiť svoje problémy cestou kvalitných a dostupných sociálnych služieb určených na tento účel.

Následne boli sformulované **základné evaluačné otázky (EO)**, konkrétne:

EO1: Splnil sa stanovený cieľ NP PVSSKIKÚ?

EO2: Aké boli vplyvy a prínosy NP PVSSKIKÚ pre prijímateľov a prijímateľky služieb KC/NDC/NSSDR, ich rodiny a komunitu?

EO3: Aké boli vplyvy a prínosy NP PVSSKIKÚ pre poskytovateľov služieb KC/NDC/NSSDR zapojených do NP PVSSKIKÚ?

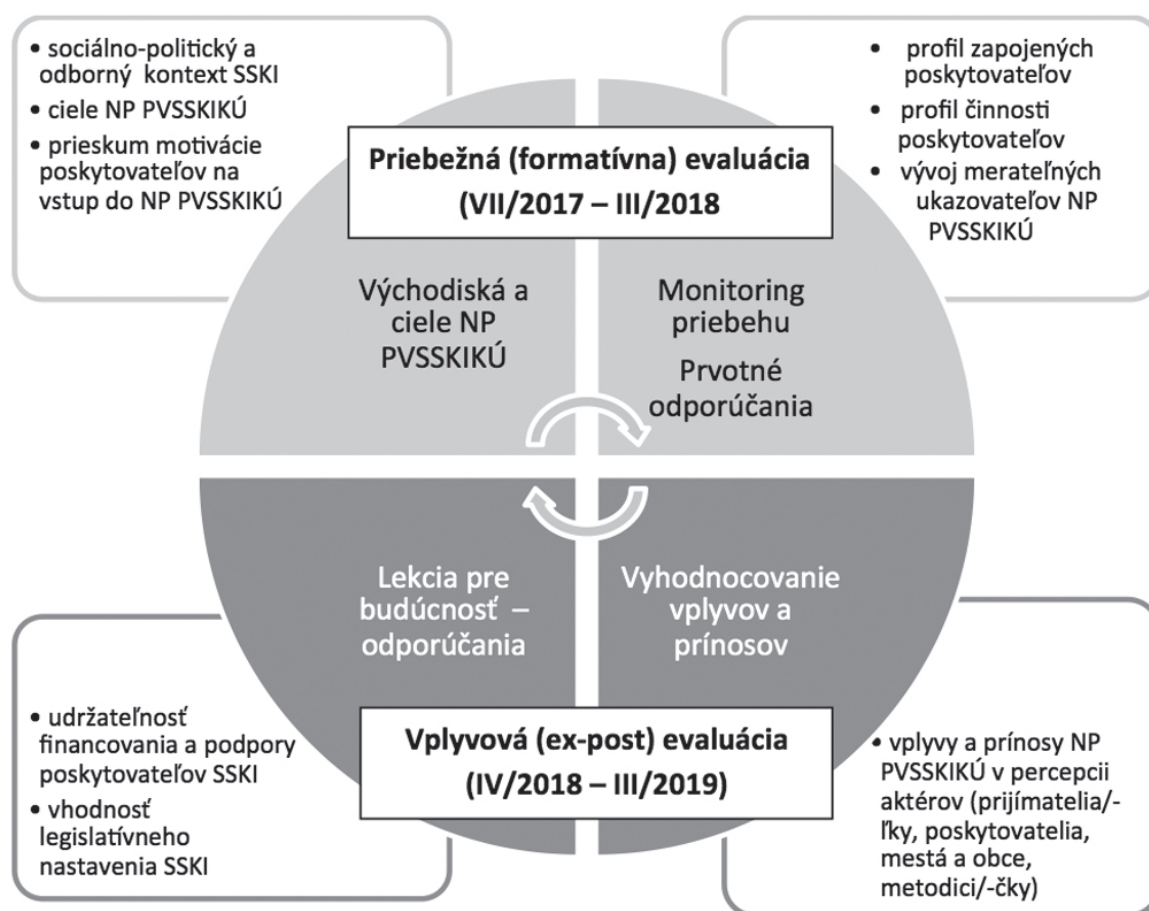
EO4: Aké boli vplyvy a prínosy NP PVSSKIKÚ pre samosprávnú politiku miest a obcí zapojených do NP PVSSKIKÚ v oblasti sociálnych služieb, osobitne v nízkoprahových sociálnych službách krízovej intervencie (KC/NDC/NSSDR)?

EO5: Poukázal NP PVSSKIKÚ na potrebu prijatia legislatívnych a nelegislatívnych zmien v oblasti nastavenia vybraných služieb krízovej intervencie nízkoprahového charakteru (KC/NDC/NSSDR)? Ak áno, aké zmeny sa navrhujú?

Napokon bola rozpracovaná **matica C-O-I-D-M** ustanovujúca bližšie podrobnosti, ako sa ciele evaluácie (C) a evaluačné otázky (O) naplnia cez príslušné evaluačné indikátory (I), dáta (D) a metódy ich zberu (M). Matica tvorí prílohu č. 1 Správy.

Evaluačná činnosť je v rámci NP PVSSKIKÚ organizovaná do **dvoch fáz**: (1) ako *implementačná (formatívna) evaluácia* a (2) ako *vplyvová (ex-post) evaluácia*. Základný koncept evaluácie NP PVSSKIKÚ je znázornený v schéme č. 1.

Schéma 1: Základný koncept evaluačnej činnosti v rámci NP PVSSKIKÚ



Zdroj: vlastný

Správa informuje o **výsledkoch priebežnej evaluačnej činnosti** evaluačného tímu v období mesiacov júl 2017 – marec 2018, pričom sa podrobnejšie zameriava na:

- *kontextuálne aspekty NP PVSSKIKÚ* (sociálno-politický a odborný kontext poskytovania sociálnych služieb krízovej intervencie; východiská poskytovateľov na vstup do NP PVSSKIKÚ; ciele NP PVSSKIKÚ a jeho riadenie; kapitoly/časti Správy č. 1, 2, 3.1, 3.5),
- *motivačné aspekty* (prieskum motivácie poskytovateľov vstúpiť do NP PVSSKIKÚ; kapitola Správy č. 4),

- *činnostný profil poskytovateľov* (ako sa vyvíja profil odborných činností a aktivít poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ; časť Správy č. 3.4),
- *monitoring merateľných ukazovateľov NP PVSSKIKÚ* (základný profil poskytovateľov, profil prijímateľov a prijímateľiek ich služieb; časti Správy č. 3.2, 3.3),
- *formuláciu preliminárnych úvah a odporúčaní* k možným východiskám budúcej podpory sociálnych služieb krízovej intervencie vrátane projektovej (kapitola Správy č. 5).

Sumarizácia kľúčových zistení

Priebežná/implementačná evaluácia NP PVSSKIKÚ sa realizovala v období júl 2017 – december 2017. Evaluačný tím na jej základe získal zistenia o: 1) profile zapojených poskytovateľov KC/NDC/NSSDR; 2) stave monitorovaných ukazovateľov NP PVSSKIKÚ; 3) motivácii zapojených poskytovateľov na vstup do NP PVSSKIKÚ; 4) ich činnostnom a aktivnom profile; 5) lokálnom sociálno-politickom kontexte, v ktorom pôsobia. Na základe získaných informácií a dát boli formulované aj prvotné odporúčania v projektovej, legislatívnej a metodologickej oblasti.

Základný profil poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ

K decembru 2017, po takmer dvojročnom priebehu NP PVSSKIKÚ, sa doň zapojilo 79 % z plánovaného počtu 123 subjektov, z toho 88 % bolo poskytovateľov sociálnej služby KC. Približne 94 % z nich pôsobilo v menej rozvinutých regiónoch, najčastejšie v Banskobystrickom, Prešovskom a Košickom kraji. 61 % bolo verejných a 39 % neverejných poskytovateľov SSKI. Celkovo sa poskytovali služby 28 400 prijímateľom a prijímateľkám podporených SSKI. Pokiaľ v menej rozvinutých regiónoch šlo častejšie o ženy ako mužov (v pomere cca 60 % : 40 %), v Bratislavskom kraji (rozvinutejší región) to bolo naopak: ženy tvorili necelých 40 % a muži viac ako 60 % klientely podporených SSKI. Do sledovaného obdobia mali zapojené subjekty najväčšie problémy s obsadením pracovnej pozície odborného garanta KC/NDC/NSSDR, ktorú malo obsadenú len 90 z nich.

Stav monitorovaných merateľných ukazovateľov NP PVSSKIKÚ k decembru 2017

Od zapojenia prvých poskytovateľov SSKI do NP PVSSKIKÚ uplynulo do decembra 2017 celkovo 22 mesiacov. Zo sledovaných merateľných ukazovateľov bol k stanovenému obdobiu jeden naplnený (počet aktivizovaných mladých ľudí do 29 rokov). Dva merateľné ukazovatele zostali z kvantitatívneho hľadiska síce nenaplnené (počet zapojených osôb využívajúcich inovatívne služby a počet neaktívnych mladých ľudí do 29 rokov veku), vzhľadom na zostávajúce obdobie realizácie NP PVSSKIKÚ však možno predpokladať, že dôjde k ich naplneniu v očakávaných hodnotách. Osobitnú pozornosť si zasluhuje vývoj merateľného ukazovateľa zameraného na celkový počet zapojených poskytovateľských subjektov. Miera jeho naplnenia síce dosiahla v decembri 2017 hodnotu takmer 80 %, no s ohľadom na spomalenie prírastku nových subjektov od júla 2017 je otázne až problematické predpokladať, či sa ho v celkovom priebehu NP PVSSKIKÚ podarí naplniť.

Motivácia poskytovateľov KC/NDC/NSSDR na vstup do NP PVSSKIKÚ

V mesiacoch september – polovica novembra 2017 evaluačný tím analyzoval *motivácie zapojených poskytovateľov* KC/NDC/NSSDR na vstup do NP PVSSKIKÚ vyjadrené v ich pôvodných anotáciách (základných charakteristikách), ktoré spracovávali na účely účasti v NP PVSSKIKÚ, v kombinácii so 16 osobnými pološtruktúrovanými rozhovormi s vybranými poskytovateľmi k tejto otázke. Prieskum ukázal, že v písomných anotáciách poskytovateľov dominoval motivačný triangel: odbornosť – kontinuita – lokálny/komunitný status, zatiaľ čo počas osobných pološtruktúrovaných rozhovorov sa ukázal ako najvýraznejší motivačný triangel: potreby cieľových skupín – odbornosť – financovanie.

Ústredným motívom bola v každom prípade potreba odbornosti a profesionality, čo je v súlade s cieľom NP PVSSKIKÚ. Táto sa spájala v prípade poskytovateľov KC zapojených v predchádzajúcom národnom projekte so snahou o udržanie dosiahnutej odbornosti a profesionality, zatiaľ čo u „nových“ poskytovateľov najmä so snahou o ich budovanie. Všetci interviewovaní poskytovatelia hodnotili rozhodnutie zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ pozitívne, pričom v jeho doterajšom priebehu považovali za faktory úspešnosti najmä zvyšovanie odbornosti a zlepšovanie podmienok práce, pozitívny vplyv na cieľové skupiny a komunitu či pomoc pri búraní predsudkov a posilňovaní sociálnej spravodlivosti. Za problematické označili niektoré parametre nastavenia NP PVSSKIKÚ, administratívne povinnosti, zabezpečenie odbornosti podľa personálnych štandardov, niekedy aj potrebu hľadať spoločné pochopenie zainteresovaných aktérov (najmä poskytovateľov KC/NDC/NSSDR a IA MPSVR SR) pre nastavenia pravidiel NP PVSSKIKÚ, predovšetkým v jeho úvodných fázach.

Činnosť a aktívny profil poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ

V mesiacoch september – október 2017 sa 76 poskytovateľov KC/NDC/NSSDR zapojilo do *elektronického dotazníkového prieskumu „Činnosti a Aktivity“* zameraného na hlbšie zisťovanie, aké konkrétne aktivity vykonávajú v rámci jednotlivých odborných a ďalších činností ustanovených pre KC/NDC/NSSDR podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon), v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“). Podľa výsledkov prieskumu sa najvariabilnejšie (najrôznorodnejšie) vykonáva odborná činnosť sociálne poradenstvo, pričom aktivity, ktoré boli v rámci neho opisované, napĺňali často charakteristiky špecializovaného, teda na mieru konkrétneho človeka, rodiny, skupiny a komunity šitého, sociálneho poradenstva. Opisy aktivít v rámci sociálneho poradenstva a pomoci pri vykonávaní práv a právom chránených záujmov sa často prekrývali. Menšia variabilita opisov sa vyskytovala pri komunitnej rehabilitácii či komunitnej práci, čo môže indikovať stále nižšiu mieru pochopenia, čo v skutočnosti tieto činnosti v praxi znamenajú. Rôznorodé opisy aktivít v rámci jednotlivých odborných činností KC/NDC/NSSDR evaluačný tím zosumarizoval a spracoval ich prvotnú kategorizáciu. Výsledky poskytol metodickému tímu NP PVSSKIKÚ na ďalšie metodické rozpracovanie s cieľom zefektívnenia činnosti poskytovateľov vrátane systému jej vykazovania.

Lokálny sociálno-politický kontext činnosti poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ

V mesiacoch september – polovica novembra 2017 zrealizoval evaluačný tím *desk – prieskum Komunitné plány a priority (KP-P)* s cieľom zistiť, či obce a mestá, v ktorých pôsobia poskytovatelia zapojení do NP PVSSKIKÚ, majú prijaté komunitné plány sociálnych služieb, prípadne iné relevantné dokumenty pre oblasť sociálnych služieb (napr. PHSR/PRO). Zároveň, či sú v týchto dokumentoch potreby cieľových skupín SSKI vymedzené ako sociálno-politická priorita. Na základe štúdia webových stránok miest a obcí, zverejnených dokumentov, rovnako telefonických rozhovorov so zástupcami obcí v prípade nedostupných dokumentov, sa zistilo, že 85 % poskytovateľov pôsobí v mestách a obciach s prijatým a implementovaným dokumentom, najčastejšie priamo vo forme komunitného plánu sociálnych služieb. Zistili sa výrazné rozdiely medzi mestami a obcami. Kým až 98 % analyzovaných miest malo prijatý relevantný dokument, v prípade obcí až v 26 % prípadov chýbal. Len 16 % poskytovateľov pôsobí v obciach so spracovaným komunitným plánom sociálnych služieb. Až v 80 % existujúcich a analyzovaných dokumentov bola cieľová skupina služieb krízovej intervencie explicitne alebo implicitne vymedzená ako priorita, najčastejšie pod označením ako sociálne vylúčenie

občania či osoby a rodiny v ťažkých životných situáciách. Prieskum ukázal, že absencia relevantného dokumentu však nemusí automaticky znamenať úplnú absenciu sociálnych služieb v obci a že služby krízovej intervencie už nie sú automaticky „službami pre Rómov“, ale majú potenciál služieb na podporu komunitného rozvoja.

Prvotné odporúčania

Na základe výsledkov priebežnej evaluácie NPPVSSKIKÚ evaluačný tím formuloval prvotné odporúčania pre oblasť: a) projektovú, b) legislatívnu, c) metodickú. Odporúčania v *projektovej oblasti* sa týkali návrhov na budúce smerovanie projektových iniciatív, významu viacfázovej evaluácie a nastavovania parametrov národných projektov. Odporúčania v *legislatívnej oblasti* smerovali k otázke vymedzenia povahy a úloh komunitného centra ako druhu sociálnej služby a k otázke vymedzenia advokačných činností v zákone o sociálnych službách. Napokon, odporúčania v *metodickej oblasti* sa týkali využiteľnosti zistení o činnostnom a aktivitnom profile poskytovateľov SSKI na účely skvalitnenia metodickej činnosti zameranej na poskytovateľov KC/NDC/NSSDR.

Zoznam grafov, tabuliek, schém a máp

Grafy

- Graf 1: Percentuálne rozloženie subjektov podľa druhu poskytovanej sociálnej služby
- Graf 2: Percentuálne rozloženie subjektov podľa zriaďovateľa
- Graf 3: Percentuálny podiel klientov/klientok podľa pohlavia k decembru 2017
- Graf 4: Vývoj počtu zapojených subjektov podľa právneho statusu poskytovateľa
- Graf 5: Vývoj počtu KC zapojených do NP PVSSKIKÚ
- Graf 6: Vývoj počtu NDC a NSSDR zapojených do NP PVSSKIKÚ
- Graf 7: Vývoj počtu osôb, ktoré využili nové inovatívne služby a opatrenia na vykonávanie sociálneho začlenenia
- Graf 8: Vývoj počtu osôb, ktoré využili nové inovatívne služby a opatrenia na vykonávanie sociálneho začlenenia z hľadiska príslušnosti k regiónu podľa jeho rozvinutosti
- Graf 9: Vývoj ukazovateľa P0092 Neaktívni mladí do 29 rokov
- Graf 10: Vývoj ukazovateľa P0093 – Neaktívni mladí do 29 rokov, ktorí sú v čase odchodu zapojení do hľadania práce, vzdelávania/odbornej prípravy, získavania kvalifikácie, sú zamestnaní, a to aj samostatne zárobkovo činní
- Graf 11: Pracovné pozície osôb, ktoré vyplňali dotazník Č-A (absolútne početnosti)
- Graf 12: Existencia dokumentu (v %)
- Graf 13: Existencia dokumentu v mestách a obciach (v %)
- Graf 14: SSKI a ich klientela ako priorita sociálnych služieb vyjadrená v dokumentoch (v %)
- Graf 15: Zastúpenie jednotlivých motivačných domén v anotáciách poskytovateľov
- Graf 16: Zastúpenie jednotlivých motivačných domén v anotáciách poskytovateľov podľa druhu sociálnej služby krízovej intervencie

Tabuľky

- Tabuľka 1: Počet zapojených KC/NDC/NSSDR k decembru 2017
- Tabuľka 2: Počet zapojených poskytovateľov k decembru 2017 podľa krajov SR
- Tabuľka 3: Štruktúra a počet obsadených pracovných pozícií k decembru 2017
- Tabuľka 4: Naplnenie merateľných ukazovateľov NP PVSSKIKÚ k decembru 2017
- Tabuľka 5: Prehľad odborných a ďalších činností v službách KC/NDC/NSSDR
- Tabuľka 6: Maticový prístup k spracovaniu dát Č-A prieskumu

Tabuľka 7: Aktivity KC/NDC/NSSDR vykonávané v rámci sociálneho poradenstva pre oblasť (kategóriu) „Práca a zamestnanie“

Tabuľka 8: Charakteristiky analyzovaných poskytovateľov

Schémy

Schéma 1: Základný koncept evaluačnej činnosti v rámci NP PVSSKIKÚ

Schéma 2: Riadiaca štruktúra NP PVSSKIKÚ (v najširšom poňatí)

Schéma 3: Mediačná úloha evaluačnej činnosti v sieti aktérov NP PVSSKIKÚ

Schéma 4: Triangel kľúčových motivačných domén v anotáciách poskytovateľov

Schéma 5: Kontinuálny model národného projektu ako dlhodobej schémy financovania a podpory vybraných SSKI

Schéma 6: Národný projekt ako „štartovacia“ schéma financovania a podpory vybraných SSKI

Mapy

Mapa 1: Percentuálne rozloženie subjektov podľa rozvinutosti regiónu

Mapa 2: Zapojení poskytovatelia do NP PVSSKIKÚ

1. Ciele a vecné zameranie NP PVSSKIKÚ

Cielom NP PVSSKIKÚ je „podpora rozvoja poskytovateľov vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni, ktorí budú poskytovať dostupné, štandardizované odborné činnosti, ďalšie činnosti a aktivity realizované v oblasti podpory sociálnej inklúzie osôb v nepriaznivej sociálnej situácii, ohrozených sociálnym vylúčením alebo s obmedzenou schopnosťou sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy“. (Základné 2015, [cit. 2017-11-17]).

Zámerom NP PVSSKIKÚ je zlepšenie sociálnej situácie jednotlivcov, rodín, skupín či komúní sociálne vylúčených alebo ohrozených sociálnym vylúčením, a to prostredníctvom podpory profesionalizácie činnosti poskytovateľov vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. Na rozdiel od NP KC z rokov 2014 – 2015, ktorý bol úzko zameraný na podporu poskytovateľov zákonom novoustanovenej sociálnej služby „komunitné centrum“, v aktuálnom NP PVSSKIKÚ sa podporuje činnosť širšieho okruhu služieb krízovej intervencie, konkrétne služieb komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu. Verejní a neverejní poskytovatelia služieb KC/NDC/NSSDR predstavujú **primárnu cieľovú skupinu** NP PVSSKIKÚ, cez ktorú sa premietajú jeho výstupy do benefitov pre konečných užívateľov ich služieb, teda jednotlivcov, rodiny, skupiny či komunity sociálne vylúčené alebo v riziku sociálneho vylúčenia v pozícii nepriamych cieľových skupín NP PVSSKIKÚ.

Z cieľa a vecného zamerania NP PVSSKIKÚ prirodzene vyplýva jeho **hlavná aktivita**, ktorou je *rozvoj a podpora činnosti siete verejných a neverejných poskytovateľov vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni*, a to cestou ich vzdelávania, metodického usmerňovania a supervízie. Podpora činnosti smerom k vyššej kvalite sa však v NP PVSSKIKÚ netýka len vybraných poskytovateľov, ale aj ich podporno-metodických štruktúr. Aj na základe skúseností s NP KC zástupkyňa vedenia IA MPSVR SR vyzdvihla na prípravnom metodickom stretnutí k naštartovaniu procesu evaluácie v júni 2017 význam odbornosti metodického tímu ako kľúčového predpokladu usmerňovania diania v NP PVSSKIKÚ a jeho úspešnosti.

Od počiatku realizačných prác v NP PVSSKIKÚ vrátane dizajnovania jeho evaluačnej činnosti sa tak jasne z úrovne vedenia NP PVSSKIKÚ komunikovala ako centrálna hodnota **zameranosť na podporu profesionalizácie**, a to na všetkých úrovniach NP PVSSKIKÚ: tak na úrovni praktického výkonu sociálnych služieb krízovej intervencie, ako aj na úrovni riadiacich a podporných zložiek NP PVSSKIKÚ. Presadzovanie tejto základnej hodnotovej paradigmy sa premietlo do všetkých podaktivít NP PVSSKIKÚ.

Realizácia NP PVSSKIKÚ je naplánovaná na obdobie koniec roka 2015 – september 2019 s celkovou alokáciou takmer 21 mil. €.

2. Širší odborný a sociálno-politický kontext NP PVSSKIKŮ

Táto kapitola v krátkosti sumarizuje odborný a sociálno-politický kontext NP PVSSKIKŮ, ktorý pomáha pochopiť jeho súčasnú dôležitosť, rovnako naliehavosť plánovania rozhodnutí, ako v budúcnosti nastaviť mechanizmy podpory osôb v krízových situáciách, a organizácií, ktoré im podporu a pomoc poskytujú formou sociálnych služieb krízovej intervencie (ďalej len „SSKI“).

2.1 Odborný kontext NP PVSSKIKŮ

Repková (2017) vo svojej ostatnej publikácii k SSKI konštatuje, že ich cieľovým skupinám nebola v predchádzajúcom období venovaná pozornosť porovnateľná napr. s cieľovými skupinami služieb dlhodobej starostlivosti, neboli sociálno-politickou prioritou na národnej, regionálnej ani lokálnej úrovni. Aj podľa výskumných zistení Džambazoviča (2011) sú postoje verejnosti naklonené predovšetkým k rodinám s malými deťmi, chorým osobám a osobám so zdravotným postihnutím či starším ľuďom ako tradičným adresátom sociálno-politických programov (transferov). Paradoxne, oveľa nižšie znepokojenie cíti verejnosť z úrovne životných podmienok tých, ktorí sú najviac ohrození chudobou a sociálnym vylúčením, teda ľudí bez domova, Rómov žijúcich v segregovaných osadách či dlhodobo nezamestnaných osôb. Ich chudoba a sociálne vylúčenie sa totiž zvykne primárne interpretovať ako individuálne zlyhanie či lenivosť týchto ľudí; vzťahuje sa na ich zlé životné návyky (najmä alkoholizmus, požívanie iných omamných látok) či zlú pracovnú morálku (Oorschot a Halman, 2000; Strapcová, 2005). Nie je preto prekvapujúce, že až do prijatia zákona o sociálnych službách sa osoby v krízových situáciách označovali za také, u ktorých vznikla sociálna núdza z dôvodu ich spoločenskej neprispôsobenosti¹, teda z problematických, neprispôsobených interakcií s majoritou. Aj keď sa od roku 2009 prijatím zákona už takáto terminológia neuplatňuje, tradičné interpretácie dôvodov vzniku krízových situácií v živote ľudí, rodín, skupín a komunít stále pretrvávajú a znižujú citlivosť verejnosti na ich potreby a na nevyhnutnosť investovať verejné zdroje na ich podporu a pomoc. Uplatňovanie „reziduálneho“ prístupu miest a obcí k potrebám cieľových skupín SSKI, najmä v prípade nedostatku verejných zdrojov, identifikovala počas nášho evaluačného prieskumu zástupkyňa neverejného NSSDR a NDC:

„Žiaľ, skúsenosť je taká, a čo aj chápem, je to celkom ľudské, že keď je balík peňazí, z hocijakého balíka peňazí ide najskôr na seniorov, na choré deti, na zdravotne znevýhodnených; ide na psíkov; a potom niekde na ľudí bez domova.“

Repková (2017) poukázala na vybrané **nerovnováhy a paradoxy**, ktoré významne dopadajú na sektor SSKI a na ich klientelu:

- „*krízovosť*“ ľudí zakotvená v „*krízovosti*“ spoločenských podmienok (ide o nové sociálne riziká v živote ľudí vyplývajúce z demografických a sociálnych zmien postmoderných spoločností; o nové a prehlbujúce sa typy sociálnych a ekonomických nerovnováh vedúce k fenoménu chudoby a sociálneho vylúčenia; o zlyhávajúce kľúčových inštitúcií modernej spoločnosti ako trh práce, rodina a sociálny štát),

1 Štvrtý diel vyhl. MZ a SV SSR č. 151/1988 Zb. „Starostlivosť o spoločensky neprispôsobených občanov“ a § 10 zákona č. 195/1998 Z.z. o sociálnej pomoci.

- *nerovnováha medzi potrebnosťou pomoci a jej povahou/rozsahom* (SSKI zasahujú celý diapazón sociálnych potrieb ich klientely – od podpory upokojuvania základných životných potrieb až po sprostredkovávanie šancí a životného priestoru pre sebanaplnenie človeka; doposiaľ sa však prevažne sústreďovali na „najedenie, ošatenie a hygienu“),
- *nerovnováha medzi intenzitou pomoci a jej možnou účinnosťou* (ide o otázku problematickeho stanovovania kritérií úspešnosti SSKI, o problematizovanú „spoločenskú návratnosť“ poskytnutej podpory a pomoci, súvisiacu okrem iného aj s charakteristikami životnej situácie cieľových skupín SSKI),
- *paradox potreby „neprechodnej“ (systematickej) práce v kontexte „prechodnej“ krízy* (sektor SSKI vychádza zo základného predpokladu, že sú sociálnymi službami na prekonanie krátkodobej krízy; v praxi je však často potrebná dlhodobá, systematicky a kaskádovito usporiadaná sociálna podpora a pomoc, kombinácia rozličných druhov sociálnych služieb, a to aj nad rámec SSKI či iných verejných služieb a intervencií).

Aj vplyvom týchto nerovnováh a paradoxov sa v súčasnosti stále intenzívnejšie hovorí o potrebe *zmeny paradigmy* SSKI, ktorú opísala zástupkyňa neverejného NSSDR a NDC takto:

„Naším základným poslaním je pomáhať ľuďom, ale radi by sme im pomáhali odborne. Čiže nechceme im len lepiť akútne stavy, ale odborným vedením ich viesť k svojpomoci, aby aj tí ľudia rástli. A učiť ich, ako byť samostatnými a zodpovednými za svoj život, aby si vedeli v budúcnosti pomáhať sami.“

NP PVSSKIKÚ sa stal odbornou projektovou odpoveďou na túto spoločenskú požiadavku s ambíciou zachytiť postupne sa meniacu povahu a pozíciu SSKI v systéme verejnej pomoci ľuďom v krízových životných situáciách.

2.2 Sociálno-politický kontext NP PVSSKIKÚ

Podpora jednotlivcov, rodín a skupín v určitých krízových životných situáciách má v národnej sociálnej legislatíve svoju tradíciu. Od 90. rokov minulého storočia to boli rozličné druhy sociálnych služieb pre spoločensky neprispôsobené osoby (vyhl. č. 151/1988 Zb., ktorou sa vykonával zákon o sociálnom zabezpečení, potom zákon č. 195/1998 o sociálnej pomoci), neskôr sociálne služby na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb v rámci zákona, od januára 2014 ide o SSKI. Tieto sa poskytujú v *situáciách*, keď nemá človek zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie svojich životných potrieb; keď je ohrozené jeho začlenenie do spoločnosti pre ohrozujúce životné návyky, závislosti alebo škodlivé činnosti; pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav; pre ohrozenie správaním niekoho iného; alebo pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby (§ 2 ods. 2 v nadväznosti a § 24 zákona).

Druhový repertoár SSKI je pomerne široký. Zahŕňa terénnu sociálnu službu, nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu a potom služby v zariadeniach, konkrétne nízkoprahové denné centrum, integračné centrum, komunitné centrum, nocľaháreň, útulok, domov na polceste a zariadenie núdzového bývania. V *Centrálnom registri poskytovateľov sociálnych služieb* (2009, [cit. 2017-08-20]) boli zo SSKI v druhom polroku 2017 zastúpené najčastejšie KC (N = 345 poskytovateľov, z tohto 63 % verejných), ďalej útulky (N = 103 poskytovateľov, z toho 46 % verejných), nocľahárne (N = 54

poskytovateľov, z toho 63 % verejných) a NSSDR (N = 57 poskytovateľov, z toho 47 % verejných). Ostatné druhy SSKI boli zastúpené menej, ale vždy početnejšie u neverejných poskytovateľov.

Spoločnou charakteristikou všetkých SSKI je ich *nízkoprahový charakter*. Mali by byť ľahko dostupné vzhľadom na miesto, kde sa osoby v riziku krízy nachádzajú, rovnako na výšku úhrady za sociálnu službu. V rámci nich sa poskytujú osobám v rozličných typoch krízových situácií kombinácie *odborných a ďalších činností*, vždy v závislosti od potrieb ľudí, skupín a komunit a cieľového nastavenia sociálnej služby. Osobitne ide o sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov; podporuje sa rozvoj pracovných zručností, záujmovej činnosti ľudí; poskytuje sa pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do školy; vytvárajú sa podmienky pre prípravu stravy, vykonávanie základnej osobnej hygieny, inú bežnú údržbu osobných vecí človeka; poskytuje sa prístrešie na účely prenocovania či dočasné ubytovanie; poskytuje sa nevyhnutné ošatenie a obuv. V rámci terénnej SSKI sa realizuje vyhľadávacia činnosť a mnohé iné odborné aktivity zamerané aj na prevenciu problémov.

Na účely podpory boli do NP PVSSKIKÚ vybrané tri druhy SSKI, konkrétne **KC, NDC, NSSDR**. Okrem nízkoprahovej a ambulantnej povahy ich spája aj to, že ich poskytovatelia nemôžu získať na svoju činnosť dotáciu z MPSVR SR (na rozdiel od niektorých rezidenčných SSKI). Dokonca, podľa platného zákona sociálna služba KC nie je explicitne zakotvená v pôsobnosti miestnej samosprávy. Odkázanosť poskytovateľov služieb KC/NDC/NSSDR na vlastné financovanie v kombinácii so spolufinancovaním miest a obcí pri súčasnom dešpekte majority k požiadavke zaoberať sa aj potrebami cieľových skupín SSKI oslabuje pozície nielen ich samotných, ale aj tých, ktorí ich chcú podporovať a pomáhať im. Aj tieto okolnosti prispeli k rozhodnutiu presadiť v programovacom období na roky 2014 – 2020 v rámci operačného programu „Ľudské zdroje“ ako sociálno-politickú prioritu podporu sociálnej inklúzie zraniteľných jednotlivcov, rodín, skupín a komunit, a to cestou podpory budovania odborných kapacít tých, ktorí im potrebné intervencie poskytujú. NP PVSSKIKÚ nadväzuje na NP KC z obdobia rokov 2014 – 2015.

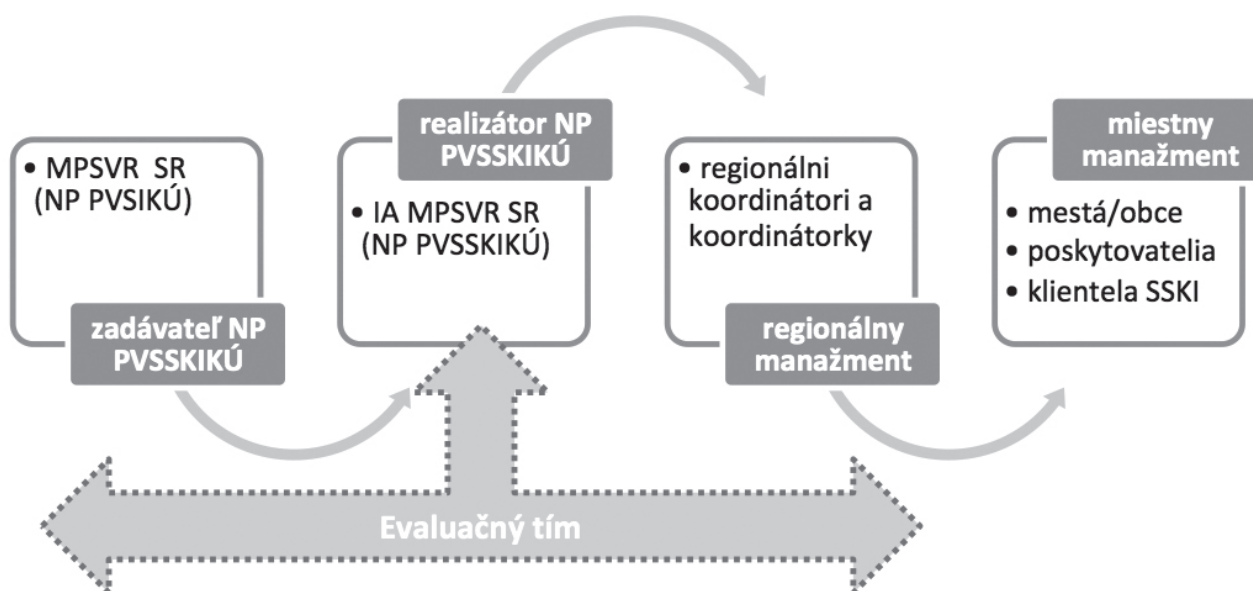
3. Kľúčoví inštitucionalizovaní aktéri NP PVSSKIKÚ a ich činnosť

V tretej kapitole Správa predstavuje kľúčových inštitucionálnych aktérov NP PVSSKIKÚ v základnom triangli „politika miest/obcí – riadenie NP PVSSKIKÚ – zapojení poskytovateľa“. Okrem stručného opisu riadiacich štruktúr NP PVSSKIKÚ sa podrobnejšie venuje činnostnému profilu poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ. V závere kapitoly sú predstavené aj výsledky prieskumu zameraného na analýzu širšieho sociálno-politického kontextu miest a obcí, v ktorých zapojení poskytovateľa pôsobia.

3.1 Riadenie NP PVSSKIKÚ

V schéme 2 je znázornená riadiaca štruktúra NP PVSSKIKÚ v línii od zadávateľa NP PVSSKIKÚ (MPSVR SR) až po konkrétnych poskytovateľov SSKI a ich klientelu.

Schéma 2: Riadiaca štruktúra NP PVSSKIKÚ (v najširšom poňatí)



Zdroj: vlastný

Riadenie NP PVSSKIKÚ je usporiadané kaskádovito s kmeňovými riadiacimi a koordinačnými funkciami na úrovni:

- prijímateľa nenávratného finančného príspevku na realizáciu NP PVSSKIKÚ – IA MPSVR SR a jej riadiacich zložiek (NP PVSSKIKÚ),
- na regionálnej úrovni prostredníctvom deviatich *regionálnych koordinátorov a koordinátoriek*.

Aj keď evaluačný tím NP PVSSKIKÚ nie je súčasťou riadenia NP PVSSKIKÚ, od počiatku evaluačnej činnosti zohrávala pri napĺňaní jej základného konceptu (pozrite schému 1) esenciálnu úlohu **intenzívna komunikácia a spolupráca** evaluačného tímu so všetkými kľúčovými aktérmi NP

PVSSKIKÚ založená na tom, že spoluvytvárali podmienky na evaluačnú činnosť v súlade s ich originálnymi zodpovednosťami v NP PVSSKIKÚ. Praktická skúsenosť so zabezpečovaním dohodnutých úloh v rámci priebežnej evaluácie ukázala, že evaluačný tím a jeho činnosť môže plniť v sieti aktérov NP PVSSKIKÚ aj *mediačnú úlohu*. Znázorňuje ju schéma 3.

Schéma 3: Mediačná úloha evaluačnej činnosti v sieti aktérov NP PVSSKIKÚ



Zdroj: vlastný

Plnenie mediačnej pozície evaluačného tímu v sieti aktérov NP PVSSKIKÚ umožňuje už samotný fakt realizácie priebežnej (formatívnej) evaluácie. Odborná garantka jedného neverejného NDC sa počas prieskumu vyjadrila k priebežnej evaluácii ako k prejavu férových a konsolidovaných profesionálnych vzťahov medzi IA MPSVR SR a poskytovateľmi zapojenými do NP PVSSKIKÚ, čo jej v predchádzajúcich národných projektoch absentovalo:

„... ďakujem za túto možnosť na získanie alebo overenie si spätnej väzby zo strany implementačnej agentúry. To, že sme sa mohli stretnúť, aj nám to dalo príjemný pocit rekapitulácie činnosti, ako sme vstupovali do národného projektu, kde sme teraz, čo môžeme očakávať... v tomto programovom období je implementačná agentúra viac nastavená prijímať spätnú väzbu aj od poskytovateľov, že sa snažia v súčasnosti kompromisne riešiť problémy, sú viac takým načúvateľom.“

Zástupkyňa verejného poskytovateľa NSSDR na záver rozhovoru realizovaného počas prieskumu motivácie mesta vstúpiť do NP PVSSKIKÚ dokonca zmienila mediačný účinok priebežnej evaluácie „dovnútra“ poskytovateľov:

„... už len takáto forma rozhovoru má svoj zmysel, keď si tu vieme povedať jednotlivé dôvody, prečo človek niečo robí a kde je, nejako si to zhrnúť. A vlastne vieme aj nejaké osobnostné nastavenia a možnosti, kde sú nejaké obmedzenia a prečo sú ...“

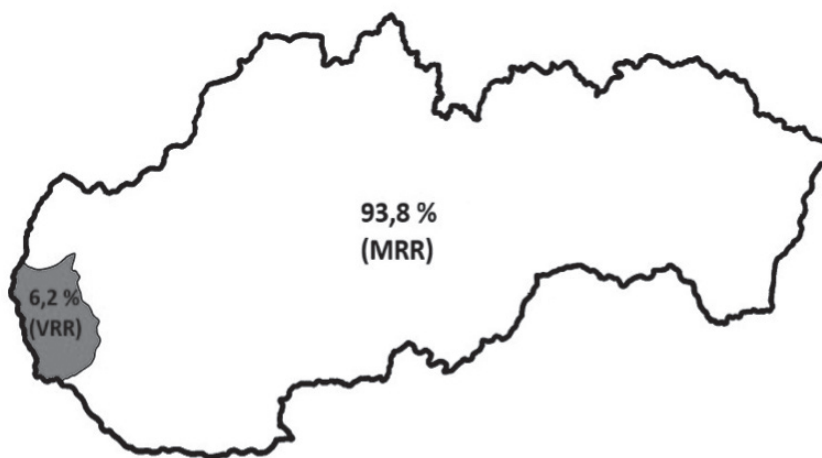
V rámci priebežnej evaluácie nedošlo k situáciám, že by mediačná pozícia bránila evaluátorkám v možnosti objektívne zisťovať stav analyzovaných okolností a skutočností v činnosti konkrétnych poskytovateľov či, naopak, nahliadať na ich priebežnú činnosť v kontexte jej širších sociálno-politických a legislatívnych podmienok.

3.2 Zapojené subjekty – základná charakteristika

Do decembra 2017 sa do NP PVSSKIKÚ na základe platných a účinných zmlúv zapojilo **celkovo 97 poskytovateľských subjektov**² (verejných a neverejných poskytovateľov vybraných SSKI – KC/NDC/NSSDR), čo predstavuje 78,9 % z celkového plánovaného počtu 123 subjektov. Zo zapojených subjektov bolo v období od začiatku NP PVSSKIKÚ do decembra 2017 celkovo 93 aktívnych a 4 subjekty v rámci NP PVSSKIKÚ prerušili výkon činnosti.

Rozloženie subjektov z pohľadu **príslušnosti k regiónu podľa jeho rozvinutosti** bolo do sledovaného obdobia také, že 91 subjektov bolo z menej rozvinutého a 6 z rozvinutejšieho regiónu.³ V percentuálnom vyjadrení regionálne rozmiestnenie subjektov zobrazuje mapa 1. V rozvinutejšom regióne pôsobilo 6,2 % všetkých zapojených subjektov, v menej rozvinutých regiónoch až 93,8 % zapojených subjektov.

Mapa 1: Percentuálne rozloženie subjektov podľa rozvinutosti regiónu



Zdroj: IA MPSVR SR

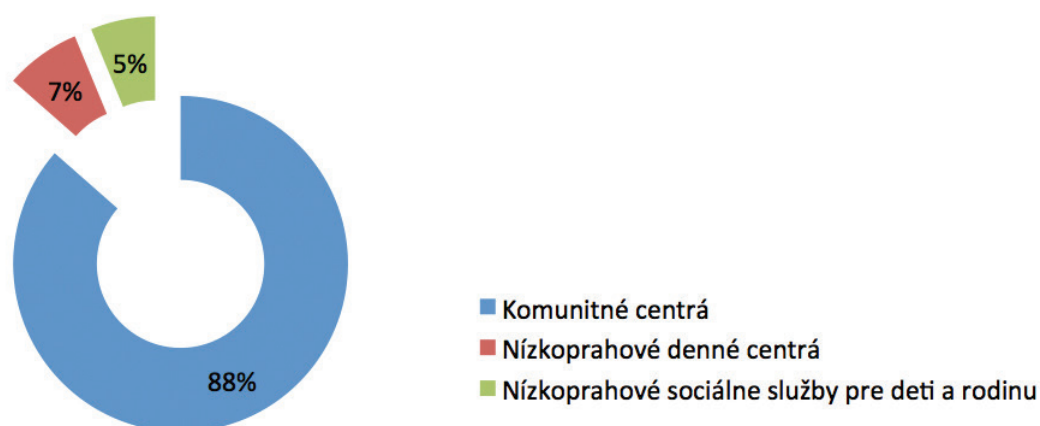
- 2 Celkový počet 97 poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ bol k decembru 2017. Keďže v priebehu druhého polroka 2017 sa počet subjektov zapojených do NP PVSSKIKÚ menil (od 95 po 97) a aj jednotlivé evaluačné aktivity sa realizovali v rozličných mesiacoch tohto referenčného obdobia, nie je vo všetkých častiach Správy uvádzaný počet 97. V prípade, že je uvedené ako celkový počet iné číslo, je doplnené aj obdobie, na ktoré sa vzťahuje.
- 3 *Menej rozvinutý región* definuje Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013 v článku 90 ods. 2 písm. a) ako región, ktorého hrubý domáci produkt (HDP) na obyvateľa je nižší ako 75 % priemeru HDP EÚ-27 a *rozvinutejší región*, podľa písm. c) ako región, ktorého HDP na obyvateľa je vyšší ako 90 % priemeru HDP EÚ-27. Kritérium rozvinutejšieho regiónu na území SR spĺňa iba Bratislavský kraj.

V rámci NP PVSSKIKÚ sú podporované tri **druhy** SSKI. Ich početnosť k decembru 2017 je znázornená v tabuľke 1 a následnom grafe 1.

Tabuľka 1: Počet zapojených KC/NDC/NSSDR k decembru 2017

	celkový počet	z toho v realizácii
Komunitné centrá (§ 24d)	85	82
Nízkoprahové denné centrá (§ 24b)	5	5
Nízkoprahové sociálne služby pre deti a rodinu (§ 28)	7	6
Spolu	97	93

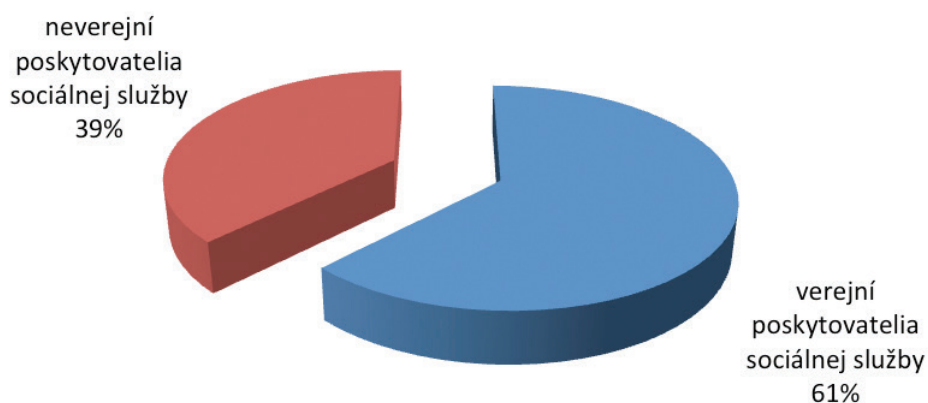
Graf 1: Percentuálne rozloženie subjektov podľa druhu poskytovanej sociálnej služby



Zdroj: IA MPSVR SR

Z hľadiska **zriaďovateľa** išlo o neverejných poskytovateľov (občianske združenie, nezisková alebo cirkevná organizácia) v absolútnom počte 38 a verejných poskytovateľov (zriaďovateľom je mesto alebo obec) boli zastúpení v absolútnom počte 59.

Graf 2: Percentuálne rozloženie subjektov podľa zriaďovateľa



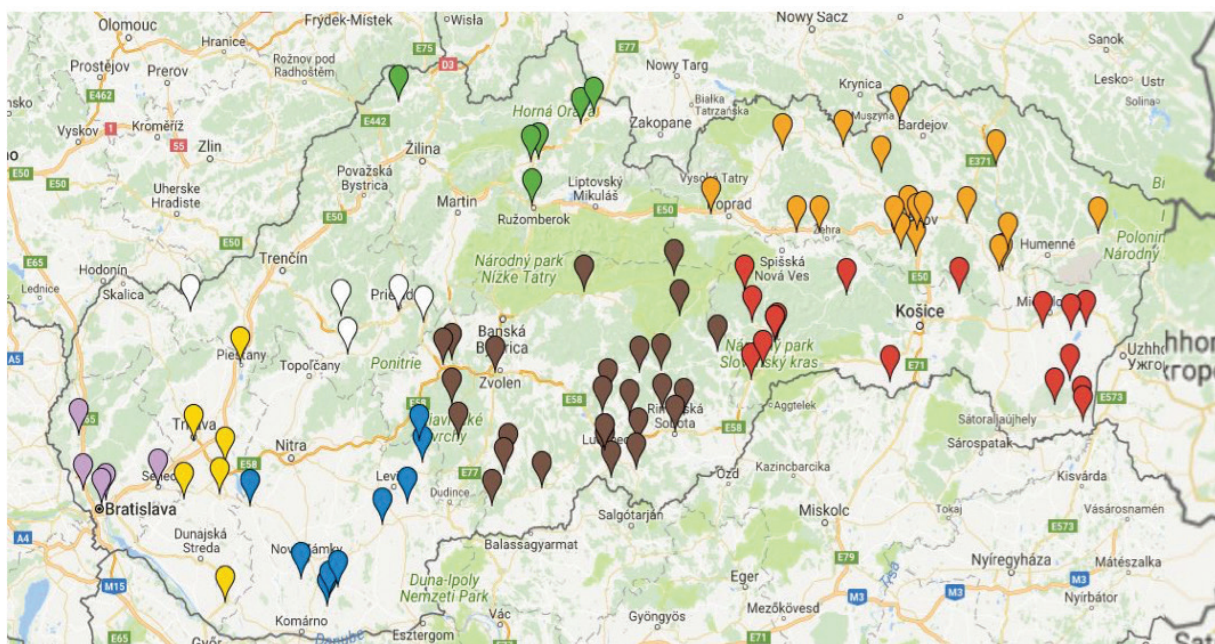
Zdroj: IA MPSVR SR

Rozloženie počtu zapojených subjektov podľa krajov SR zobrazuje tabuľka 2 a mapa 2.

Tabuľka 2: Počet zapojených poskytovateľov k decembru 2017 podľa krajov SR

	počet zapojených subjektov	% zapojených subjektov
Banskobystrický kraj	26	27 %
Bratislavský kraj	6	6 %
Košický kraj	16	17 %
Nitriansky kraj	11	11 %
Prešovský kraj	21	22 %
Trenčiansky kraj	7	7 %
Trnavský kraj	4	4 %
Žilinský kraj	6	6 %

Mapa 2: Zapojení poskytovatelia do NP PVSSKIKÚ



Zdroj: IA MPSVR SR

K decembru 2017 bolo najviac zapojených subjektov z Banskobystrického kraja (27 %), Prešovského kraja (22 %) a Košického kraja (17 %). Naopak, najmenej zapojených bolo z Trnavského kraja (4 %), Žilinského a Bratislavského kraja (v oboch po 6 %).

Všetci zapojení poskytovatelia obsadzovali **pracovné pozície** odborného garanta/garantky, odborného pracovníka/pracovníčky a pracovníka/pracovníčky ustanovené v rámci štruktúry NP PVSSKIKÚ a podporené z jeho prostriedkov. K decembru 2017 boli podporené pracovné miesta v štruktúre a počte znázornenom v tabuľke 3.

Tabuľka 3: Štruktúra a počet obsadených pracovných pozícií k decembru 2017

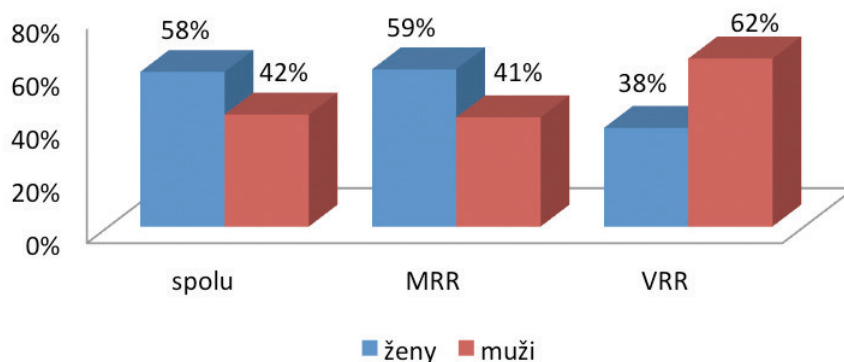
	celkový počet	z toho u verejných poskytovateľov	z toho u neverejných poskytovateľov
Odborní garanti/-ky	88	54	34
Odborní pracovníci/-čky	89	56	33
Pracovníci/-čky	90	56	34
Spolu	267	166	101

Zdroj: IA MPSVR SR

Ako je z tabuľky zrejmé, najväčší problém s obsadzovaním pracovných miest mali zapojení poskytovatelia pri pozícii „odborný garant“, kde z celkového počtu poskytovateľov malo k decembru 2017 len 88 obsadenú túto pracovnú pozíciu (90 %).

K decembru 2017 bolo v rámci NP PVSSKIKÚ evidovaných v súvislosti s poskytovaním SSKI celkovo **28 400 klientov/klientok**, z čoho 16 356 tvorili ženy a 12 044 muži. V menej rozvinutých regiónoch (MRR) bolo v uvedenom období evidovaných 26 115 klientov, z toho 15 483 žien a 10 632 mužov. V rozvinutejšom regióne (VRR) využilo podporené služby spolu 2 285 klientov, z ktorých bolo 873 žien a 1 412 mužov.

Graf 3: Percentuálny podiel klientov/klientok podľa pohlavia k decembru 2017



Zdroj: IAMPSVR SR

Sumarizujúco možno konštatovať, že z hľadiska vybraných charakteristík poskytovateľských subjektov zapojených do NP PVSSKIKÚ pútajú osobitnú pozornosť tieto zistenia: k decembru 2017, po takmer dvojročnom priebehu NP PVSSKIKÚ, sa doň zapojilo 79 % z plánovaného počtu subjektov, ktoré v takmer 94 % pôsobili v menej rozvinutých regiónoch, najčastejšie v Banskobystrickom, Prešovskom a Košickom kraji. Pokiaľ v menej rozvinutých regiónoch sa častejšie poskytovali SSKI ženám (v pomere cca 60 % : 40 %), v Bratislavskom kraji ako v rozvinutejšom regióne to bolo naopak: ženy tvorili necelých 40 % a muži viac ako 60 % klientely podporených SSKI. Do sledovaného obdobia mali zapojené subjekty najväčšie problémy s obsadením pracovnej pozície odborného garanta, ktorú malo obsadenú len 90 % z nich.

3.3 Doterajší priebeh NP PVSSKIKÚ v optike vybraných merateľných ukazovateľov

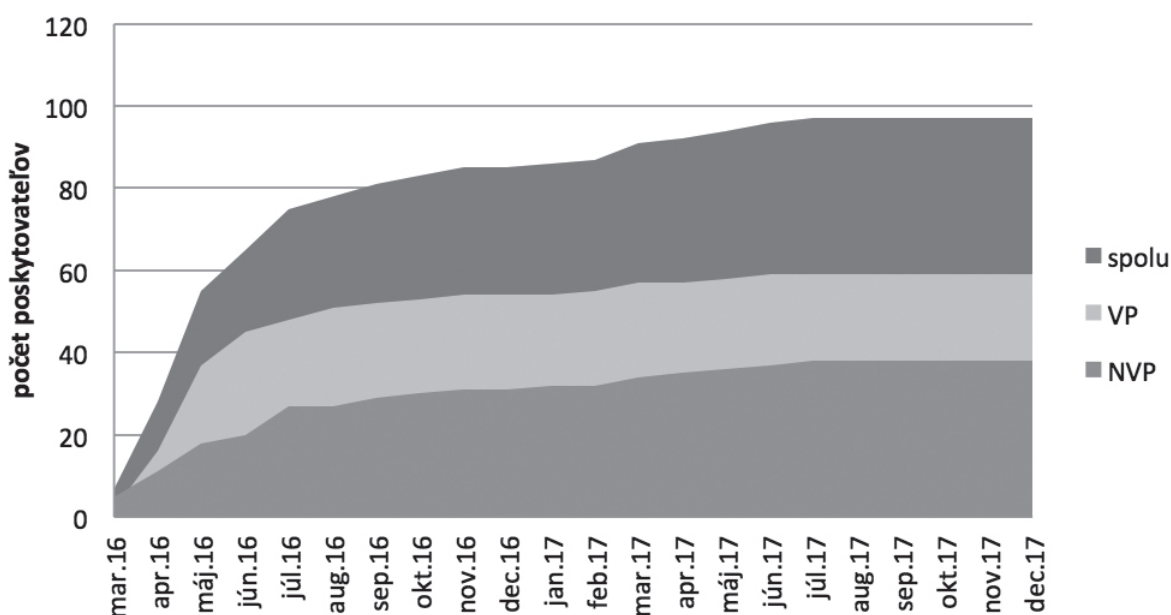
V tejto časti Správy sú spracované merateľné ukazovatele ustanovené pre NP PVSSKIKÚ v ich vývojevej perspektíve.

3.3.1 Vývoj merateľného ukazovateľa P0504 – Počet vykonávateľov služieb a opatrení na účely sociálneho začleňovania

NP PVSSKIKÚ je v realizácii od októbra 2015 a prví poskytovatelia sa do projektu začali zapájať od marca 2016. V prvých piatich mesiacoch bol zaznamenaný najvýraznejší nárast zapojených poskytovateľov z pôvodných 7 v marci 2016 na 75 v júli 2016. Následne sa nárast počtu nových subjektov NP PVSSKIKÚ spomalil a od júla 2017 sa zastabilizoval na celkovom počte 97 poskytovateľov z pôvodne **plánovaných 123**. Za celé sledované obdobie dosiahol priemerný mesačný percentuálny nárast novozapojených organizácií hodnotu 13,64 %.

Drvivú väčšinu (až približne 84 %) zapojených subjektov v mesiacoch marec 2016 – september 2016 tvorili komunitné centrá, ktoré boli zapojené do NP KC a realizáciu NP PVSSKIKÚ vnímali ako možnosť kontinuálne pokračovať v poskytovaní služieb. Zvyšných 16 % tvorili najčastejšie subjekty, ktoré sa z rôznych dôvodov do NP KC v predchádzajúcom období nemohli zapojiť – jednak z hľadiska charakteru poskytovaných služieb (NDC a NSSDR), ako aj kvôli príslušnosti k rozvinutejšiemu regiónu, keďže Bratislavský samosprávny kraj bol z uvedeného národného projektu vylúčený. Samotný podiel týchto organizácií až do konca sledovaného obdobia (december 2017) narastal až na úroveň necelých 30 %.

Graf 4: Vývoj počtu zapojených subjektov podľa právneho statusu poskytovateľa

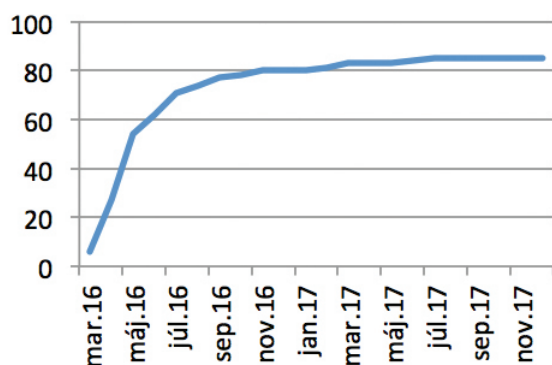


Zdroj: IA MPVSR VR

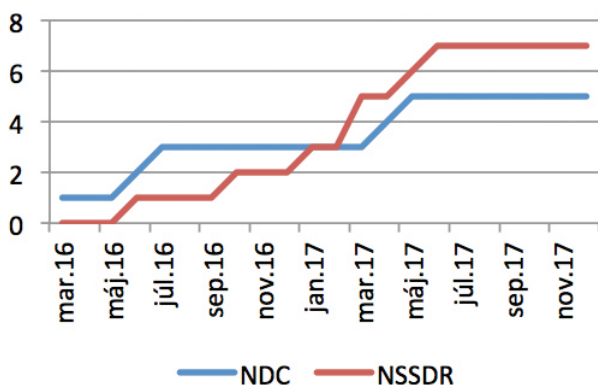
Vývoj počtu zapojených subjektov podľa **právneho statusu** poskytovateľa SSKI nevykazoval výraznejšie odchýlky s výnimkou prvých dvoch mesiacov (marec – apríl 2016), keď bol nárast zapojených subjektov niekoľkonásobný, predstavoval mesačný priemerný nárast zapojených verejných poskytovateľov približne 9 %, kým u neverejných poskytovateľov percentuálny nárast osciloval okolo hodnoty 7 %. Samotný pomer zapojených verejných a neverejných poskytovateľov bol takmer stabilný. Z celkového počtu zapojených subjektov bolo 35 – 40 % neverejných poskytovateľov v pomere k 60 – 65 % podielu verejných poskytovateľov. Kým neverejní poskytovatelia poskytovali podporené SSKI takmer výlučne v mestách, resp. v mestských častiach väčších miest, menšie obce najčastejšie zabezpečovali ich poskytovanie v rámci nimi zriadených organizácií.

Z hľadiska druhu SSKI bol najvýraznejší nárast zapojenia KC v prvých mesiacoch realizácie NP PVSSKIKÚ (do konca roku 2016), následne sa vývoj počtu novozapojených KC spomalil a už výrazne nerástol. Opačný trend bol zaznamenaný v NDC a NSSDR, ktoré sa reálne začali zapájať výraznejšie až v roku 2017 (najmä NSSDR).

Graf 5: Vývoj počtu KC zapojených do NP PVSSKIKÚ



Graf 6: Vývoj počtu NDC a NSSDR zapojených do NP PVSSKIKÚ



Zdroj: IA MPSVR SR

Napriek rozdielnemu vývoju v zapojenosti troch druhov SSKI, absolútne počty NDC a NSSDR zostali naďalej nízke. Túto skutočnosť môže spôsobovať viacero faktorov:

- *účasť poskytovateľov v NP KC* – ako bolo spomenuté vyššie, väčšina zapojených KC realizovala svoje služby už v rámci NP KC a NP PVSSKIKÚ pre ne predstavoval možnosť pokračovať v začatých aktivitách a činnostiach. Táto skutočnosť pravdepodobne prispela k tomu, že po ukončení NP KC boli pripravené a vedeli promptne reagovať na vyhlásenie výzvy,
- *„pravidlo jedného poskytovateľa“* – v rámci podmienok NP PVSSKIKÚ bol definovaný limit podpory iba jedného poskytovateľa v rámci obce/mesta/mestskej časti. Aj vzhľadom na predchádzajúce NP KC vo viacerých obciach už fungovali KC, ktoré sa o podporu z projektu uchádzali, čím bola obmedzená možnosť zapojenia sa novým poskytovateľom služieb NDC a NSSDR,
- *medzidruhový charakter vykonávaných činností* – činnosti vykonávané v rámci služieb KC a NSSDR sa až na menšie odchyľky ukázali ako podobné. Zároveň služby KC majú kvantitatívne širší záber, preto je pravdepodobné, že v obci, kde je fungujúce KC, bude nižšia potreba zavedenia služieb NSSDR. NDC je vnímané spravidla cez cieľovú skupinu ľudí bez prístrešia, čím jeho vznik nie je opodstatnený v menších obciach. Podrobnejšie sa tejto problematike venuje Správa vo svojich ďalších kapitolách.

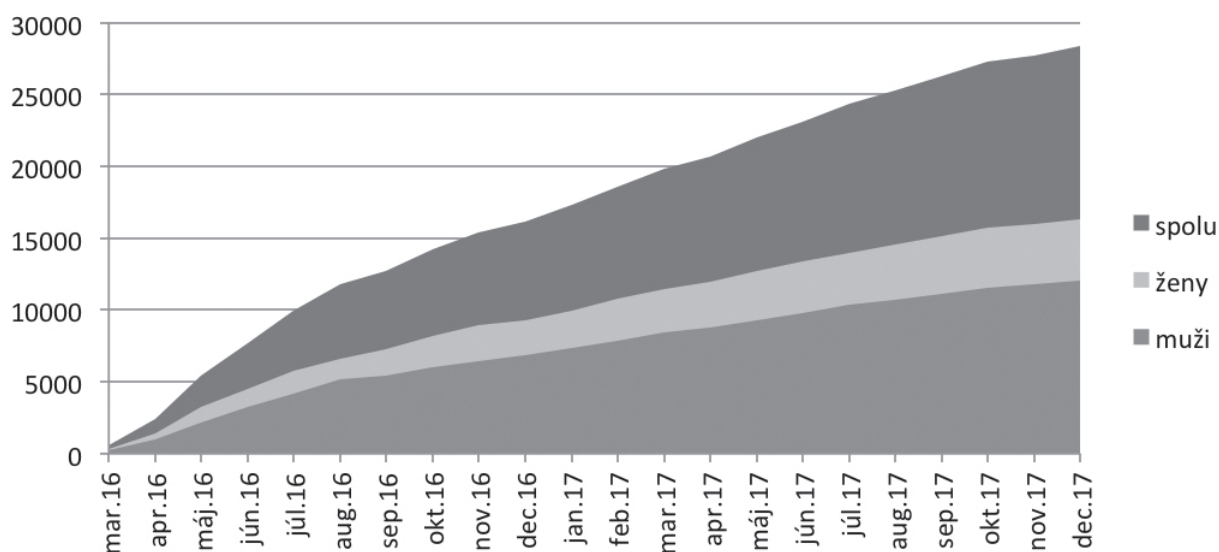
3.3.2 Vývoj merateľného ukazovateľa P0274 – Počet osôb, ktoré využili nové inovatívne služby alebo opatrenia na vykonávanie služieb sociálneho začlenenia

Pre celé obdobie riešenia NP PVSSKIKÚ bol stanovený cieľ naplnenia merateľného ukazovateľa P0274 na hodnotu **51 775 osôb**.

Ku koncu roka 2016 bol celkový počet osôb, ktoré využili nové inovatívne služby alebo opatrenia na vykonávanie služieb sociálneho začlenenia, 16 140 za prvých deväť mesiacov, z toho bolo 9 322 žien a 6 818 mužov. Z hľadiska príslušnosti k regiónu podľa jeho rozvinutosti predstavoval počet osôb, ktoré využili SSKI podporené v rámci NP PVSSKIKÚ, 15 175 osôb z menej rozvinutého regiónu a zvyšok v počte 965 z rozvinutejšieho regiónu. Tieto počty približne kopírovali pomer subjektov poskytujúcich SSKI v daných regiónoch.

V decembri 2017 sa celkový počet osôb, ktoré využili podporené SSKI, takmer zdvojnásobil na hodnotu 28 400, pričom 16 356 bolo žien a 12 044 mužov. V rámci príslušnosti k regiónu podľa jeho rozvinutosti z celkového počtu bolo 2 285 osôb z rozvinutejšieho regiónu a 26 115 z menej rozvinutého regiónu. Samotný vývoj tohto ukazovateľa zobrazuje graf 7.

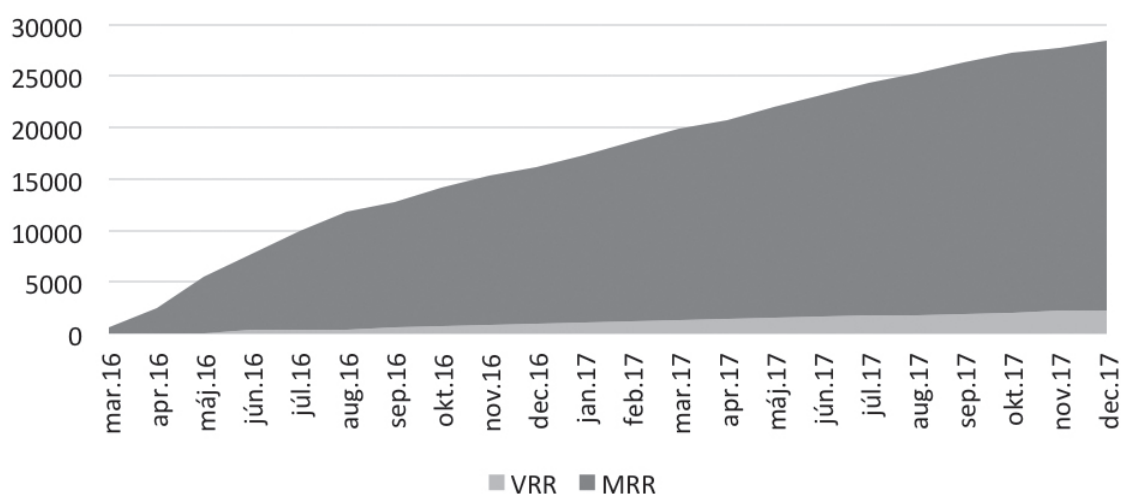
Graf 7: Vývoj počtu osôb, ktoré využili nové inovatívne služby a opatrenia na vykonávanie soc. začlenenia



Zdroj: IA MPSVR SR

Mesačný nárast v priemere za celé sledované obdobie predstavoval hodnotu 29,4 %, avšak tu treba prihliadať na extrémne hodnoty v prvých mesiacoch realizácie NP PVSSKIKÚ, keď prudký nárast zapojených subjektov spôsobil rovnako rýchly nárast počtu osôb využívajúcich podporené SSKI. Z tohto dôvodu poukazujeme na to, že vhodnejším ukazovateľom rastu je mediánová hodnota, ktorá za všetky sledované mesiace dosiahla 6,73 %.

Graf 8: Vývoj počtu osôb, ktoré využili nové inovatívne služby a opatrenia na vykonávanie sociálneho začlenenia z hľadiska príslušnosti k regiónu podľa jeho rozvinutosti



Zdroj: IA MPSVR SR

Z pohľadu **príslušnosti k regiónu** podľa jeho rozvinutosti je samozrejmé, že v absolútnych hodnotách je vzhľadom na počet zapojených subjektov poskytujúcich SSKI väčší počet osôb využívajúcich SSKI v MRR. Ak sledujeme hodnoty za uvedené regióny v relatívnych číslach, potom je, naopak, vyšší priemerný mesačný nárast klientov/klientok zaznamenaný vo VRR, a to na úrovni 41,53 % oproti 29,45 % v MRR. Mediánová hodnota vypočítaná s cieľom eliminácie extrémnych hodnôt dosahuje vo VRR hodnotu 8,09 %, zatiaľ čo v MRR hodnotu 6,27 %. Pri vyhodnocovaní rýchlosti nárastu počtu klientov/klientok však musíme zohľadniť vo veľkej miere demografickú situáciu v daných regiónoch.

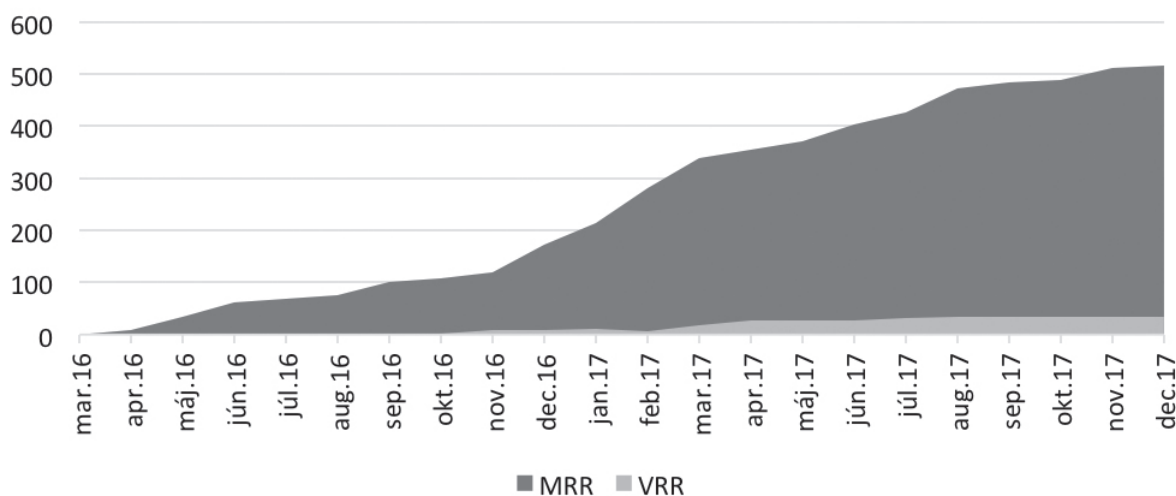
Z pohľadu celkového naplnenia stanoveného merateľného ukazovateľa NP PVSSKIKÚ môžeme konštatovať, že ku koncu roka 2017 bol **naplnený na 54,9 %**. Keďže financovanie zapojených KC/NDC/NSSDR bude v rámci NP PVSSKIKÚ realizované do júna 2019, možno predpokladať, že pri súčasnom vývoji tohto merateľného ukazovateľa dôjde k jeho naplneniu.

3.3.3 Vývoj merateľného ukazovateľa P0092 – Neaktívni mladí do 29 rokov

Pre celé obdobie riešenia NP PVSSKIKÚ bol stanovený cieľ naplnenia merateľného ukazovateľa P0092 na hodnotu **983 osôb**.

V decembri 2016 bol celkový počet mladých ľudí do 29 rokov zapojených do NP PVSSKIKÚ na úrovni 181 osôb, z ktorých 73 bolo žien a 108 mužov. Z hľadiska príslušnosti k regiónu podľa jeho rozvinutosti v rámci VRR bolo zapojených 8 neaktívnych mladých ľudí do 29 rokov, zvyšných 173 bolo z MRR. K decembru 2017 dosahoval počet neaktívnych mladých ľudí do 29 rokov už trojnásobne vyššiu hodnotu s celkovým počtom **549 osôb**. Z uvedeného počtu bolo 223 žien a 326 mužov. Vo VRR bolo zapojených 33 osôb, v MRR 516 osôb.

Graf 9: Vývoj ukazovateľa P0092 Neaktívni mladí do 29 rokov



Zdroj: IA MPSVR SR

Stanovený cieľ pre tento merateľný ukazovateľ bol v aktuálnom období **naplnený** celkovo na **55,9 %**. Porovnateľne, ako pri predchádzajúcom merateľnom ukazovateli, však možno predpokladať, že vzhľadom na zostávajúcu dĺžku obdobia realizácie NP PVSSKIKÚ bude možné dospieť k jeho finálnemu naplneniu v požadovanej hodnote.

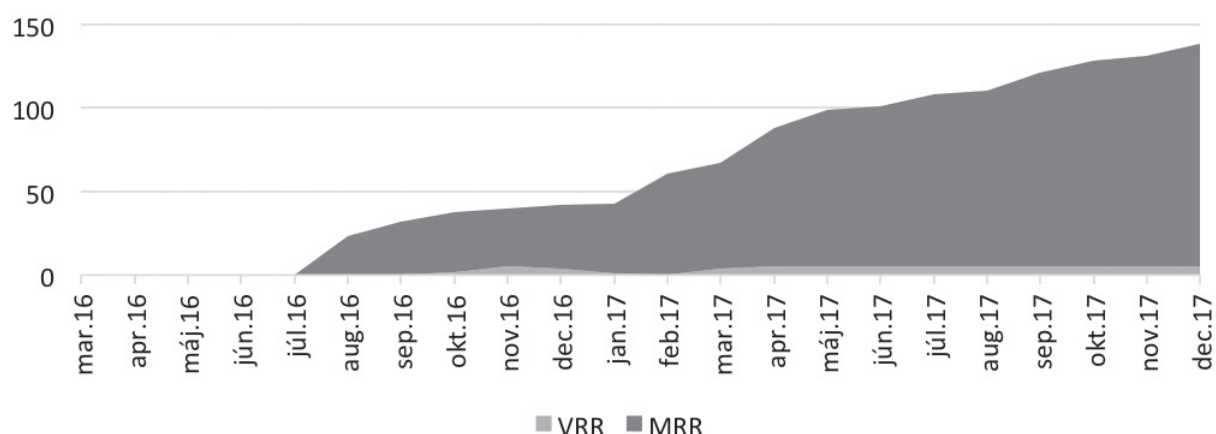
3.3.4 Vývoj merateľného ukazovateľa P0093 – Neaktívni mladí do 29 rokov, ktorí sú v čase odchodu zapojení do hľadania práce, vzdelávania/odbornej prípravy, získavania kvalifikácie, sú zamestnaní, a to aj samostatne zárobkovo činní

Pre celé obdobie riešenia NP PVSSKIKÚ bol stanovený cieľ naplnenia merateľného ukazovateľa P0092 na hodnotu **24 osôb**.

Už ku koncu roka 2016 bol merateľný ukazovateľ P0093 (Neaktívni mladí do 29 rokov, ktorí sú v čase odchodu zapojení do hľadania práce, vzdelávania/odbornej prípravy, získavania kvalifikácie, sú zamestnaní, a to aj samostatne zárobkovo činní) naplnený, keď celkový počet zapojených bol 42 osôb, z ktorých 25 bolo mužov a 17 žien. V rámci príslušnosti k regiónu podľa jeho rozvinutosti bolo z tohto počtu 38 klientov/klientok z MRR a 4 boli z VRR.

V decembri 2017 sa podobne ako v predchádzajúcom ukazovateli hodnota P0093 trojnásobne zvýšila na úroveň 138 klientov/klientok. Z uvedeného počtu bolo 86 mužov a 52 žien. Samotný počet vo VRR sa takmer nezmenil, ustálil sa na úrovni 5 osôb, kým v MRR dosiahol počet 133.

Graf 10: Vývoj ukazovateľa P0093 – Neaktívni mladí do 29 rokov, ktorí sú v čase odchodu zapojení do hľadania práce, vzdelávania/odbornej prípravy, získavania kvalifikácie, sú zamestnaní, a to aj samostatne zárobkovo činní



Zdroj: IA MPSVR SR

Ako sme konštatovali vyššie, stanovený cieľ a merateľný ukazovateľ NP PVSSKIKÚ bol dosiahnutý už v roku 2016. K decembru 2017 predstavovala percentuálna hodnota **naplnenia** tohto ukazovateľa cieľa výšku 575 %.

3.3.5 Zhrnutie vývoja merateľných ukazovateľov

Situáciu v priebežnom naplňaní cieľov a merateľných ukazovateľov stanovených pre NP PVSSKIKÚ sumárne zobrazuje tabuľka 4.

Tabuľka 4: Naplnenie merateľných ukazovateľov NP PVSSKIKÚ k decembru 2017

Merateľný ukazovateľ	plánovaný stav	skutočný stav	miera plnenia (%)
P0504 – Počet vykonávateľov služieb a opatrení na účely sociálneho začleňovania	123	97	78,9
P0274 – Počet osôb, ktoré využili nové inovatívne služby alebo opatrenia na vykonávanie služieb sociálneho začlenenia	51 775	28 400	54,9
P0092 – Neaktívni mladí do 29 rokov	983	549	55,9
P0093 – Neaktívni mladí do 29 rokov, ktorí sú v čase odchodu zapojení do hľadania práce, vzdelávania/ odbornej prípravy, získavania kvalifikácie, sú zamestnaní, a to aj samostatne zárobkovo činní	24	138	575

Zdroj: IA MPSVR SR

Od zapojenia prvých poskytovateľov SSKI do NP PVSSKIKÚ do decembra 2017 uplynulo celkovo 22 mesiacov. Zo sledovaných merateľných ukazovateľov bol k stanovenému obdobiu jeden naplnený (P0093 – aktivizovaní mladí ľudia do 29 rokov veku), dokonca mnohonásobne prekročený, čo môže nasvedčovať podpornému účinku SSKI pre budovanie prozamestnaneckej perspektívy v živote ich prijímateľov a prijímateľiek. Dva ukazovatele zostali z kvantitatívneho hľadiska síce nenaplnené (P0274 – počet osôb, ktoré využili inovatívne služby a P0092 – počet neaktívnych mladých ľudí do 29 rokov veku), vzhľadom na zostávajúce obdobie realizácie NP PVSSKIKÚ a celkový trend ich vývoja však možno predpokladať, že aj v týchto ukazovateľoch dôjde k očakávanému stavu. Osobitnú pozornosť si zasluhuje vývoj merateľného ukazovateľa P0504 (celkový počet zapojených poskytovateľských subjektov). Miera jeho naplnenia síce dosiahla v decembri 2017 hodnotu takmer 80 %, no s ohľadom na spomalenie prírastku nových poskytovateľských subjektov od júla 2017 je otázne až problematické predpokladať, že sa ho v celkovom priebehu NP PVSSKIKÚ podarí naplniť.

3.4 Aktivity zapojených subjektov

Súčasťou evaluačnej činnosti NP PVSSKIKÚ sa stali aj otázky poznávania podobností a rozdielností vybraných SSKI, konkrétne podobností a rozdielností sociálnych služieb KC/NDC/NSSDR (bližšie pozrite Maticu C-O-I-D-M, príloha č. 1, evaluačná otázka č. 5). Zákon presne určuje, aké odborné a ďalšie činnosti majú ich poskytovatelia vykonávať, poskytovať alebo zabezpečovať. Priamo z ustanovení zákona je pritom zrejmé, že z hľadiska kompozície odborných a ďalších činností sú medzi sociálnymi službami KC/NDC/NSSDR v niektorých prípadoch prieniky (poskytujú sa vo všetkých troch alebo v dvoch z nich) a, naopak, vo vybraných prípadoch sa poskytujú odborné či ďalšie činnosti špecificky podľa jednotlivého druhu sociálnej služby KC/NDC/NSSDR. Prieniky a osobitosti znázorňuje tabuľka 5.

Tabuľka 5: Prehľad odborných a ďalších činností v službách KC/NDC/NSSDR

Odborná alebo ďalšia činnosť	KC	NDC	NSSDR
Sociálne poradenstvo	×	×	×
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	×	×	×
Pomoc pri príprave na školské doučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia	×		×
Preventívna aktivita	×		×
Záujmová činnosť	×		×
Komunitná práca	×		
Komunitná rehabilitácia	×		
Sociálna rehabilitácia			×
Príprava a výdaj stravy alebo výdaj potravín		×	
Vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny		×	

Zdroj: vlastné

Z dôvodu, že zákon vymedzuje odborné a ďalšie činnosti pre sociálne služby KC/NDC/NSSDR skôr všeobecne, že doposiaľ absentuje spoločná odborná zhoda (aspoň rámcová), čím majú byť tieto činnosti satureované, pristúpili sme v rámci priebežnej evaluácie NP PVSSKIKÚ k zisťovaniu ich podrobnejšieho obsahu, a to formou elektronického dotazníkového prieskumu pod názvom **Činnosti a Aktivity** (ďalej len „Č-A prieskum“). **Cieľom bolo zistiť, aké konkrétne aktivity poskytovatelia služieb KC/NDC/NSSDR v rámci zákonom definovaných odborných činností realizujú (vykonávajú, poskytujú, zabezpečujú).** Inými slovami, prostredníctvom akých konkrétnych praktických aktivít sa jednotlivé odborné, prípadne ďalšie činnosti v kontexte poskytovania služieb KC/NDC/NSSDR naplňajú. Pod **aktivitou** bola myslená realizácia istým spôsobom špecializovaných úkonov v rámci individuálneho aj skupinového (kolektívneho) konania konkrétneho poskytovateľa, ktoré je podmienené osobnými zručnosťami, skúsenosťami a vedomosťami jeho zamestnancov a zamestnankyň, ako aj charakterom zázemia pre jeho činnosť. *Aktivitu sme teda vymedzili ako historicky aj kultúrne kontextualizovanú každodennú prax poskytovateľov, ktorou sa naplňajú ich odborné záväzky definované v zákone o sociálnych službách.*

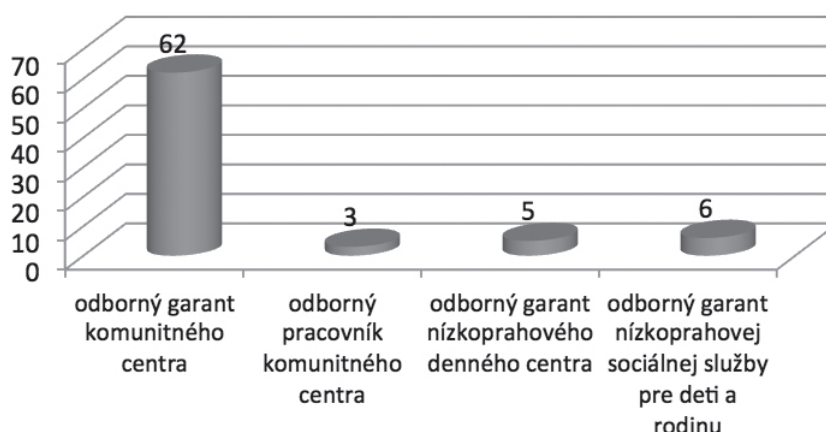
Vychádzali sme z toho, že podobnosti či rozdiely v porozumení obsahu odborných a ďalších činností môžu mať významné dôsledky aj pre nastavovanie spôsobu ich praktického vykazovania v rámci NP PVSSKIKÚ. V neposlednom rade je vďaka informáciám o spôsobe, akým sú prostredníctvom aktivít napĺňané odborné a ďalšie činnosti, možné uvažovať o rôznych podobách budúcej zmeny v prípade, že sa ukáže ako potrebná na jednotlivých úrovniach (v rámci NP PVSSKIKÚ, na úrovni samosprávy, poskytovateľa sociálnej služby, jeho zamestnancov a zamestnankýň či na úrovni prijímateľov a prijímateľiek).

3.4.1 Organizácia Č-A prieskumu – základné charakteristiky

S cieľom získania údajov na naplnenie cieľa Č-A prieskumu bol vypracovaný **Dotazník Činnosti – Aktivity** (plné znenie dotazníka je uvedené v prílohe 2 Správy). Zámer a ciele realizovať dotazníkový prieskum aj znenie dotazníka boli konzultované s metodickým tímom a regionálnymi koordinátormi a koordinátorkami NP PVSSKIKÚ v mesiacoch júl – august 2017. Dotazník obsahoval otvorené otázky, resp. ponechával priestor na odpovede v autentických formuláciách zástupcov a zástupkýň poskytovateľských organizácií v rámci zákonom ustanovených odborných a ďalších činností pre daný druh SSKI. Odpovede do dotazníka mali vpisovať zástupcovia/zástupkyne poskytovateľov KC/NDC/NSSDR zodpovední za plány realizovaných aktivít, resp. tí, ktorí majú o nich prehľad. Zber dát prebiehal v mesiacoch september – október 2017.

Dotazník bol elektronicky distribuovaný medzi všetkých 96 poskytovateľov sociálnej služby KC/NDC/NSSDR zapojených do NP PVSSKIKÚ k septembru 2017. Z celkového počtu sa do prieskumu zapojilo 76 poskytovateľov (z toho 65 KC, 5 NDC a 6 NSSDR), čo predstavuje 79 % návratnosť. Primárne dotazník vyplňali odborní garanti/garantky a odborní pracovníci/pracovníčky zapojených poskytovateľov SSKI. Graf 11 dokumentuje pracovné pozície osôb, ktoré vyplňali dotazník.

Graf 11: Pracovné pozície osôb, ktoré vyplňali dotazník Č-A (absolútne početnosti)



Zdroj: vlastný

Z hľadiska *regionálneho rozloženia* bolo najviac odpovedí z Banskobystrického kraja, následne z Prešovského kraja a Košického kraja, čo korešponduje s regionálnym zastúpením poskytovateľov KC/NDC/NSSDR v celkovom súbore NP PVSSKIKÚ. Z perspektívy *právneho statusu poskytovateľa* viac ako dvojnásobok odpovedí (celkovo 54) prišlo od verejných poskytovateľov sociálnych služieb KC/NDC/NSSDR. Zistenie opätovne korešponduje s výrazne vyšším zastúpením poskytovateľov KC, ktoré sú najčastejšie zriaďované obcami, v celkovom súbore zapojených poskytovateľov.

3.4.2 Spôsob spracovania výsledkov Č-A prieskumu

Na základe Č-A prieskumu získal evaluačný tím bohatý materiál opisujúci konkrétne aktivity (úkony) vykonávané poskytovateľmi služieb KC/NDC/NSSDR v rámci jednotlivých odborných a ďalších činností, ku ktorým ich zaväzuje zákon. Na spracovanie dát bol využitý **maticový prístup**, ktorého štruktúra je znázornená v tabuľke 6.

Tabuľka 6: Maticový prístup k spracovaniu dát Č-A prieskumu

Kategorie aktivít	Odborná činnosť		
	Konkrétne aktivity v rámci kategórie		
	KC	NDC	NSSDR
Kategória1			
Kategória 2			
...			

Zdroj: vlastný

Každá jednotka (okienko) Č-A matice reprezentovala kombináciu prvkov:

konkrétne aktivity × kategória aktivít × odborná činnosť × druh SSKI

Poskytovatelia sýtili každé okienko rozličnými opismi vlastných aktivít, ktoré priradovali k danej odbornej alebo ďalšej činnosti. V jednom okienku sa tak napokon sústredili všetky opisy, ktoré všetci poskytovatelia pre daný druh SSKI uviedli pre danú odbornú činnosť. Následne sa tieto rôznorodé opisy **kategorizovali**, čo umožňovalo porovnávať obsah jednotlivých kategórií pre porovnávané druhy SSKI. Pre KC/NDC/NSSDR tak vznikli vlastné línie: odborná činnosť – kategórie aktivít v rámci tejto činnosti – konkrétne aktivity v rámci danej kategórie, čo napokon umožnilo porovnávať tú istú líniu u poskytovateľov rozličných druhov SSKI, zisťovať medzi nimi podobnosti a rozdiely.⁴ V tabuľke

4 Napríklad, ako sa líši, resp. v čom je podobné, sociálne poradenstvo (odborná činnosť) v oblasti bývania (kategória aktivít v rámci odbornej činnosti) vykonávané v KC/NDC/NSSDR (konkrétna podoba sociálneho poradenstva v oblasti bývania v KC/NDC/NSSDR).

7 uvádzame pre ilustráciu príklad aktivít spadajúcich do kategórie „Práca a zamestnanie“ v rámci odbornej činnosti „Sociálne poradenstvo“.

Tabuľka 7: Aktivity KC/NDC/NSSDR vykonávané v rámci sociálneho poradenstva pre oblasť (kategóriu) „Práca a zamestnanie“

Odborná činnosť: Sociálne poradenstvo

KATEGÓRIE AKTIVÍT	KONKRÉTNE AKTIVITY		
	KC	NDC	NSSDR
<i>Práca a zamestnanie</i>	<ul style="list-style-type: none"> · pomoc pri hľadaní zamestnania · príprava na pracovné pohovory, výberové konania · motivácia na podporu zamestnania a voľbu povolania · písanie životopisov, motivačných listov · písanie žiadostí o prijatie do zamestnania · vyhľadávanie pracovných ponúk, rekvalifikačných kurzov · nácvik písania životopisov a žiadostí o prijatie do zamestnania · informovanie o pracovných ponukách · riešenie zamestnanosti prostredníctvom komunikácie s agentúrami a zamestnávateľmi · zhodnotenie pracovných schopností klienta 	<ul style="list-style-type: none"> · pomoc pri hľadaní práce · písanie životopisu · začlenenie klienta do pracovného kolektívu 	<ul style="list-style-type: none"> · poskytnutie informácií o možnostiach riešenia hmotnej núdze a ďalších príspevkov · usmernenie vo veci evidencie na ÚPSVAR · usmernenie vo veci vybavovania dôchodkov

Je dôležité uviesť, že s ohľadom na použitú metódu prieskumu (elektronický dotazník) sa nezistovala (neoverovala) reálna prítomnosť uvedených aktivít v činnosti poskytovateľov ani to, akú podobu dané aktivity v ich činnosti reálne majú. Nemožno preto vylúčiť, že do výpovedí poskytovateľov o ich aktivitách sa dostalo nielen to, čo reálne vykonávajú, ale aj ich individuálne alebo skupinové porozumenie tomu, akými aktivitami by sa mali odborné a ďalšie činnosti naplňať. Napokon, poskytovatelia neboli vyzvaní opísať vyčerpávajúco všetky aktivity v rámci ich odborných a ďalších činností,

čo znamená, že niektoré mohli zostať mimo svojich výpovedí, a teda aj vyhodnotenia výsledkov Č-A prieskumu. Existencia týchto limitov použitej metódy prieskumu však neznižila užitočnosť takéhoto zisťovania v kontexte cieľov a základných otázok evaluačnej činnosti ani jeho výsledky.

3.4.3 Klúčové zistenia Č-A prieskumu

Klúčové zistenia Č-A prieskumu sú výsledkom analýzy, ktorej cieľom bolo získať porozumenie o obsahu činností vyjadrených v podobe konkrétnych aktivít viazaných na jednotlivé druhy SSKI definovaných zákonom. Analýzou sme nesledovali kvantitatívne zastúpenie/početnosti jednotlivých aktivít v triedení podľa druhu odbornej či ďalšej činnosti vykonávaných v rámci KC/NDC/NSSDR. Výsledky skôr ukázali na rozmanitosť aktivít v samotných opisoch poskytovateľov KC/NDC/NSSDR a spôsob, ako rozumejú výkonu sociálnej služby v perspektíve realizácie konkrétnych aktivít. Sumarizáciou a prvotným triedením zistení sa získal bohatý tabuľkovo spracovaný materiál pod pracovným názvom „**Sumarizácia a prvotná kategorizácia zistení z prieskumu Činnosti a Aktivity**“ (ilustrácia jeho časti – pozrite vyššie uvedenú tabuľku 6). Evaluačný tím poskytol materiál metodickému tímu a regionálnym koordinátorom a koordinátorkám NP PVSSKIKÚ k ďalšiemu metodickému rozpracovaniu s cieľom potenciálneho zefektívnenia činnosti poskytovateľov KC/NDC/NSSDR vrátane zefektívnenia systému jej vykazovania. Na účely tejto Správy uvádzame niekoľko kľúčových zistení z Č-A prieskumu.

Zistili sme, že opisy odborných a ďalších činností boli **na rozličnej úrovni všeobecnosti** (napr. veľmi konkrétna aktivita zorganizovania juniálesu alebo inej oslavy vs. všeobecne vyjadrená aktivita poradenstva v rámci plánovaného rodičovstva), zároveň, že dva **rôzne opisy mohli znamenať podobnú vec** (napr. riešenie záškoláctva – riešenie problémov súvisiacich s návštevou školy detí). Aj z týchto dôvodov boli zachované pôvodné formulácie tak, ako ich uviedli samotní poskytovatelia KC/NDC/NSSDR, čím vynikla ich autentickosť. Zároveň sa z pohľadu uchopenia významu stali podnetom na ešte hlbkovejšie porozumenie realizácie činností a ich aktivít, a teda výkonu vybraných SSKI v praxi.

Najbohatšie opisy aktivít v rámci jednotlivých odborných a iných činností boli od poskytovateľov sociálnej služby KC. To možno interpretovať jednak ich počtom (z celkového množstva opytovaných subjektov ich bolo najviac a aj najviac z nich dodalo svoje odpovede), jednak v kontexte ich bohatých projektových skúseností z predchádzajúcej realizácie NP KC (kde mali povinnosť identifikovať jednotlivé činnosti a aktivity a zapisovať ich do formulára). Je možné predpokladať, že takejto „operacionalizácii“ činností sa zapojení poskytovatelia služieb NDC a NSSDR v súčasnosti iba „učia“.

Najväčšiu rôznorodosť v opisoch aktivít bolo možné zaznamenať pri odborných činnostiach sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. Bohatosť (rôznorodosť) aktivít v rámci činností pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa, preventívna aktivita a záujmová činnosť bola porovnateľná (najmä v opisoch poskytovateľov KC). Tieto zistenia korešpondujú s evaluačnými zisteniami Rosinského, Matulayovej a Rusnákovej (2015), podľa ktorých boli najzastúpenejšími činnosťami KC zapojených do NP KC záujmová činnosť (takmer 98 %), základné sociálne poradenstvo (takmer 98 %), preventívne aktivity (takmer 95 %), pomoc pri príprave na školu (takmer 85 %) , pracovné poradenstvo (takmer 80 %) a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov (takmer 71 %). Na druhej strane, zistenia signalizujú **menší objem a rozmanitosť** opisov aktivít v rámci činností komunitnej rehabilitácie (v portfóliu KC) a sociálnej rehabilitácie

(v portfóliu NSSDR), čo možno interpretovať aj ako dôsledok nejasností samotnej právnej úpravy vo vymedzení „klienta komunitnej rehabilitácie“ (na tento problém rovnako poukazovali v Evaluačnej správe k NP KC Rosinský, Matulayová a Rusnáková, 2015).

Výrazné zastúpenie **sociálneho poradenstva** (najmä základného) nie je prekvapujúce z dôvodu, že podľa § 19 ods. 2 zákona je základné sociálne poradenstvo ako odborná činnosť súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona, čo znamená, že ho možno považovať za „horizontálnu odbornú činnosť“ vykonávanú naprieč všetkými ďalšími odbornými činnosťami v sociálnych službách. Je základom akejkoľvek osobnej sociálnej služby založenej na kontaktovej práci s jednotlivcom, rodinou, skupinou, komunitou. Na základe vyjadrení poskytovateľov by sa dalo implicitne usudzovať aj na významné zastúpenie špecializovaného sociálneho poradenstva, pretože v opisoch aktivít sa často vyskytovali vyjadrenia ako „pomoc“, „riešenia“, „motivovanie“ spájané s vysoko-individualizovanou odbornou prácou.⁵ V rámci evaluácie NP KC bola odborná činnosť špecializovaného sociálneho poradenstva identifikovaná poskytovateľmi len v rozsahu 25 %, čo však môže byť interpretované aj inou východiskovou metodológiou evaluačnej práce.

Zaujímavým zistením bolo, že opisy aktivít spadajúce pod odbornú činnosť sociálne poradenstvo sa výrazne **prelínali (prekrývali)** s opismi aktivít zameraných na pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. Interpretujeme to aj povahou právnej úpravy, ktorá pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov operacionalizuje práve cez poskytovanie sociálneho poradenstva pri vybavovaní rozličných záležitostí prijímateľa/prijímateľky sociálnej služby. Pre ilustráciu: nielenže bola v oboch odborných činnostiach identifikovaná aktivitová kategória „Práca a zamestnanie“, v oboch prípadoch bola zároveň sýtená podobnými aktivitami ako: pomoc a asistencia pri hľadaní vhodného zamestnania, vyhľadanie pracovných ponúk, pomoc pri písaní životopisu, spisovanie žiadosti o prijatie do zamestnania atď. V prípade služieb KC sa ukázali aj prieniky medzi preventívnymi aktivitami, aktivitami v rámci komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie. Túto podobnosť v aktivitách možno tiež interpretovať v kontexte právnej úpravy: v rámci ustanovenia § 82 zákona sú totiž všetky aktivity zamerané na komunitný rozvoj, komunitnú prácu a komunitnú rehabilitáciu zamerané práve na prevenciu vzniku alebo predchádzanie zhoršovaniu nepriaznivých sociálnych situácií v komunitách.

Zhromaždené údaje naznačujú **veľmi rozmanité „aktivitové profily“** odborných a ďalších činností vykonávaných v rámci posudzovaných SSKI (KC/NDC/NSSDR) z hľadiska ich obsahu. Údaje môžu zároveň indikovať, ako je v nich prakticky nastavená práca s jednotlivcom, rodinou, skupinou aj komunitou. Ako sme však uviedli v predchádzajúcom texte, Č-A prieskum neposkytol bližšiu informáciu o tom, akou formou a spôsobom sa opisované aktivity prakticky realizujú, ani o tom, ako sú do ich plánovania a prípravy zapájané samotné cieľové skupiny.

5 Z hľadiska teoretických základov pomáhajúcej praxe (vrátane sociálnej práce) nie je nevyhnutné toto zistenie vzťahovať na legislatívnu zmenu v zákone účinnú od januára 2018, podľa ktorej do pôsobnosti KC spadá od tohto obdobia len základné sociálne poradenstvo. Evaluačný tím označil opísané aktivity termínom „špecializované sociálne poradenstvo“ na základe povahy samotných aktivít; navyše, Č-A prieskum sa realizoval v druhej polovici roka 2017 pred prijatím legislatívnej zmeny, teda v období, keď KC vykonávali aj špecializované sociálne poradenstvo podľa zákona.

3.5 Zapojené subjekty v kontexte politiky sociálnych služieb miest a obcí

Do poznávania a analyzovania širšieho profilu zapojených poskytovateľov vybraných SSKI patrí aj to, **v akom lokálnom sociálno-politickom kontexte fungujú**, t. j. či mestá a obce, kde pôsobia, považujú riešenie potrieb cieľových skupín SSKI za svoju prioritu a ako ju premietajú do svojich strategických a koncepcných dokumentov, osobitne do **komunitných plánov sociálnych služieb**. Predpokladá sa potom, že poskytovateľské subjekty sú súčasťou naplňovania záväzkov vyplývajúcich z týchto dokumentov, čo podporuje udržateľnosť ich činnosti.

Odborná verejnosť často kriticky poukazuje na zlý stav pripravenosti a implementácie komunitných plánov sociálnych služieb (ďalej len „KP“) na úrovni miest a obcí Slovenska.⁶ Odhaduje sa, že len cca jedna tretina z nich má takýto dokument spracovaný, schválený a implementovaný, a to napriek povinnosti všetkých samosprávnych jednotiek ustanovenej v zákone od roku 2009 (§ 80 zákona). Rovnako sa kriticky poukazuje na to, že SSKI a potreby ich klientely zostávajú stále v sociálnych politikách miest a obcí marginalizované, že nie sú ich sociálno-politickou prioritou. Žiadna z týchto otázok však nebola doposiaľ predmetom serióznejšieho zisťovania, preto evaluačný tím nemal k dispozícii údaje tohto druhu vzťahujúce sa na hodnotené subjekty – zapojené poskytovateľom vybraných SSKI – a mestá a obce, v ktorých pôsobia. S cieľom analyzovať ich lokálny sociálno-politický kontext preto zrealizoval v rámci priebežnej (implementačnej) evaluácie v mesiacoch september – polovica novembra 2017 *desk – prieskum* pod názvom **Komunitné plány a priority (KP-P)** s cieľom zodpovedania týchto **otázok**:

O1: Majú mestá a obce, kde pôsobia zapojení poskytovatelia, vypracovaný a schválený Komunitný plán sociálnych služieb alebo iný relevantný dokument (napr. Plán hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta/obce, ďalej len „PHSR“ alebo Program rozvoja mesta/obce, ďalej len „PRO“), v ktorom sú inštitucionalizované ich záujmy a záväzky zaoberať sa potrebami cieľových skupín sociálnych služieb, osobitne SSKI?

O2: Je tento dokument aktuálny?

O3: Sú do dokumentu zakomponované otázky riešenia potrieb cieľových skupín krízovej intervencie ako priorit (explicitne, implicitne alebo vôbec)?

Je dôležité pripomenúť, že predmetom prieskumu nebolo posudzovanie kvality spracovania dokumentov ani úrovne naplňovania záväzkov, ktoré z nich pre miestnu samosprávu vyplývajú.

Na zodpovedanie otázok prieskumu využil evaluačný tím viacero **metód**:

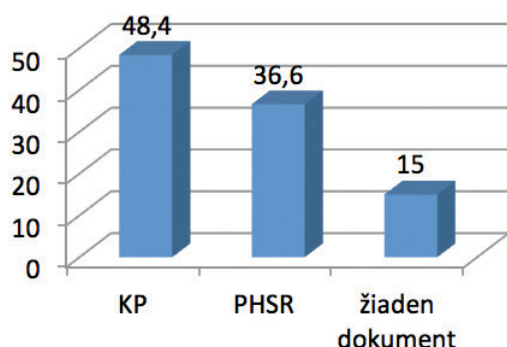
- štúdium webových stránok miest a obcí, kde pôsobia zapojení poskytovatelia (na zodpovedanie otázky č. 1),
- analýzu Komunitného plánu sociálnych služieb (ďalej len „KP“) alebo PHSR/PRO (na zodpovedanie otázok č. 2 a 3),
- telefonický rozhovor so zástupcami miest a obcí, prevažne starostami/starostkami alebo osobami zodpovednými za sociálnu oblasť na zodpovedanie otázok č. 2 a 3 v prípade, že dokumenty neboli umiestnené na ich webových sídlach a bolo potrebné overiť ich existenciu.

6 Opakovane takáto kritika zaznievala na pôde pracovnej skupiny pre sociálne služby fungujúcej na MPSVR SR v rokoch 2016 – 2017 s cieľom prípravy zmien v legislatíve sociálnych služieb.

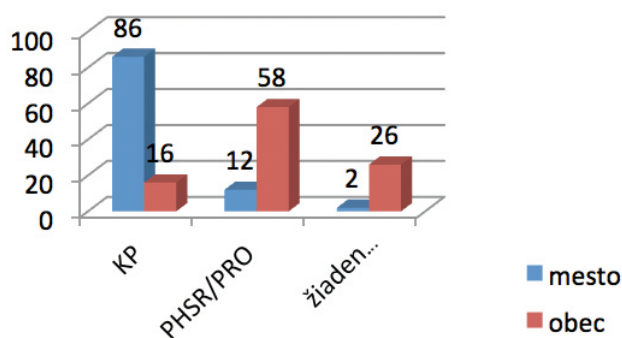
3.5.1 Dokumenty miest a obcí zamerané na sociálne služby

Analýzovali sme relevantné sociálno-politické dokumenty miest a obcí, v ktorých pôsobili poskytovatelia zapojení do NP PVSSKIKÚ k začiatku druhej polovice roka 2017. Z celkovo 95 analyzovaných poskytovateľov 44 pôsobilo v mestách (46,3 %) a 51 v obciach (53,7 %). V grafoch 12 a 13 je znázornený podiel poskytovateľov, ktorí v čase realizácie prieskumu pôsobili v mestách a obciach so spracovaným a dostupným strategicko-koncepčným dokumentom k sociálnym službám a ich prioritám. Rovnako je znázornený rozdiel medzi mestami a obcami v existencii takéhoto dokumentu.

Graf 12: Existencia dokumentu (v %)



Graf 13: Existencia dokumentu v mestách a obciach (v %)



Zdroj: vlastný

Až 85 % poskytovateľov zapojených do NP PVSSKIKÚ pôsobilo v mestách a obciach, ktoré mali v čase KP-P prieskumu spracovaný a schválený dokument zaoberajúci sa otázkou sociálnych služieb a ich priorit⁷. Častejšie šlo priamo o KP (vyše 48 %, teda takmer polovica z nich), približne 37 % malo

7 Do tohto čísla sme nezapočítali mestá a obce, ktoré uviedli, že takýto materiál aktuálne spracovávajú.

túto otázku riešenú vo všeobecnejšom (z nášho pohľadu „náhradnom“) dokumente – v PHSR/PRO. 15 % poskytovateľov, takmer výlučne poskytujúcich služby KC, pôsobilo v mestách a obciach bez relevantného dokumentu.

Veľké rozdiely sme zaznamenali *medzi mestami a obcami*. Situácia v mestách sa vyznačovala tým, že takmer každé mesto (98 %) so zapojeným poskytovateľom malo spracovaný relevantný dokument, pričom až v 86 % šlo o KP. Situácia v obciach bola úplne iná. Vyše štvrtina obcí (26 %), v ktorých pôsobili zapojení poskytovatelia SSKI, nemala v čase realizácie prieskumu zverejnený žiaden relevantný dokument, a ak ho mala, výrazne častejšie šlo o všeobecný dokument v podobe PHRS/PRO (58 % obcí). Len 16 % obcí malo spracovaný KP. Z telefonických rozhovorov dokonca vyplynulo, že v niektorých prípadoch zástupcovia a zástupkyne malých obcí nevedeli o svojej povinnosti spracovať, schváliť a implementovať KP, ktorá im od roku 2009 vyplýva priamo zo zákona, prípadne si KP zamieňali za Plán činnosti KC, ktorý museli spracovať v rámci účasti v NPPVSSKIKÚ a na účely zisťovania týkajúceho sa existencie KP odkazovali členky evaluačného tímu na sociálnych pracovníkov a pracovníčky KC.

Z hľadiska *právneho statusu* poskytovateľov sme zistili, že zapojení neverejní poskytovatelia častejšie pôsobili v mestách a obciach so spracovaným KP (56 % NVP : 44 % VP), naopak, verejní poskytovatelia poskytujúci najmä služby KC boli častejšie z miest a obcí, kde je problematika sociálnych služieb skôr súčasťou všeobecnejšieho dokumentu v podobe PHSR/PRO (41 % VP : 28 % NVP).

3.5.2 Aktuálnosť dokumentov

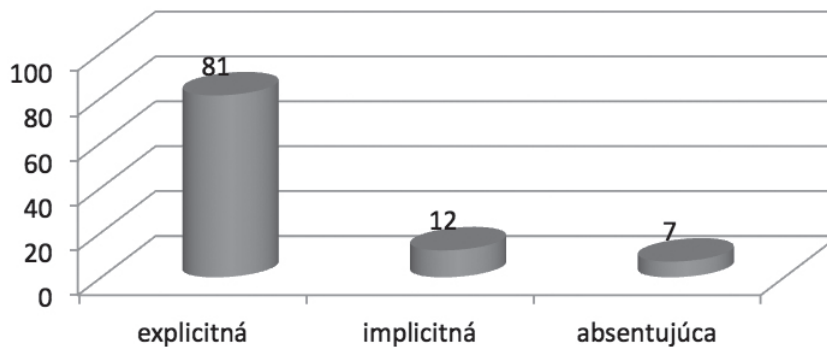
Zistenie, že mestá a obce mali prijatý nejaký relevantný dokument k problematike sociálnych služieb, automaticky neznamenalo, že šlo o aktuálny dokument. 79 zapojených poskytovateľov pôsobilo v mestách a obciach s prijatým dokumentom, ale len 68 z nich (86 %) v mestách a obciach s *aktuálnym dokumentom*. V 11 prípadoch (14 %) šlo o dokumenty, ktorých platnosť sa skončila v roku 2016 alebo ešte skôr, pričom novší doposiaľ nebol prijatý. Neaktuálnymi dokumentmi boli častejšie PHSR/PRO než KP (cca 18 % neaktuálnych PHSR/PRO : cca 11 % neaktuálnych KP).

Aktuálne KP boli spravidla nastavované na kratšie obdobie (často do roku 2020/2021) ako aktuálne PHSR/PRO (niektoré až do roku 2024). Aj z toho je zrejmé, že PHSR/PRO sú strategické dokumenty miest a obcí globálnejšieho významu, dizajnované na dlhšie obdobie riadenia rozvoja lokálnych samospráv, zatiaľ čo KP sú častejšie strednodobej povahy, zrejme aj z dôvodu, aby operatívnejšie reagovali na vývoj potrieb obyvateľov miest a obcí. Ukázalo sa, že stratégie miest a obcí v nastavovaní obdobia prijímania a implementácie priorít v oblasti sociálnych služieb môžu byť rôzne. Podrobnejšia analýza týchto stratégií však nebola predmetom prieskumu.

3.5.3 SSKI ako priorita miestnej samosprávy

Posledná časť KP-P prieskumu bola zameraná na *analýzu prioritizovania SSKI a ich klientely* v sociálno-politických dokumentoch miest a obcí, kde pôsobili zapojení poskytovatelia. Skúmali sme, či sú v KP alebo PHSR/PRO vyjadrené ako priorita, a ak áno, či je vyjadrenie explicitné (priame), alebo skôr implicitné (nepriame, všeobecnejšie). Vyhodnocovali sme zistenia v mestách a obciach s prijatým zodpovedajúcim dokumentom (kde pôsobilo 79 zapojených poskytovateľov). V tomto prípade sme nezohľadňovali aktuálnosť dokumentu, išlo nám o hľadanie prejavov akejkoľvek doterajšej senzitivnosti obce či mesta na potreby cieľových skupín SSKI. Hlavné zistenia sú vyjadrené v grafe 14.

Graf 14: SSKI a ich klientela ako prioritizácia sociálnych služieb vyjadrená v dokumentoch (v %)



Zdroj: vlastné

V prípade, že analyzované mestá a obce mali prijaté zodpovedajúce dokumenty, problematika SSKI a potrieb jej klientely bola v nich vo vyše 90 % prípadov obsiahnutá, najmä explicitne (81 %). **Explicitné prioritizovanie** bolo pritom vyjadrené dvomi spôsobmi, ktoré sme na účely analýzy považovali za rovnocenné:

- cez cieľovú skupinu krízovej intervencie (kto sa podporuje, komu sa pomáha),
- cez formu podpory a pomoci (ako sa krízová intervencia poskytuje, cez aké druhy a formy sociálnych služieb).

Zaujímalo nás, aké *pomenovania* sa v dokumentoch využívajú v prípade, že sa prioritizácia v oblasti SSKI vymedzuje *cez cieľovú skupinu*. Šlo o označenia ako:

- sociálne vylúčení občania; osoby ohrozené exklúziou; znevýhodnení z dôvodu nezabezpečenia základných životných podmienok; spoločensky a sociálne znevýhodnení občania; osoby v obzvlášť ťažkých životných/krízových situáciách; občania v prechodnej kríze,
- rodiny v problémoch/problémové rodiny; rodiny v núdzi; rodiny s deťmi v ohrození; mládež a rodiny v riziku sociálneho vylúčenia,
- sociálne neprispôsobiví občania; občania ohrození závislosťami,
- marginalizované skupiny a rómske komunity; marginalizované komunity; rómska komunita; rómska populácia; etnické menšiny,
- osoby bez prístrešia; bezdomovci; osoby bez domova; matky s deťmi v núdzi,
- obyvatelia obce v rámci komunitného rozvoja.

V prípade *pomenovania priority cez formu podpory a pomoci* šlo o označenia ako:

- terénne programy; terénna sociálna práca; komunitná práca v prirodzenom prostredí; podpora komunitných aktivít,

- inklúzia znevýhodnených; zlepšenie školskej dochádzky detí; vzdelávanie a rozvoj ľudí v MRK,
- núdzové bývanie; KC; byty nižšieho štandardu; útulok; nocľahárne; služby osobnej hygieny; práčovne; zariadenie núdzového bývania; peňažná pomoc v náhlej núdzi.

Za **implicitné vyjadrenie prioritizovania** SSKI a ich klientely sme považovali zovšeobecňujúce vyjadrenia týkajúce sa cieľových skupín podpory a pomoci a rovnako jej foriem, v ktorých môžu byť s vysokou pravdepodobnosťou obsiahnuté aj osoby v krízových situáciách na „rovnakom základe“ a na princípe nediskriminácie. Z hľadiska *cieľových skupín* podpory a pomoci šlo o vyjadrenia ako: občania v núdzi; rizikové skupiny obyvateľstva; občania so sociálnymi a spoločenskými problémami; sociálne skupiny, ktoré vyžadujú pozornosť a pomoc; poberatelia dávok v hmotnej núdzi; sociálne slabé rodiny. Z hľadiska *formy* podpory a pomoci šlo o vyjadrenia ako: rozvoj zdravotných a sociálnych služieb; rozvoj sociálnych služieb; bytová výstavba; zriaďovanie dostupných doplnkových služieb; poskytovanie komunitných služieb starostlivosti pre širokú verejnosť.

3.5.4 Zhrnutie zistení z prieskumu a diskusia k nim

V KP-P prieskume sa evaluačný tím zamerlal na analýzu širšieho sociálno-politického kontextu pôsobenia 95 poskytovateľov vybraných SSKI zapojených v čase realizácie KP-P prieskumu do NP PVSSKIKÚ, z toho 44 poskytovateľov lokalizovaných v mestách a 51 v obciach. Za širší sociálno-politický kontext sa považovalo to, či má mesto alebo obec, kde poskytovateľ pôsobí, prijatý KP alebo iný zodpovedajúci dokument (PHSR/PRO), v ktorom vymedzuje svoje záväzky v oblasti sociálnych služieb; či je tento dokument aktuálny a či záväzky a priority v ňom upravené sa týkajú aj SSKI a jej klientely. Prieskum sa nezameriaval na otázku, ako kvalitne sú prijaté dokumenty spracované a ako úspešne sú implementované v praxi.

Zistili sme, že z 95 poskytovateľov až 85 % pôsobilo v mestách a obciach, ktoré mali takýto dokument prijatý a implementovaný, aj keď 14 % dokumentov už v súčasnosti nie je aktuálnych (platných). Takmer v polovici prípadov (48 %) išlo o dokument typu KP, v 37 % o PHSR/PRO. Iný pohľad na celkovo pozitívne zistenia ponúkla diferencovaná analýza situácie v mestách a obciach. Kým až v 98 % analyzovaných miest, kde pôsobili zapojení poskytovatelia, existoval takýto dokument (prevažne v podobe KP), vo vyše štvrtine (26 %) analyzovaných obcí chýbal akýkoľvek relevantný dokument v tejto oblasti a len 16 % z nich malo spracovaný KP.

Zistenie, že až 15 % zapojených poskytovateľov, takmer výlučne poskytujúcich služby KC, pôsobilo v obciach, kde žiaden relevantný a aktuálny dokument k otázkam sociálnych služieb a ich priorit nie je v súčasnosti dostupný, neinterpretujeme spôsobom, že dotknuté obce v súčasnosti neposkytujú žiadne sociálne služby. Minimálne poskytujú službu KC, cez ktorú sú zapojené do NP PVSSKIKÚ. Navyše, ako ukázali výsledky telefonických rozhovorov so zástupcami takýchto obcí, poskytujú často aj terénnu sociálnu prácu. Za povšimnutie však stojí fakt, že v prípade KC aj TSP ide o externé podporované SSKI (zo schémy nejakého národného projektu) s požiadavkou na minimálny rozsah ich spolufinancovania z rozpočtov obcí. Aj to môže, predovšetkým v malých obciach, vysvetľovať absenciu strategicko-koncepčného materiálu typu KP, prípadne aktuálneho PHSR/PRO, v ktorom by obce formulovali svoje priority v oblasti sociálnych služieb a zdroje ich financovania. Do takejto interpretácie posmeľuje aj skúsenosť so stotožňovaním KP s Plánom činnosti KC, ktorú členky evaluačného

tímu zaznamenali počas niektorých zisťovacích telefonických rozhovorov so zástupcami menších obcí. Zistenie indikuje do budúcnosti riziko, že po ukončení financovania KC, prípadne iných SSKI z externých prostriedkov NP PVSSKIKÚ, sa môže prerušiť v malých obciach kontinuita poskytovania týchto služieb. Ich predstaviteľom bude totiž chýbať strategicko-koncepcná opora pre svoje zábery udržať financovanie a inú organizačnú podporu týchto služieb z vlastných zdrojov.

Prieskum sa zamerával aj na to, či vôbec, a ak áno, ako je v existujúcich dokumentoch formulovaná priorita podporovať SSKI a ich klientelu. Za celkovo pozitívne možno považovať zistenie, že vo vyše 80 % dokumentov (KP, PHSR/PRO) bola táto priorita vymedzená, najčastejšie explicitne, teda priamo, a to cez formuláciu cieľových skupín SSKI alebo cez formuláciu foriem pomoci a podpory, ktorá sa im poskytuje. Výsledky terminologickej analýzy cieľových skupín SSKI a foriem ich podpory a pomoci nekorešpondovali s pomerne rozšíreným názorom, že SSKI sú predovšetkým „služby pre Rómov“ (Repková, 2017). Najčastejšie boli totiž v dokumentoch používané označenia ako služby pre sociálne vylúčených občanov, pre osoby ohrozené exklúziou, pre spoločensky znevýhodnených občanov, pre osoby v ťažkých životných/krízových situáciách, pre osoby bez domova či pre rodiny v problémoch/v núdzi. Iba menšia časť označení sa vzťahovala na marginalizované rómske komunity či etnické menšiny. Ojedinele sa vyskytovalo dokonca veľmi komplexné označenie typu „služby pre obyvateľov obce v rámci komunitného rozvoja“. Označenia najčastejšie kopírovali vymedzenia cieľových skupín SSKI podľa platného zákona, v nižšom zastúpení šlo o označenia právne ukotvené v predchádzajúcom legislatívnom období, najmä o spojenie „spoločensky neprispôsobení občania“, ktoré však v súčasnosti stále pretrváva v povedomí časti odbornej i laickej verejnosti. V prípade, že boli priority definované cez formy podpory a pomoci, najčastejšie sa v dokumentoch uvádzali terénne programy, komunitná práca v prirodzenom prostredí, podpora zlepšenia dochádzky detí, núdzové bývanie, útulok, zariadenia osobnej hygieny či KC.

Na čo poukázali zistenia KP-P prieskumu? Pokiaľ ide o existenciu strategicko-koncepcných dokumentov v oblasti sociálnych služieb (KP, príp. PHSR/PRO), predovšetkým na výrazné rozdiely medzi analyzovanými mestami a malými obcami. Tieto rozdiely možno vzťahovať na ich rozdielnu pripravenosť komplexnejšie uvažovať o otázkach sociálnych služieb vrátane SSKI a zakomponovať ich do strategického plánovania rozvoja samosprávneho územia. Na druhej strane uvedené rozdiely nehovoria bližšie o korelácii medzi ne/existenciou dokumentu či explicitne vyjadrenou prioritou venovať sa SSKI a ich klientele a praktickou proaktívnou politikou miest a obcí na tomto úseku. Na možnú medzeru medzi deklarovanými prioritami vymedzenými v platnom dokumente a reálnym správaním zástupcov mesta kriticky poukázala počas prieskumu motivácia odborná garantka jedného neverejného NDC:

„Pre mňa je to tak, že toto je na papieri, ale aká je realita? Aj teraz, majú to v pláne (myslí sa v KP, pozn. autorky), ale možno nás zrušia. Načo je teda ten papier, keď sa ho nemusia držať?“

Aj napriek takýmto skúsenostiam všeobecne platí, že nielen samotné dokumenty, ale aj procesy ich prípravy, najmä ak sú organizované participatívne, posilňujú kapitál samosprávnych území na ich kvalitné spravovanie a rozvoj vrátane spravovania a rozvoja v oblasti sociálnych služieb pre ich obyvateľov. Výsledky prieskumu KP-P preto obracajú pozornosť na potrebu podpory samosprávnych orgánov, najmä v menších obciach, na úseku ich strategického riadenia a komunitno-participatívneho plánovania, ktorého výsledky by do budúcnosti rámcovali ich rozhodovanie a praktické správanie v oblasti podpory sociálnych služieb. Receptívnosť malých obcí na takúto podporu preukázala aj skúsenosť evaluátoriek z prieskumu KP-P realizovaného v rámci priebežnej (implementačnej) evaluácie NP PVSSKIKÚ. Na základe telefonicky komunikovaného záberu prieskumu, jeho odborného

kontextu a cez požiadavku evaluátoriek informovať o existencii dokumentu (najmä KP) sa evidentne zvýšilo odborné povedomie vrcholových zástupcov, prevažne starostov malých obcí, o ich povinnosti venovať sa strategicko-koncepčným otázkam v oblasti sociálnych služieb a vnímať ich zapojenosť do NP PVSSKIKÚ ako súčasť takéhoto komplexnejšieho uvažovania. Starosta menšej obce zareagoval proaktívne:

„Nemáme komunitný plán, ale na základe nášho rozhovoru ho spolu so sociálnymi pracovníčkami (myslí sa so sociálnymi pracovníčkami KC, pozn. autoriek) v krátkom čase pripravíme.“

4. Prieskum motivácie poskytovateľov zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ

V rámci priebežnej evaluačnej činnosti zrealizoval evaluačný tím prieskum motivácie vstupu poskytovateľov služieb KC/NDC/NSSDR do NP PVSSKIKÚ. **Cieľom prieskumu** bolo hlbšie analyzovať a pochopiť dôvody, pre ktoré sa poskytovatelia rozhodli vstúpiť do NP PVSSKIKÚ, pretože ich možno považovať za dôležité indikátory kvality a budúcej udržateľnosti ich služieb pre cieľové skupiny a rovnako za dôležité indície na formulovanie úvah o budúcej projektovej činnosti zameranej na oblasť financovania vybraných SSKI. V ďalšom texte predstavíme teoreticko-metodologické a organizačné východiská, priebeh a hlavné výsledky prieskumu.

4.1 Východiská a organizačné aspekty prieskumu

V súlade s cieľom prieskumu *nás zaujímalo*, aké hlavné motivačné faktory uvádzali poskytovatelia v súvislosti so vstupom do NP PVSSKIKÚ a či bolo možné medzi nimi identifikovať zásadnejšie rozdiely v závislosti od toho, o poskytovateľa akej SSKI šlo, či bol poskytovateľ podporený v predchádzajúcom NP KC, alebo nie, prípadne od iných faktorov. Na účely prieskumu sme uplatnili *kvantitatívno-kvalitatívny (exploračno-explanačný) dizajn*.

V rámci **kvantitatívnej/exploračnej časti** prieskumu sme uplatnili metódu *analýzy dokumentov – anotácií poskytovateľov* vstupujúcich do NP PVSSKIKÚ –, ktoré obsahujú aj časť „motivácia na vstup do NP PVSSKIKÚ“. Anotačné texty primárne slúžili ako rámcová informácia pri rozhodovaní IA MPSVR SR podporiť konkrétneho poskytovateľa zo zdrojov NP PVSSKIKÚ, neboli však doposiaľ podrobnejšie analyzované a vyhodnocované. Analýzu sme realizovali priebežne v mesiacoch september – október 2017, pričom sme do nej zaradili anotácie všetkých 95 poskytovateľov figurujúcich v NP PVSSKIKÚ k septembru 2017⁸. Sledované ukazovatele boli štatisticky spracované v programe SPSS Statistics 21.

Súbežne s analýzou motivačných častí anotácií poskytovateľov sme v rámci **kvalitatívnej/explanačnej časti** prieskumu realizovali *pološtruktúrované rozhovory* so vzorkou zapojených poskytovateľov. Účelom bolo kontextuálne, teda hlbšie pochopiť pôvodnú motiváciu poskytovateľov na vstup do NP PVSSKIKÚ, ich pohľady na pôvodnú motiváciu v priebehu času, teda počas realizácie vlastnej činnosti podporovanej v rámci NP PVSSKIKÚ, rovnako v kontexte budúcej vízie svojej organizácie (osnova pološtruktúrovaného rozhovoru tvorí prílohu 3 Správy). Na účely realizácie pološtruktúrovaných rozhovorov vybral evaluačný tím celkovo 16 poskytovateľských subjektov, z toho 6 KC, 5 NDC a 5 NSSDR zapojených do NP PVSSKIKÚ k septembru 2017⁹. V prípade NDC a NSSDR boli angažované takmer všetky subjekty zapojené do NP PVSSKIKÚ v danom čase, v prípade KC šlo o úzky výber zapojených subjektov. Rozhodnutie pomerovo vyššieho zastúpenia zapojených poskytovateľov

8 Teda aj takých, ktorí k danému termínu už z NP PVSSKIKÚ odstúpili.

9 Evaluačný tím pracoval na účely prieskumu motivácie s podkladmi prijatými k septembru 2017, ktoré sa však v priebehu času mohli meniť (odstúpením nejakého poskytovateľa z NP PVSSKIKÚ či, naopak, zapojením iného). Z hľadiska predmetu prieskumu však tieto drobné zmeny zásadnejším spôsobom neovplyvňovali jeho dizajn, priebeh či validitu získaných výsledkov.

služieb NDC a NSSDR odrážalo záujem metodického a evaluačného tímu NP PVSSKIKÚ bližšie spoznať situáciu v tomto type poskytovateľských subjektov, ktoré neboli v predchádzajúcom období zapojené do NP KC. Na druhej strane, z predchádzajúceho obdobia dobre zmapovaná situácia zapojených KC (vyše 80 % z nich bolo podporených aj v predchádzajúcom NP KC) legitimizovala zastúpenie poskytovateľov tohto druhu sociálnej služby krízovej intervencie vo výrazne nižšom rozsahu. Pri stanovovaní vzorky KC sa zohľadňovalo regionálne kritérium (začlenenie poskytovateľov z regiónov s najvyšším zastúpením KC v NP PVSSKIKÚ), kritérium právneho statusu poskytovateľa (verejný aj neverejný), kritérium veľkosti poskytovateľa a kritérium účasti v predchádzajúcom NP KC (zapojený aj nezapojený). Informácia o vzorke subjektov zapojených do kvalitatívnej časti prieskumu je uvedená v prílohe 4 Správy.

Pološtruktúrované rozhovory realizovali osobne členky evaluačného tímu v mesiacoch august – október 2017, pričom v 15 prípadoch formou osobnej návštevy poskytovateľa, v jednom prípade z organizačných dôvodov telefonicky. Na väčšine rozhovorov sa zúčastnili odborní garanti a garantky zapojených subjektov, v niektorých prípadoch aj ďalší zamestnanci a zamestnankyne poskytovateľov, niekedy priamo zriaďovatelia (riaditelia/štatutári, starostovia, zamestnankyňa mesta zodpovedná za sociálne služby) a v jednom prípade sa zúčastnil na rozhovore aj regionálny koordinátor. Rozhovory trvali spravidla 60 minút (niekedy aj dlhšie), len v prípade telefonického rozhovoru šlo o necelých 40 minút. Boli nahrávané na diktafón, následne prepisované (transkribované) a v konečnej fáze analyzované v optike jednotlivých sledovaných domén (oblastí a podoblastí). Analýza bola zameraná na identifikáciu rôznorodosti sledovaných domén vo výpovediach informátorov a informátoriek z interviewovaných subjektov, rovnako na podobnosti a rozdielnosti v ich skúsenostiach. Na účely správy z implementačnej evaluácie boli interpretované najmä tie dáta získané z rozhovorov, ktoré rozvíjali poznatky získané na základe analýzy motivačných anotácií, prípadne tieto poznatky pomáhali bližšie pochopiť či vysvetlovať.

Jednotlivé zistenia založené na analýze motivačných anotácií a pološtruktúrovaných rozhovorov boli intenzívne ilustrované autentickými výroky zapojených informátorov a informátoriek. Tieto sú pre výskumy motivácie osobitne významné, pretože umožňujú uchopiť a pochopiť špecifický naratív angažovaných aktérov. Na ich zaradenie sa evaluátorky rozhodli aj z dôvodu, že podobné zisťovania neboli doposiaľ v národných podmienkach realizované.

4.2 Výsledky analýzy anotácií poskytovateľov

V tabuľke 8 sú uvedené prehľadové charakteristiky poskytovateľov, ktorých „motivačné anotácie“ boli zaradené do analýzy v rámci kvantitatívnej/exploratívnej časti prieskumu.

10 V prípade výrokov z rozhovorov uvádzame aj pracovnú pozíciu informátora/informátorky u poskytovateľa.

Tabuľka 8: Charakteristiky analyzovaných poskytovateľov

Komunitné centrá									
	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	KE	PO	spolu
Región	3	4	7	5	4	26	15	19	83
Lokalita	Mesto: 37					Obec: 46			
Právny status	Verejný poskytovateľ: 55					Neverejný poskytovateľ: 28			
Účasť v NP PVSSKIKÚKC	Áno: 69					Nie: 14			
Nízkoprahové denné centrá									
	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	KE	PO	spolu
Región	2	2	1	0	0	0	0	0	5
Lokalita	Mesto: 5					Obec: 0			
Právny status	Verejný poskytovateľ: 2					Neverejný poskytovateľ: 5			
Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu									
	BA	TT	NR	TN	ZA	BB	KE	PO	spolu
Región	2	1	0	0	1	0	1	2	7
Lokalita	Mesto: 7					Obec: 0			
Právny status	Verejný poskytovateľ: 3					Neverejný poskytovateľ: 4			

Zdroj: vlastný

Z 95 analyzovaných anotácií až v 83 prípadoch (vyše 87 %) šlo o anotácie poskytovateľov KC. Celkovo z 83 poskytovateľov KC až 60 (teda 72 %) bolo z Banskobystrického, Košického a Prešovského kraja; 55,5 % poskytovateľov bolo z miest; v 66 % šlo o verejných poskytovateľov a až v 83 % o takých, ktorí boli v rokoch 2014 – 2015 zapojení aj do NP KC. Poskytovatelia NDC pochádzali z Bratislavského, Trnavského a Nitrianskeho kraja, všetci vyvíjali svoju činnosť v mestách a častejšie (päť zo siedmich) mali status neverejného poskytovateľa. Napokon, poskytovatelia NSSDR boli z viacerých krajov – z Bratislavského, Trnavského, Žilinského, Košického a Prešovského kraja, všetci boli z miest a tiež častejšie (štyria zo siedmich) s právnym statusom neverejného poskytovateľa.

Spoločnou charakteristikou zapojených poskytovateľov služieb NDC a NSSDR a tých poskytovateľov KC, ktorí neboli v predchádzajúcom období podporení v NP KC, bolo to, že spravidla už dlhší či kratší čas fungovali aj v období pred zapojením do NP PVSSKIKÚ a svoju sociálnu službu mali zaregistrovanú na príslušnom samosprávnom kraji. Len výnimočne šlo o subjekty, ktoré prešli registračným procesom krátko pred požiadanim o podporu z NP PVSSKIKÚ.

Spôsob, akým zdôvodňovali (anotovali) poskytovatelia svoju pôvodnú motiváciu na vstup do NP PVSSKIKÚ, bol rôznorodý, a to tak z hľadiska detailnosti anotácie, ako aj z hľadiska jej povahy (obsahu). Niekedy opisovali skôr typy odborných a iných činností, ktoré poskytujú, resp. chcú, pros-

tredníctvom NP PVSSKIKÚ podpory poskytovať cieľovým skupinám než samotné dôvody vstupu do NP PVSSKIKÚ. Na účely analýzy sme sa sústredili najmä na tie časti anotačných textov, ktoré sa vzťahovali na odpovede „prečo“, príp. „v akom kontexte“, nie na odpovede „čo“ a „pre koho“, pretože tieto sú ustanovené v platnej legislatíve sociálnych služieb.

Na základe podrobnej analýzy anotácií poskytovateľov opisujúcich ich motiváciu na vstup do NP PVSSKIKÚ a ich kategorizácie sme induktívnym spôsobom stanovili tieto **motivačné domény**:

- *posilnenie odborného výkonu poskytovateľa vrátane rozvoja jeho zamestnancov a zamestnankýň* (potreba vyššieho počtu pracovníkov/pracovníčok poskytovateľov s ohľadom na rozširujúce sa potreby ľudí; kombinácia odbornosti a ľudského prístupu). Niekoľko výrokových ilustrácií:

„... je tu potreba, aby služby KC boli poskytované naďalej pre širokú verejnosť na profesionálnej úrovni.“

„Od roku 2006 tieto aktivity prebiehali prevažne na dobrovoľníckej báze... zapojením sa do NP PVSSKIKÚ v roku 2015 nám to umožnilo nielen poskytovať služby na profesionálnej úrovni, ale zároveň sme rozšírili ponúkané služby, ako aj počet klientov.“

„Radi by sme pokračovali v už začatej práci systematicky a koncepčne.“

„Zvyšovanie odborných a personálnych kapacít našej organizácie pri práci s cieľovými skupinami.“

„Motiváciou je, aby činnosti v centre boli riadené, metodicky podchytené a koordinované.“

„Motiváciou je aj možnosť zabezpečiť vzdelávanie a supervíziu zamestnancov KC.“

- *vyššia kvalita a komplexnosť služieb* (zabezpečenie dôstojného života ľudí, snaha o priestorovú a postojovú desegregáciu, podpora inklúzie sociálne slabších jednotlivcov, rodín a skupín ľudí, komunít). Výrokové ilustrácie:

„Prvou motiváciou je zvýšenie kvality poskytovaných služieb“.

„... komunitné centrum má ambíciu fungovať ako centrum komplexných sociálnych, vzdelávacích a komunitných služieb.“

„... absentovala však možnosť poskytovania komplexných sociálnych služieb, pretože nebol vytvorený priestor na realizáciu aktivít skupinového a komunitného charakteru.“

- *zvýšenie zamestnanosti v regióne* (podpora a aktivizáciou ľudí; zamestnanosťou pre odborníkov a odborničky v odbore sociálna práca). Výrokové ilustrácie:

„... zvýšiť účasť najviac znevýhodnených a ohrozených osôb v spoločnosti a naštartovať u nich pracovné návyky.“

„V KC chceme zamestnať mladých ľudí, ktorí majú ukončené vzdelanie v oblasti sociálnej práce a v súčasnosti sú nezamestnaní.“

- *kontinuita, stabilita a udržateľnosť činnosti poskytovateľa*. Zodpovedajúce výrokové ilustrácie:

„Finančná stabilizácia služby NDC s výhľadom do roku 2019...“

„Možnosť plnohodnotného prevádzkovania KC, ktoré nie je možné realizovať výlučne zo zdrojov obce.“

„... finančné problémy a nemožnosť zaplatiť mzdu zamestnancom...“

„Obec... nedokáže z vlastného rozpočtu prevádzkovať KC, hrať mzdy zamestnancov, aktivity vykonávané v KC...“

- *nenahraditeľná pozícia a vplyv v obci/meste/komunita* (sociálna služba žiadaná zo strany ľudí, pozitívne ohlasy na službu; napĺňanie sociálnych priorít mesta/obce; sociálna služba zblížujúca komunity, podporujúca silu komunity). Výrokové ilustrácie:

„... podporiť záujem príslušníkov MRK o zlepšenie osobnej i komunitnej životnej situácie z krátkodobého aj dlhodobého hľadiska.“

„Realizácia Plánu komunitného rozvoja mesta...“

„Odstraňovať priepasť medzi Rómami a ostatnými, vyrovnávať nedostatky na oboch stranách a viesť už mladých k tolerancii...“

„Práca v KC prináša výsledky dôležité pre celú komunitu...“

„Poskytovanie odbornej pomoci všetkým obyvateľom na komunitnej, ale aj individuálnej báze.“

„Výsledkom bude komunita, ktorá dokáže objaviť svoj potenciál, rozvíja ho, a tým dosiahne autonómiu a silnú občiansku komunitu.“

- *podpora a možnosti spolupráce s inými organizáciami a synergia projektov* (prepájanie a spolupráca s ÚPSVR, IA MPSVR SR, školami; synergia s projektom Terénna sociálna práca v obciach; spoločná dobrá prax s inými poskytovateľmi; plnenie úlohy „strešnej organizácie“ v obci/komunita). Výrokové ilustrácie:

„Motiváciou bolo pokračovanie realizácie strešnej inštitúcie, v ktorej sa poskytujú sociálne a vzdelávacie služby, realizujú programy zamerané na podporu zamestnanosti, programy komunitného rozvoja a poskytujú sa asistenciu samosprávam a ďalším inštitúciám.“

„KC pravidelne spolupracuje s asistentmi osvetly zdravia, s okolitými obcami, s ÚPSVAR, so ZŠ, MŠ, s policajnými špecialistami, lekármi, s MsÚ, s inými MVO...“

„... využívať budovu KC ako priestor na efektívnu spoluprácu a synergické pôsobenie pracovníkov KC, TSP a asistentiek osvetly zdravia.“

„... možnosť podeliť sa o skúsenosti a príklady dobrej praxe s inými KC na Slovensku.“

„... vybudovaná stabilná sociálna klientela a sociálna sieť pomoci v regióne.“

- *absencia služby pre ľudí a podmienok na jej poskytovanie* (potreba mapovania potrieb ľudí a vytvorenia vhodného prostredia na poskytovanie sociálnych služieb, prípadne kompenzovanie absencie iných potrebných služieb v obci/komunita). Výrokové ilustrácie:

„Ani v meste, ani v regióne neexistuje podobné centrum, a preto je tu potreba jeho služieb.“

„V obci sa nenachádza predškolské zariadenie, škola, miesto na stretávanie sa...“

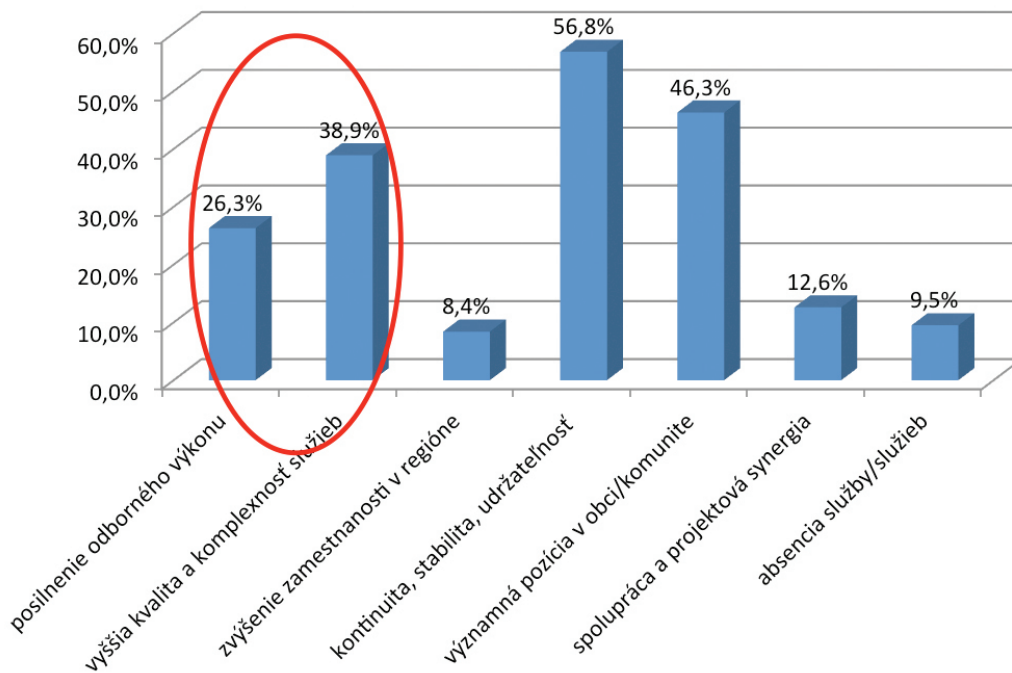
Analýza naznačuje, že niektoré motivačné domény na vstup do NP PVSSKIKÚ sa vzťahovali primárne na získanie možných benefitov pre samotných poskytovateľov sociálnych služieb krízovej intervencie (najmä kategórie č. 1 a 4), iné zasa skôr na benefity pre ich cieľové skupiny (najmä kategórie č. 2, 3, 5 a 8). Z hlbšej analýzy obsahu je však zrejmé, že vo výsledku šlo o motivácie integrované smerujúce k budúcim benefitom pre cieľové skupiny, čo ilustrujú výroky typu:

„Vidíme potenciál v skvalitňovaní poskytovaných sociálnych služieb na základe istoty vo financovaní sociálnych služieb z dlhodobého hľadiska.“

„... – stabilizácia činností a poskytovaných služieb – rozšírenie služieb pre rodičov a deti – skvalitnenie poskytovaných služieb – intenzívnejšia práca s deťmi a ich rodinami – rozšírenie cieľovej skupiny.“

V grafe 15 uvádzame frekvencie, akými boli jednotlivé motivačné domény/kategórie zastúpené v anotáciách zapojených poskytovateľov.

Graf 15: Zastúpenie jednotlivých motivačných domén v anotáciách poskytovateľov

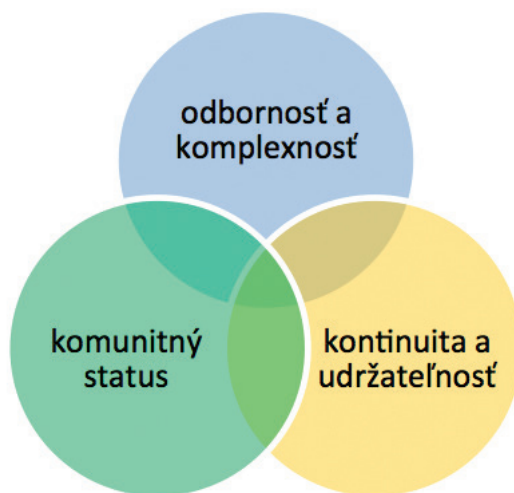


Zdroj: vlastný

Podľa anotácií poskytovateľov dominovali ich motívami vstúpiť do NP PVSSKIKÚ **tri kľúčové domény** (znázornené sú v schéme 4):

- (1) *odbornosť a komplexnosť služieb* (spojením kategórie „posilnenia odborného výkonu“ s kategóriou „vyššia kvalita a komplexnosť služieb“ vyše 65 % poskytovateľov),
- (2) *zabezpečenie kontinuity a udržateľnosti činnosti poskytovateľa* (uviedlo takmer 57 % poskytovateľov),
- (3) *klúčová pozícia v meste/obci/komunita* (uviedlo vyše 46 % poskytovateľov).

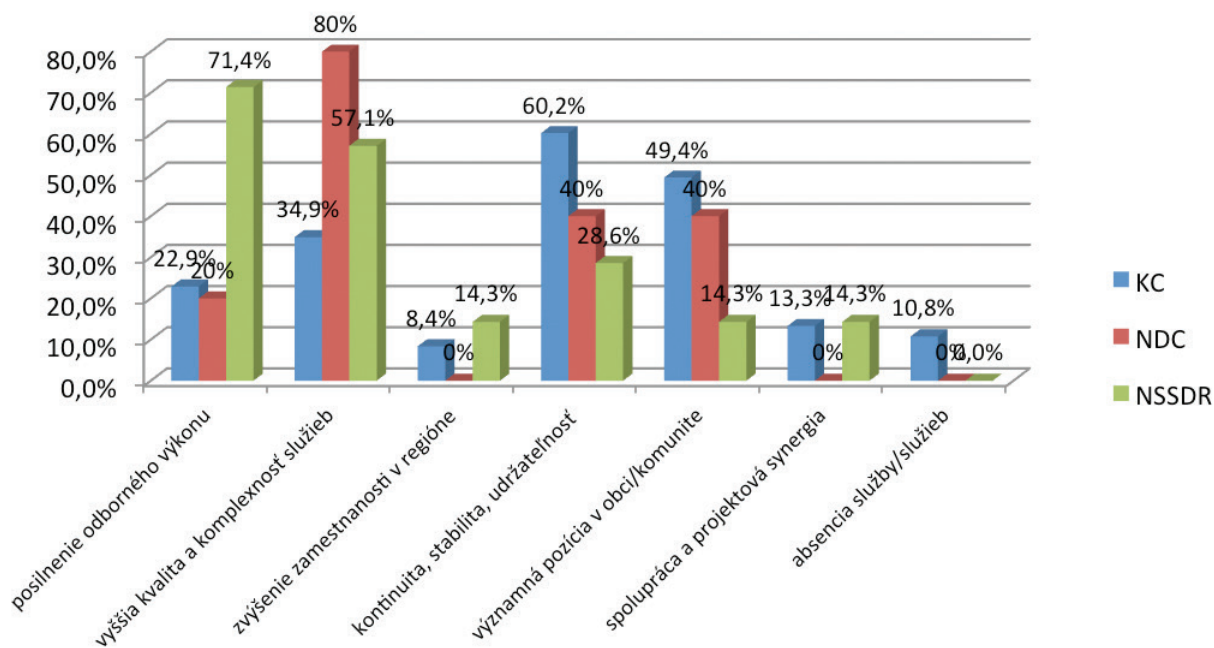
Schéma 4: Triangel klúčových motivačných domén v anotáciách poskytovateľov



Zdroj: vlastné

Pri porovnávaní výskytu jednotlivých motivačných domén podľa druhu sociálnej služby krízovej intervencie bolo možné vnímať určité rozdiely. Znázornené sú v grafe 16.

Graf 16: Zastúpenie jednotlivých motivačných domén v anotáciách poskytovateľov podľa druhu sociálnej služby krízovej intervencie



Zdroj: vlastný

V anotáciách všetkých poskytovateľov KC výrazne dominovali motivácie zamerané na otázky udržateľnosti, kontinuity a stability v činnosti poskytovateľov (60,2 % KC), v kombinácii s vybudovanou silnou, resp. silnejúcou pozíciou v meste/obci/komunite a partnerskou spoluprácou s inými

organizáciami (49,4 % KC). V motiváciách *poskytovateľov* NDC a NSSDR dominovali skôr domény potreby budovania a posilňovania odbornosti a profesionalizácie vlastnej práce, a vďaka tomu zvyšovania kvality svojich služieb a ich komplexnosti, a to aj vďaka projektovej podpore. Rozdiely medzi hlavnými motivačnými doménami sa ešte mierne zvýraznili, keď sa namiesto kritéria druhu služby krízovej intervencie uplatnilo kritérium ne/podpory v rámci predchádzajúceho NP KC. V takomto prípade až 62,3 % predtým podporených KC vyjadrilo ako hlavnú motiváciu na vstup do NP PVSSKIKÚ zabezpečenie kontinuity, stability a udržateľnosti svojej činnosti a až 50,7 % z nich motivoval dosiahnutý status v obci/meste/komunite. Na druhej strane, kým zvyšovanie odbornosti a profesionality sme identifikovali v anotáciách len necelých 20 % z nich, pre predtým nepodporené KC a pre všetky zapojené NDC a NSSDR to bol motív až vo vyše 46 % prípadov. Kontinuita a udržateľnosť odbornej činnosti motivovala 42 % a dosiahnutý status v meste/obci/ komunite približne 35 % predtým nepodporených poskytovateľov.

4.3 Výsledky analýzy pološtruktúrovaných rozhovorov

Analýzu motivačných anotácií sme doplnili o analýzu hĺbkových pološtruktúrovaných rozhovorov s vybranou vzorkou poskytovateľov. Rozhovory boli rámcovo organizované do štyroch **vecných blokov**:

- (1) *kontext existencie organizácie pred vstupom do NP PVSSKIKÚ,*
- (2) *klúčové motivačné faktory na vstup do NP PVSSKIKÚ,*
- (3) *súčasnosť organizácie (aj v kontexte NP PVSSKIKÚ),*
- (4) *vízia organizácie (aj v kontexte NP PVSSKIKÚ).*

Na účely implementačnej (prieběžnej) evaluácie sa budeme venovať analýze zistení z prvých troch blokov. Zistenia z bloku zameraného na víziu organizácie (aj v kontexte prebiehajúceho NP PVSSKIKÚ) budú predmetom hlbšej analýzy v rámci prípravy vplyvovej (ex-post) evaluácie ako jeden zo zdrojov k otázkam udržateľnosti výsledkov NP PVSSKIKÚ a udržateľnosti služieb KC/NDC/NSSDR pre cieľové skupiny.

4.3.1 Kontext existencie organizácie pred vstupom do NP PVSSKIKÚ

V rámci analýzy kontextu existencie organizácie pred vstupom do NP PVSSKIKÚ (v prípade KC pred vstupom do NP KC) sme sa venovali trom rámcovým oblastiam:

- *či existovala organizácia pred vstupom do NP PVSSKIKÚ a čomu sa venovala,*
- *aký bol stav v poskytovaní SSKI v meste/obci, kde organizácia pôsobí, pred jej vstupom do NP PVSSKIKÚ,*
- *ako sa organizácia dozvedela o NP PVSSKIKÚ.*

Východiskovú situáciu interviewovaných poskytovateľov pred vstupom do NP PVSSKIKÚ (v prípade KC pred vstupom do NP KC) charakterizovali na základe vyjadrení informátorov a informátoriek tri *spoločné črty*:

- a) takmer všetci zapojení poskytovatelia (okrem KC neangažovaného v predchádzajúcom NP KC) existovali aj pred zapojením do NP PVSSKIKÚ, pričom svoju sociálnu službu mali zaregistrovanú na príslušnom samosprávnom kraji (túto okolnosť sme konštatovali aj na základe analýzy motivačných anotácií). Nešlo teda o „účelové registrácie“ na splnenie jednej z podmienok účasti v NP

PVSSKIKÚ, keďže svoju činnosť vykonávali v akomsi „základnom režime/móde“ nejaké obdobie už pred vstupom do NP PVSSKIKÚ v priestoroch, ktoré im spravidla poskytlo mesto/obec,

- b) poskytovali aj iné druhy služieb ako súčasť „balíka služieb“ – rozličné kombinácie služieb krízovej intervencie (nocľaháreň, útulok, zariadenie núdzového bývania, terénnu sociálnu prácu, stredisko osobnej hygieny, integračné centrum), sociálnych služieb iného charakteru (napr. zariadenie pre seniorov, opatrovateľskú službu), dokonca služieb nad rámec sociálnych služieb (napr. ADOS či služby farskej charity); niektoré organizácie mali akreditáciu na poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva,
- c) nedostatočné personálne zabezpečenie vlastnej činnosti zapríčinené najmä nedostatkom finančných a odborných zdrojov. V tomto kontexte kriticky poukazovali na:
- nedostatočný počet zamestnancov/zamestnankyň poskytovateľa s ohľadom na počet prijímateľov a prijímateľiek sociálnej služby či na rozširujúce sa potreby cieľových skupín v meste/obci (v prípade KC šlo o potrebu udržať zamestnankyne a zamestnancov angažovaných ešte z NP KC a pokračujúcich v rámci NP PVSSKIKÚ),
 - nedostatočnú odbornosť (kvalifikovanosť) zamestnancov a zamestnankyň poskytovateľa ako základu na poskytovanie kvalitnej sociálnej služby krízovej intervencie podľa štandardov nastavených v NP PVSSKIKÚ,
 - zameranosť zamestnancov a zamestnankyň na rôznorodé cieľové skupiny, čo bránilo možnosti dôsledne sa špecializovať na potreby cieľových skupín NP PVSSKIKÚ,
 - nedostatočné metodické usmerňovanie činnosti poskytovateľov,
 - nestabilizovaný (stále sa meniaci) a nemotivovaný personál poskytovateľov.

Personálne nekonsolidovanú situáciu poskytovateľov pred vstupom do NP PVSSKIKÚ dokumentujú vybrané výrokové ilustrácie:

„Vždy tu bol z marginalizovaných nejaký zamestnanec na aktivačných, na menších obecných prácach na výpomoc... len tak sa to akoby naoko riešilo... Fungovali sme len tak chaoticky, nemalo to nejakú metodiku, nejaké scelenie...“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Kým sme nemali KC, TSP, tak sme to riešili cez aktivačných. Lenže oni nemali ten vzťah, tie vedomosti. Aj to flákali. Necháпали, prečo to majú robiť.“ (starosta, verejná KC)

„Organizácia existovala, bola zaregistrovaná na VÚC, ale tá činnosť nebola ani taká rozsiahla, ani nešla tak do hĺbky.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Služby tu boli, ale nie v takom rozsahu... využívali sme projekty cez úrad práce – ako dobrovoľnícku službu, projekt Šanca na zamestnanie... a tí ľudia tu boli pol roka alebo deväť mesiacov, takže personálne sa to tu obmieňalo.“ (koordinátorka, neverejná NDC)

„Predtým sme to lepili tak, ako sa dalo... bolo to neefektívne, lebo naozaj, zaučili sme človeka a odišiel.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)

„... v istej fáze sme si uvedomili, že bolo by dobré a fajn, keby to robili ľudia už nielen vo voľnom čase a aktivity pre deti sa nerobili len tak sporadicky a bez nejakého plánu, nesystematicky, ale aby bola činnosť každodenná.“ (štatutárna zástupkyňa, neverejná NSSDR)

„Keď tu bola len jedna pracovníčka, priamo v praxi videla potrebu zvýšenia pracovníkov pre odbornú činnosť.“ (koordinátorka, verejná NSSDR)

„Stav pred NP KC bol zhruba na prežitie. Nedokázali sme motivovať ľudí a zabezpečiť personál. Veľa kvalitných ľudí nám aj odišlo... Ak by sme do týchto projektov nevstúpili, nemohli by sme služby udržať, skvalitniť a rozšíriť o odborný personál vzhľadom na ekonomickú situáciu.“ (koordinátor, neverejné KC)

„Predtým sme fungovali v podobnom štýle, len týmto projektom sa to rozšírilo.“ (zástupca zriaďovateľa, neverejné KC)

V rámci analýzy širšieho kontextu sme sa zaujímali aj o **stav poskytovania SSKI v mestách/obciach**, kde poskytovatelia pôsobia, v období pred ich vstupom do NP PVSSKIKÚ. Ich vlastná sociálna služba, ktorá fungovala už aj pred vstupom do NP PVSSKIKÚ, minimálne formálne, sa niekedy dopĺňala o sociálnu službu iných poskytovateľov (napr. Červeného kríža, občianskeho združenia zameraného na pomoc drogovo závislým osobám či terénnej sociálnej práce). Súhlasne však hovorili skôr o neexistencii takých služieb (najmä v menších mestách a obciach) alebo o ich poddimenzovaní (napr. v Bratislave). Ich nespokojnosť s východiskovým stavom ako jeden z motívov na vstup do NP PVSSKIKÚ bola vzťahovaná na:

- nastavenie priorít komunitných plánov obcí a miest, ktoré treba naplňať,
- absenciu odbornosti dovtedy poskytovanej služby, jej orientácie na riešenie „najnutnejších problémov a situácií“,
- nerovnomernú dostupnosť služby pre všetkých potrebných vo všetkých častiach samosprávneho územia (najmä v prípade väčších miest),
- nízku dostupnosť služby z hľadiska jej umiestnenia na území mesta/obce (mimo miesta zdržiavania sa cieľových skupín),
- potrebu zabezpečiť vzájomnú doplnkovosť služieb.

Niekoľko dokumentujúcich výrokových ilustrácií:

„Neexistovala krízovka, nič. Bola tu unimobunka, kde boli presťahovaní väčšinou obyvatelia rómskej komunity, ale nebolo to dotiahnuté do konca... išlo v podstate o tých jednotlivých klientov, o zabezpečenie ich najzákladnejších potrieb, čiže úplne od samej nuly.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Sociálny pracovník riešil len tie najnutnejšie problémy.“ (riaditeľka, verejné NDC)

„... musíme vytvoriť službu tam, kde sú ľudia bez domova a nie postaviť tú službu tam, kde nikto nie je... ľudia bez domova musia cestovať, čo nie je OK pre verejnosť...“ (zástupca zriaďovateľa, neverejné NDC)

V rámci tohto bloku sme sa zaujímali aj o to, **ako sa organizácia dozvedela o možnosti zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ** (príp. NP KC), a tým prakticky riešiť problémy s absenciou alebo poddimenzovanosťou služieb krízovej intervencie v meste/obci. U väčšiny oslovených poskytovateľov šlo o cielené *vyhľadávanie informácií o nových výzvach na internete* (na webových stránkach MPSVR SR, IA MPSVR SR), a to v rámci aktívnej fundraisingovej stratégie projektových oddelení mesta/obce alebo priamo poskytovateľa. Stratégiou niektorých organizácií bolo zapájanie sa do odborných diskusií s inými organizáciami vrátane strešnej Asociácie poskytovateľov sociálnych služieb v SR a *poskytovanie informácií* o nových možnostiach finančnej podpory svojej činnosti. V dvoch prípadoch bola organizácia *priamo oslovená* IA MPSVR alebo koordinátorkou NP PVSSKIKÚ s výzvou zapojiť sa. Naopak, ďalšia organizácia

bola *proaktívna* priamo vo vzťahu k MPSVR SR a IA MPSVR SR s požiadavkou o zverejnenie výzvy na predkladanie žiadostí o podporu.

„S tým, že si obce neplnia svoju zákonnú povinnosť a nefinancujú NDC, aj keď ich majú v obligatórnej pôsobnosti, sme apelovali, aby ministerstvo otvorilo výzvy aj pre NDC a pre ľudí bez domova.“ (zástupca zriaďovateľa, neverejné NDC)

4.3.2 Kľúčové motivačné faktory na rozhodovanie sa o vstupe do NP PVSSKIKÚ

Zaujímalí sme sa o viacero dôležitých aspektov súvisiacich s procesom rozhodovania sa poskytovateľov vstúpiť do NP PVSSKIKÚ, konkrétne o to:

- čo bolo prvým impulzom organizácie na podanie žiadosti na zapojenie sa do NP PVSSKIKÚ (v prípade KC do NP KC),
- aké okolnosti pritom organizácia zvažovala a s kým pri rozhodovaní spolupracovala,
- čo bolo napokon najdôležitejšie na rozhodnutie zapojiť sa.

Prvotné impulzy zapojených organizácií zaujímať sa o vyhlásenú výzvu bolo možné kategorizovať do troch väčších skupín, pričom ich zastúpenie bolo vo výpovediach poskytovateľov pomerne vyrovnané:

a) *nepokryté, stále sa rozširujúce a integrované potreby cieľových skupín krízovej intervencie* a nemožnosť uspokojovať ich pri možnostiach, aké existovali pred vstupom do NP PVSSKIKÚ. Niekoľko výrokových ilustrácií:

„Impulzom boli potulujúce sa a nezachytené deti, záškoláctvo.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„... podchytiť deti zo sídlisk a pripraviť ich na škôlku... to boli požiadavky aj zo škôl, kde bol bežný jav záškoláctvo, školopovinné deti nechodili na žiadne krúžky, nemali žiadne aktivity... a nebola žiadna, alebo teda ťažká spolupráca s rodinou... možno to bude príležitosť, ako viac pracovať.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Máme tu problémy – fajčenie, krádeže v obchode. Hľadali sme spôsoby a možnosti, ako tomu predísť a ako tie deti nejakým spôsobom nasmerovať do školy.“ (starosta obce, verejná KC)

„... zásadné problémy – absencia práce s deťmi z problémových rodín; vysoká miera školskej neúspešnosti a výchovno-vzdelávacích problémov najmä mládeže z marginalizovaných sociálnych rodín...“ (odborný garant, verejná KC)

„U nás sa to začalo tým, že sme potrebovali deti niekde zastrešiť. Potrebovali sme, aby trávili ten čas zmysluplne, neflákali sa. Možno taká prevencia proti sociálno-patologickým javom.“ (odborná garantka, verejná KC)

„Pokryť požiadavky obyvateľov ubytovne v celom rozsahu, nielen čiastkovo a úsekovo.“ (zástupkyňa zriaďovateľa, verejná NSSDR)

„Tiež sme rodičia a sme priamo zainteresovaní v tom, že tie deti vlastne nemajú možnosť inej voľby. Hlavne tie neorganizované, v úvodzovkách neorganizované deti. Čiže najmä tam, kde rodina nemá peniaze, dostatok peňazí, aby deti mohli navštevovať ZUŠ alebo krúžky, ktoré sú.“ (štatutárna zástupkyňa, neverejná NSSDR)

„Vykryť tú časť dňa, keď klient musel byť vyložený na ulici, pretože nemal kde byť... Jednoznačne tá potreba, ktorú priniesla prax: riešiť proste aj pomoc tej skupine v tom dennom čase. Noc bola pokrytá (službami nocľahárne či útulku, pozn. autoriek).“ (štatutárny zástupca, verejné NDC)

„... budeme pracovať s rómskymi deťmi alebo s rómskymi občanmi, aby sa zlepšila tá spolupráca medzi majoritou a minoritou, ako to oni nazývajú.“ (odborná garantka, verejné KC)

b) *záujem o zvýšenie kvality, odbornosti poskytovanej sociálnej služby, jej profesionalizáciu; stabilizáciu odborného personálu, metodiku, sieťovanie aktérov.* Niekoľko výrokových ilustrácií:

„Tento projekt vidím ako fajn v tom, že umožňuje poskytovať profesionálne služby.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)

„Určité benefity, ktoré ponúkal ten projekt – financie, metodické usmernenie, samozrejme, byť súčasťou nejakej komunity poskytovateľov, ktorí pracujú na tom istom poli.“ (riaditeľ, neverejné NDC)

„Motivácia bola nielen toto finančné hľadisko... ale dostať sa vlastne aj pod ochranné krídla tej implementačnej agentúry. Pre nás to znamenalo metodickú podporu, vlastne ošetrovanie tých procesov, či to budeme robiť dobre. Skoordinovanie tých našich stratégií, vízií s tým, či je to v súlade vlastne s tou politikou v oblasti nízkoprahov.“ (štatutárna zástupkyňa, neverejná NSSDR)

„Pocitovali sme zvýšenú potrebu. Išli zimné mesiace – nárast klientov... Povedali sme si: a stačilo! Už nechceme každý rok, vždy keď je zima, hasiť len tento problém. Je najvyšší čas začať pracovať tak, že ich posunieme niekam a pomôžeme im.“ (vedúca sociálneho úseku, verejné NDC)

„Môj vnútorný pocit, že neviem takto vykonávať svoju činnosť, pokiaľ mám byť za to zodpovedná.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Stále sa nám menili ľudia... videli sme možnosť, že nájdeme ľudí, ktorí nám budú stabilne pracovať, budú môcť začať pracovať s tými ľuďmi dlhodobejšie a systematicky... možnosť, že budeme môcť profesionálne rásť.“ (koordinátorka, neverejné NDC)

„Možnosť získať finančné zdroje na mzdové prostriedky pracovníkov, a tým možnosť rozšírenia, iný záber činnosti.“ (zástupca zriaďovateľa, neverejné KC)

c) *financovanie, udržateľné financovanie, spravodlivejšia delba verejných zdrojov* (miestnych samospráv či zriaďovateľov). Niekoľko výrokových ilustrácií:

„Neskutočne nám to pomohlo, že ten národný projekt existoval, pretože v ňom bolo skryté to najdôležitejšie, a to finančné riešenie.“ (štatutárny zástupca, verejné NDC)

„Málokteré projekty ponúkajú možnosť na mzdy alebo na odmeny, čo je v podstate najvyššia položka.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)

„... musíte v nich udržať tú nejakú motiváciu... dovtedy ľudia hromadne chodili s tým, že pýtali jednorazovú dávku v hmotnej núdzi, zásadne chodili s tým, že dajte mi peniaze. To sa donekonečna nedá... snažíme sa ich odvykať od toho. V tomto sme nechceli pokračovať, preto sme sa snažili ísť formou komunitnej práce... znížiť nároky na tie financie, ktoré sa aj tak potom míňali na individuálne potreby a neriešila sa príčina.“ (zástupca zriaďovateľa, verejné KC)

„Impulzom bola... nízka úroveň právneho vedomia nielen MRK, ale aj značnej časti ostatného obyvateľstva; účelové ponímanie spravodlivosti; chýbajúce pracovné návyky, miera zodpovednosti, pravidelné vstávanie.“ (odborný garant, verejné KC)

Kategorizácia výpovedí do troch skupín bola, samozrejme, skôr orientačná, pretože dôvody (prvotné impulzy) v triangli: „potreby cieľových skupín – odbornosť – financie“ sa vo výpovediach vzájomne prelínali. Prvotné impulzy vzťahujúce sa na zvyšovanie kvality a odbornosti poskytovaných sociálnych služieb sa často prelínali s impulzmi zameranými na otázky ich udržateľného financovania, a to aj v kontexte spravodlivého rozdeľovania verejných zdrojov na pokrývanie potrieb rozličných cieľových skupín sociálnej politiky miest a obcí. Inokedy sa potreba vyfinancovania služby prepájala s očakávaniami na zabezpečenie metodologickej podpory poskytovateľov, najmä zo strany IA MPSVR SR.

Ďalej nás zaujímalo, **aké okolnosti organizácie zvažovali pred vstupom do NP PVSSKIKÚ** a s kým na uvedený účel spolupracovali. Niekedy sa vo výpovediach opakovali *facilitujúce faktory* na vstup, osobitne možnosti racionálneho využívania finančných zdrojov cestou „skladania“ sociálnych služieb a potrebnej odbornosti.

„Na to, aby sme my poskytovali komplexnú službu ľuďom, musíme služby skladať, spájať rozličné projekty a aj financovanie z mesta.“ (koordinátor, neverejné KC)

Častejšie však boli uvádzané *inhibičné aspekty*, najmä obavy z nadmernej byrokracie a neprímeranej administratívnej záťaže (aj na základe skúseností z predchádzajúcich projektov). Niekedy obavy pramenili z neschopnosti zabezpečiť odborný personál podľa nastaveného personálneho štandardu NP PVSSKIKÚ. Ilustrujú to nasledujúce vyjadrenia:

„Proste tie mestá a obce sa do toho nezapájajú ani sa nechcú zapájať. Čo sme tak starostov v obciach stretli, oslovovali, udávali tam ako dôvody napríklad vzdelanie, že by nenašli napríklad ľudí do tímu; alebo potom tam majú dlhodobu zamestnaných ľudí a títo by prišli o svoje zamestnanie. Teraz je nastavená latka vyššie, oni by prišli o prácu a oni to nechcú meniť, proste, radšej si to držia sami.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Organizácia zvažovala v podstate okolnosti odborného garanta, lebo sme vedeli, že je dosť problém zohnať na takéto pozície odborných garantov... pretože jednoducho je to práca, ktorá je nedocenená ani ľudsky, ani finančne, a tí mladí, hoci to aj vyštudujú, viac ako päť ľudí sa nám do výberka neprihlási.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Pol roka sme hľadali odborného garanta... Lenže nájsť osobu, ktorá má sociálnu prácu a 3-ročnú prax a chce zmeniť zamestnanie a neviem čo všetko, to je dosť komplikované v dnešnej dobe.“ (odborná garantka, neverejná NSSDR)

Obavy vyvolávala aj potreba účinne zdôvodňovať prospešnosť novozakladanej sociálnej služby krízovej intervencie pre celú komunitu, nielen pre Rómov:

„Najťažšie bolo vysvetliť, že to nie je len pre Rómov... riešime otázku ľudí, ktorí sú v zlej sociálnej situácii, a to nie sú len Rómovia. A to bol dosť veľký tlak na nás. To bola dosť veľká bariéra, ktorú bolo treba prekonať.“ (zástupca zriaďovateľa, verejné KC)

Verejní poskytovatelia spravidla uvádzali, že **pri rozhodovaní spolupracovali** s mestom alebo obcou a so zastupiteľstvami. V prípade neverejných to bolo informovanie správnej rady, niektorí spolupracovali s inými poskytovateľmi, mestom ako spolufinancujúcou organizáciou a s IA MPSVR SR s cieľom bližšieho komunikovania podmienok vstupu do NP PVSSKIKÚ.

Pre **konečné rozhodnutie** organizácií vstúpiť do NP PVSSKIKÚ sa ukázali ako kľúčové tieto faktory:

- dôležitosť sociálnej služby ako takej, poskytnutie možnosti robiť niečo pre cieľové skupiny, pomáhať im,
- schopnosť vykonávať sociálnu službu kvalitnejšie a celostnejšie (keďže potrebuje odbornosť, trpezlivosť a čas),
- zabezpečenie stability organizácie a kontinuity jej činnosti, možnosť naplňovať ciele organizácie,
- financovanie troch kvalifikovaných ľudí a zníženie finančnej zaťaženia zriaďovateľa.

V prípade KC to bola aj snaha nadviazať na dobré výsledky z predchádzajúceho obdobia (z NP KC), na pozitívnu spätnú väzbu konečných prijímateľov a prijímateľiek služieb a na synergické účinky poskytovanej sociálnej služby pre širšiu komunitu. Dokumentuje to vyjadrenie zástupcu zriaďovateľa neverejného KC:

„... furt tam niekto je, deti majú z toho radosť. Plus boli dobré poznatky zo škôl, spätná väzba, že: áno, tie deti častejšie chodia do školy, chodia čistejšie, vedia, ako sa správať, majú urobené úlohy. Tak od rodičov, ako aj zo škôl, pozitívna spätná väzba.“

4.3.3 Vstup poskytovateľov do NP PVSSKIKÚ v optike ich súčasných skúseností

V poslednej časti analýzy výsledkov kvalitatívneho prieskumu zaradených do implementačnej evaluácie sa budeme venovať tomu, ako zástupcovia a zástupkyne poskytovateľov:

- *nahliadajú v súčasnosti na svoje rozhodnutie vstúpiť do NP PVSSKIKÚ,*
- *čo považujú za kľúčové faktory svojho doterajšieho úspešného pôsobenia v NP PVSSKIKÚ,*
- *s akými problémami sa v súvislosti s NP PVSSKIKÚ stretávajú,*
- *s kým v kontexte NP PVSSKIKÚ spolupracujú,*
- *ako nazerajú na význam účasti v NP PVSSKIKÚ na budovanie ich statusu a prestíže.*

Po nejakom období pôsobenia v NP PVSSKIKÚ (spravidla v dĺžke od niekoľkých mesiacov až do vyše roka k času realizácie rozhovorov) nahliadali takmer všetci oslovení poskytovateľa na svoje **rozhodnutie vstúpiť do NP PVSSKIKÚ** ako na pozitívny krok (od formulácie „*veľmi pozitívny krok*“ až po formuláciu „*asi správne rozhodnutie*“). Oceňovali najmä výsledky svojej práce a počet spokojných klientov a klientok. Starosta obce s novozaloženým KC uviedol:

„Veľmi, veľmi nám projekt pomohol, to sa nedá oceniť... my by sme to nezvládli z našich peňazí.“

Odborná garantka verejnej NSSDR opísala pozitívnosť tohto kroku v komplexe integrovaných benefitov – od dobudovaných priestorov cez zamestnanosť odborných pracovníkov a pracovníčok až k benefitom pre cieľové skupiny:

„... pozitívne, svedčia o tom naše výsledky: to, ako vyzerajú priestory; to, že sú tu už zamestnaní pracujúci ľudia, ženy, ktoré tu cez tú implementačnú agentúru pracujú; to je ich každodenná osemhodinová práca na priestoroch, na ľuďoch a na tej klientele, ktorá tu chodí.“

Pozitívnosť rozhodnutia prezentoval iný neverejný poskytovateľ NDC v kontexte hľadania partnerských a férových vzťahov s IA MPSVR SR a regionálnymi koordinátormi a koordinátorkami, ktoré

sa na základe odbornej komunikácie v priebehu NP PVSSKIKÚ zásadne menili a zmenili. Len jedna informátorka (z neverejnej NSSDR) sa zmienila o čiastočnom nedostatku potrebných informácií, jednotného metodického vedenia, nerovnovážnej pozornosti venovanej KC/NDC/NSSDR v kombinácii s transfermi poskytovanými spôsobom, že organizácia musí svoje sociálne služby „predfinancovať“ a až následne sa jej poskytnú transfery za výkony.¹¹

Pri výzve zaoberať sa **faktormi doterajšieho úspešného pôsobenia poskytovateľa v NP PVSSKIKÚ** sa niektorí informátori a informátorky zamerali na faktory podmienok (vstupné faktory), iní na faktory výstupov, niekedy až vplyvov. Zo strany *vstupných faktorov/podmienok* pre úspešné doterajšie pôsobenie v NP PVSSKIKÚ išlo najmä o:

- koncepcnosť, kvalitu personálu, o nápady:

„Mať tých ľudí, ktorí vlastne sú to schopní zistiť, zrealizovať, nastavovať – vlastne ten program. Mať na to zdroje. Ale myslím si, že tá predstava, tá myšlienka, že čo chcem urobiť, ako to chcem urobiť, pre koho to chcem urobiť, že to je asi najdôležitejšie. Ten nápad.“ (štatutárna zástupkyňa, neverejná NSSDR)

„Je to dosť o ľuďoch, o tých ľuďoch, ktorí pracujú v centre – že chcú rásť, že chcú odborne pomáhať.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)
- požiadavky odbornosti ako základu pre ľudskoprávny prístup v SSKI a pre zmenu ich povahy:

„Vznikol nejaký fond, aby sme mohli prijať odborných pracovníkov a pracovníčky, ktorí by nepracovali na princípe cukru a biča, ale na princípoch nejakej rovnosti, rešpektu, podpory dôstojnosti.“ (riaditeľ, neverejné NDC)

„Zariadenie bolo navonok prezentované ako miesto, kde môžu získať stravu, základnú hygienu a ošatenie. Vstupom do NP PVSSKIKÚ začali vnímať zariadenie aj ako priestor, kde môžu získať odborné služby... V začiatkoch to bolo možno bez prestrelkov, 5 % tých, ktorí mali záujem o sociálne poradenstvo... Dneska je to cez polovicu minimálne, ktorí automaticky, už pri prvom kontakte, majú záujem využiť aj službu sociálneho poradenstva.“ (odborná garantka, neverejné NDC)
- možnosť práce vo väčšom tíme poskytujúca viac priestoru a času na individuálnu prácu s prijímateľmi a prijímateľkami služieb vrátane možnosti preventívneho pôsobenia a koordinácie činnosti s inými sociálnymi službami. Starosta malej obce s verejným KC opísal koordináciu podpory školskej inklúzie niektorých detí svojej obce takto:

„Komunitné pracovníčky sú tu od obchodu po poštu, potom idú terenáčky aj s jedným asistentom, aby sme ich odprevadili za plot školy a tam ich preberá škola.“
- tematizáciu práce s cieľovými skupinami a možnosti jej rozdelenia podľa kvalifikácií a preferencií pracovníkov a pracovníčok,

¹¹ Ide o uplatňovanie pravidiel nastavenia preplácania transferov NP PVSSKIKÚ, ktoré sa poskytujú na účet poskytovateľa sociálnej služby KC/NDC/NSSDR najneskôr do dvoch mesiacov nasledujúcich po mesiaci, v ktorom bol výkon zamestnancov/zamestnankýň KC/NDC/NSSDR uskutočnený.

- metodické vedenie (najmä zo strany IA MPSVR SR, koordinátorov a koordinátoriek), o oporu praxe v teóriách sociálnej práce a iných pomáhajúcich disciplín, o výmenu skúseností, o možnosť poskytnúť „vedeniu projektu“ priebežnú spätnú väzbu, čo odborná garantka neverejného NDC ocenila takto:

„Veľká vďaka, že máte možnosť takto s nami komunikovať a pýtať si spätnú väzbu aj počas projektu, a nielen v závere projektu.“

- flexibilitu poskytovateľov SSKI, schopnosť tvorivo adaptovať podmienky NP PVSSKIKÚ do svojho prostredia a angažovať cieľové skupiny, príp. komunitu pre spoluprácu:

„Je potreba správať sa tak, aby bol vlk sýty aj ovca celá. Dôležité je v tomto zmysle pri projektoch, ktoré sú nejako nalinajkované, vtiesnať sa do tých linajok, ale zároveň myslieť aj na tú cieľovú skupinu.“ (koordinátor, neverejný KC)

„V rámci NSSDR sa snažíme dodržať literu zákona a toho paragrafu. Len veľakrát je to problematické. Viete, ak sem príde ten klient a, poviem to tak hlúpo, že to nie je cieľová skupina, ale my prijmem každého jedného. Proste prestúpi prah tých dverí, s nejakým cieľom príde... a my vlastne až vtedy zisťujeme, aká je cieľová skupina...“ (štatutárna zástupkyňa, neverejná NSSDR)

„Pri tých prvých návštevách si vás každý okukáva alebo zabuchne dvere, že sme ako podomoví predajcovia. Ale už potom, keď sa dozvedia, že sme pomohli jednému, už ten povedal ostatným... a veľakrát pri tej tretej, štvrtej návšteve vám povedia také veci, že by sme si ani nepomysleli, aké problémy majú...“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

- podpora vedenia mesta/obce:

„Podpora mesta, to je najdôležitejšie. Lebo keď je napr. KC, ktoré je nejaké združenie, nezisková organizácia, že oni si musia odniekiaľ zháňať peniaze... odoberá to veľa času aj energie tých ľudí.“ (odborná garantka, verejný KC; odborná pracovníčka, verejný KC)

- splnomocňovanie cieľových skupín na spolurozhodovanie o činnosti poskytovateľa, poskytovanie spätnej väzby:

„My sa ich aj pýtame, čo by chceli robiť, čo by sme mohli robiť spoločne, aké aktivity by ich zaujímali... je tu tak spätná väzba, ktorú som v rámci terénnej sociálnej práce málo zažila.“ (odborná garantka, verejný KC)

V rámci *výstupových faktorov* doterajšieho úspechu bolo možné vo výpovediach identifikovať pozitívne vplyvy služby na bežný život ľudí, na celú komunitu; na postoje človeka v kríze k sebe samému; na schopnosť zamestnancov a zamestnankyň zapojených poskytovateľov „*posúvať ľudí niekam*“, čo je všetko spätne závislé aj od uplatňovania vstupných faktorov úspechu a od dopytu po službách krízovej intervencie. Niekoľko výrokových ilustrácií:

„Služby krízovej intervencie majú veľký význam na začiatku, keď sa človek ocitne v kríze, ostane sám na svete. A príde sem, kde sú ľudia, ktorí s tým už majú skúsenosť a vedia mu pomôcť.“ (koordinátorka, neverejný NDC)

„Je to také zadostučinenie, keď stretnete klienta a je pekne oblečený aj najedený, aj má dávku (sociálnu, pozn. autoriek). Nemám pocit, že by sme niekomu nepomohli... Aj sú tam obmedzené tie krádeže, že keď sme im pomohli zabezpečiť financie, už nie je taká kriminalita, že by kradli, lebo už majú za čo si niečo kúpiť... toto by jediný pracovník nemohol robiť.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Dostali sme ich k lekárovi; to, že nesmrdí, nie je už vylúčený, neobchádzajú ho; že vstúpi do čakárne, obchodu, že má odvahu nastúpiť do autobusu; vie ísť na poštu, napísať list, zaklopať, opýtať sa, poďakovať...“ (vedúca sociálneho úseku, verejné NDC)

„... že klienti sú čistí, umytí, najedení, že sa po meste nešíri žltáčka; že ich životný štandard sa udržiava aspoň na minimálnej úrovni.“ (koordinátorka, neverejné NDC)

„Kvalita života sa v rámci tej ľudskosti u nich zdvihla... a nám ide o to, ako to on cíti, ide o to jeho vedomie.“ (riaditeľka, verejné NDC)

„KC navštevujú všetci, nielen MRK. Aj dôchodcovia začínajú chodiť. Ten pohyb nastal...“ (odborný garant, verejné KC)

„Dobrovoľnosť. Že človek príde, kedykoľvek chce, že to nie je tak viazané. Spätná väzba, že o nás vedia a že sa môžu na nás obrátiť.“ (štatutárna zástupkyňa, neverejná NSSDR)

Informátori a informátorky identifikovali aj **problémové aspekty doterajšieho pôsobenia v NP PVSSKIKÚ**, bariéry a „boliestky“. Poskytovanie kvalitných sociálnych služieb podľa niektorých komplikuje:

- administratívna záťaž a byrokracia (mesačné vykazovanie sledovaných výkonových parametrov, pričom by podľa nich stačilo aj kvartálne),
- priestory služby (nepredĺžený nájom priestorov zo strany mesta; nízka kvalita priestorov; priestory vzdialené od miest, kde sa zdržiava klientela),
- slabá schopnosť cieľových skupín zdefinovať svoj problém, resp. pripustiť si ho (najmä v začiatkoch spolupráce),
- slabá pripravenosť absolventov a absolventiek škôl pracovať s cieľovými skupinami SSKI,
- problém angažovať pre spoluprácu odborníkov a odborníčky spĺňajúce personálno-kvalifikačný štandard NP PVSSKIKÚ,
- limitovaná možnosť zamestnancov a zamestnankyň NDC pracovať v teréne, pretože sa od nich v súlade so zákonom očakáva poskytovanie sociálnej služby iba ambulantne,
- neplnenie záväzkov podpory služieb krízovej intervencie zo strany miest a obcí (rozpory medzi deklaráciami v komunitných plánoch s rozsahom a charakterom podpory poskytovateľov, najmä neverejných),
- zosúladovanie predstáv poskytovateľa s predstavami IA MPSVR SR, prípadne koordinátormi a koordinátorkami, najmä v počiatočných fázach spolupráce,
- dešpekt a skepsa širšej verejnosti, najmä majoritnej, k potrebnosti SSKI (vnímajú ich ako „služby pre Cigánov“),

12 Aj keď sa v rámci limitov na zapojenie sa do NP PVSSKIKÚ ustanovilo pravidlá pre možnosť podpory aj viacero poskytovateľov v tzv. *opodstatnených prípadoch* (Aktualizované oznámenie, dostupné on-line: <http://www.npkiku.gov.sk/aktualizovane-oznamenie-o-moznosti-predkladania-ziadosti-na-zapojenie-sa-do-narodneho-projektu-podpora-vybranych-socialnych-sluzieb-krizovej-intervencie-na-komunitnej-urovni-3/index.html>), nie vždy boli uplatniteľné podľa situácie konkrétnych miest či obcí s vyšším záujmom o účasť.

- nastavenie niektorých pravidiel podpory v rámci NP PVSSKIKÚ (spravidla možnosť zastúpenia len jedného druhu podporovanej SSKI v jednom meste/obci/mestskej – „na PSC“, čo považovali v prípade veľkých miest za znevýhodňujúce až nespravodlivé¹²; potreba „predfinancovať“ službu z vlastných zdrojov z dôvodu nastavenia pravidiel preplácania transferov v NP PVSSKIKÚ; nedostatočné cestovné náhrady, najmä na účely účasti na vzdelávacích a metodických aktivitách; nepreplácanie mzdových náhrad v prípade väčšieho časového výpadku zamestnanca/zamestnankyne z plnenia úloh v NP PVSSKIKÚ, aj z dôvodu choroby; vedenie dochádzky – evidencia príchodov a odchodov; nejasné usmernenia týkajúce sa spisových obalov a TEK evidencie detí, pri ktorých nie je od zákonných zástupcov získaný súhlas),
- niekedy „rozdielnosť“ v podmienkach mzdového ohodnotenia „projektových“ a „mimoprojektových“ zamestnancov a zamestnankýň poskytovateľov (ide o situácie, keď zamestnanci a zamestnankyne NP PVSSKIKÚ majú projektom garantovanú výšku mzdy, zatiaľ čo „mimoprojektovi“ takúto garanciu nemajú. Problém nesúvisí s nastavením podmienok NP PVSSKIKÚ, skôr s nekonsolidovanou personálnou a finančnou situáciou niektorých poskytovateľov, ktorí fungujú v zmiešaných „projektovo – mimoprojektových“ režimoch).

Niektorí poskytovatelia aj v procese implementácie NP PVSSKIKÚ (nielen pri štartovaní účasti v NP PVSSKIKÚ) signalizovali problémy so zabezpečením odbornej garancie činnosti poskytovateľa, a to v kontexte nastavenia personálno-kvalifikačných štandardov NP PVSSKIKÚ. Problémom môže byť tak zameranie vzdelania, ako aj dĺžka požadovanej praxe:

„A ja si myslím, že ak chce robiť sociálneho pracovníka človek, ktorý má vyštudovanú psychológiu alebo sociálnu pedagogiku, tak by sme mu mali dať tú možnosť... malo by sa to nejako iným spôsobom posudzovať... možno by som to nedávala do toho statusu.“ (odborná garantka, neverejná NSSDR)

„Momentálne máme veľký problém s odborným garantom... máme štvrté kolo výberového konania a zatiaľ sa nám nepodarilo obsadiť ho... záujem by bol, ale nespĺňajú ľudia kritériá. Za najprísnejšie kritérium považujem tú 3-ročnú prax priamo s prácou s klientom... nie každý je ochotný pracovať s touto cieľovou skupinou.“ (štatutárny zástupca, verejné NDC)

Aj keď väčšina informátorov a informátoriek kvalifikovala administratívne povinnosti ako zaťažujúci faktor v rámci NP PVSSKIKÚ, u niektorých sa implementáciou NP PVSSKIKÚ obavy v tejto oblasti nenaplnili. Ako uviedol štatutárny zástupca verejného NDC:

„... aj keď sa zdalo spočiatku, že tie požiadavky a administratívna náročnosť zo strany implementačnej agentúry budú pomerne vysoké, asi to naozaj bolo len to prvé, kým sa človek do toho nejakým spôsobom dostal...“

V rámci tretieho bloku nás zaujímalo aj to, **ako poskytovatelia financujú v súčasnosti svoju činnosť**. Informátori a informátorky uvádzali, že na financovanie primárne využívajú transfery alokované z IA MPSVR SR na mzdové prostriedky projektových zamestnancov a zamestnankýň a drobné finančné prostriedky na podporu aktivít s cieľovými skupinami SSKI. Okrem toho zmieňovali aj finančné príspevky z miest a obcí, v ktorých pôsobia, určené spravidla na uhrádzanie prevádzkových nákladov. Niekedy ide zo strany miest a obcí aj o podporu pri zabezpečení štartovacieho vybavenia priestorov či na opravy budov a priestorov, ktoré im na účely poskytovania služieb prenajímajú. V prípade niektorých verejných poskytovateľov mestá vyplácajú aj mzdové náklady na ďalšieho zamestnanca/zamestnankyňu nad rámec personálneho štandardu NP PVSSKIKÚ. Výška finančných príspevkov miest a obcí, najmä v prípade neverejných poskytovateľov, je veľmi rozdielna (od žiad-

neho priameho finančného prispievania cez 200 eur ročne až po niekoľko tisíc eur ročne), preto ich dopĺňajú aj vlastnými zdrojmi (zdroje zriaďovateľov), sponzorskými zdrojmi, 2 % daňových alokácií, drobnými grantmi a projektmi (napr. Orange) či zdrojmi z charitatívnych zbierok.

Prepojenosť na mestá a obce sa prejavila aj v tom, že ich najčastejšie uvádzali ako **spolupracujúce organizácie**, minimálne vo fáze rozhodovania o vstupe do NP PVSSKIKÚ či v rovine poskytovania poradenstva. Okrem nich to boli aj úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, materské, základné a stredné školy, sociálna poisťovňa, zdravotnícke zariadenia (najmä nemocnice) a zdravotné poisťovne či polícia. Niektorí poskytovatelia spolupracujú s inými poskytovateľmi SSKI (osobitne s terénnou sociálnou prácou, útulkami, nocľahárňami, zariadeniami núdzového bývania), príp. s poskytovateľmi iných druhov sociálnych služieb a zariadení sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately (napr. so zariadením pre seniorov, detským domovom, Červeným krížom, resocializačným zariadením) či s občianskymi združeniami (napr. Jednota dôchodcov, Zväz postihnutých civilizačnými chorobami). Ako spolupracujúce uvádzali aj farnosti či vysoké školy, najmä vo veci dobrovoľníctva, ale aj organizácie zaoberajúce sa otázkami oddľžovania, exekúcií či osobného bankrotu (napr. Centrum právnej pomoci). V rámci voľnočasových aktivít niektorí plánujú spoluprácu napr. s dobrovoľnými hasičmi či s krúžkom turistov. Niektoré poskytovateľské organizácie, spravidla neverejné, uvádzali aj rozvinutú zahraničnú spoluprácu (napr. s Charitou Viedeň, Armádou spásy Oslo, Network USA, organizujú anglické tábory pre deti), iné s takouto spoluprácou plánujú začať (napr. v ČR). Odborná pracovníčka verejného KC identifikovala medzi spolupracujúcimi subjektmi aj „obyvateľov mesta – celkovo“, ktorí poskytujú KC rozličné vecné dary, a tým podporujú prijímateľov a prijímateľky jeho služieb. Väčšina informátorov a informátoriek ocenila spoluprácu s IA MPSVR a s regionálnymi koordinátormi a koordinátorkami, cez ktorých sa im sprostredkováva aj spolupráca s ostatnými regionálnymi poskytovateľmi zapojenými do NP PVSSKIKÚ. Ako uviedol riaditeľ neverejného NDC:

„... hľadali sme vzťah partnerský a nie vzťah vazalský... akoby sme boli braní ako slabší hráč... zároveň nám boli vtlačené nejaké metodiky, ktoré neboli šité na naše zariadenie... A tak som to komunikoval aj s predstaviteľmi implementačnej agentúry, že teda budme partnermi a teraz je to extrémne cítiť. Cítíme napríklad aj zmenu v pozíciách a prístupe regionálnej koordinátorky. Ona pôsobila viac ako kontrolór, nie ako partner... po tých 6 – 7 mesiacoch po vstupe do projektu sa aj to partnerstvo naozaj skvalitnilo. Je to momentálne viac zamerané na tú kvalitu, ako na tú kontrolu, byrokráciu.“

Niektorí poukázali na potrebu vyššej informačnej otvorenosti subjektov pôsobiacich v službách krízovej intervencie v mestách, obciach a regiónoch, na potrebu vzájomného sieťovania ich služieb tak, aby nedochádzalo k duplicitám v poskytovaní podpory a pomoci (najmä vo vzťahu k NP PVSSKIKÚ „Terénna sociálna práca v obciach“ či voči iným službám v obciach a mestách):

„Často tí ľudia, ktorí sú v krízovej intervencii, majú taký zvyk, že chodia všade. Takže je to treba dobre odkomunikovať, aby neriešili jeden prípad všetci.“ (riaditeľ, neverejné KC)

„Ak máme niečo s klientom, ak nám niečo tvrdia, tak ja si to potrebujem overiť.“ (odborná garantka, neverejná NSSDR)

„Oní idú k tereňáčkam, tie im vysvetlia a povedia... a potom prídu tu dolu (do KC, pozn. autoriek) a idú vyskúšať ich a znova... tak, aby nedochádzalo k duplicita a zneužívaniu a mrhaniu časom...“ (starosta obce, verejné KC)

Odborná garantka jedného neverejného KC otvorila otázku sieťovania v kontexte sociálnej spravodlivosti v pomáhaní a potreby zvyšovania širšieho občianskeho povedomia klientely SSKI:

„... je fajn, keď sa rozhodnú, že využijú tú službu u jedného z poskytovateľov, a nie, keď si budú tú službu násobiť počas dňa alebo týždňa alebo mesiaca. Potom ostatným sa menej dostáva.“

Napokon nás zaujímalo, či informátori a informátorky cítia na základe účasti v NP PVSSKIKÚ nejakú **zmenu v pozícii, statuse, prestíži organizácie** vo vzťahu k iným aktérom a komunite. Zástupkyňa zriaďovateľa verejnej NSSDR spájala zvýšenie statusu zapojenej organizácie so samotným faktom jej úspešnosti v uchádzaní sa o finančnú podporu z európskych zdrojov:

„Čo sa týka prestíže organizácie vstupom do NP PVSSKIKÚ, tak ja si myslím, že každej organizácii sa zvyšuje prestíž tým, že sa zapája do rôznych druhov projektov a na základe toho, či je úspešná, alebo neúspešná, získava nejaké pozitívne portfólio. To znamená, že šetrí finančné prostriedky a zároveň zvyšuje kvalitu poskytovanej sociálnej služby.“

Zvýšenie statusu organizácie cez účasť v NP PVSSKIKÚ prevažne vzťahovali na preukázateľné spoločenské benefity pre tých, ktorým sa podporovaná sociálna služba poskytuje. NP PVSSKIKÚ im pomáha:

- skvalitniť svoju sociálnu službu, zvýšiť jej dostupnosť pre širšie skupiny ľudí:
„Čím je služba kvalitnejšie poskytovaná, tým ten status rastie.“ (riaditeľka, verejné NDC)
- podporiť rôznorodosť sociálnych služieb a rovnováhu v ich zameraní na sociálne potreby rozličných cieľových skupín,
- zabezpečiť potreby širšej komunity, prispievať k búraniu predsudkov:
„Spolupracujeme aj s inými organizáciami v meste, napr. školami, kde klienti ukázali, že vedia robiť. Vieme zabezpečiť ľudí pre potreby mesta (napr. pri nejakých mimoriadnych prácach)... Rešpekt sme dosiahli skôr búraním predsudkov o tom, akí sú bezdomovci.“ (odborná garantka, neverejné KC)
„... sú ochotní aj niečo priniesť, zapojiť sa do brigády alebo, ako to nazvať – skrášlenia, alebo aspoň upratania tých priestorov. Nie je to o tom, že ich musíme za každú cenu odsudzovať...“ (štatutárny zástupca, verejné NDC)
„Najdôležitejšie je, aby nás verejnosť začala akceptovať, aby sa zvýšil podiel nerómskej časti klientov... v závere by som bol rád, keby samotná komunita pocítila potrebu KC.“ (odborný garant, verejné KC)
„Myslím, že je to už lepšie. Ako som spomínal, na začiatku bolo KC vnímané ako zase nejaký ústupok pre Rómov.“ (zástupca zriaďovateľa, verejné KC)
„Problémy sú najviac s rómskymi, ale aj naši dôchodcovia si zaslúžia túto pozornosť... Mojou prioritou v KC sú deti a dôchodcovia... nájsť spôsob a formu, ako ich dostať do nejakých skupín, aktivizovať, aby niečo začali robiť.“ (starosta, verejné KC)

Za efekt účasti v NP PVSSKIKÚ považovali aj:

- zvýšenie povedomia o organizácii, jej zamestnancoch a zamestnankyniach a ich službách:
„To jednoznačne sa zmenilo. Začínajú nás vôbec vnímať. Niekedy ani ľudia netušili, že nejaká takáto služba tu je.“ (odborná garantka, verejná NSSDR)
„Veľmi pozitívne občania vnímajú komunitné aktivity... zdravia nás.“ (odborná pracovníčka, verejná NSSDR)

„Záujem o tieto služby v našom meste vzrastá, takže aj ten pohľad mesta sa mení smerom k lepšiemu.“ (odborná garantka, neverejná NSSDR)

- uznanie dôležitosti služieb krízovej intervencie ako spoločenskej priority a práce ľudí, ktorí ich poskytujú:

„Takže, asi tí, ktorí sú ochotní sa im venovať aj bližšie, si naozaj tak trochu zaslúžia ak nie obdiv, tak aspoň uznanie. Lebo toto bola vlastne dlhé roky parketa, ktorú zabezpečovala charita a podobné také organizácie... potom sme sa ako príspevková organizácia obce zhodli na tom, že v konečnom dôsledku, prečo nie aj my?“ (štatutárny zástupca, verejný NDC)

- profilovanie sa ako informačne otvorenej a lokálne sietujúcej organizácie:

„Dávame veľa informácií z našej organizácie, posúvame veľa kontaktov... keď máme prístup k nejakému zdroju a vieme, že ten zdroj je veľký, tak chceme, aby o tom ľudia vedeli a profitovali z toho aj iní. Chceme sa tak profilovať.“ (riaditeľ, neverejný NDC)

„(názov organizácie) iniciovalo vznik takej skupiny, takej platformy, kde práve všetci regionálni kľúčoví aktéri, všetci prisľúbili účasť... pretože u nás momentálne nefunguje takýto zosieťovací subjekt, ktorý by plnil tú úlohu, že sa navzájom informujeme, že sa navzájom vzdelávame...“ (štatutárna zástupkyňa, neverejná NSSDR)

Niektorí informátori a informátorky však netajili sklamanie nad tým, že neboli doposiaľ pozývaní na tvorbu komunitných plánov mesta/obce či na iné dôležité rozhodnutia, ktoré sa týkajú sociálnej sféry. Vo svojom postavení nezaznamenali v súvislosti s účasťou v NP PVSSKIKÚ výraznejšie zmeny.

4.4 Zhrnutie výsledkov prieskumu

Výsledky realizovaného *kvantitatívneho (exploratívneho) prieskumu* založeného na analýze anotácií poskytovateľov ukázali, že ich motivácie zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ významne súviseli s tromi kľúčovými **motivačnými doménami: odbornosť – kontinuita – lokálny/komunitný status**. Všetky tri domény sa vyskytovali v autentických anotáciách všetkých poskytovateľov, aj keď s rozličnou intenzitou zastúpenia podľa druhu SSKI, rovnako podľa toho, či šlo o „starých“ (69 predtým podporených KC), alebo o „nových“ poskytovateľov (predtým nepodporených 14 KC, 5 NDC a 7 NSSDR). Zistené rozdiely boli pritom výraznejšie podľa toho, či bol/nebol poskytovateľ v predchádzajúcom období podporený z NP KC než podľa kritéria druhu SSKI. U starých KC poskytovateľov bola dominantnou najmä motivácia zabezpečenia *kontinuity a udržateľnosti sociálnej služby*, všetko v kontexte už vybudovanej profesionality, rozšírenosti služby a fungovania poskytovateľa v lokálnych partnerstvách a sieťach. U nových poskytovateľov šlo skôr o *budovanie a systemizáciu odbornosti a profesionality svojej služby*, ktorú predtým poskytovali skôr dobrovoľnícky či s minimálnym počtom odborných zamestnancov/zamestnankyň a bez metodologickej podpory. Rovnako zdôrazňovali potrebu „náboru“ cieľových skupín a postupné získavanie statusu silného a kvalitného poskytovateľa sociálnej služby v sieti ostatných služieb pre verejnosť v komunite, obci, meste, regióne.

V rámci *kvalitatívnej (explanačnej) časti prieskumu* založenej na pološtruktúrovaných hĺbkových rozhovoroch so zástupcami a zástupkyňami vybraných poskytovateľov sa na vstup do NP PVSSKIKÚ vyprofiloval **základný motivačný triangel: potreby cieľových skupín – odbornosť – financovanie**. Zistené rozdiely v motivačných triangloch neinterpretujeme ako rozdiely podmienené použitou

metódou získavania dát, ako skôr tým, kto bol prevažným nositeľom týchto dát. Kým v prípade analýzy anotácií šlo prevažne o poskytovateľov so skúsenosťou z NP KC („starých“ poskytovateľov), a teda zdôrazňujúcich kontinuitu, do rozhovorov boli početnejšie zapojené „nové“ (predtým nepodporené) subjekty. Obe analýzy integrovala **motivačná doména odbornosti**, t. j. snahy o zmenu činnosti poskytovateľa z intuitívnej, charitatívnej a nesystematickej pomoci ľuďom na odbornú a profesionálnu prácu. V nej chcú „starí“ poskytovatelia pokračovať (aspekt kontinuity), zatiaľ čo „noví“ ju chcú zavádzať (aspekt budovania).

Rozhovory pomohli identifikovať hlbšie **kontextuálne faktory vstupu** poskytovateľov do NP PVSSKIKÚ. Informátori a informátorky v čase pred vstupom do NP PVSSKIKÚ zmieňovali predovšetkým poddimenzovanosť, niekedy až úplnú absenciu ponuky SSKI v meste/obci pri jej súčasnej vysokej potrebnosti zo strany cieľových skupín. V tomto kontexte poskytovatelia nevstupovali do NP PVSSKIKÚ s cieľom začať svoju činnosť, keďže takmer všetci ju vykonávali už nejaký čas pred vstupom do NP PVSSKIKÚ, či pokračovať v nej len počas trvania NP PVSSKIKÚ. Skôr im išlo o to, aby svoju činnosť *profesionalizovali a systemizovali*, rozšírili jej záber a komplexnosť spolu s motiváciou získať na to zodpovedajúce *zdroje financovania*. Čo sa týka **financovania** činnosti, u poskytovateľov šlo prevažne o kombináciu majoritných zdrojov z NP PVSSKIKÚ (na mzdy a príspevok na aktivity s cieľovými skupinami), ďalej zdrojov z mesta/obce (na priestory, na prevádzkové náklady), ale aj o drobné zdroje z darov, zbierok, iných dotácií a malých projektov. Schéma národného projektu, akokoľvek majoritná, tak nikdy nepredstavuje jediný zdroj financovania činnosti zapojených poskytovateľov, pretože títo si musia na jej pokrytie vždy hľadať aj dodatočné zdroje.

V **procese rozhodovania** o vstupe do NP PVSSKIKÚ sa poskytovatelia **obávali** najmä *byrokracie* (očakávanie vysokej miery administratívnej záťaže v súvislosti s NP PVSSKIKÚ), určitá časť mala obavy zo *zabezpečenia odborného personálu* podľa NP PVSSKIKÚ štandardu, najmä pre pozíciu odborného garanta (obavy z kombinácie zamerania vzdelania, stupňa vzdelania a požadovanej praxe s cieľovou skupinou). Ako problematická a vyvolávajúca obavy sa ukázala aj *potreba práce so širšou komunitou* a vysvetľovania významu novozakladanej SSKI pre celú komunitu, nielen „pre Rómov“.

Rozhovory ukázali, že poskytovatelia v súčasnosti vykonávajú svoju sociálnu službu podporenú cez NP PVSSKIKÚ spravidla ako súčasť „**balíkov služieb**“, teda v kombinácii viacerých SSKI (najmä spolu s terénnou sociálnou prácou), iných sociálnych služieb, prípadne iných verejných služieb, čo je ich odbornou odpoveďou na komplexnosť potrieb cieľových skupín. Kombináciu v rámci balíkov služieb zabezpečujú buď sami (v rámci svojej zriaďovateľskej pôsobnosti), alebo na uvedený účel intenzívne **spolupracujú s inými organizáciami**. Ide najmä o mestá a obce, úrady práce sociálnych vecí a rodiny, sociálnu poisťovňu, zdravotnícke zariadenia (najmä nemocnice), materské, základné a stredné školy; o spoluprácu s inými poskytovateľmi sociálnych služieb či zariadeniami sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately; rovnako s organizáciami v oblasti oddlžovania, exekúcií a osobného bankrotu. Niektorí poskytovatelia majú rozvinutú aj medzinárodnú spoluprácu (najmä poskytovatelia z väčších miest a spravidla neverejní), iní ju plánujú naštartovať. Väčšina oceňuje spoluprácu s IA MPSVR SR a regionálnymi koordinátormi a koordinátorkami, prostredníctvom ktorých je možné vzájomné poskytovanie dobrej praxe.

Na základe výpovedí informátorov a informátoriek sme **faktory doterajšieho úspešného pôsobenia organizácií v NP PVSSKIKÚ** rozdelili na vstupné (faktory podmienok pre činnosť) a výstupové (vplyvy činnosti). V prípade *vstupných faktorov* úspešnosti ide o požiadavky na odbornosť pracovníkov a pracovníčok a kvalitu ich práce, o možnosť pracovať v širšom tíme, tematizovať svoju prácu, pracovať pod metodickým vedením a o pripravenosť tvorivo „adaptovať“ podmienky NP PVSSKIKÚ pre potreby

svojho prostredia (cieľovej skupiny, vlastný organizačný a komunitný kontext). Pri *výstupových faktoroch* sa zdôrazňujú najmä pozitívne vplyvy činnosti poskytovateľov na bežný život cieľových skupín, na možnosť „posúvať ich ďalej“; pozitívne vplyvy na širšiu komunitu; možnosť pomáhať cez svoju činnosť búrať predsudky a posilňovať sociálnu spravodlivosť na lokálnej úrovni.

Viacere **aspekty doterajšieho priebehu NP PVSSKIKÚ** boli identifikované ako **problémové**, s negatívnym vplyvom na činnosť zapojených subjektov. Podľa vyjadrení informátorov a informátoriek išlo osobitne o: administratívnu náročnosť a byrokráciu; neistotu s budúcim prenájmom mestských priestorov na poskytovanie služby; problémy zabezpečiť personálny štandard NP PVSSKIKÚ, najmä na pozícii garanta/garantky; či o dešpekt širších komunit k potrebám SSKI. Niektorí považovali za náročné zosúladať predstavy poskytovateľa a IA MPSVR SR (najmä v úvodných fázach spolupráce) a implementovať pravidlá NP PVSSKIKÚ do svojej činnosti (napr. otázky mzdových náhrad, limitov vo vykonávaní práce priamo v teréne súvisiacich aj s nastavením podmienok priamo v zákone, nízkej dotácie na cestovné náhrady). Informátorky a informátori najmä z väčších miest kritizovali niektoré ustanovené limity pre počet podporených subjektov v NP PVSSKIKÚ vrátane pravidiel pre tzv. opodstatnené prípady, keď sa ustanovila možnosť podpory max. troch poskytovateľov z mesta/obce, pri splnení ďalších podmienok. Tieto sa však ukázali najmä v prípade väčších miest či mestských častí ako nesplniteľné, pri ich súčasnom záujme o zapojenie viacerých poskytovateľov.

Napriek identifikovaným problémovým aspektom doterajšieho priebehu NP PVSSKIKÚ (ktoré však neuvádzali všetci informátori a informátorky vybraných poskytovateľov) napokon takmer všetci **hodnotili rozhodnutie** zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ **ako pozitívny krok**. Nevzťahovali naň pritom len výstupové benefity pre cieľové skupiny a možnosť podporovať budovanie spravodlivejších komunitných vzťahov (bez predsudkov). Oceňovali aj profilovanie pozitívnych a vzájomne sa podporujúcich vzťahov s IA MPSVR SR, rovnako šancu budovať svoju vlastnú pozíciu, prestíž a status v širšom komunitnom, miestnom či regionálnom kontexte, rovnako v kontexte medziorganizačnej spolupráce a sieťovania.

Motivačný prieskum preukázal vysokú mieru rôznorodosti východiskového komunitného i organizačného kontextu organizácií zapojených do NP PVSSKIKÚ. Tieto môžu významne podmieňovať rôznorodosť ich pôvodných motívácií na vstup do NP PVSSKIKÚ, rovnako doterajších skúseností v NP PVSSKIKÚ, čo limituje možnosti zásadnejších zovšeobecnení výsledkov prieskumu. Napriek tejto rôznorodosti sa však ukazuje, že za integrujúcu motiváciu poskytovateľov vstúpiť do NP PVSSKIKÚ a fungovať v ňom možno považovať ich snahu posunúť služby krízovej intervencie z roviny predchádzajúceho dobrovoľníctva a nekvalifikovanej nesystematickej pomoci zameranej na „prežitie“ do roviny odbornosti a profesionálneho pomáhanie ako základu splnomocňovania ľudí na udržateľnú svojpomoc. Táto motivácia sa v rozličných obmenách vyskytovala v oboch častiach prieskumu (v rámci analýzy motivačných anotácií, rovnako počas hĺbkových rozhovorov s vybranými poskytovateľmi). Predpokladáme pritom, že nebola významne ovplyvnená len úprimnou snahou poskytovateľov skvalitňovať a profesionalizovať svoju činnosť, ale aj celkovými hodnotami a cieľom NP PVSSKIKÚ, ktorým je primárne **podpora ich rozvoja a profesionalizácie**.

Korešpondujúco s orientáciou na profesionalizáciu a rozvoj, na poskytovanie účinnejšej odbornej podpory cieľových skupín služieb krízovej intervencie interpretujeme aj vyjadrený **záujem poskytovateľov pokračovať** v sociálnej službe podľa štandardov zavedených v rámci NP PVSSKIKÚ. Súčasne však formulovali obavu z neschopnosti miestnej samosprávy a samotných poskytovateľov financovať tento štandard po ukončení NP PVSSKIKÚ. Obavy pritom intenzívnejšie komunikovali neverejní poskytovatelia, ktorí nie sú bezprostredne napojení na rozpočty miest a obcí, v ktorých pôso-

bia. Výsledky prieskumu tak intenzívne obracajú odbornú pozornosť aktérov na otázky **budúceho financovania služieb krízovej intervencie**, a to nielen vo vzťahu k poskytovateľom zapojeným do NP PVSSKIKÚ, ale voči všetkým, ktorí v tomto výseku sociálnych služieb v súčasnosti fungujú a v budúcnosti budú fungovať. Ide tak o otázky **udržateľnosti výsledkov NP PVSSKIKÚ** a SSKI ako takých, na ktoré sa bude intenzívne zameriavať evaluačná činnosť v jej druhej etape v rámci prípravy správy z vplyvovej (ex-post) evaluácie NP PVSSKIKÚ. V záverečnej časti tejto správy sa k nim vyjadríme len rámcovo, a to v rozsahu, na ktorý nás oprávňuje doposiaľ naakumulované poznanie.

Na záver k sumarizácii výsledkov prieskumu konštatujeme, že preukázal opodstatnenosť skúmania otázok motivácie vstupu poskytovateľských subjektov do schémy národného projektu, a to aj v širšom kontexte prehodnocovania takejto motivácie v priebehu času či v perspektíve budúcej udržateľnosti výsledkov NP PVSSKIKÚ. Prieskum indikoval, že udržateľnosť výsledkov NP PVSSKIKÚ by sa mala vnímať cez *integrovanú prizmu* lepšej životnej vízie cieľových skupín SSKI zakotvenej v udržateľných podmienkach činnosti organizácií, ktoré im tieto služby poskytujú:

„... aby ľudia mali s nami lepšiu víziu na tých päť rokov, aby sme aj im mohli poskytnúť ešte možno lepšiu budúcnosť, pomáhať napĺňať ich očakávania... “

5. Prvotné odporúčania a závery implementačnej evaluácie

V poslednej časti Správy sú na základe odborných indícií získaných výkonom implementačnej (priebežnej) evaluačnej činnosti formulované prvotné odporúčania pre ďalšie sociálno-politické rozhodovanie k otázkam SSKI. Odporúčania sú usporiadané do troch oblastí:

- 1) projektovej,
- 2) legislatívnej,
- 3) metodologickej.

5.1 Prvotné odporúčania v projektovej oblasti

Poznatky získané z priebežnej evaluačnej činnosti indikujú potreby **úvah** o niektorých dôležitých otázkach týkajúcich sa dizajnovania budúcej projektovej činnosti zameranej na SSKI a ich klientelu.

Udržateľnosť výsledkov NP PVSSKIKÚ z perspektívy budúceho financovania a podpory SSKI

Aj keď sa otázkam udržateľnosti výsledkov NP PVSSKIKÚ z perspektívy budúceho financovania a podpory SSKI bude evaluačný tím podrobne venovať najmä v priebehu vplyvovej evaluácie, už priebežná evaluácia indikuje niektoré zaujímavé zistenia. Týkajú sa okrem iného *úlohy národného projektu* ako schémy financovania a podpory vybraných SSKI ako verejného záujmu.

Na základe výsledkov prieskumu motivácie poskytovateľov na vstup do NP PVSSKIKÚ, predovšetkým jeho kvalitatívnej časti, je zrejmé, že stanoviská praktikov a praktičiek (poskytovateľov SSKI) sa môžu v otázke postavenia NP PVSSKIKÚ ako schémy podpory a zabezpečovania SSKI rôzniť. Jedna skupina oslovených poskytovateľov vyjadrila viac-menej automatické očakávanie, že po ukončení NP PVSSKIKÚ sa nájdu finančné prostriedky na jeho pokračovanie, resp. na inú formu financovania „zo strany štátu“. Takýto **kontinuálny model NP PVSSKIKÚ** dokumentujú výrokové ilustrácie typu:

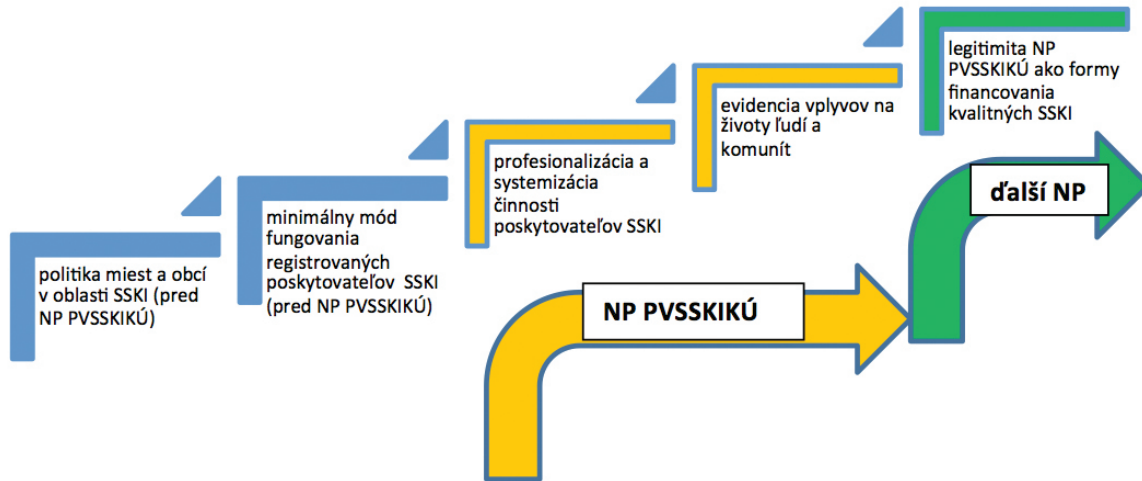
„Bola by to veľká škoda nejst' do ďalšieho (myslí sa NP PVSSKIKÚ; pozn. autoriek). Dúfame, že teda bude.“ (odborná garantka, verejné KC)

„Myslím si, že ten projekt by sa mal zanechať tak, ako je, len nájsť zdroje financovania.“ (koordinátorka, neverejné NDC)

„Poviem úprimne, myslím si, že toto bude musieť byť podporované... keď aj nie v takejto forme, ale v určitej forme by mal štát na to nájsť prostriedky, ako toto podporovať.“ (starosta obce, verejné KC)

Očakávania tohto druhu korešpondujú so závermi Mátela, Ondrejčkovej a Šimovej (2017), ktorí na základe skúseností z národného projektu „Podpora domácej opatrovateľskej služby“ pripúšťajú, že schéma národného projektu by mohla predstavovať aj do budúcnosti *jeden z modelov financovania domácej opatrovateľskej služby*. Porovnateľne by sa potom mohlo uvažovať o využití kontinuálnej podpory aj v prípade vybraných SSKI, keď by NP PVSSKIKÚ v nejakej forme jeho pokračovania predstavoval jeden z kľúčových zdrojov ich budúceho financovania (aj keď nikdy nie jediný, ako preukázal aj náš prieskum). Prístup k NP PVSSKIKÚ ako k dlhodobej schéme financovania vybraných SSKI (ale aj iných sociálnych služieb či iných foriem sociálnych intervencií) rámcovo znázorňuje schéma 5.

Schéma 5: Kontinuálny model národného projektu ako dlhodobej schémy financovania a podpory vybraných SSKI



Zdroj: vlastný

Napriek nesporným prínosom kontinuálneho modelu NP PVSSKIKÚ, prejavujúcim sa najmä v „odľahčení“ finančnej záťaže pre zriaďovateľov vybraných SSKI, treba otvorene vnímať aj jeho riziká. Pokiaľ budú národné projekty financované primárne zo zdrojov európskych štrukturálnych fondov, potom ide v národných podmienkach o finančnú schému, ktorá bude pre akúkoľvek oblasť sociálnych služieb vrátane SSKI predstavovať vždy rizikové, málo udržateľné riešenie. Najväčšími rizikami sú prerušenie vývoja pozitívnych vyhlíadok cieľových skupín a komunit naštartovaných poskytovanou sociálnou službou či strata dôvery ľudí vo verejné inštitúcie. V našom prieskume motivácie poukazovali na ne najmä poskytovatelia služby KC, ktorí mali skúsenosť s prechodom medzi NP KC a NP PVSSKIKÚ:

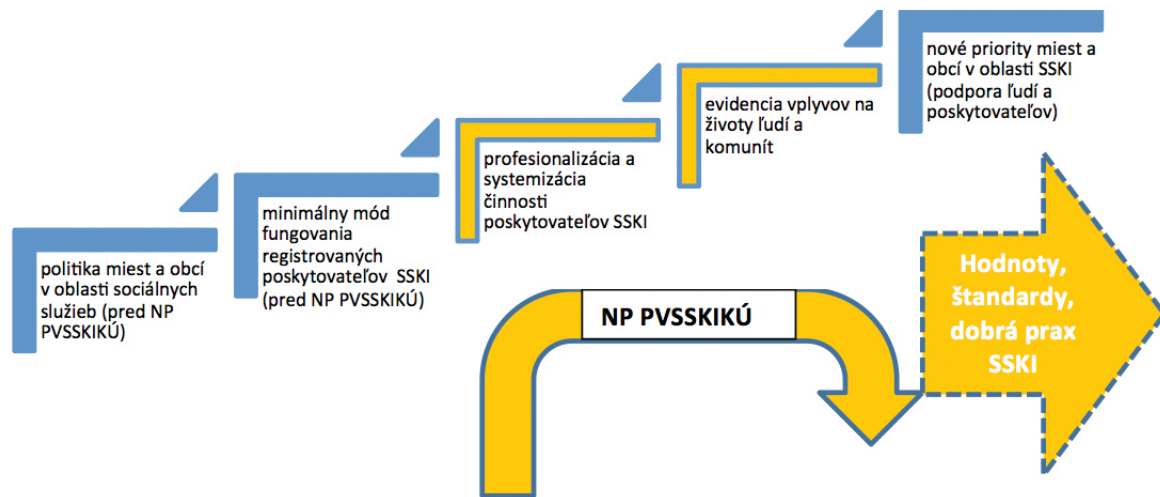
„Bude sa musieť nájsť nejaký model financovania a dotácií, lebo to proste, ja si neviem predstaviť, že by toto padlo zo dňa na deň a tí ľudia by padli zrazu do ešte väčšej apatie.“ (starosta obce, verejné KC)

„Bola by to veľká škoda, keď ľudí naučíme na dobré a potom s tým prestaneme, bude to chyba.“ (starosta obce, verejné KC)

„... oni to brali tak, že sme sa na nich vykašľali... že sme ako keby odišli... a tá dôvera tých detí, to sme museli nanovo budovať.“ (odborná pracovníčka, verejné KC)

Riziká kontinuálneho modelu NP PVSSKIKÚ si niektorí poskytovatelia sociálnych služieb krízovej intervencie uvedomujú už v súčasnosti, a preto k NP PVSSKIKÚ pristupujú skôr ako k **štartovacej (etablačnej, pilotnej, rozvojovej) schéme** s primárnym zameraním sa na podporu profesionalizácie, stabilizácie a rozvoja svojej činnosti tak, aby vedeli a mohli kvalitne a udržateľne pomáhať jednotlivcom, rodinám, skupinám a komunitám. V schéme 6 je na základe zistení nášho motivačného prieskumu rámcovo znázornená rozvojová trajektória poskytovateľov vybraných SSKI založená na „štartovacom“ modeli NP PVSSKIKÚ.

Schéma 6: Národný projekt ako „štartovacia“ schéma financovania a podpory vybraných SSKI



Zdroj: vlastný

V takomto prípade „vstupuje NP PVSSKIKÚ“ do koncepčného a akčného priestoru existujúcej sociálnej politiky miest a obcí a vybraných poskytovateľov SSKI fungujúcich prevažne v „minimálnom móde“ podpory a pomoci, aby im umožnil profesionalizovať, systemizovať svoju prácu a rozvíjať sa v súlade s potrebami cieľových skupín. Ako uviedla odborná garantka jedného verejného KC:

„Národný projekt... naozaj dáva možnosti tým obciam niečo vytvoriť alebo niečo skvalitniť, čo už funguje.“

V optimálnom prípade ponúka NP PVSSKIKÚ priestor na preukázanie pozitívnych účinkov („hmatateľných dôkazov“) vybraných SSKI na životy ľudí, rodín, skupín a komúnit v prípade, že sa tieto služby vykonávajú profesionálne, odborne a systematicky, podľa štandardov nastavených v NP PVSSKIKÚ. A zároveň dáva reálne kontúry predstave, ako by sa situácia ľudí, rodín, skupín a komúnit zmenila, keby sa po ukončení NP PVSSKIKÚ vrátila do pôvodného (predprojektového) stavu. Očakáva sa preto, že cez evidenciu pozitívnych vplyvov, teda na princípe „politiky a praxe založenej na dôkazoch“ (the evidence – based policy and practice; Nutley, Walter a Davies 2007), sa následne posilní senzitivnosť miestnej samosprávy aj širších komúnit k potrebám cieľových skupín SSKI ako k sociálno-politickej priorite na miestnej úrovni. Niekoľko výrokových ilustrácií k tejto filozofii NP PVSSKIKÚ:

„... tie peniaze naštartovali tú činnosť... možnože nám to pomôže v tom, že pri pokračovaní, po roku 2019, uvidia (myslí sa mesto, mestskí poslanci, pozn. autoriek), ako sa to dá, ako to funguje, budeme mať možnosť jednoduchšie získať tie peniaze alebo nabehnúť inak...“ (odborná garantka, verejná NSSDR)

„Pre mňa by bola veľká výhoda, keby zostali kolegyně v tomto počte, že by sa nám podarilo

počas trvania projektu vytvoriť kvalitu poskytovanej služby a obhájiť pred vedením mesta, že je to opodstatnené, aby tí ľudia tu pracovali. Za tie tri roky budú už aj nejaké tie hmatateľné a viditeľné výstupy...” (zástupkyňa zriaďovateľa, verejná NSSDR)

„Možno, neviem, sa nám budú jednoduchšie hľadať zdroje financovania, že už budeme mať za sebou, budeme vedieť povedať, že toto, toto, toto sme dokázali.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)

„Ja som presvedčený, že ono sa to osvedčí a že za každú cenu to budeme musieť zachovať... Je to cítiť aj v tom meste. Je to vidieť... myslím si, že to bude pozitívne ohodnotené aj zo strany samosprávy.” (štatutárny zástupca, verejné NDC)

Finálnym účinkom takto poňatej schémy NP PVSSKIKÚ je validovaná a ustálená sústava hodnôt, štandardov, metodík a variabilnej dobrej praxe v oblasti vybraných SSKI. Na jej základe by sa mali mobilizovať lokálne a organizačné zdroje ukotvené v rozvojovej *sociálnej politike miest, obcí a organizácií* zameranej na spravodlivo distribuovanú sociálnu ochranu a podporu jednotlivcov, rodín, skupín a komunit podľa ich autentického zdrojového kontextu. Súčasťou rozvojovej politiky miest a obcí na úseku sociálnych služieb sa v rámci tohto modelu stáva aj politika podpory poskytovateľov, ktorí vedia preukázať svoju schopnosť kvalitatívne a profesionálne podporovať cieľové skupiny SSKI v rámci komplementárnej siete poskytovateľov v určitom samosprávnom území. Stratégiu emancipácie poskytovateľov od financovania cez NP PVSSKIKÚ výstižne vyjadrila štatutárna zástupkyňa neverejnej NSSDR. Na otázku, či je podľa nej NP PVSSKIKÚ nastavený tak, že dáva poskytovateľom možnosť rozvíjať sa a dorásť do zastabilizovanej organizácie, uviedla:

„Do istej miery áno. Ale potom je to už na tom poskytovateľovi, na tej organizácii, aby ona vyvíjala to úsilie, aby toto všetko dosiahla... Naším cieľom je, aby tá organizácia bola tak zastabilizovaná, aby dokázala vyžiť aj bez zdrojov z nejakých národných projektov.“

Samozrejme, možno predpokladať, že pripravenosť organizácií k „emancipácii“ od NP PVSSKIKÚ bude záležať na viacerých okolnostiach na strane vývoja potrieb cieľových skupín konkrétneho mesta/obce či na strane konkrétneho poskytovateľa zakotveného v sociálnej politike konkrétneho mesta/obce. Táto variabilita môže napokon ovplyvniť aj rôznorodosť úvah o budúcich možnostiach podpory a financovania SSKI vrátane rozhodovania o otázke, či vôbec, a ak áno, ako na to využiť národné alebo dopytové projektové iniciatívy.

Vychádzajúc zo skúseností získaných v priebehu implementačnej evaluácie NP PVSSKIKÚ formulujeme odporúčanie pre oblasť budúceho projektovania v oblasti SSKI.

Odporúčanie:

V prípade, že sa plánuje ďalšia podpora SSKI formou národného projektu, odporúča sa uvažovať o jeho zameraní smerom k *budovaniu odborných kapacít* v organizáciách SSKI, a to sprostredkovaním výsledkov doterajšej projektovej činnosti (napr. cez spracované metodické dokumenty, dokumenty v oblasti štandardov kvality pre vybrané SSKI). Takéto riešenie by mohlo predstavovať významnú pridanú hodnotu (na princípe „*value for money*“ – „*hodnota za peniaze*“) k projektovej činnosti, ktorá bola doteraz zameraná primárne na finančnú podporu určitého okruhu poskytovateľov vybraných SSKI, a teda by prispelo k udržateľnosti jej výsledkov v širšom vplyvovom meradle.

Na základe ďalších evaluačných a prieskumných zistení sa bude uvedeným otázkam evaluačný tím podrobnejšie venovať aj v Správe z vplyvovej (ex-post) evaluácie NP PVSSKIKÚ s osobitným zameraním sa na otázky udržateľnosti výsledkov projektovej činnosti.

Nastavenie, pravidlá a limity účasti poskytovateľov v budúcich národných projektoch (v kontexte skúseností z NP PVSSKIKÚ)

Na základe prieskumu motivácie poskytovateľov na vstup do NP PVSSKIKÚ sa ukázalo pre niektorých (najmä pre poskytovateľov z väčších miest) ako problematické uplatňovanie pravidla o možnosti zastúpenia len jedného druhu podporovanej SSKI (KC/NDC/NSSDR) v jednom meste/obci/mestskej časti. Rovnako aj pravidlá o rovnakých podmienkach podpory pre všetkých poskytovateľov bez ohľadu na reálne potreby samosprávneho územia a jeho ľudí. Problematické aspekty nastavenia pravidiel účasti v NP PVSSKIKÚ ilustrujú výroky:

„Ťaží ma, ako je ten projekt nastavený, lebo zastrešuje NDC, KC a NSSDR. A tým, že je napr. v ... (vypustený názov mesta) KC, ktoré podalo žiadosť ešte pred nami, tak nám neschválili NDC v... Nemohli sme sa zapojiť do NP PVSSKIKÚ, lebo sme v poradí druhý, čo si myslím, že nie je fér.“ (koordinátorka, neverejné NDC)

„V ... (vypustený názov mesta) sa nám nepodarilo zapojiť do projektu, lebo išlo o to, kto prvý pošle žiadosť... akoby na jedno PSC môže byť len jedna služba... obrovské krajské mesto, ľudí strašne veľa, ľudí bez domova strašne veľa... ale tým, že je tam KC, tak my ako NDC nemôžeme vstúpiť do projektu, čo sa mi zdá až absurdné.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)

„... ten projekt je super, ale nereflektuje potreby miest. Je to tak nastavené, že rovnako vo veľkom meste i v malom meste – rovnaký počet hodín pre klientov, rovnaký počet pracovníkov... treba nájsť väčšiu spravodlivosť.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)

Možno predpokladať, že aj vplyvom týchto pravidiel (samozrejme, nielen nich) sa do polovice implementačného obdobia NP PVSSKIKÚ nepodarilo naplniť predpokladaný počet zapojených subjektov, keď zo 123 plánovaných sa do októbra 2017 zapojilo len 96 (cca tri štvrtiny).

Odporúčanie:

Do budúcnosti uvažovať o *viacstupňovom (viackolovom) systéme uplatňovania vylučujúcich pravidiel účasti v NP PVSSKIKÚ*, keď v prvom stupni by sa v maximálne možnej miere eliminovali pravidlá, ktoré by ktorýkoľvek poskytovateľský subjekt vylúčili z možnosti uchádzať sa o projektovú podporu. Na regulovanie účasti podľa nejakého kritéria (napr. príslušnosti k samosprávnemu územiu, veľkosti poskytovateľa, veľkosti cieľovej skupiny) by sa pristúpilo až na základe výsledkov prvého kola „náboru“ poskytovateľov pre účasť a podporu.

Evaluácia národných projektov

V doterajšom priebehu realizácie národných projektov nebola evaluačná činnosť ich samozrejmom odbornou súčasťou. Strácal sa tým jej potenciál odborne, očami „tretej strany“ (nezávislých odborníkov a odborníčok na evaluačnú činnosť) hodnotiť priebeh a výsledky národných projektov ako ukazovateľa efektívneho a transparentného využívania finančných zdrojov. Evaluácia predstavuje v národnom projekte odbornú činnosť, ktorú nemôže vykonávať žiadna jeho „vnútorná“ odborná zložka (osoby angažované v rámci projektového riadenia, metodických činností či experti a expertky na jednotlivé odborné aktivity a podaktivity vykonávané v rámci konkrétneho národného projektu), pretože by sa tým narušila primárna požiadavka na nestrannosť (nezávislosť) evaluácie.

Ďalšou limitujúcou praxou bolo doposiaľ to, že ak sa aj vo vybraných prípadoch evaluačná činnosť vykonávala, týkala sa spravidla poslednej fázy národných projektov vo forme záverečnej evaluácie. Strácal sa tým potenciál evaluácie aj ako nástroja na získavanie spätnej väzby zainteresovaných aktérov na priebeh jednotlivých národných projektov, čo je báza na prijímanie priebežných revízií v nastavení ich problematických parametrov.

NP PVSSKIKÚ patrí k tým národným projektom, v rámci ktorých sa realizuje evaluačná činnosť, dokonca dvojfázovo: ako priebežná (implementačná) evaluácia a ako ex-post (vplyvová) evaluácia. Uvedieme niekoľko príkladov „pridanej hodnoty“ zakomponovania evaluačnej činnosti do NP PVSSKIKÚ objektivizovanej výsledkami doteraz realizovaných krokov priebežnej (implementačnej) evaluácie NP PVSSKIKÚ.

V kapitole 3 sme uviedli vybrané výroky niektorých informátoriek prieskumu motivácie na vstup do NP PVSSKIKÚ, ktoré veľmi pozitívne reflektovali na organizáciu priebežnej evaluácie podporujúcej vzťahy poskytovateľov so širšími riadiacimi štruktúrami NP PVSSKIKÚ či vzťahy „dovnútra“ samotných poskytovateľov.

Príkladom hmatateľného dôkazu o význame priebežnej evaluačnej činnosti ako *nástroja* na prijímanie čiastkových revízií či *zlepšenia metodického riadenia* aktérov NP PVSSKIKÚ sú aj výsledky Č-A prieskumu zameraného na hlbšiu analýzu činnostného profilu poskytovateľov. Tieto budú môcť slúžiť ako východisko na ďalšie metodické rozpracovanie zo strany metodického tímu a regionálnych koordinátorov a koordinátoriek NP PVSSKIKÚ smerom k zlepšovaniu činnosti poskytovateľov vybraných SSKI vrátane jej vykazovania (bližšie pozrite časť 3.4 Správy).

Napokon, priebeh a výsledky realizovaného prieskumu KP-P odhalili možnú *formatívno-edukatívnu hodnotu* priebežnej (implementačnej) evaluácie pre aktérov, ktorí sú do nej zapojení. Konkrétne išlo o zvýšenie odborného povedomia vrcholových zástupcov niektorých zapojených obcí o právnych záväzkoch v oblasti komunitného plánovania a prípravy komunitného plánu sociálnych služieb vychádzajúceho z ich autentického samosprávneho a zdrojového kontextu (bližšie pozrite časť 3.5).

Odporúčanie:

Na základe skúseností z priebežnej evaluačnej činnosti NP PVSSKIKÚ sa odporúča, aby sa do odborného rámca budúcich projektových iniciatív, najmä dlhšieho trvania (viac ako dva roky), obligatórne zakotvila evaluačná činnosť, nezávislá od iných odborných aktivít národných projektov, optimálne organizovaná ako viacfázová evaluácia.

5.2 Odporúčania v legislatívnej oblasti

V tejto fáze evaluačnej činnosti evaluačný tím NP PVSSKIKÚ odporúča organizovanie odborných diskusií k otázkam:

- a) postavenia a vymedzenia úloh KC ako druhu sociálnej služby,
- b) vymedzenia obsahu advokačných činností v sociálnych službách (vrátane SSKI),

obe s možným vyústením do budúcich legislatívnych zmien.

Postavenie a vymedzenie úloh KC ako druhu sociálnej služby

Prostredníctvom výsledkov priebežnej evaluačnej činnosti možno nadviazať na zistenia NP KC a na Evaluačnú správu z NP KC, v rámci ktorej evaluačný tím konštatoval, že:

„Základným zistením evaluácie je potvrdenie významu KC pre životy obyvateľov na lokálnej úrovni... cez konkrétne odborné činnosti, iné činnosti a aktivity priniesol Národný projekt ‚oživenie‘ komunitného života...“ (Rosinský, Matulaová a Rusnáková, 2015, s. 1)

Evaluačný tím poukázal na podporu života obyvateľov na lokálnej úrovni a na „oživenie“ komunitného života cestou podpory zakladania KC otvoril otázku vhodnosti nastavenia **právnych podmienok pre činnosť KC** ako druhu SSKI. V jednom z odporúčaní inicioval diskusiu na *definovanie klienta KC* tak, aby bola táto definícia v súlade s teóriou komunitnej sociálnej práce. Rovnako v súlade so zisteniami, že práca s jednotlivcom zastupuje v praktickej skúsenosti KC cca jednu pätinu ich činnosti (23,3 %), zatiaľ čo práca so skupinami a komunitami približne dve tretiny (takmer 68 %). Nesúladne s takouto praxou sú právne podmienky na činnosť KC nastavené na prácu s fyzickou

osobou v nepriaznivej životnej situácii podmienenej zotrúvaním v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby (§ 24d v kombinácii s § 2 ods. 2 písm. h) zákona). Takéto vymedzenie, ktoré má svoje korene v „predlegislatívnej“ fáze pilotnej podpory KC zameraných na marginalizované rómske komunity (pred rokom 2014), limituje súčasnú rozvinutejšiu prax KC minimálne tromi spôsobmi:

- a) stavia na práci s jednotlivcom v nepriaznivej sociálnej situácii, nie na práci s rodinou, skupinou a komunitou a na využívaní ich integrovaného potenciálu na zmenu,
- b) predurčuje vnímanie služieb KC ako „služieb pre Rómov“ lokalizovaných mimo majority,
- c) potláča komunitný a rozvojový charakter tohto druhu sociálnej služby jej zaradením medzi sociálne služby zamerané na „krízu“.

Mätúci efekt takýchto limitov ilustrujú vybrané výroky z motivačného prieskumu:

„Komunitné centrá vzhľadom na to, že nejaká veľká koncentrácia rómskej komunity tu nie je, nebolo ich tu treba.“ (štatutárny zástupca mesta, verejné NDC)

„Na začiatku bolo KC vnímané zase ako nejaký ústupok pre Rómov.“ (starosta obce, verejné KC)

Na otázku, či je vôbec v súčasnosti vhodné KC/NDC/NSSDR považovať za „krízové“ sociálne služby, odborná garantka neverejnej NSSDR uviedla:

„Niektoré viac a niektoré menej. To komunitné centrum si myslím, že veľmi záleží na jeho umiestnení, kde je lokalizované... že pokiaľ je tam napríklad rómska minorita, nejaká segregovaná skupina, a potom je to medzi majoritou a touto komunitou, rómskou, tak tam si myslím, že je tá krízová intervencia opodstatnená.“

Tomu, že sa postupne narúša obraz KC primárne ako „služby pre Rómov“ a služby na riešenie prechodnej krízy, nasvedčujú aj výsledky nášho ďalšieho evaluačného prieskumu zameraného na analýzu komunitných plánov sociálnych služieb miest a obcí, v ktorých pôsobia zapojení poskytovatelia SSKI. Analýza dokumentov (KP, príp. PHSR/PRO) ukázala, že ich terminológia sa v sektore SSKI postupne mení a len z malej časti sa explicitne vzťahuje na „rómsku populáciu“. Skôr sa používajú všeobecnejšie vymedzenia zamerané na terénne programy, komunitnú prácu v prirodzenom prostredí, na podporu komunitných aktivít či na obyvateľov obce v rámci komunitného rozvoja. Korešpondujú s tým aj viaceré vyjadrenia informátorov a informátoriek motivačného prieskumu:

„Komunitné centrum by malo spájať celú komunitu, prepájať, vzájomne sa poznávať, možno integrovať, ak sú tam nejaké minority, nejaké ohrozené sociálne skupiny.“ (koordinátorka, neverejná NSSDR)

„Keď si predstavím nejaký kruh – mikrosociálna práca, mezo a makro, tak oni (myslí sa KC, pozn. autorky) tú makro by mali zabrať.“ (odborná garantka, neverejná NSSDR)

„Ani terénna sociálna práca, ani komunitné centrum nie je zamerané, aspoň ja mám informáciu a vedomosť, že to nie je iba pre rómskych obyvateľov, ale pre všetkých. A nie iba v hmotnej núdzi, ale úplne pre všetkých. Od istého veku až po dôchodcov...“ (odborná garantka, verejné KC)

„Je to priestor pre všetkých, jednoducho pre všetkých ľudí, obyvateľov mesta. My máme dokonca aj klientov z iných miest. Takže prídu za nami s problémami z iných obcí, lebo vedia, že toto KC funguje veľmi dobre a vedia, že tu sa im poradí.“ (odborná garantka, verejné KC)

Sociálna služba KC sa tak začína prirodzene profilovať ako sociálna služba na podporu komunitného života a na postupné odstraňovanie segregácie jednotlivcov, rodín a skupín z majoritného života založenej na rozličných faktoroch (napr. etniku, veku). KC sa postupne stáva inštitucionalizovaným mechanizmom na prácu s komunitou ako klientom sociálnej práce. Odborný garant jedného verejného KC poukázal na náročnosť paradigmatickej zmeny od KC ako „služby pre Rómov“ ku KC ako k nástroju rozvoja komunity a integrácie majority s minoritami:

„Najdôležitejšie je to, aby nás verejnosť začala akceptovať, aby sa zvýšil podiel nerómskej časti klientov. Keď to dosiahneme, tak by sme dosiahli zvýšenú mieru akceptovateľnosti. V závere by som bol rád, keby samotná komunita pocítila potrebu KC. Toto sa už trochu deje, je to taký dlhodobější cieľ.“ (odborný garant, verejné KC)

S cieľom podpory napĺňania takéhoto ambiciózneho cieľa sa ukazuje ako nevyhnutné podporiť mestá, obce a poskytovateľov sociálnej služby KC v ich integračnom komunitnom úsilí primeraným nastavením právnych podmienok pre činnosť KC.

Odporúčanie:

Organizovať odborné diskusie k otázkam postavenia a úloh KC ako sociálnej služby s ohľadom na najnovšie praktické skúsenosti jej poskytovateľov. Na základe diskusií posúdiť ne/vhodnosť zaradenia KC do sústavy SSKI s ohľadom na jeho osobitné postavenie a úlohy v *podpore komunitného rozvoja*. V súlade s tým prehodnotiť vymedzenie „klienta služby KC“, ktorým by mala byť primárne komunita ako základný mechanizmus na riešenie problémov jednotlivcov, rodín a skupín a zároveň mechanizmus rozvoja samotných komunit. S uvedeným cieľom intenzívnejšie prepojiť KC ako explicitne vymedzený druh sociálnej služby s príslušnými ustanoveniami zákona týkajúcimi sa komunitného rozvoja, komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie. Napokon, zaoberať sa otázkou explicitného vymedzenia kompetencií obcí/miest k zriaďovaniu, zakladaniu a kontrolovaniu KC (v kontexte § 80 písm. i) zákona).

Vymedzenie advokačných činností v sociálnych službách (vrátane SSKI)

V ustanovení § 2 ods. 6 zákona sa uvádza, že „sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb“. Jednou z významných profesijných identít sociálnej práce a profesijných rolí sociálnych pracovníkov a pracovníčok je aj *advokačná rola*, prostredníctvom ktorej sa zasadzujú za záujmy, práva a právom chránené záujmy prijímateľov a prijímateľiek ich sociálnych služieb v rovnováhe s ich aktivizáciou svojpomocí (Musil, 2008; Levická a Levická, 2015; Levická, 2017). Cez advokačnú prácu sa realizuje dvojediná misia sociálnej práce, ktorou je podpora a pomoc jednotlivcom, rodinám, skupinám a komunitám pri riešení ich sociálnych problémov, pri súčasnej snahe o ovplyvňovanie podmienok ich života, teda snahe o sociálnu zmenu (IFSW, Global definition, 2014).

V zákone sa pojem „advokačná činnosť/advokačná rola“ priamo nepoužíva. Obsahu advokačnej roly a súvisiacich činností najviac zodpovedajú dve odborné činnosti, konkrétne:

a) *pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov*

(v súlade s ustanovením § 20 zákona je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, osobných dokladov, písomností, na pomoc pri úradnom styku či pri vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľa/prijímateľky služby krízovej intervencie),

b) *pomoc pri výkone opatrovníckych práv a povinností*

(v súlade s ustanovením § 55 zákona ide o podpornú službu poskytovanú najmä opatrovníkom/opatrovníčkam pri výkone funkcie opatrovníctva či poskytovania poradenstva osobám, ktoré si nedokážu uplatňovať a chrániť svoje práva a právom chránené záujmy).

Na základe výkonu evaluačnej činnosti v rámci NP PVSSKIKÚ možno identifikovať niekoľko limitujúcich efektov platnej právnej úpravy:

- vzťahovanie advokačnej činnosti (podľa § 20 zákona) výlučne na SSKI, pričom advokácia, v zmysle obhajoby práv a právom chránených záujmov ľudí a snahy o sociálnu zmenu by mala byť prirodzenou súčasťou poskytovania sociálnych služieb pre všetky ich cieľové skupiny (vrátane sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti či sociálnych služieb pre rodiny s deťmi),
- zužovanie výkonu advokačnej práce na administratívnu prácu, na vybavovanie úradných záležitostí a prácu s písomnosťami, čo oklieštuje výkon aktivizujúcej dimenzie advokácie a podpory prijímateľov/prijímateľiek smerom k svojpomoci:

V rámci realizovaného prieskumu „Činnosti – Aktivity“ (časť 3.3 Správy) identifikovali poskytovatelia KC/NDC/NSSDR advokačnú prácu na úseku bývania, financií, rodinných záležitostí, sociálnej pomoci, vzdelávania, práce a zamestnania či zdravia. Nešlo pritom len o komunikáciu s úradmi a pomoc pri vypisovaní žiadostí, ale aj o procesnú podporu a pomoc, o sprevádzanie prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb a o ich aktívne vťahovanie do hľadania riešení.

- stotožňovanie advokácie so základným sociálnym poradenstvom:

Na stretnutí metodického tímu s evaluačným tímom a regionálnymi koordinátormi/koordinátorkami NP PVSSKIKÚ v decembri 2017 zaznela požiadavka dôslednejšie v zákone odlíšiť poskytovanie základného sociálneho poradenstva ako východiskovej orientácie v sociálnom probléme jednotlivca, rodiny, skupiny, komunity a poskytovania východiskových informácií k riešeniu (§ 19 zákona) a advokácie smerujúcej k aktívnemu konaniu, kde sociálni pracovníci a pracovníčky sociálnych služieb môžu vystupovať aj ako sprostredkovatelia činnosti aktérov zainteresovaných do riešenia sociálneho problému (§ 20 zákona).

Odporúčanie:

V zákone **komplexnejšie ukotviť advokáciu** ako druh odbornej činnosti, a to v kontexte jej:

a) *obsahu* (pomoc zameraná na obhajobu práv a právom chránených záujmov prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb vo vzťahu k „tretím stranám“ vrátane ich zastupovania; aktivizácia, podpora svojpomoci a participácie prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb; sprostredkovávanie/mediovanie činnosti aktérov podpory a pomoci; podpora a pomoc v administratívnych záležitostiach; obhajoba práv a záujmov cieľových skupín v plánovacích a rozhodovacích činnostiach na rozličných úrovniach),

b) *zameranosti na cieľové skupiny* (porovnateľne ako základné sociálne poradenstvo vzťahovať advokáciu ako druh odbornej činnosti na všetky cieľové skupiny sociálnych služieb, a tým na všetky oblasti a druhy sociálnych služieb; advokáciu považovať za súčasť každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona).

5.3 Odporúčania v metodickej oblasti

Odporúčanie:

Na základe výsledkov Č-A prieskumu sa odporúča, aby metodický tím v spolupráci s regionálnymi koordinátormi a koordinátorkami NP PVSSKIKÚ, rovnako so zapojenými poskytovateľmi KC/NDC/NSSDR (t. j. na participatívnom princípe), využil zosumarizované a kategorizované zistenia prieskumu na ďalšie metodické rozpracovanie s cieľom zefektívnenia činnosti poskytovateľov SSKI vrátane zefektívnenia jej vykazovania.

Executive summary

Implementation (interim) evaluation of the National Project “Support of the Selected Social Services of Crisis Intervention on the Community Level” (hereinafter only “SSSCICL”) covered the period of July 2017 – December 2017. Based on the evaluation the team identified the findings about: 1) the profile of the involved social service providers (providers of the community centres, low-threshold daily centres and low-threshold social services for children and family); 2) the state of the national project’s indicators for progress; 3) the motivation of the social service providers to take part in the national project; 4) the profile of their specialized and other activities (so called “activity profile”); 5) the local social-political context the social service providers operated in. Based on the obtained information and data, the preliminary recommendations for the areas of further management of the National project, social services’ legislation and methodological coordination in the National project SSSCICL were also formulated.

Profile of the Social Service Providers

Up to December 2017, only 97 service providers have been participating in the National project, what was only 79% of the planned scope. Providers of the community centres covered almost 90% of all involved providers. 94% of all participating organisations have been operating in less developed regions, most often in Banská Bystrica, Prešov and Košice regions. What concerns their legal status, 61% out of them were public providers while 39% were non-public ones. Social services were provided for 28 400 users. In a case of less developed regions that was more often for women (60% of women : 40% of men), and conversely, in the Bratislava region as more developed area, representation of men was higher (60% of men : 40% of women). What concerns a qualified staff, in the monitored period the involved providers have most often faced the problem to hire persons for guaranteeing of their own professional activities when only 90% of them had occupied such work position.

State of the SSSCICL’s Monitored Indicators until December 2017

One monitored indicator, namely number of activated young people aged up to 29 participating in the project, has been fulfilled, even exceeded several times. Other two indicators, namely a total number of participating service users as well as total number of inactive young service users up to 29, remained still unfulfilled. Taken into account recent developments of these project indicators there is some legitimate expectation they will be fulfilled up to the project’s finishing. When speaking about last indicator, namely total number of participating service providers, there is some doubt about a possibility to fulfill it to the end of the project. Although 80% of the expected indicator’s value was fulfilled in December 2017, new providers’ inflow had been stopped in July 2017.

Motivations of Social Service Providers to Enter the National Project

From September to November 2017, the evaluation team analyzed the *motivations* of the providers of community centres, low-threshold daily centres and low-threshold social services for children and family *to enter national project*, articulated in the “Provider’s Annotation” documents, in combination with 16 personal semi-structured interviews with selected providers. The analysis showed that the motivational triangle “expertise – continuity – local/community status” dominated in the written annotations while during the personal semi-structural interviews the most prominent motivational triangle “the needs of target groups – expertise – funding” was of high relevance. In any case, key intention to enter the National project was the need to increase expertise which is in line with the objectives of the National project itself. This need has been associated by providers involved in the previous National project to sustain the acquired expertise while in the case of “new” providers there was a need to build the professionally-based expertise and status. All interviewed providers rated their decision to be engaged in the National project positively. In this project, the critical success factors were: the possibility to develop professional capacities and improve working conditions, a positive impact of the interventions on the target groups and communities in combating prejudices and strengthening of social justice. On the other hand, some National project’s parameters were marked as problematic, namely: administrative burdens, obligations to fit the staff’s professional standards (qualification requirements predefined in the National project) and the need to find a common understanding of different stakeholders for various project aspects.

The Profile of Social Service Providers’ Activities

From September to October 2017, totally 76 providers of the community centres, low-threshold daily centres and low-threshold social services for children and family participated in the electronic survey aimed at the in-depth investigation of professional and other activities performed by the involved providers (*the Activity Profile Survey*). The results of the survey show that the most diverse activities are carried out within the social counselling domain; activities falling into this domain have often fulfilled the characteristics of specialized social counselling, being tailored to the needs of individuals, families, groups or communities. Descriptions of activities in both domains of social counselling and assistance in the exercising of the person’s rights and his/her legally protected interests were often overlapped. A smaller variability of descriptions have been reported for domains such as community rehabilitation or community work, what may indicate a rather lower level of understanding for what these activity domains really mean for the crisis intervention area of practice. The evaluation team summarized the various descriptions of activities and processed their initial categorisation. The preliminary results were provided to the methodical team of the National project for their further in-house elaboration in order to make social services provision as well as reporting system more efficient.

Local Social – Political Context of the Social Service Providers

From September to mid-November 2017, the *desk research on the Community Plans of Social Services and their Priorities (the CP-P survey)* for localities the involved providers operated in, was carried out. The purpose was to find out whether the towns and municipalities where involved organisations provided their services, the CPs or other relevant documents for the area of social services have adopted. Another goal was to assess whether needs of target groups of crisis interventions are in these documents recognised as a socio-political priority. By combining the study of the websites, published documents as well as telephone conversations with the representatives of municipalities (when necessary), it was found that 85% of social service providers operated in localities with adopted and implemented documents, usually in the form of the CP. There were significant differences between towns and small municipalities. While up to 98% of the analysed towns had some kind of relevant document, in the case of villages, there were 26% of them with none at the time of the survey. Only 16% of providers have been operating in small municipalities with the adopted CP. The crisis intervention target groups were explicitly or implicitly mentioned as social-political priority in 80% of the studied documents. They were usually referred to socially excluded persons and/or families in difficult life situations. The survey showed that the absence of a relevant municipal document doesn't not automatically mean a complete absence in providing of social services in a municipality. Similarly, the survey did not confirm the widespread belief that social services of crisis intervention are only "services for Roma", as they showed a wider potential to become services promoting community development moving beyond the ethnic categories.

Preliminary Recommendations

Based on the implementation (interim) evaluation results, the preliminary recommendations were identified, namely for these areas: a) further project management in support of the crisis intervention social services, b) social services' legislation, c) methodological coordination in the National project SSSICL. Recommendations for in area of the crisis intervention social services concerned proposals how to focus future support in this field, highlighted importance of the multi-phase evaluation process and pointed out a need for setting up proper parameters and conditions for future participating providers. Recommendations for *social services' legislation* were focused on a nature and functions of the community centre as a type of social service; moreover, on a need to adopt a new defining of advocacy activities in the social services legislation. What concerns recommendations for the area of *methodological coordination* in the National project SSSICL, that was suggested to elaborate methodologically the common understating of the activity profile and to apply it into practice and reporting system of organisations providing crisis intervention social services.

Literatúra

- Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb*. Bratislava : MPSVR SR. Dostupné on-line: <https://www.employment.gov.sk/sk/centralny-register-poskytovatelov-socialnych-sluzieb/>
- DŽAMBAZOVIČ, Roman, 2011. Legitimita sociálneho štátu: názory verejnosti na princípy a fungovanie sociálnej politiky. In: GERBERY, D. (ed.). *Potrebuje sociálny štát? Úvahy (nielen) o sociálnej politike*. Bratislava: Fridrich Ebert Stiftung. ISBN 978-8089149162, s. 131 – 161.
- ISFW. Global definition of Social Work*, 2014. [online]. [cit. 2018-01-03]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- LEVICKÁ, Jana a LEVICKÁ, Katarína, 2015. Teoretické východiská identity sociálnej práce. In: J. LEVICKÁ et al. *Identita slovenskej sociálnej práce*. Trnava : TYPI UNIVERSITATIS TYRNAVIENSIS. ISBN 978-80-8082-872-1.
- LEVICKÁ, Jana, 2017b. *Poradenstvo a advokácia. Dva spôsoby profesionálnej intervencie*. Trnava: FZaSP TU v Trnave. ISBN 978-80-568-0038-6.
- MÁTEL, A., ONDREJKOVÁ, M. a ŠIMOVÁ, N., 2017. *Návrh systémového zabezpečenia opatrovateľskej služby a komparácia poznatkov cezhraničnej spolupráce v rámci národného projektu Podpora opatrovateľskej služby*. Bratislava : IA MPSVR SR.
- MIKOVÁ, Katarína a ONDRUŠEK, Dušan, 2017. *Evaluácia projektov*. Prezentácia na metodickom seminári dňa 29. 6. 2017. Bratislava : IA MPSVR SR.
- MUSIL, Libor, 2008. Typologie pojetí sociální práce. In: A. TOKÁROVÁ a T. MATULAYOVÁ *Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – aktuálne otázky teórie a praxe*. Prešov: Spoločenskovedný zborník AFPh 238/320, 23, s. 42 – 49.
- NUTLEY, S. M., WALTER, I. a H. DAVIES, 2007. *Using Evidence*. Bristol : The Policy Press University of Bristol.
- OORSCHOT, van Win a HALMAN, Loek, 2000. Blame or Fate, Individual or Social. In: *European Societies*, Vol. 2, č. 1, s. 1 – 28.
- REPKOVÁ, Kvetoslava, 2017. *Sociálna práca vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie*. Bratislava : IVPR.
- ROSINSKÝ, R., MATULAYOVÁ, T. a J. RUSNÁKOVÁ, 2015. *Evalučná správa. Národný projekt Komunitné centrá*. Bratislava : IA MPSVR SR.
- STRAPCOVÁ, Katarína, 2005. Percepcia nerovností a príčin chudoby na Slovensku. In: *Sociológia*, Vol. 35, č. 5, s. 419 – 448.
- Zadanie na vypracovanie evaluácie NP PVSSKIKÚ*, 2017. Bratislava : IAMPSVR SR.
- Základné informácie o NP PVSSKIKÚ*. Bratislava : IA MPSVR SR. Dostupné on-line: http://www.NP_PVSSKIKUkiku.gov.sk/o-projekte/zakladne-informacie-2/index.html
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách* (v platnom znení)

MATICA C-O-I-D-M (Cieľ – Otázky – Indikátory – Dáta/Zdroje – Metódy)

Všeobecná charakteristika:

Matica C-O-I-D-M predstavuje štruktúrally prehľad kľúčových ukazovateľov pre evaluačnú činnosť vykonávanú v rámci NP PVSSKIKÚ. Pri jej spracovávaní sa vychádzalo z cieľa evaluácie a evaluačných otázok vymedzených v základnom zadaní evaluácie (ToR). Ďalej sa v nej:

- rámcovo vymedzujú indikátory zodpovedajúce evaluačným otázkam,
- rámcovo určuje, v ktorej fáze evaluačného procesu (implementačná evaluácia/IE a a ex-post evaluácia/EPE) sa bude ktorý indikátor vyhodnocovať,
- rámcovo vymedzujú zdroje dát, na základe ktorých sa bude hodnotiť napĺňanie príslušného indikátora, príp. informátori/-ky, ktorí/-é budú nositeľmi/-kami dát,
- rámcovo vymedzujú metódy zberu dát v rámci evaluačnej činnosti.

Matica zohľadňuje prvotné úvahy širokého odborného tímu IA MPSVR SR a evaluátoriek formulované k možným evaluačným otázkam počas vzdelávania na výkon evaluačnej činnosti v dňoch 29. – 30. 6. 2017, počas stretnutia evaluátoriek s metodickým tímom NP PVSSKIKÚ dňa 10. 7. 2017 a dňa 10. 8. 2017.

Účel spracovania matice:

Matica je základom pre činnosť evaluačného tímu v celom priebehu evaluačnej činnosti a na uplatňovanie princípu spoločnej zodpovednosti jednotlivých aktérov evaluačného procesu. Bola spracovaná na základe intenzívnej spolupráce s metodickým tímom NP PVSSKIKÚ. Potreba zásadnejších zmien týkajúcich sa matice sa bude priebežne a včas medzi aktérmi (najmä evaluačným tímom a metodickým tímom) vzájomne komunikovať a dohadovať.

Cieľom evaluácie je analýza prínosov a vplyvov činnosti poskytovateľov vybraných druhov sociálnych služieb krízovej intervencie (KC/NSSDR/NDC) podporených v rámci NP PVSSKIKÚ pre cieľové skupiny týchto druhov sociálnych služieb a sociálne subjekty zapojené do NP PVSSKIKÚ.

Vybrané vysvetlivky:

EI – Implementačná evaluácia

EPE – Ex-post evaluácia

Tmavošedé polia: platia pre evaluačné aktivity plánované pre IE, prípadne aj EPE

Biele polia: platia pre evaluačné aktivity plánované pre EPE

Evaluačná otázka	Zodpovedajúce indikátory	Fáza evaluácie	Dáta/Zdroje Informátori/-ky	Metódy zberu
1. <i>Splnil sa stanovený cieľ NP PVSSKIKÚ?</i>	1.1 Základné merateľné ukazovatele NP PVSSKIKÚ (počet zapojených verejných a neverejných subjektov v menej a viac rozvinutých regiónoch; počet zapojených neaktívnych mladých ľudí do 29 rokov veku v menej a viac rozvinutých regiónoch; počet osôb zapojených do NP PVSSKIKÚ v menej a viac zapojených regiónoch)	IE EPE	Monitorované dáta NP PVSSKIKÚ (XII/2017 a XI/2018) Dodá: MT	Analýza dát
	1.2 Názory kľúčových aktérov NP PVSSKIKÚ (MPSVR SR, IA a jej riadiaca štruktúra NP PVSSKIKÚ, zapojené mestá a obce, zapojení poskytovatelia, zapojení prijímatelia a prijímateľky), či sa splnil cieľ NP PVSSKIKÚ tak, ako bol stanovený v žiadosti k poskytnutie NFP	EPE	Názory vybraných kľúčových aktérov Dodá: ET	Rozhovor (podľa aktérov) Fokusová skupina

<p>2. Aké boli vplyvy a prínosy NP PVSSKIKÚ pre prijímateľov a prijímateľky služieb KC/NDC/NSSDR, ich rodiny a komunitu?</p>	<p>Zmeny v živote prijímateľov a prijímateľiek služieb KC/NDC/NSSDR – v perspektíve vybraných oblastí, akými sú napríklad bývanie, financie, práca, vzdelanie, účasť na spoločenskom živote (na základe dostupných údajov zamestnancov/-kýň a percepcie prijímateľov a prijímateľiek služieb)</p>	<p>IE EPE</p>	<p>Monitorované dáta NP PVSSKIKÚ (XII/2017 a XI/2018)</p> <p>Dodá: MT</p>	<p>Analýza dát</p>
	<p>2.1 Počet detí, ktoré absolvovali program/y prípravy na školu (napr. MŠ, predškolský klub, nultý ročník ZŠ)</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci KC/NSSDR</p> <p>Cez RK (IX./2018)</p>	<p>Dotazník Štatistická analýza</p>
	<p>2.2 Počet žiakov/-čok – študentov/-iek z dostupnej vzorky, ktorí/-é v súvislosti s NP PVSSKIKÚ ukončili 1., 2. stupeň ZŠ alebo 1., 2. stupeň ŠZS, stredné vzdelanie bez maturity, s maturitou, VŠ (1., 2. stupeň)</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci KC/NDC/NSSDR</p> <p>Cez RK (IX./2018)</p>	<p>Dotazník Štatistická analýza</p>
	<p>2.3 Počet žiakov/-čok – študentov/-iek z dostupnej vzorky, ktorí/-é v súvislosti s NP PVSSKIKÚ pokračovali vo vzdelávaní na vyššom stupni</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci KC/NDC/NSSDR</p> <p>Cez RK (IX./2018)</p>	<p>Dotazník Štatistická analýza</p>
	<p>2.4 Počet prijímateľov/-liek, pre ktorých/-é sa v rámci NP PVSSKIKÚ realizovali činnosti na podporu ich zamestnávania a najčastejšie formy podpory ich zamestnávania</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci KC/NDC/NSSDR</p> <p>Cez RK (IX./2018)</p>	<p>Dotazník Štatistická analýza</p>
	<p>2.5 Počet prijímateľov/-liek, ktorí/-é si v súvislosti s NP PVSSKIKÚ našli zamestnanie (aj podľa foriem zamestnania)</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci KC/NDC/NSSDR</p> <p>Cez RK (IX./2018)</p>	<p>Dotazník Štatistická analýza</p>

	2.6 Počet prijímateľov/-liek, ktorým sa v súvislosti s NP PVSSKIKÚ poskytla pomoc v oblasti bývania a najčastejšie formy pomoci v oblasti bývania	EPE	Zamestnanci KC/NDC/NSSDR Cez RK (IX./2018)	Dotazník Štatistická analýza
	2.7 Počet osôb, ktoré sa v súvislosti s NP PVSSKIKÚ stali aktívnejšie v plánovaní, organizovaní a realizácii aktivít a činností KC/NDC/NSSDR	EPE	Zamestnanci KC/NDC/NSSDR Cez RK (IX./2018)	Dotazník Štatistická analýza
	2.8 Počet sporov v komunite, v ktorých zasahovali KC s cieľom ich riešenia (v rámci výkonu komunitnej rehabilitácie a komunitnej práce)	EPE	Zamestnanci KC Cez RK (IX./2018)	Dotazník Analýza štatistiky
	2.9 Počet aktivít KC/NDC/NSSDR zameraných na sieťovanie aktérov v komunite (lokalite), ktoré KC/NDC/NSSDR organizovali alebo na ktorých sa zúčastňovali	EPE	Zamestnanci KC/NDC/NSSDR Cez RK (IX./2018)	Dotazník Analýza štatistiky
	2.10 Vývoj vlastnej situácie v oblasti vzdelávania, bývania, zamestnania, medziludských vzťahov a v oblasti vývoja štruktúry príjmu očami prijímateľov a prijímateľiek KC/NDC/NSSDR	EPE	Prijímatelia služieb Cez RK a poskytovateľov (IX./2018)	Dotazník Analýza

<p>3. Aké boli vplyvy a prínosy NP PVSSKIKÚ pre poskytovateľov služieb KC/NDC/NSSDR zapojených do NP PVSSKIKÚ?</p>	<p>3.1 Počet osôb v rámci kvalifikovaného personálu (podľa štandardov), ktoré prešli z NP KC do NP PVSSKIKÚ</p>	<p>EPE</p>	<p>Vstupné dáta NP PVSSKIKÚ MT</p>	<p>Analýza dát</p>
	<p>3.2 Podiel osôb v rámci kvalifikovaného personálu (podľa štandardov), ktoré po nastúpení do NP PVSSKIKÚ v ňom pracujú do realizácie ex-post evaluácie na celkovom počte zapojeného (zamestnaného) kvalifikovaného personálu NP PVSSKIKÚ + podľa pracovných pozícií</p>	<p>EPE</p>	<p>Monitorované dáta NP PVSSKIKÚ MT</p>	<p>Dotazník Analýza</p>
	<p>3.3 Názory zamestnancov/kýň poskytovateľov KC/NDC/NSSDR na druhové štandardy kvality a metodiky pre KC/NDC/NSSDR</p>	<p>EPE</p>	<p>Vybraní zamestnanci/-kyne poskytovateľov KC/NDC/NSSDR (10 – 15)</p>	<p>Rozhovor/ET</p>
	<p>3.4 Vplyv vzdelávania na kvalitu vykonávaných služieb KC/NDC/NSSDR očami ich zamestnancov/-kýň</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci/-kyne poskytovateľov KC/NDC/NSSDR (10 – 15)</p>	<p>Rozhovor/ET</p>
	<p>3.5 Vplyv druhových štandardov kvality a metodík na kvalitu poskytovaných služieb KC/NDC/NSSDR očami ich zamestnancov/-kýň</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci/-kyne poskytovateľov KC/NDC/NSSDR (10 – 15)</p>	<p>Rozhovor/ET</p>
	<p>3.6 Vplyv supervízie vrátane supervízie poskytovanej v rámci NP PVSSKIKÚ na kvalitu KC/NDC/NSSDR očami ich zamestnancov/-kýň</p>	<p>EPE</p>	<p>Zamestnanci/-kyne poskytovateľov KC/NDC/NSSDR (10 – 15)</p>	<p>Rozhovor/ET</p>

	3.7 Názory prijímateľov/-liek na služby KC/NDC/NSSDR (aj v kontexte NP KC)	EPE	Vybraní prijímateľa/-ľky služieb KC/NDC/NSSDR (10 – 15)	Rozhovor/ET
	3.8 Hodnotenie činnosti poskytovateľa KC/NDC/NSSDR zo strany obce/mesta (aj v kontexte NP KC)	EPE	Vybraní zástupcovia miest/obcí (10 –15)	Rozhovor/ET
	3.9 Hodnotenie spolupráce s mestom/obcou očami neverejného poskytovateľa KC/NDC/NSSDR	EPE	Vybraní neverejní poskytovateľa	Rozhovor/ET
	3.10 Udržateľnosť poskytovania sociálnych služieb KC/NDC/NSSDR po skončení financovania zo zdrojov NP PVSSKIKÚ	EPE	Verejní aj neverejní poskytovateľa Cez RK (koniec 2018)	Dotazník (všetci)
	3.11 Názory zamestnancov/-kýň odborného tímu NP PVSSKIKÚ na vplyv supervízie a vzdelávania pre ich odbornosť v oblasti vybraných SSKI	EPE	Odborní zamestnanci/-kyne NP PVSSKIKÚ	Rozhovor

<p>4. Aké boli vplyvy a prínosy NP PVSSKIKÚ pre samosprávnú politiku miest a obcí zapojených do NP PVSSKIKÚ v oblasti sociálnych služieb, osobitne v nízko-prahových sociálnych službách krízovej intervencie (KC/NDC/NSSDR)?</p>	<p>4.1 Faktory, ktoré poskytovateľ bral do úvahy pri rozhodovaní zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ (prieskum motivácie na zapojenie sa do NP PVSSKIKÚ PVSSKIKÚ); spolupráca s obcou/mestom</p>	<p>IE</p>	<p>Vybraní poskytovatelia (verejní aj neverejní) Metodický tím (žiadosti)</p>	<p>Rozhovor/ET Štúdium dokumentov Anotácie poskytovateľov</p>
	<p>4.2 Existencia Komunitného plánu sociálnych služieb mesta/obce, v ktorom pôsobí poskytovateľ KC/NDC/NSSDR zapojený do NP PVSSKIKÚ v čase realizácie evaluácie</p>	<p>IE EPE</p>	<p>Komunitné plány miest/obcí</p>	<p>Štúdium dokumentov na webe/ET</p>
	<p>4.3 Sociálne služby zamerané na krízovú intervenciu osobám v riziku chudoby a sociálneho vylúčenia ako deklarovaná priorita rozvoja sociálnych služieb v meste/obci v Komunitnom pláne</p>	<p>IE EPE</p>	<p>Komunitné plány miest/obcí</p>	<p>Štúdium dokumentov na webe/ET</p>
	<p>4.4 Názory vrcholových predstaviteľov miest a obcí na význam účasti mesta/obce v NP PVSSKIKÚ a jej vplyv na ich sociálnu politiku</p>	<p>EPE</p>	<p>Vybraní zástupcovia miest a obcí (10 – 15)</p>	<p>Rozhovor/ET</p>

	4.5 Kľúčové sociálno-politické rozhodnutia v sociálnej oblasti, ktoré obec/mesto prijalo v priebehu a v súvislosti s NP PVSSKIKÚ	EPE	Vybraní zástupcovia miest a obcí (10 – 15)	Rozhovor/ET
	4.6 Hodnotenie spolupráce s neverejnými poskytovateľmi KC/NDC/NSSDR očami zástupcov/-kýň miest a obcí	EPE	Vybraní zástupcovia miest a obcí (10 – 15)	Rozhovor/ET
	4.7 Spôsoby, akým mesto a obec zapája cieľové skupiny NP PVSSKIKÚ (prijímateľov/lky SS, ale aj poskytovateľov služieb KC/NDC/NSSDR) do dôležitých rozhodnutí týkajúcich sa sociálnych služieb	EPE	Vybraní zástupcovia miest a obcí (10 – 15)	Rozhovor/ET
	4.8 Názory na potrebnosť súbehu nízkoprahových sociálnych služieb (KC/NDC/NSSDR) v obci/meste	EPE	Vybraní zástupcovia miest a obcí (10 – 15)	Rozhovor/ET

<p>5. Poukázal NP PVSSKIKÚ na potrebu prijatia legislatívnych a nelegislatívnych zmien v oblasti nastavenia vybraných služieb krízovej intervencie nízko- práhového charakteru (KC/NDC/NSSDR)? Ak áno, aké zmeny sa navrhujú?</p>	<p>5.1 Ako je v praxi vnímané KC ako druh sociálnej služby podľa zákona (komunitné a inkluzívne vs. segregujúce, aj z hľadiska umiestnenia v samosprávnom území)</p>	<p>EPE</p>	<p>Vybraní zástupcovia miest/obcí Vybraní poskytovatelia RK Metodický tím (GOA, HK/M) MPSVR SR (cca 20 osôb)</p>	<p>Skupinový rozhovor/ Fokusová skupina/ET</p>
	<p>5.2 Podobnosti a rozdiely v cieľových skupinách služieb KC/NDC/NSSDR v praxi</p>	<p>EPE</p>	<p>Vybraní zástupcovia miest/obcí Vybraní poskytovatelia Metodický tím (GOA, HK/M) RK MPSVR SR</p>	<p>Skupinový rozhovor/ Fokusová skupina/ET</p>
	<p>5.3 Podobnosti a rozdiely v hlavných aktivitách poskytovateľov služieb KC/NDC/NSSDR v praxi</p>	<p>IE EPE</p>	<p>Poskytovatelia Vybraní zástupcovia miest/obcí Vybraní poskytovatelia Metodický tím (GOA, HK/M) RK MPSVR SR</p>	<p>Dotazník „Činnosti a Aktivity“ Skupinový rozhovor/ Fokusová skupina/ET</p>

Spracovali: K. Repková, M. Čierna, M. Bobáková (evaluátorky)
Prerokované s metodickým tímom NP PVSSKIKÚ v Bratislave dňa 10. 8. 2017
Finálna verzia: po pripomienkovaní metodického tímu 17. 8. 2017

Dotazník Činnosti – Aktivity

Milé kolegyně, vážení kolegovia,

obraciame sa na Vás s požiadavkou o spoluprácu pri bližšom poznávaní toho, aké konkrétne aktivity vykonávate ako poskytovatelia KC/NDC/NSSDR v rámci jednotlivých činností, ktoré máte povinnosť vykonávať podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách (ďalej len „zákon“). V prípade, že v rámci KC/NDC/NSSDR vykonávate aktivity aj nad rámec zákona, tak aj tie nás zaujímajú. Krátko opíšeme dôvody, pre ktoré to všetko potrebujeme vedieť.

Zákon v súčasnosti upravuje viacero druhov sociálnych služieb krízovej intervencie (ďalej len „SSKI“) a v rámci nich viacero odborných či ďalších činností, ktoré sa poskytujú cieľovým skupinám. Niektoré činnosti sú spoločné pre viacero SSKI, iné sú veľmi špecifické pre niektorý druh. Ak sa sústredíme len na služby KC/NDC/NSSDR, na ktoré sa zameriava NP PVSSKIKÚ, vo všetkých troch sa napr. poskytuje ako odborná činnosť sociálne poradenstvo a zabezpečuje sa pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov ohrozených jednotlivcov. Na druhej strane, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia sa z týchto troch druhov SSKI zabezpečuje len v KC a NSSDR. Podmienky na prípravu a výdaj stravy alebo potravín či na vykonávanie základnej osobnej hygieny zasa nájdeme len v činnosti NDC.

Rozdiely však nie sú len v činnostiach, ktoré sa podľa zákona v KC/NDC/NSSDR vykonávajú alebo zabezpečujú. Predpokladáme, že rozdiely môžu byť aj v konkrétnych aktivitách, ktoré v rámci jednotlivých činností realizujete vo svojej bežnej praxi. A práve tieto sú predmetom nášho zisťovania. Zaujímá nás, aké konkrétne aktivity bežne vykonávate v rámci jednotlivých činností Vášho KC/NDC/NSSDR (napr. čo bežne poskytujete prijímatelom a prijímateľkám v rámci sociálneho poradenstva alebo aké konkrétne aktivity vykonávate v rámci preventívnej činnosti). Cieľom tohto zisťovania nie je spoznávať len samotné aktivity vykonávané v rámci týchto činností, prípadne aktivity vykonávané nad rámec zákona, ale aj to, či nie je v zaraďovaní tých istých aktivít do zákonom stanovených činností medzi jednotlivými poskytovateľmi príliš veľký rozdiel. Takáto informácia je pre evaluáciu NP PVSSKIKÚ veľmi dôležitá.

Veríme, že výsledky takéhoto zisťovania pomôžu aj Vám, umožnia Vám porovnať vlastnú prax s praxou iných kolegov a kolegýň v KC/NDC/NSSDR, prípadne Vám umožnia vzájomne sa inšpirovať. Prosíme o zaslanie vyplneného dotazníka **najneskôr do 30. 9. 2017**. Vaše prípadné otázky zodpovieme na adrese: mbobakova@gmail.com.

Ďakujeme za poskytnutú odbornú pomoc
evaluátorky NP PVSSKIKÚ Kvetka, Mirka a Maťa

Čo sa od vás očakáva?

Vaša úloha je jednoduchá a skladá sa z dvoch častí:

- a) V prvej tabuľke pod názvom „**Činnosti – Aktivity**“ sú pre služby KC/NDC/NSSDR vľavo vypísané odborné a ďalšie činnosti, ktoré majú poskytovatelia týchto sociálnych služieb poskytovať podľa zákona. Do pravého stĺpca príslušného riadka vypíšte, prosím, najčastejšie aktivity, ktoré v rámci danej činnosti poskytujete prijímateľom a prijímateľkám svojej sociálnej služby (max. 10 aktivít pre každú činnosť). Frekvencia aktivít nie je v tomto prípade dôležitá. Vypĺňajte, samozrejme, len tie riadky, ktoré sa týkajú vášho druhu sociálnej služby.

- b) V druhej tabuľke pod názvom „**Aktivity nad rámec zákona**“ máte možnosť uviesť také aktivity, ktoré realizujete nad rámec zákona, a teda ste ich nemohli zaradiť do prvej tabuľky.

a) Tabuľka Činnosti – Aktivity

Činnosti podľa zákona	Aktivity zahrnuté do danej činnosti v rámci vašej praxe
Komunitné centrum (KC)	
Sociálne poradenstvo	
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	
Pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia	
Preventívna aktivita	
Záujmová činnosť	
Komunitná práca	
Komunitná rehabilitácia	
Nízkoprahové denné centrum (NDC)	
Sociálne poradenstvo	
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	
Podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo potravín	
Podmienky na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny	
Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu (NSSDR)	
Sociálne poradenstvo	
Sociálna rehabilitácia	
Preventívna aktivita	
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	
Pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia	
Záujmová činnosť	

b) Aktivity nad rámec zákona

Druh sociálnej služby	Aktivity nad rámec zákona
Komunitné centrum (KC)	
Nízkoprahové denné centrum (NDC)	
Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu (NSSDR)	

Chcete ešte niečo k otázke aktivít vykonávaných v rámci vašich činností dodať?

Ak áno, nech sa páči, tu je na to priestor:

Na záver niečo o vás

Región, v ktorom pôsobíte:

Ste poskytovateľ (podčiarknite zodpovedajúce): verejný – neverejný

Akú pracovnú pozíciu zastávate vo vašej organizácii (myslí sa osoba, ktorá vyplňala dotazník)?

.....

Prieskum motivácie vstupu vybraných poskytovateľov do NP PVSSKIKÚ Návrh osnovy pološtruktúrovaného rozhovoru¹³

Cieľ a zdôvodnenie rozhovoru:

Hlbšie pochopiť a analyzovať dôvody, pre ktoré sa vybraní poskytovatelia KC/NDC/NSSDR prihlásili do NP PVSSKIKÚ. Informácia je dôležitá pre poznávanie poskytovateľských stratégií organizácií KC/NDC/NSSDR v kontexte sociálnej politiky mesta a obce a celkovej udržateľnosti vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie pre osoby v riziku sociálneho vylúčenia.

Východiská rozhovoru:

- štúdium Komunitného plánu mesta/obce, v ktorom interviewovaný poskytovateľ pôsobí,
- štúdium webovej stránky poskytovateľa,
- motivácia vstupu poskytovateľa do NP PVSSKIKÚ vyjadrená v pôvodnej žiadosti na zapojenie sa do NP PVSSKIKÚ.

1. blok: Kontext existencie organizácie pred vstupom do NP PVSSKIKÚ

- Existovala organizácia aj pred začiatkom NP PVSSKIKÚ (prípadne pred NP Komunitné centrá v prípade, že bola do neho zapojená) a na čo/na koho sa zameriavala?
- Ako sa organizácia dozvedela o NP PVSSKIKÚ?
- Aký bol stav služieb krízovej intervencie pre ľudí v riziku sociálneho vylúčenia v meste/obci pred vstupom organizácie do NP PVSSKIKÚ?
- Na aké potreby miestnej lokality (bežných ľudí) a obce/mesta v oblasti poskytovania sociálnych služieb reagovala organizácia vstupom do NP PVSSKIKÚ?

2. blok: Kľúčové motivačné faktory na vstup do NP PVSSKIKÚ

- Čo bolo prvým impulzom organizácie na podanie žiadosti na zapojenie sa do NP PVSSKIKÚ?
- Aké okolnosti pri rozhodovaní organizácia zvažovala?
- S kým organizácia pri rozhodovaní spolupracovala?
- Čo bolo najdôležitejšie pre konečné rozhodnutie zapojiť sa?

¹³ Evaluátorka prispôsobí otázky podľa toho, či bol poskytovateľský subjekt zapojený do NP KC, alebo nie.

3. blok: Organizácia a jej súčasnosť (v kontexte NP PVSSKIKÚ)

- Ako dnes organizácia nahliada na svoje rozhodnutie zapojiť sa do NP PVSSKIKÚ?
- Čo sú kľúčové faktory jej doterajšieho úspešného pôsobenia, ale aj problémov?
- S akými inými organizáciami (domácimi či zahraničnými) poskytovateľ spolupracuje?
- Aké iné sociálne služby poskytovateľ prevádzkuje a aká je medzi nimi súvislosť (súvislosť v kontexte potrieb ľudí, obce/mesta, poskytovateľa, jeho histórie...)?
- Ako organizácia v súčasnosti financuje svoju činnosť?
- Ako sa zmenilo postavenie organizácie v meste/obci jej zapojením do NP PVSSKIKÚ?

4. blok: Organizácia a úvahy do ďalšieho obdobia (v kontexte NP PVSSKIKÚ)

- Akú má organizácia predstavu o svojom fungovaní po ukončení NP PVSSKIKÚ?
- Kde sa vidí organizácia za 3-5 rokov?
- S čím a s kým spája organizácia svoju budúcnosť?

Iné dôležité poznámky, postrehy, úvahy:.....

Základné informácie:

Názov organizácie:

Regionálna pôsobnosť:

Druh poskytovanej sociálnej služby krízovej intervencie:

Právny status organizácie: verejný poskytovateľ – neverejný poskytovateľ

Dátum registrácie/založenia organizácie a začiatku jej činnosti:

Dátum zapojenia sa do NP PVSSKIKÚ:

Meno a priezvisko evaluátorky:

Meno a priezvisko interviewovanej osoby:

Pracovná pozícia interviewovanej osoby:

Deň a miesto konania rozhovoru:

Dĺžka trvania rozhovoru:

Spôsob zaznamenávania rozhovoru (písomné poznámky, diktafón...):

Iné dôležité (kontextuálne) poznámky:

Vzorka subjektov zapojených do prieskumu motivácie na základe pološtruktúrovaného rozhovoru

(VP – verejný poskytovateľ; NVP – neverejný poskytovateľ)

Komunitné centrá

IN Network Slovakia, n. o. (Lučenec), NVP
Gréckokatolícka charita Prešov, NVP
Obec Prakovce, VP
Obec Tekovské Lužany, VP
Mesto Partizánske, VP
Obec Nižná Slaná, VP, nezapojená do NP KC

Nízkoprahové denné centrá

Domov sv. Jána z Boha (Bratislava), NVP
Vagus, o. z. Domec (Bratislava), NVP
Trnavská arcidiecézna charita (Sereď), NVP
Organizácia sociálnej starostlivosti mesta Šaľa, VP
Patria – Domov dôchodcov v Galante, VP

Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu

Mesto Snina, VP
Obec Turzovka, VP
Hlavné mesto Bratislava Fortunáčik, VP
SocioCentrum Rožňava, NVP
Trnavská arcidiecézna charita (Piešťany), NVP