

Správa z dopadovej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb

Bohuslav Kuzyšin Milan Schavel Anastazij Momot



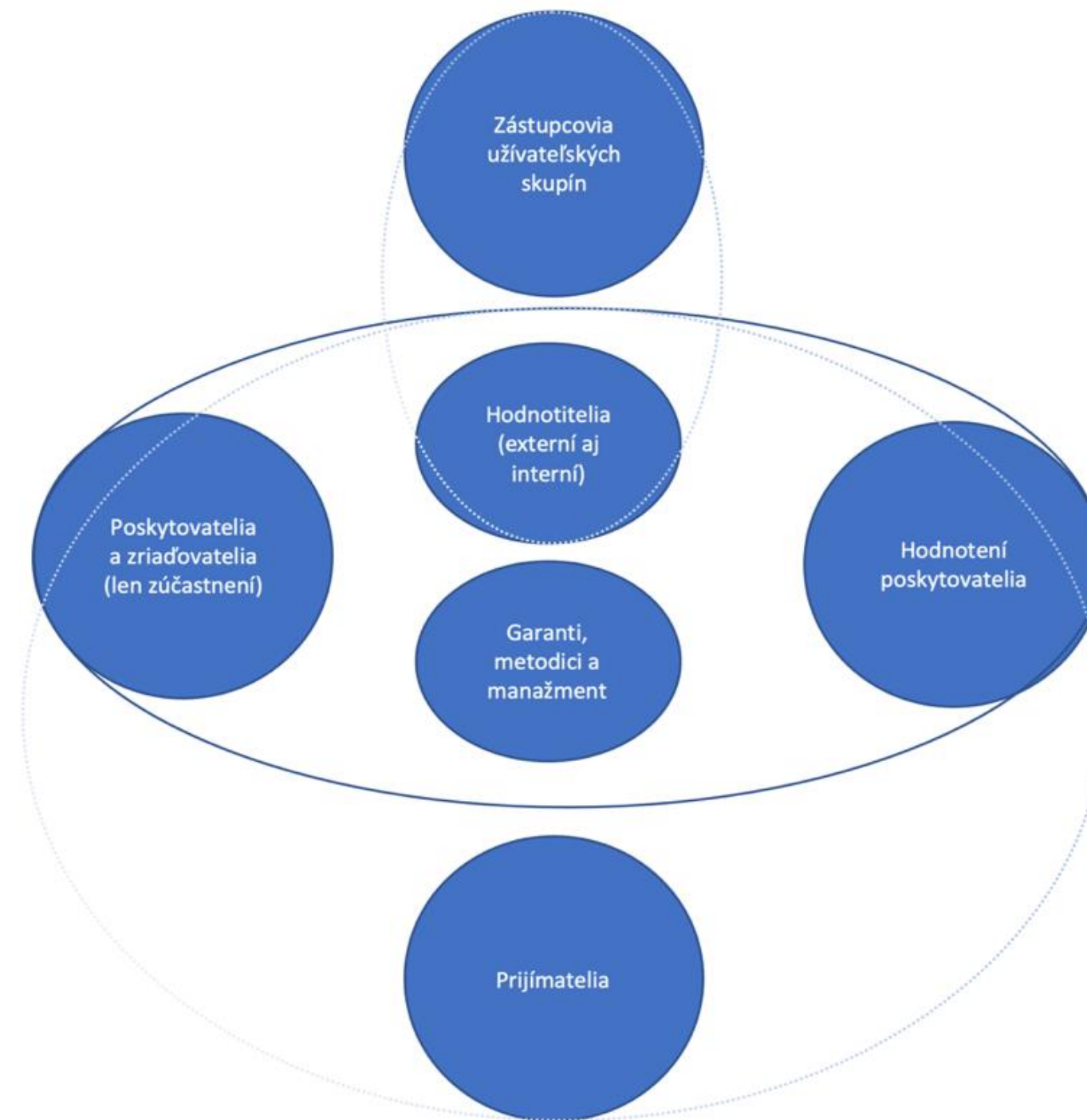
Východiská dopadovej evaluácie

- Žiadosť o NFP
- Oznámenie o vykonaní menej významnej zmeny v rámci národného projektu Kvalita sociálnych služieb a súvisiaca dokumentácia
- Výsledky dotazníka k nastaveniu dopadovej evaluácie národného projektu Kvalita sociálnych služieb (nultý dotazník)
- Príloha č. II Zákona č. 448/2008 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Návrh rámcového zadania priebežnej evaluácie NP KSS
- Správa z priebežnej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb
- Social Experimentation and methodological guide for policy makers
- Vlastný viacúrovňový výskum

Hlavné ciele dopadovej evaluácie

- Hodnotenie relevantných a merateľných kvantitatívnych ukazovateľov NP KSS
- Analýza dopadov prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb
- Analýza výsledkov a dopadov prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov a hodnotiteľov s presahom do výkonu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb
- Hodnotenie dopadu legislatívnych zmien počas implementácie projektu
- Hodnotenie dopadu NP KSS na zmeny a revízie metodík s presahom na metodické podkladové materiály implementácie štandardov kvality pre poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb zamerané na reflexiu druhových špecifík v procese hodnotenia podmienok kvality
- Evaluácia (nepriama) dopadu NP KSS na prijímateľov sociálnych služieb

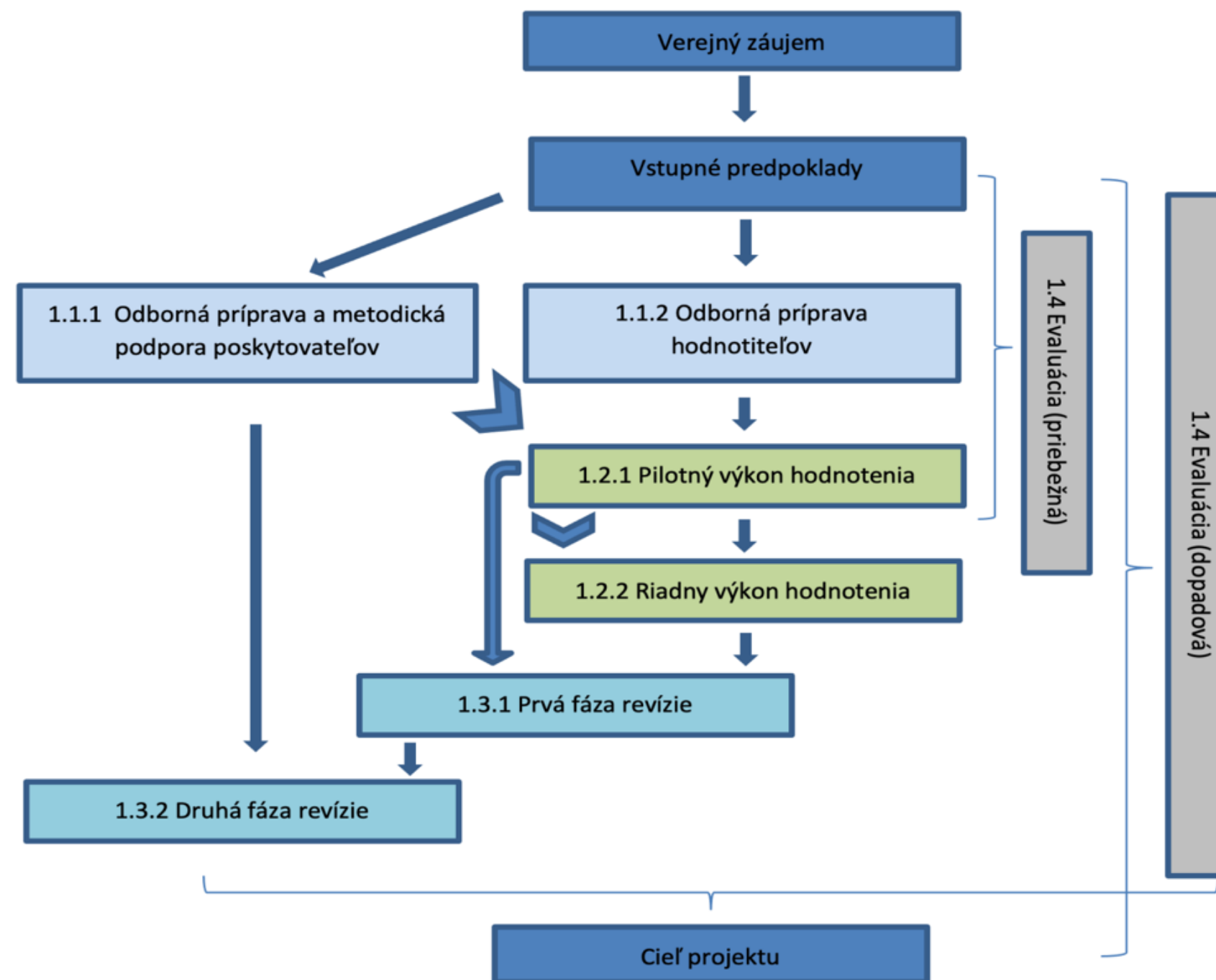
Kľúčoví aktéri dopadovej evaluácie



Evaluačné otázky a metodika

Otázka	Metodika
Ako bol nastavený NP KSS?	Štatistická analýza kvantitatívnych dát. Korelácie so základným súborom a identifikovaným stavom k 1.10.2021. Porovnanie pôvodného zámeru NP KSS so zohľadnením nevyhnutných zmien v legislatíve a projekte.
Aká bola štruktúra zapojených (zúčastnených na odbornej príprave a metodickej podpore aj hodnotených) poskytovateľov, hodnotiteľov a lektorov?	Štatistická analýza kvantitatívnych dát. Korelácie so základným súborom a identifikovaným stavom k 1.10.2021. Longitudinálne zobrazenie stavu.
Zodpovedá zapojenie poskytovateľov a zriaďovateľov stanoveným kritériám?	Štatistická analýza kvantitatívnych dát. Korelácie so základným súborom a identifikovaným stavom k 1.10.2021.
Aký efekt mala účasť na odbornej príprave a metodickej podpore poskytovateľov a zriaďovateľov?	Dotazníkové šetrenie u poskytovateľov a zriaďovateľov so špecifikáciou dopadovej evaluácie a nepriameho zisťovania (pozri schéma č. 3):
Je integrácia zástupcov užívateľských skupín do hodnotiaceho procesu udržateľným a efektívnym prvkom v procese hodnotenia implementácie štandardov kvality sociálnych služieb (budúcej inšpekcie kvality)?	Fokusové skupiny s hodnotiteľmi.
Aký bol širší dopad hodnotenia štandardov kvality sociálnych služieb na hodnotené subjekty?	Dotazníkové šetrenie u hodnotených poskytovateľov. Fokusová skupina s odbornými garantmi (lektormi, metodikmi a manažmentom NP KSS). Fokusové skupiny s hodnotiteľmi.
Aký bol a aký je význam vyškolených externých hodnotiteľov v procese implementácie NP KSS s presahom na legislatívne zmeny?	Fokusové skupiny s hodnotiteľmi. Fokusová skupina s odbornými garantmi (lektormi, metodikmi a manažmentom NP KSS). Dotazníkové šetrenie u hodnotených poskytovateľov.
Ako sa zmeny v NP KSS dotkli výstupov zameraných na revíziu metodík a návrhy na zmenu legislatívy?	Peer review. Fokusová skupina s odbornými garantmi (lektormi, metodikmi a manažmentom NP KSS).
Aký dopad mal NP KSS na prijímateľov sociálnych služieb?	Dotazníkové šetrenie u poskytovateľov a zriaďovateľov. Dotazníkové šetrenie u hodnotených poskytovateľov. Fokusová skupina s odbornými garantmi (lektormi, metodikmi a manažmentom NP KSS). Fokusové skupiny s hodnotiteľmi.
Aký bol generalizovaný dopad NP KSS?	Generalizácia, diskusia

Pôvodné nastavenia a vnútorná logika NP KSS



Zmeny v pôvodnom nastavení a vnútornej logike NP KSS

- Okolnosti vplývajúce na zmeny:
 - situácia s prítomnosťou ochorenia COVID-19,
 - znižovanie počtu interných hodnotiteľov na MPSVR SR,
 - prípravy na prijatie a prijatie Zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach
- Zmeny počas implementácie NP KSS
 - zmeny v zapojení zástupcov užívateľských skupín,
 - zmeny vo vytvorení všeobecného programu pre vzdelávanie externých a interných hodnotiteľov,
 - dobiehanie pilotných a riadnych hodnotení štandardov kvality,
 - akcent na odbornú prípravu a metodickú podporu poskytovateľov sociálnych služieb – rozšírenie cieľovej skupiny o zriaďovateľov, rozšírenie a špecializácia odborných seminárov
 - akcent na prípravu metodických podporných materiálov

„Nejde o dopad samotnej prípravy zákona na NP KSS, ale o to, že jeho tvorca doposiaľ jasne nedefinoval, čo to bude pre NP KSS, ktorý má pred sebou ešte celú tretinu implementačného obdobia, znamenať, najmä v jeho „hodnotiteľskej/inšpektorskej“ línii. Pripúšťam, lepšie povedané, dúfam, že sa to vyjasní po ustanovení novej organizačnej zložky na MPSVR SR a ustálení predstáv jej vedenia, čo a ako ďalej, a ako možno využiť odborný potenciál naakumulovaný v rámci NP KSS“. (Excerpt z dát)

Metodické podporné materiály

- V rámci aktivity 1.3 vzniklo spolu **sedem metodických podporných materiálov** v rozsahu 865,53 normostrán
- Celkový rozsah všetkých dokumentov, ktoré vznikli v rámci priamych aktivít projektu je 1505,75 normostrán
- Dva metodické podporné materiály majú **univerzálny charakter** pre všetky druhy sociálnych služieb – určené pre lepšie porozumenie obsahu a procesu implementácie štandardov
- Päť metodických podporných materiálov je určený pre rôzne **druhy sociálnych služieb**

Metodické podporné materiály pre päť skupín sociálnych služieb

- Pobytové a ambulantné sociálne služby pre staršie osoby
- Pobytové a ambulantné sociálne služby pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím
- Terénne sociálne služby
- Sociálne služby krízovej intervencie
- Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi

Kvantitatívne ukazovatele NP KSS

Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov
a zriaďovateľov

- Na odbornej príprave a metodickej podpore sa zúčastnilo **947 poskytovateľov** a **18 zriaďovateľov** sociálnych služieb vo všetkých krajoch Slovenska. Zúčastnení poskytovatelia a zriaďovatelia boli proporčne zastúpení v súvislosti k príslušnosti k samosprávnemu kraju a sektorovému zastúpeniu.
- Realizovaných spolu bolo **211 seminárov** odbornej prípravy a metodickej podpory poskytovateľov – tematické zameranie – Všeobecná odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov (2017 účastníkov), Nové kritéria v štandardoch kvality (292 účastníkov), Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb (524 účastníkov), Základné ľudské práva a slobody (836 účastníkov), Vybrané procedurálne štandardy kvality (216 účastníkov)

Kvantitatívne ukazovatele NP KSS

Externí hodnotitelia

- Odbornej prípravy sa zúčastnilo **63 externých hodnotiteľov** štandardov kvality sociálnych služieb
- 32 externých hodnotiteľov sa zúčastnilo pilotných hodnotení
- 22 externých hodnotiteľov sa zúčastnilo pilotných a riadnych hodnotení štandardov kvality

Počet vykonaných hodnotení

	Pilotné hodnotenie	Riadne hodnotenie
Bratislavský samosprávny kraj	1	2
Trnavský samosprávny kraj	1	2
Trenčiansky samosprávny kraj	1	2
Nitriansky samosprávny kraj	2	1
Žilinský samosprávny kraj	4	2
Banskobystrický samosprávny kraj	1	3
Prešovský samosprávny kraj	2	3
Košický samosprávny kraj	0	2

Externé hodnotenia štandardov kvality

Kvalitatívna sonda z pohľadu externých hodnotiteľov

- Hodnotenie štandardov kvality realizovali hodnotiteľské tímy, ktoré tvorili minimálne traja členovia pre pobytové sociálne služby
„Ideálny hodnotiteľský tím sú štyria hodnotitelia, štyria majú čo robiť. Teraz (pozn. účinnosť zákona o sociálnych službách od 1.11.2022) je tých kritérií viac, je ich 25, predtým ich bolo 21, a pre štvorčlenný hodnotiaci tím to bolo čo robiť, prelúskat' sa dokumentáciou a vyhodnotiť to“ (Excerpt z dát)
- Akceptácia externých hodnotiteľov v hodnotiteľskom tíme
„Na príprave sme mali medzi sebou aj interných hodnotiteľov. Mali sme z nich taký pocit, že čo my môžeme vedieť. Nás dosť podceňovali, pozerali, že čo my s tým máme a nepovažovali nás za rovnocenných partnerov. Potom, keď sme išli do priameho výkonu hodnotenia, tak povedali, že vysoko si cenia našu odbornosť z praxe, lebo oni mali úplne inú optiku, takú od stola.“ (Excerpt z dát)
- Proces hodnotenia je potrebné zamerať na podporu poskytovateľov
„My sme mali vyhodnotenie na mieste s poskytovateľom, to nebolo o tom, že toto ste nedodržali a máte toľko bodov a kašleme na to. Bola to taká konzultácia, že tu máte hodnotenie a tu by ste mali mať priority, aby ste sa mohli posunúť ďalej.“ (Excerpt z dát)
- Proces hodnotenia je determinovaný rolou a nastavením interného hodnotiteľa ako vedúceho tímu
„Všetci na odbornej príprave sme boli vedení k tomu, že hodnotenie je podpora poskytovateľov, a fakt záleží od interného hodnotiteľa z ministerstva, ktorý je vedúcim hodnotiteľského tímu, aký to je človek a v akej oblasti pôsobil. Mne sa stalo, že tam došlo k zmene miest (pozn. na MPSVR SR) a ten, ktorý predtým nepracoval na hodnotení, ale na inej sekcii, to bral ako kontrolu a zamestnanci poskytovateľa to vnímali ako buzeráciu... my sme boli v odbornej príprave nejak vedení, ale v praxi sme sa stretli s niečím iným, ale ako členovia tímu sme museli rešpektovať to, čo povie vedúci tímu.“ (Excerpt z dát)

Externé hodnotenia štandardov kvality

Optika hodnotených poskytovateľov

- Dotazník vyplnilo 15 respondentov, ktorí prešli pilotným alebo riadnym hodnotením z celkového počtu 32
- Získané skóre respondentov v procese hodnotenia podmienok kvality

Priemer	Maximum	Minimum	Q1	Q3	Štandardná odchýlka (σ)
119,4	173	52	84	144	34,92

- Význam implementácie podmienok kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia podľa respondentov

(5 – nesúhlasím, 1 – súhlasím)

Výrok	Dosiahnuté priemerné skóre
Hodnotenie podmienok kvality je len formalizmus bez reálneho dopadu na kvalitu života prijímateľov.	4
Súčasnú hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb reálne poukáže na kvalitu a limity poskytovateľov sociálnych služieb.	2,47
Hodnotenie podmienok kvality má reálny potenciál na podporu sociálneho začlenenia prijímateľov/prijímateľiek sociálnej služby.	2,67
Systém hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb nie je vhodne nastavený.	1,87

Externé hodnotenia štandardov kvality

Optika hodnotených poskytovateľov

Výrok	Dosiahnuté priemerné skóre
Hodnotiteľský tím vystupoval a správal sa profesionálne.	1,53
Hodnotiteľský tím sa sústredil na podstatné veci (na okolnosti reálne dokumentujúce kvalitu poskytovaných služieb).	2
V hodnotiteľskom tíme nám boli známe jednotlivé roly hodnotiteľov (vedúci tímu, zástupca užívateľských skupín a pod.).	1,26
Kvalita sociálnych služieb nebola posudzovaná len na základe predloženej dokumentácie.	1,73
Hodnotiteľský tím sa odborne vyznal v poskytovaní sociálnych služieb, na ktoré sa zameriava naše zariadenie/sociálna služba.	1,07
Zástupcovia užívateľských skupín boli pri vykonávanom hodnotení prínosom.	2,13
Hodnotiteľský tím s nami komunikoval svoje závery.	1,93
Hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb bolo pre nás prospešnou a príjemnou skúsenosťou.	2,0
Odporúčame, aby sa budúci systém hodnotenia (inšpekcie) kvality zásadným spôsobom nemenil.	3,07
Hodnotiaci tím s nami prerokoval hodnotiacu správu v dostatočnej miere.	2,73
Prerokovanie hodnotiacej správy bolo pre nás prínosom z hľadiska procesu implementácie podmienok kvality.	2,33
Hodnotiaca správa bola formulovaná zrozumiteľne.	1,4
Stotožňujeme sa so závermi uvedenými v hodnotiacej správe v plnej miere.	2,9

Optika poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy

Skúsenosť s implementáciou štandardov kvality

- 200 respondentov – 182 zástupcov poskytovateľov a 18 zástupcov zriaďovateľov sociálnych služieb
- Odhad miery pripravenosti na hodnotenie podmienok kvality

Priemer	Maximum	Minimum	Medián	Q1	Q3	Štandardná odchýlka (σ)
69,93 %	100 %	10 %	75 %	60 %	80 %	18,05 %

Nárast subjektívneho vnímania pripravenosti poskytovateľov a zriaďovateľov, ktorí absolvovali odbornú prípravu v rámci NP KSS o 5,8 % (v komparácii s priebežnou evaluačnou správou)

- Systémové opatrenia v oblasti základných ľudských práv a slobôd - Vzdelávanie a odborná príprava zamestnancov/-kýň, Tvorba smerníc a implementácia dokumentácie, Participatívny prístup orientovaný na prijímateľov/-ky, Technické riešenia

„...samozrejme, počas posledných troch rokov sme nabehli na prípravu univerzálnej smernice o ľudských právach, realizujeme pravidelnú osvetu i kontrolu dodržiavania ľudských práv a predchádzania diskriminácie“

„Väčší priestor na vyjadrenie spokojnosti, podpora komunitných stretnutí klientov SoS, možnosť určiť dôverníka.“

(Excerpty z dát)

- Systémové opatrenia v oblasti personálnych podmienok - Vzdelávanie a supervízie zamestnancov/-kýň, Zvýšenie počtu zamestnancov/-kýň, Iné opatrenia v rámci podpory personálnych kapacít

„Dbáme na neformálnom preškoľovaní zamestnancov – organizujeme stretnutia v DOS opatrovateľov a vymieňame si skúsenosti navzájom“

„Staráme sa o adaptáciu nového zamestnanca, zabezpečujeme vzdelávanie zamestnancov v rôznych oblastiach: od komunikácie podľa Noemi Fail až po psychohygienu opatrovateľského personálu“

(Excerpty z dát)

Optika poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy

Hodnotenie odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov

- 75,5 % respondentov sa dozvedelo o odbornej príprave z kampane realizovanej NP KSS
- Všeobecná miera naplnenia očakávaní respondentov od obdobnej prípravy a metodologickej podpory

Priemer	Maximum	Minimum	Q1	Q3	Štandardná odchýlka (σ)
74,55 %	100 %	0 %	60 %	90 %	21,65 %

Motivačné faktory u respondentov

Hodnotený výrok	Priemerné skóre
Zúčastnili sme sa, pretože chceme pristúpiť k zmenám v poskytovaní sociálnych služieb.	1,79
Zúčastnili sme sa, pretože sme chceli získať podnety pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.	1,33
Zúčastnili sme sa, pretože sme chceli získať informácie o tom, čo nás čaká pri hodnotení podmienok kvality sociálnych služieb.	1,37
Zúčastnili sme sa, pretože sme si chceli vymieňať skúsenosti s inými poskytovateľmi sociálnych služieb.	1,5
Zúčastnili sme sa, pretože sme si chceli vyjasniť svoje neistoty pri poskytovaní sociálnej služby.	1,64
Zúčastnili sme sa, pretože sme chceli mobilizovať odborných zamestnancov k pozitívnej zmene.	1,75
Zúčastnili sme sa, pretože chceme kontinuálne sledovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb.	1,53
Zúčastnili sme sa, pretože implementácia podmienok kvality nám vyplýva z legislatívy, je to naša povinnosť.	1,6
Zúčastnili sme sa len preto, lebo mi to nariadil môj zamestnávateľ.	4,33
Zúčastnili sme sa, pretože vnímame zodpovednosť za kvalitu nami poskytovaných a zriaďovaných sociálnych služieb	1,28

(5 - nesúhlasím, 4 - čiastočne nesúhlasím, 3 - ani súhlasím, ani nesúhlasím, 2 - čiastočne súhlasím, 1 - súhlasím)

Optika poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy

Hodnotenie odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov

- Hodnotené parametre odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov v komparácii s priebežnou evaluačnou správou

Hodnotený parameter	Priemerné skóre Priebežná evaluácia	Priemerné skóre Dopadová evaluácia
Ako by ste celkovo zhodnotili absolvovanú aktivitu?	1,97	1,69
Využitie získaných vedomostí vo Vašej práci	1,91	1,74
Obsahová stránka – vyvážený pomer teórie a praxe	2,13	1,95
Obsahová stránka – primeraná dĺžka	2,06	1,91
Kvalita materiálov, ktoré ste dostali počas odbornej prípravy (zrozumiteľnosť, adresnosť, využiteľnosť v praxi)	2,24	1,78
Zloženie (štruktúra) skupiny podľa druhov sociálnych služieb	2,21	1,93
Zloženie skupiny z hľadiska praxe (zamerania, dĺžky praxe, úrovne odborných vedomostí)	2,05	1,86
Výkon lektora/ky – odbornosť výkladu	1,68	1,04
Výkon lektora/ky –zrozumiteľnosť, rétorika, nadväznosť	1,68	1,57
Výkon lektora/ky – dostatok priestoru na otázky, názory a diskusiu	1,67	1,53
Výkon lektora/ky – prístup k účastníkom (partnerský prístup, empatia, trpezlivosť)	1,56	1,42
Úroveň online formy realizácie odbornej prípravy	1,55	1,62
Úroveň protipandemických opatrení počas realizácie odbornej prípravy	1,48	1,6
Spokojnosť s organizačným zabezpečením aktivity	1,53	1,51
Priestory, v ktorých sa konala odborná príprava	1,62	1,65
Podmienky konania odbornej prípravy – občerstvenie (5 - najhoršie, 1 - najlepšie)	1,64	1,66

Optika poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy

- Kompletné hodnotenie úrovne odborných seminárov

Rok	Vyvážený pomer teórie a praxe	Primeraná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (zrozumiteľnosť, rétorika, nadväznosť)	Dostatok priestoru na otázky, názory a diskusiu	Prístup k účastníkom (partnerský prístup, empatia, trpezlivosť)	Ako by ste celkovo zhodnotili absolvovanú vzdelávaciu aktivitu?	Celkový počet odpovedí
2022 spustený 10/2022	1,60	1,68	1,39	1,42	1,38	1,36	1,43	102
2023 ukončený 5/2023	1,70	1,76	1,45	1,51	1,44	1,47	1,37	189

1 najlepší, 5 najhorší, komparácia: meranie IMPLEY a dopadová evaluácia

- Uplatniteľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi a kvalita organizácie seminárov

Rok	Považujete vzdelávanie v tejto téme za potrebné/užitočné z hľadiska Vašej práce?	Budete vedieť získané vedomosti preniesť do výkonu Vašej práce?	Spokojnosť s organizačným zabezpečením aktivity	Spokojnosť s realizovaním seminára online?
2022	1,33	1,55	1,47	1,28
2023	1,36	1,45	1,40	1,40

1 najlepší, 5 najhorší, komparácia: meranie IMPLEY a dopadová evaluácia

Optika poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy

Ďalšie postrehy a odporúčania

- 91 % respondentov uviedlo, že majú záujem o ďalšie vzdelávanie v téme implementácie štandardov kvality sociálnych služieb.

Procedurálne a personálne podmienky (10 odpovedí),

„ÁNO, chceme zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb. Procedurálne Podmienky a personálne podmienky.“ (Excerpt z dát)

Základné ľudské práva (10 odpovedí),

„Privítala by som školenie zamerané na konkrétne riešenia problémov z praxe, čo sa týka dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadeniach sociálnych služieb.“ (Excerpt z dát)

Príklady z praxe a výmena skúsenosti (8 odpovedí).

„Konkrétne prípady z praxe – priame vysvetlenie, čo znamená jednotlivý štandard – adresne a presne – popísať k nemu dokumenty a pod.“ (Excerpt z dát)

- 71,5 % respondentov by s určitosťou uvítalo možnosti ďalšej metodické podpory v téme implementácie štandardov kvality do vlastnej praxe

Sumarizácia významných skutočností a reflexií evaluačného tímu

- NP KSS jednoznačne vytvoril **predpoklady pre zavedenie** štandardov kvality sociálnych služieb do praxe, podporil kreovanie odborného tímu aktérov a ich potenciálu smerom k jasne definovaným cieľom NP KSS.
- Prínosom bolo **spracovanie metodických podporných materiálov** a odborných publikácií pre hodnotiteľov a poskytovateľov sociálnych služieb.
- NP KSS zabezpečil **mobilizáciu poskytovateľov** k prijatiu podmienok kvality sociálnych služieb.
- Aktéri NP KSS sprostredkovali flexibilné zaradenie **implementácie zmien v legislatíve do obsahového rámca vo vzdelávaní poskytovateľov**.
- **NP KSS** obsahom, ako aj diferenciáciou seminárov **reagoval na potreby aplikačnej praxe**, požiadavky poskytovateľov sociálnych služieb, legislatívne zmeny, ako aj na širšie okolnosti súvisiace s kvalitou sociálnych služieb.
- Poskytovatelia vyjadrili relatívne jasný postoj, že hodnotenie štandardov kvality **nie je formálnym procesom a má reálny dopad na kvalitu života prijímateľov**.
- Podnetný pre skvalitnenie implementácie štandardov kvality je aj **záujem respondentov** (až 91 %) **dalej sa vzdelávať**, pričom preferovaným záujmom je najmä oblasť ľudských práv a slobôd a procedurálnych podmienok predovšetkým prostredníctvom príkladov dobrej praxe.

Ďakujeme za pozornosť