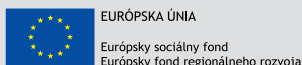
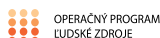
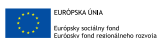


Správa z dopadovej evaluácie národného projektu Kvalita sociálnych služieb

Bohuslav Kuzyšin, Milan Schavel, Anastazij Momot

Bratislava, 2023





Vydané Implementačnou agentúrou MPSVR SR v rámci implementácie národného projektu Kvalita sociálnych služieb (kód ITMS 2014+: 312040V989). Národný projekt Kvalita sociálnych služieb sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

Spracovali: Doc. PhDr. Bohuslav Kuzyšín, PhD., Prof. PaedDr. Milan Schavel, PhD., Mgr. Anastazij Momot, PhD.

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IMPLEA), 2023

Grafická úprava © Ela Hmeľarová

ISBN: 978-80-89837-96-0

Správa z dopadovej evaluácie národného projektu Kvalita sociálnych služieb

Bohuslav Kuzyšín, Milan Schavel, Anastazij Momot

Obsah

ZOZNAM SKRATIEK A ZNAČIEK

ÚVOD

1 METODIKA DOPADOVEJ EVALUÁCIE

- 1.1 Východiská a ciele evaluačnej činnosti 10
- 1.2 Výskumné vzorky – kľúčoví aktéri 12
- 1.3 Evaluačné otázky, sledované indikátory a výskumný dizajn 14

2 NASTAVENIA A ŠTRUKTÚRA NÁRODNÉHO PROJEKTU KVALITA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB (NP KSS)

- 2.1 Medzinárodný odborný kontext hodnotenia kvality sociálnych služieb 17
- 2.2 Národný sociálno-politický kontext NP KSS – potreba implementácie projektu, diferenciácia s procesom dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb 19
- 2.3 Pôvodné nastavenia a pôvodná vnútorná logika NP KSS 23
- 2.4 Zmeny v pôvodnom nastavení a pôvodnej vnútornej logike NP KSS 27

3 PROJEKTOVÁ DOKUMENTÁCIA

- 3.1 Štruktúra a východiská vstupných predpokladov 31
- 3.2 Strategické dokumenty a ďalšie strategické dokumenty – parciálne výsledky (výstupy) NP KSS 35
- 3.3 Metodické podporné materiály 39

4 KVANTITATÍVNE UKAZOVATELE NP KSS

- 4.1 Poskytovatelia a zriaďovatelia zúčastnení na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS 46
- 4.2 Semináre odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS 49
- 4.3 Externí hodnotitelia a vykonané hodnotenia 53

- 4.4 Ďalšie merateľné kvantitatívne ukazovatele NP KSS 55

5 HODNOTENIE KVALITY POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

- 5.1 Optika externých hodnotiteľov 56
 - 5.1.1 Odborná príprava a očakávania externých hodnotiteľov 56
 - 5.1.2 Skúsenosti s výkonom hodnotenia 58
 - 5.1.3 Ďalšie reflexie externých hodnotiteľov 62
- 5.2 Optika hodnotených poskytovateľov 63

6 STRATEGICKÉ ELEMENTY NP KSS OPTIKOU POSKYTOVATEĽOV A ZRIAĎOVATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB, KTORÍ SA ZÚČASTNILI ODBORNEJ PRÍPRAVY

- 6.1 Ďalšia charakteristika 73
- 6.2 Skúsenosti s implementáciou podmienok kvality sociálnych služieb 75
- 6.3 Hodnotenie odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov 86
- 6.4 Ďalšie postrehy a odporúčania 92

ZÁVERY A EVALUAČNÉ REFLEXIE

PRÍLOHY

Zoznam skratiek a značiek

ČR	Česká republika
EH	externý hodnotiteľ
ESF	Európsky sociálny fond
EÚ	Európska únia
FG	fókusová skupina
IA MPSVR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych
SR	vecí a rodiny Slovenskej republiky
IH	interný hodnotiteľ
IPK	implementácia podmienok kvality
IVPR SR	Inštitút pre výskum práce a rodiny Slovenskej republiky
KSS	kvalita sociálnych služieb
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NEUVA	Nutzerinnen und Nutzer evaluieren
NP KSS	národný projekt Kvalita sociálnych služieb
NS	normostrana
OHKSS	Odbor hodnotenia kvality sociálnych služieb
OP	odborná príprava
OP-MP	odborná príprava – metodická podpora
OSN	Organizácia Spojených národov
PPA	podpodaktivita
PS	poskytovatelia sociálnych služieb na Slovensku
PNZ	poskytovatelia nezúčastnení na odbornej príprave
PZ	poskytovatelia zúčastnení na odbornej príprave
ŽoNFP	žiadosť o nenávratný finančný príspevok
ZSS	zariadenie sociálnych služieb
ZUS	zástupcovia užívateľských skupín

Úvod

Hodnotenie štandardov kvality v oblasti sociálnych služieb patrí k najdôležitejším procesom. Ide o činnosť, ktorá disponuje legislatívnym ukotvením, personálno-odborným zázemím, relatívne širokým metodickým portfóliom rôznych publikácií, a v neposlednom rade, samostatnou praxeologickou rovinou. Posledné uvedené by sme chceli podčiarknuť, a to práve vo svetle aktuálnosti posledných rokov, kedy sa proces hodnotenia štandardov kvality posunul z teoreticko-legislatívnej roviny do sféry skutočného výkonu.

Za posledných niekoľko rokov proces hodnotenia štandardov kvality absolvovali viacerí poskytovatelia sociálnych služieb a hodnotitelia sa pravidelne zúčastňujú výkonu týchto hodnotení naďalej. Určitý rámec má aj organizácia procesu hodnotenia a jeho metodická podpora. Do tohto procesu vstupuje viacero aktérov, ktorí disponujú empirickou skúsenosťou a sú nositeľmi náhľadov a postojov, z ktorých vieme vychádzať a čerpať pri ďalšom nastavovaní tohto systému. Zo spomínaných premenných vychádza aj národný projekt Kvalita sociálnych služieb (ďalej iba NP KSS), ktorý je prvým systematickým počínom, súborom komplementárnych aktivít určených na naštartovanie procesu podpory pri zavádzaní kvality sociálnych služieb cestou metodickej podpory poskytovateľov sociálnych služieb pri implementácii podmienok kvality (poskytovateľský aspekt kvality), zároveň cestou zavádzania systému hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb (hodnotiteľský aspekt kvality) a overenie funkčnosti invenčných prvkov v tomto procese. Práve s vedomím jedinečnosti a aktuálnosti procesu hodnotenia štandardov kvality sme ako tím evaluátorov pristupovali k dopadovej evaluácii NP KSS.

Správa z dopadovej evaluácie stavia na viacerých kvalitatívnych a kvantitatívnych analýzach, ktoré vychádzajú práve z empirického rámca aktérov pôsobiacich v NP KSS, ale aj mimo neho, a to vrátane viacerých zmien, na ktoré NP KSS musel reagovať. Predkladaný text má výrazne štruktúrovaný charakter, v ktorom sú formulované výsledky a analýzy teoreticky a empiricky orientovaného výskumu. Je kontinuálnym doplnením a reedíciou priebežnej evaluačnej správy NP KSS s reflexiou praxeologického stavu zmien z objektívnych príčin, medzi ktorými rezonuje predovšetkým prijatie zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach.

1 Metodika dopadovej evaluácie

1.1 Východiská a ciele evaluačnej činnosti

Východiská a ciele evaluačnej činnosti boli definované v nastavení podaktivity 1.4 – Evaluácia: „Cieľom podaktivity je zabezpečenie hodnotenia relevantných ukazovateľov v zavádzaní podmienok kvality na začiatku národného projektu, rovnako hodnotenia jeho priebehu a výstupov (výsledkov) v súlade so stanovenými cieľmi a ukazovateľmi“. Dopadová evaluácia taktiež reagovala na objektívne procesné a legislatívne zmeny. Táto reakcia nastala už v procese plánovania evaluačných prvkov – spracovaním a vyhodnotením dotazníka k nastaveniu dopadovej evaluácie NP KSS (nultý dotazník), ktorý bol distribuovaný manažmentu a garantom NP KSS. Táto skupina strategických aktérov bola taktiež súčasťou fókusovej skupiny (ďalej len FG) zameranej na širokospektrálnu analýzu významu a prínosu NP KSS.

Tabuľka č. 1. Formálne, metodické a obsahové východiská dopadovej evaluácie

Východiská	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) Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, osobitne príloha č. II 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
Sekundárne východiská	Vstupné predpoklady, dokumenty a publikácie formulované v žiadosti o NFP Metodika výkonu lektorskej činnosti OP-MP poskytovateľov Metodika výkonu lektorskej činnosti pre OP hodnotiteľov

Z uvedeného vyplynula definícia šiestich hlavných cieľov dopadovej evaluácie:

1. Hodnotenie relevantných a merateľných kvantitatívnych ukazovateľov NP KSS
2. Analýza dopadov prípravy a metodickej podpory poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb
3. Analýza výsledkov a dopadov prípravy a metodickej podpory poskytovateľov a hodnotiteľov s presahom do výkonu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb
4. Hodnotenie dopadu legislatívnych zmien počas implementácie projektu
5. 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
6. Evaluácia (nepriama) dopadu NP KSS na prijímateľov sociálnych služieb

1.2 Výskumné vzorky – kľúčoví aktéri

Snahou evaluačného tímu bolo v rámci procesov dopadovej evaluácie osloviť čo najširšie spektrum aktérov zapojených do NP KSS s úmyslom získať viacúrovňové dáta v kvantitatívnej a kvalitatívnej rovine. V tomto kontexte boli podľa jednotlivých aktivít definované relevantné skupiny respondentov, ktorí sa podieľali na implementácii NP KSS v rôznych fázach.

Evaluátori pri definovaní respondentov zohľadnili personálnu maticu NP KSS, ktorá ľudské kapacity diferencuje ako odborný personál, ďalší odborný personál a riadenie projektu. Tieto personálne zložky sú z hľadiska obsahu NP KSS vzájomne previazané. Jednotlivé skupiny respondentov pre potreby dopadovej evaluácie nazývame **výskumné vzorky**, kontextuálne je používaný aj výraz aktéri. Evaluačný tím prevzal názvoslovie jednotlivých pracovných pozícií zo ŽoNFP. V evaluačnej správe uvádzame názvy pracovných pozícií a pomenujeme jednotlivých aktérov v jednotnom gramatickom rode, ale v kontexte rodovo citlivého prístupu máme na mysli mužský a ženský rod¹.

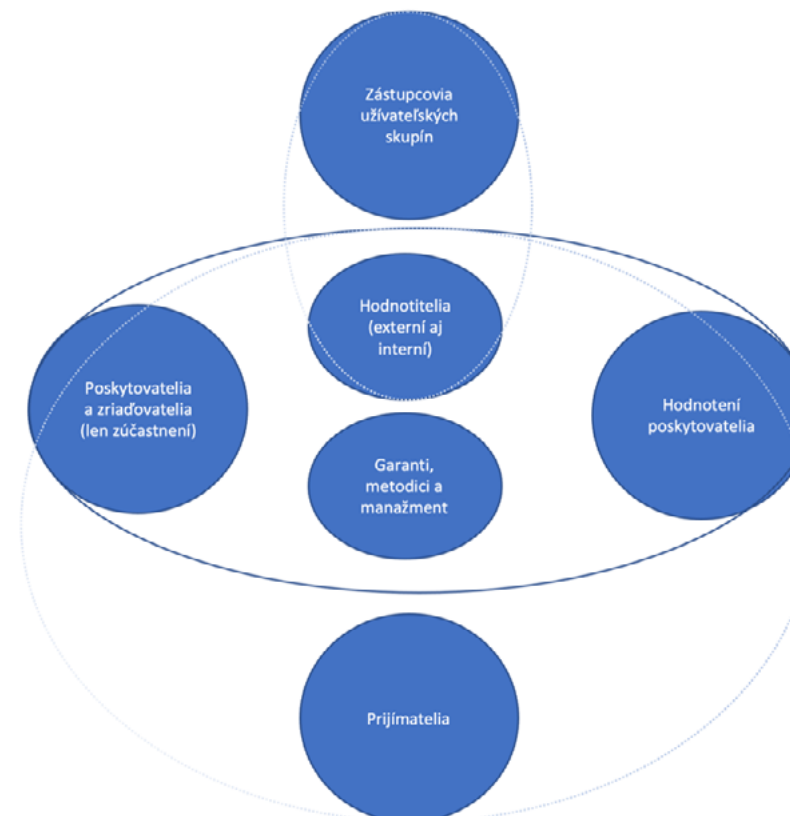
Evaluačný tím sa v rámci svojej činnosti zaujímal o proces riadenia a efektívnosť implementácie zmien v NP KSS, ktoré personálne zabezpečoval kolektív v zložení: **projektový manažér, hlavný finančný manažér a garant odborných aktivít**. Riadiaci tím viedol NP KSS v holistickom kontexte a zodpovedá za jeho celkovú implementáciu. Medzi jeho hlavné úlohy patril dohľad nad súladom implementácie NP KSS s uzatvorenou zmluvou, kontrola nad efektívnym využívaním finančných prostriedkov a komplexná príprava procesov monitorovania a naplňovania merateľných ukazovateľov NP.

V zmysle zámeru NP KSS ambíciou evaluátorov bolo osloviť čo najširšie **spektrum poskytovateľov sociálnych služieb** zapojených do NP KSS. Do výskumného zisťovania prostredníctvom FG boli zapojení aj **garant lektorského tímu – poskytovatelia, garantka lektorského tímu – hodnotitelia a externí hodnotitelia s praktickou skúsenosťou s pilotným alebo riadnym hodnotením**. Kľúčoví aktéri boli do analytických procesov zaraďovaní aj na základe výsledkov dotazníka k nastaveniu dopadovej evaluácie NP KSS (nultý dotazník).

Schéma č. 1. Fókus priebežnej evaluácie na kľúčových aktéroch



Schéma č. 2. Fokuse dopadovej evaluácie na kľúčových aktéroch po zohľadnení zmien a vyhodnotení dotazníka k nastaveniu dopadovej evaluácie²



1 Na niektorých miestach je v kontexte textu rod rozlíšený.

2 Plná čiara v uvedených schémach (1 až 3) označuje priame a prerušovaná nepriame zisťovanie.

1.3 Evaluačné otázky, sledované indikátory a výskumný dizajn

Metodika dopadovej evaluácie nesie prvky syntetickej kvantitatívno-kvalitatívnej stratégie s prvkami prierezového deskriptívneho a exploračného skúmania. Jeho kvalitatívna časť zapája prvky zakotvenej teórie vrátane aplikácie otvoreného a axiálneho kódovania. Využitie konkrétnych metód a ich zamerania ilustruje nižšie uvedená tabuľka.

Predmetom evaluačnej činnosti je hodnotenie NP KSS (v jeho štrukturálnych a merateľných parametroch). Z uvedeného vyplývajú otázky dopadovej evaluačnej činnosti.

Tabuľka č. 2. Otázky dopadovej evaluácie

Otázka	Indikátor	Metodika
Ako bol nastavený NP KSS?	<ul style="list-style-type: none"> Stav priebehu aktivít k 1. 10. 2022 	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 metodologickej podpore aj hodnotených) poskytovateľov, hodnotiteľov a lektorov?	<ul style="list-style-type: none"> Geografické rozloženie zapojených poskytovateľov Charakteristika zúčastnených poskytovateľov (poskytovaná služba, sektor, dĺžka fungovania, počet zamestnancov a prijímateľov) Charakteristika hodnotiteľov a lektorov (podľa príslušnosti k sociálnym službám v kontexte druhovosti) 	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?	<ul style="list-style-type: none"> Zodpovedajúce zastúpenie podľa samosprávnych krajov Zodpovedajúce zastúpenie podľa poskytovanej služby Zodpovedajúce zastúpenie podľa sektorovej príslušnosti 	Štatistická analýza kvantitatívnych dát. Korelácie so základným súborom a identifikovaným stavom k 1. 10. 2021.
Aký efekt mala účasť na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov a zriaďovateľov?	<ul style="list-style-type: none"> Vplyv účasti poskytovateľov na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov na výsledky hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb 	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)?	<ul style="list-style-type: none"> Posúdenie hodnotiteľov 	Fokusové skupiny s hodnotiteľmi.
Aký bol širší dopad hodnotenia štandardov kvality sociálnych služieb na hodnotené subjekty?	<ul style="list-style-type: none"> Korelácie subjektívnych hodnotení a skúsenosti 	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?	<ul style="list-style-type: none"> Korelácie subjektívnych hodnotení a skúsenosti 	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 metódik a návrhy na zmenu legislatívy? ³	<ul style="list-style-type: none"> • Porovnanie vstupných a výstupných dokumentov • Vlastné hodnotenie garantov lektorských tímov 	Peer review. Fókusová skupina s odbornými garantmi (lektormi, metodikmi a manažmentom NP KSS).
Aký dopad mal NP KSS na prijímateľov sociálnych služieb?	<ul style="list-style-type: none"> • Korelácie subjektívnych hodnotení a skúsenosti 	Dotazníkové šetrenie u poskytovateľov a zriaďovateľov. Dotazníkové šetrenie u hodnotených poskytovateľov. Fókusová skupina s odbornými garantmi (lektormi, metodikmi a manažmentom NP KSS). Fókusové skupiny s hodnotiteľmi.
Aký bol generalizovaný dopad NP KSS?	<ul style="list-style-type: none"> • Výsledky všetkých analýz 	Generalizácia, diskusia

Medzi primárne zdroje dát boli zaradené:

1. Databázy IA MPSVR SR
2. Dokumentácia k NP KSS
3. Informačný systém sociálnych služieb
4. Vlastné kvantitatívne skúmanie
5. Vlastné kvalitatívne skúmanie

3 V závislosti na termíne ukončenia dopadovej evaluácie (ideálny je súlad s termínom ukončenia projektu).

2 Nastavenia a štruktúra Národného projektu Kvalita sociálnych služieb (NP KSS)

Nasledujúca kapitola sa zameriava na východiská, štruktúru a vnútornú logiku NP KSS, ako aj nevyhnutné zmeny, ktoré museli byť aplikované predovšetkým v kontexte novoprijatej legislatívy. Tieto kontexty sú dôležitými elementmi pre pochopenie konštrukcie aktivít a podaktivít projektu, ako aj pre štruktúru samotnej priebežnej evaluačnej správy.

2.1 Medzinárodný odborný kontext hodnotenia kvality sociálnych služieb

Kvalifikovaná diskusia o medzinárodnom kontexte hodnotenia štandardov kvality sociálnych služieb⁴ vyžaduje reflexiu tejto kategórie vo svetle širšieho pojmu **kvalita sociálnych služieb**. Tieto dve premenné nie sú bipolárne, ale komplementujúce a súbežné. Kvalita sociálnych služieb implikuje hodnotenie ako proces odrážajúci status preasens generalis, fotografiu poskytovania sociálnej služby v objektivizujúcej štruktúrovanej podobe. Preto nás zaujímajú medzinárodné a európske dokumenty, ktoré okrem hodnotenia štandardov kvality diskutujú aj konotácie pojmu kvalita sociálnych služieb. Samotné hodnotenie štandardov kvality je vo viacerých dokumentoch reflektované v implicitnom zmysle, primárne sa ho týkajú len niektoré publikácie. Vo všeobecnosti konštatujeme, že sociálne služby v Európe čakajú viaceré výzvy. Pojem kvality sociálnych služieb (a s ním spojený proces hodnotenia) sa stáva jednou z ústredných tém a výziev súčasnosti. Ilustračne uvádzame, že podľa Zelenej knihy o starnutí populácie sa očakáva navýšenie počtu ľudí, ktorí v Európskej únii môžu potrebovať dlhodobú starostlivosť. Predpokladá sa, že počet takýchto osôb sa zvýši z 19,5 milióna v roku 2016 na 23,6 milióna v roku 2030 a 30,5 milióna v roku 2050. V tomto kontexte členské štáty čelia v oblasti sociálnych služieb predovšetkým výzvam na zabezpečenie prístupnosti, cenovej dostupnosti a kvality, ako aj primeraného

4 Rešerš európskych legislatívnych dokumentov poukazuje na používanie termínu sociálne služby všeobecného záujmu, ktoré patria do širšej skupiny služieb všeobecného záujmu. Pre naše potreby budeme používať v našom legislatívnom a odbornom prostredí ustálený termín sociálne služby.

personálneho zabezpečenia.⁵ Európska komisia v súvislosti s fenoménom stále viac starnúcej spoločnosti konštatuje, že pod vplyvom zvýšeného dopytu po sociálnych službách sa v niektorých členských štátoch zvyšujú obavy zo zhoršujúceho sa prístupu ku kvalitným sociálnym službám. Jedným z dôvodov tohto zhoršujúceho sa prístupu je nedostatok noriem kvality.⁶

V medzinárodnom kontexte sa s väčšou intenzitou diskutuje o potrebe zvyšovania kvality v rámci rôznych aspektov. Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím reflektuje zvyšovanie kvality prostredníctvom vzdelávania odborníkov a pracovníkov (ktorí zabezpečujú a realizujú sociálne služby pre osoby so zdravotným postihnutím). Zmluvné strany dohovoru „*prijmú príslušné opatrenia na vypracovanie, vyhlásenie a kontrolu dodržiavania minimálnych noriem a pravidiel na zabezpečenie prístupnosti zariadení a služieb dostupných alebo poskytovaných verejnosti.*“⁷ Dohovor o právach dieťaťa považuje za dôležité, aby príslušné inštitúcie, služby a zariadenia zodpovedné za starostlivosť a ochranu (detí) zodpovedali štandardom určeným kompetentnými úradmi, najmä v oblastiach bezpečnosti a ochrany zdravia, počtu a vhodnosti svojho personálu.⁸

V rámci fungovania EÚ je nutné zdôrazniť, že vytvorenie a poskytovanie sociálnych služieb je výlučne v kompetencii členských štátov.⁹ Oblasť hodnotenia štandardov

5 Zelená kniha o starnutí. Brusel 2021, str.17, <https://op.europa.eu/sk/publication-detail/-/publication/d918b520-63a9-11eb-aeb5-01aa75ed71a1>, str.17.

6 The European Pillar of Social Rights – Action Plan. European Commission 2021. ISBN 978-92-76-30755-6. Dostupné na: <file:///C:/Users/asus/Downloads/KE0921008ENN.pdf>

7 Pozri Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. 2010. Dostupné na: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/uvod/legislativa/socialna-pomoc-podpora/dohovor-osn-pravach-osob-so-zdravotnym-postihnutim-opcny-protokol-sk-aj.pdf>

8 Pozri Dohovor o právach dieťaťa v znení zmeny zo dňa 12. decembra 1995. Dostupné na: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/narodne-koordinacne-stredisko/dohovor-pravach-dietata.pdf>

9 Pozri čl. 14 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (konsolidované znenie). 2016. Dostupné na: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0021.01/DOC_3&format=PDF a Uznesenie Európskeho parlamentu zo dňa 05. júla 2011 o budúcnosti sociálnych služieb všeobecneho záujmu (2009/2222(INI)). 2013. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011IP0319 & from=SK>

kvality sociálnych služieb v rámci oficiálnej európskej regulačnej dokumentácie nie je dost' výrazná. Primárnu integráciu témy hodnotenia štandardov kvality na európskej úrovni predstavuje dokument Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb, prijatý v októbri 2010 Výborom pre sociálnu ochranu (Social Protection Committee). Dokument nie je pre členské štáty záväzný, ale je určený na nastavenie rámcovej percepcie hodnotenia kvality sociálnych služieb v rámci členských štátov EÚ. Vymedzuje zásady a kritériá, ktoré by mali sociálne služby dodržiavať s cieľom reagovať na potreby a očakávania prijímateľov. Dokument obsahuje aj prvky metodológie, ktorá by mala aktérov podporovať vo vytváraní vhodných nástrojov (normy a ukazovatele) na definovanie, meranie a hodnotenie štandardov kvality sociálnych služieb.¹⁰

Odborný rámec hodnotenia štandardov kvality v európskom kontexte dotvára aj dotačný mechanizmus, ktorý predstavuje os PROGRESS programu EÚ v oblasti zamestnanosti a sociálnej inovácie.¹¹ Podporené projekty sú zamerané na definovanie, meranie, posudzovanie a zlepšovanie kvality sociálnych služieb, orientujú sa na vytvorenie nadnárodných partnerstiev a výmenu osvedčených postupov medzi verejnými inštitúciami, poskytovateľmi a inými aktérmi.

2.2 Národný sociálno-politický kontext NP KSS – potreba implementácie projektu, diferenciácia s procesom dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb

Implementácii Národného projektu Kvalita sociálnych služieb predchádzalo niekoľko zásadných krokov, ktoré sa uskutočnili v rámci sociálno-politických, a teda aj legislatívnych procesov. V rámci samotnej historickej genézy je potrebné spomenúť prijatie zákona o sociálnej pomoci č. 195/1998 Z. z., v ktorom neboli vymedzené atribúty kvality sociálnych služieb. K ich posudzovaniu sa pristupovalo skôr intuitívne na základe princípu spokojnosti prijímateľov s poskytovanými sociálnymi službami. Repková (2014) uvádza, že napriek absencii systematickej

10 Pozri A Voluntary European Quality Framework For Social Services. 2010. Dostupné na: [file:///C:/Users/asus/Downloads/SPC_QF_document_SPC_2010_10_8_final\[1\].pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/SPC_QF_document_SPC_2010_10_8_final[1].pdf), alebo WHO Quality Rights Tool Kit (2012).

11 EU [Employment and Social Innovation \(EaSI\) programme](https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1081) združuje tri osi. Os PROGRESS sa zameriava na podporu politiky zamestnanosti a sociálnej politiky, os EURESS podporuje pracovnú mobilitu a ďalšia os je určená na mikrofinancovanie a sociálne podnikanie. Bližšie pozri: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1081>

práce na úseku kvality poskytovaných sociálnych služieb bolo prioritou hľadisko rešpektovania individuality osoby – prijímateľa, ako aj snaha poskytovania sociálnej pomoci za účelom aktivizácie tejto osoby. Novým významným prvkom v oblasti poskytovania sociálnych služieb bolo vytvorenie priestoru pre neverejných poskytovateľov, teda odstránenie štátneho monopolu v tomto segmente sociálnej pomoci. Napriek absentovaniu vymedzenia pojmu kvalita a formulovaniu štandardov kvality boli v uvedenom zákone prezentované snahy o hodnotenie kvality poskytovaných sociálnych služieb v rámci procesných postupov poskytovaním poradenstva a neskôr aj supervízie v záujme zvyšovania odbornej kompetencie profesionálov pri poskytovaní sociálnych služieb. Tieto podnety prezentovala najmä Rada pre poradenstvo v sociálnej práci prostredníctvom svojich aktivít v oblasti skvalitňovania sociálnych služieb, ako aj publikáciou Kvalitné sociálne služby I a II. v roku 2000 a 2003. Zaujímavým inovatívnym prvkom je využitie supervízie ako nedirektívneho prvku pri podpore zvyšovania kvality sociálnych služieb. Orientácia pri výkone supervízie postupne viedla k orientácii na procedurálne, personálne, ale aj prevádzkové oblasti poskytovaných sociálnych služieb. Uplatneniu supervízie v komunikácii s poskytovateľmi predchádzala odborná príprava supervízorov prostredníctvom projektu, ktorý realizovalo MPSVR SR a Spolkové ministerstvo pre rodinu, seniorov, ženy a mládež SRN.

Predpokladáme, že jedným z inšpiratívnych momentov pre slovenské prostredie sociálnych služieb bolo formulovanie *Štandardov kvality sociálnych služieb* v Českej republike v roku 2002. Ako uvádza Krhutová (2013), ich pilotné overovanie malo do času prijatia zákona o sociálnych službách č. 108/2006 Sb. pre poskytovateľov odporúčajúci charakter. Odo dňa 01. 01. 2007 sa kvalita sociálnych služieb v ČR stala zákonnou povinnosťou. K posudzovaniu boli stanovené tri základné oblasti, a to procedurálne, prevádzkové a personálne štandardy.

Hodnotenie kvality poskytovaných sociálnych služieb na Slovensku sa stalo súčasťou právneho systému prijatím zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. Napriek tomu, že zákon upravoval niektoré požiadavky na systém kvalifikačných predpokladov odborných zamestnancov, personálne zabezpečenie a prevádzkové podmienky a taktiež aj v oblasti individuálnych rozvojových plánov klientov, otázka hodnotiacej činnosti bola legitimizovaná až od roku 2014. Toto obdobie bolo charakteristické, okrem zabezpečovania povinného dohľadu nad poskytovanými sociálnymi službami z pozície MPSVR SR, aj

spontánnymi aktivitami zriaďovateľov alebo samotných subjektov sociálnych služieb pre vytvorenie určitého štandardného modelu, ktorý by posilňoval kvalitu poskytovaných sociálnych služieb. Táto zmena bola dôsledkom novely zákona o sociálnych službách z roku 2014, v dôsledku ktorej sa vytvorili podmienky pre vymedzenie kvality v sociálnych službách ako normy, boli formulované štandardy pre jednotlivé podmienky kvality premietnuté do súboru indikátorov s predpokladom následnej merateľnosti podmienok kvality sociálnych služieb. Reálny výkon hodnotenia štandardov (vtedy podmienok) kvality sociálnych služieb zo strany MPSVR SR bol u poskytovateľov započatý v roku 2019.

Z prostredia poskytovateľov sociálnych služieb v období od 2009 do roku 2015 rezonovala požiadavka metodického usmernenia pri zavádzaní štandardov kvality sociálnych služieb tak, aby reflektovali povinnosti v rámci legislatívnych podmienok a garantovali pripravenosť na externý hodnotiaci proces. Na základe týchto požiadaviek MPSVR SR iniciovalo spoluprácu s Inštitútom pre výskum práce a rodiny za účelom implementácie podmienok kvality do praxe jednotlivých subjektov sociálnych služieb. Súčasťou tejto iniciatívy bolo spracovanie metodického dokumentu pre proces hodnotenia štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby a kreovanie pracovnej podskupiny (ako súčasť pracovnej skupiny MPSVR SR na prípravu legislatívnych zmien v oblasti sociálnych služieb) na zavádzanie podmienok kvality do praxe sociálnych služieb.

Špecifikom národnej situácie od roku 2009 bolo to, že kým poskytovatelia mali od počiatku povinnosti napĺňať kritériá kvality ustanovené zákonom, výkon hodnotiteľskej činnosti podľa zákona sa opakovane len posúval. Ako dôvod sa uvádzala snaha pripraviť a odborne podporiť poskytovateľov pre výkon kvalitných sociálnych služieb podľa požiadaviek zákona a zároveň vytvoriť zodpovedajúce organizačné a personálne predpoklady pre začatie hodnotiteľskej činnosti, vrátane odbornej prípravy a metodickej podpory hodnotiteľov (interných aj externých). Súčasťou sociálno-politického vývoja na úseku kvality sociálnych služieb bolo aj uznanie záujmu o jej zvyšovanie ako národnej priority a jej zakomponovanie do dokumentu „*Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020*“ (2014).

V súlade s týmto predpokladom a pod opakovaným tlakom zo strany verejných a neverejných poskytovateľov sociálnych služieb a ich strešných organizácií MPSVR SR zabezpečilo v rokoch 2015-2016 v spolupráci s Inštitútom pre výskum práce a rodiny a širšou odbornou komunitou vypracovanie návrhov dvoch *metodických dokumentov* ako základu pre odbornú prípravu a metodickú podporu

tak pre poskytovateľov sociálnych služieb, ako aj pre budúcich hodnotiteľov ich kvality. Od počiatku bol komunikovaný zámer využiť na uvedený účel zdroje ESF z Operačného programu Ľudské zdroje. V marci roku 2019 Implementačná agentúra MPSVR SR požiadala riadiaci orgán o poskytnutie nenávratných finančných prostriedkov na realizáciu projektu pod názvom „Kvalita sociálnych služieb“.

Za významné je potrebné považovať to, že filozofia NP KSS bola postavená na kvalitatívne významnejšom prvku hodnotenia. Tento prvok posunul roviny dohľadu nad kvalitou sociálnych služieb do polohy monitorovania aplikácie legitímnych pravidiel v záujme aktívneho zapájania sa do zvyšovania kvality. Dohľad v zmysle tejto optiky nie je procesom kontroly, ale rámcom pre podporu poskytovateľov.¹²

Hodnotenie v tejto súvislosti bolo vnímané ako proces, kedy zisťujeme a určujeme úroveň plnenia zákonom stanovených interných povinností poskytovateľa sociálnych služieb v definovaných štyroch oblastiach hodnotenia štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb.

V jednotlivých oblastiach hodnotenia bola obsiahnutá národná doktrína prístupu k sociálnym službám vyjadrená v dokumente *Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020*. Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sa hodnotili v štyroch základných *oblastiach*:

- základné ľudské práva a slobody;
- procedurálne podmienky;
- personálne podmienky;
- prevádzkové podmienky.

Dôležitým medzníkom, ktorý ovplyvnil pôvodne nastavenia a pôvodnú vnútornú logiku NP KSS boli prípravy na prijatie, ako aj samotné **prijatie Zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach** a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

12 Smernicu č. 17/2019 o hodnotení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby: „Predmetom a účelom hodnotenia kvality je poskytnúť u hodnotených subjektov v čase hodnotenia čo najobjektívnejší nezávislý obraz o skutkovom stave miery plnenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách, a tým podporovať hodnotené subjekty, ako poskytovateľov sociálnych služieb pri systematickom zabezpečovaní kvality nimi poskytovanej sociálnej služby, jej udržiavaní a zdokonaľovaní.“

ktorý vstúpil do platnosti od 26. 10. 2022, s účinnosťou od 01. 11. 2022. Cieľom tohto zákona je podľa MPSVR SR¹³ zvýšiť kvalitu poskytovanej sociálnej pomoci a zlepšovanie jej úrovne či bezpečnosti pre klientov odkázaných na pomoc. Inšpekciu v sociálnych veciach bude vykonávať rezort práce prostredníctvom novovytvoreného špecializovaného útvaru inšpekcie v sociálnych veciach. Novovytvorený útvar inšpekcie by mal mať postupne do roku 2024 celkovo 180 zamestnancov, ktorí budú pôsobiť vo všetkých regiónoch.

2.3 Pôvodné nastavenia a pôvodná vnútorná logika NP KSS

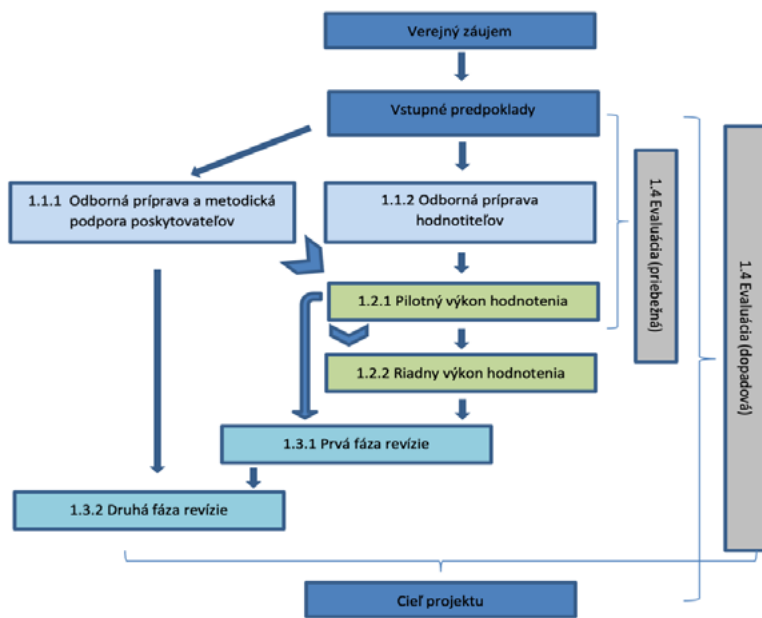
NP KSS bol diferencovaný na štyri primárne podaktivity, ktoré vedú k „Podpore zavádzania podmienok kvality sociálnych služieb a zavádzaniu systému ich hodnotenia“, čo má v konečnom dôsledku vyústiť do podpory „sociálneho začlenenia zraniteľných cieľových skupín (osôb odkázaných na sociálne služby) prostredníctvom poskytovania kvalitných sociálnych služieb“.¹⁴ Podaktivity boli definované separátne, vnútorne diferencované, vzájomne komplementárne, časovo a obsahovo zosúladené:

- 1.1 Odborná príprava, metodická podpora a metodické vedenie poskytovateľov
- 1.2 Výkon hodnotenia podmienok kvality a metodická podpora hodnotiteľských tímov
- 1.3 Revízia štandardov kvality a validácia metodík
- 1.4 Evaluácia

13 Zákon o inšpekcii v sociálnych veciach pomôže zlepšiť a skvalitniť poskytované služby. Dostupne na: <https://www.employment.gov.sk/sk/uvodna-stranka/informacie-media/aktuality/zakon-inspekcie-socialnych-veciach-pomoze-zlepsit-skvalitnit-poskytovane-sluzby.html>

14 Žiadosť o poskytnutie nenávratného finančného príspevku. Dostupné na: <https://fsr.gov.sk/wp-content/uploads/2022/09/Ziadost-o-NFP.pdf>

Schéma č. 3. Logika pôvodného projektu (NP KSS) s vyobrazením podpodaktivít



Východiská projektového zámeru môžeme identifikovať už v prvej samostatnej úprave sociálnych služieb – zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, ktorý definoval všeobecné rámce kvality sociálnych služieb (pozri vyššie), neskôr špecifikované (a účinné od 1. januára 2014) ako **hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby**. Súčasťou sociálnopolitického vývoja na úseku kvality sociálnych služieb bolo aj uznanie záujmu o jej zvyšovanie ako národnej priority a jej zakomponovanie do dokumentu „Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020“ so stanoveným merateľným ukazovateľom, že „...do roku 2020 bude 60 % hodnotených poskytovateľov spĺňať podmienky kvality výborne alebo veľmi dobre“.

Tento primárny vstupný predpoklad identifikácie, formulácie a implementácie NP KSS sme pre potreby vyššie zobrazenej logiky NP KSS nazvali **verejný záujem**.

Je nevyhnutné konštatovať, že jednotlivé podpodaktivity boli konštrukčne rozvrhnuté do niekoľkých na sebe závislých procesných prvkov. Naším cieľom

v tejto podkapitole nie je zobraziť všetky tieto elementy, ale len tie, ktoré tvoria pôvodnú logickú platformu dosiahnutia výsledkov a cieľov projektu.¹⁵ Zobrazujeme ich v nižšie uvedenej tabuľke s názvom podpodaktivity tak, ako boli uvedené v ŽoNFP.

Tabuľka č. 3. Vyobrazenie podaktivít, podpodaktivít a ďalších procesných prvkov

Podaktivita	Podpodaktivita	Ďalšie procesné úkony
1.1 Odborná príprava, metodická podpora a metodické vedenie	1. 1. 1 Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov	Výber garanta, expertov na prípravu metodických materiálov, lektorov a koordinátorov odbornej prípravy Vytvorenie metodiky výkonu lektorskej činnosti Realizácia metodického stretnutia lektorov Organizácia informačnej kampane Realizácia odborných seminárov Poskytovanie metodickej podpory Zachytávanie spätných väzieb
	1. 1. 2 Odborná príprava hodnotiteľov	Výber garanta, expertov na prípravu metodických materiálov, lektorov, externých hodnotiteľov a zástupcov užívateľských skupín Vytvorenie metodiky výkonu lektorskej činnosti Realizácia metodického stretnutia lektorov Realizácia odbornej prípravy hodnotiteľov Zachytávanie spätných väzieb

¹⁵ Podaktivita 1.4 – Evaluácia nie je diferencovaná do podpodaktivít.

1.2 Výkon hodnotenia podmienok kvality a metodická podpora hodnotiteľských tímov	1. 2. 1 Pilotný výkon hodnotenia podmienok kvality a metodická podpora hodnotiteľských tímov	Vytvorenie rezervy subjektov
		Vyber poskytovateľov sociálnych služieb z rezervy subjektov
		Výber zástupcov užívateľských skupín
		Teoretická príprava zástupcov užívateľských skupín
		Realizácia cca 25 pilotných hodnotení
		Poskytovanie metodologickej podpory
		Zachytávanie spätných väzieb
	1. 2. 2 Riadny výkon hodnotenia podmienok kvality a metodická podpora hodnotiteľských tímov	Výber lektorov-metodikov
		Poskytovanie metodologickej podpory
		Realizácia riadneho výkonu hodnotenia – cca 120 poskytovateľov
1.3 Revízia štandardov kvality a validácia metodík	1. 3. 1. Prvá fáza	Spracovanie spätných väzieb
		Prvotná revízia hodnotiteľskej metodiky
	1. 3. 2 Druhá fáza	Spracovanie spätných väzieb
		Realizácia komplexného prieskumu u poskytovateľov
		Revízia implementačnej metodiky
		Revidovanie hodnotiteľskej metodiky
Spracovanie návrhov na zmenu platnej legislatívy		

Uvedené konštrukty jasne prezentujú, že ťažisko NP KSS spočívalo v ľudských zdrojoch a ich odborných kapacitách. Potenciálne riziko nedostatku týchto zdrojov bolo komunikované už v ŽoNFP. Napriek existujúcej fluktuácii odborného personálu toto riziko neohrozilo implementáciu NP KSS. Práve naopak. **NP KSS nakumuloval špičkový ľudský potenciál v oblasti zavádzania a hodnotenia štandardov kvality sociálnych služieb.** Organizačná štruktúra NP KSS predstavovala syntézu sieťového projektového manažmentu v kombinácii s maticovým projektovým manažmentom tak, ako tento prvok uvádzajú aj autori Sabol a Macej (2001).

2.4 Zmeny v pôvodnom nastavení a pôvodnej vnútornej logike NP KSS

Z hľadiska samotnej realizácie projektu je potrebné konštatovať, že stanovené parametre súvisiace s organizovaním jednotlivých odborných seminárov, ako aj hodnotiteľských aktivít ovplyvnili najmä nasledujúce okolnosti:

1. **situácia s prítomnosťou ochorenia COVID-19,**
2. **znižovanie počtu interných hodnotiteľov na MPSVR SR,**
3. **prípravy na prijatie a prijatie Zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach.**

V dôsledku nižšieho počtu uskutočnených pilotných a riadnych výkonov hodnotení na jednej strane a potreby praxe zintenzívniť odbornú prípravu poskytovateľov a zriaďovateľov vo vybraných odborných oblastiach, najmä v oblasti ľudských práv a slobôd a v oblasti konkrétnych procedurálnych podmienok kvality došlo v NP KSS ku viacerým zmenám. Zmeny reflektujú postupnú orientáciu odbornej prípravy smerom k novému, vyššie spomínanému dozoru nad dodržiavaním štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby v súlade so schválenou úpravou legislatívy v tejto oblasti a potrebu tvorby súvisiacich metodických podporných materiálov. Zmeny sú zamerané na:

1. presun časti finančných prostriedkov alokovaných na výkon riadnych hodnotení kvality sociálnych služieb (podaktivita 1.2) do oblasti odbornej prípravy poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb (podaktivita 1.1) a do oblasti tvorby metodických podporných materiálov (podaktivita 1.3),
2. úpravu položiek rozpočtu projektu určených na financovanie pozícií interného projektového tímu NP KSS tak, aby reflektovali potrebnú výšku finančných prostriedkov vzhľadom na predĺženie termínu realizácie projektu o tri mesiace (už zrealizovaná zmena, viď Dodatok č. 1 k Zmluve o poskytnutí NFP). V prípade pozície Koordinátor odbornej prípravy (položka č. 3. rozpočtu) dochádza k navýšeniu počtu pozícií o dve pozície v súvislosti s navrhovaným rozšírením aktivít odbornej prípravy poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb.

Na tomto mieste budeme prezentovať čiastočne výsledky FG uskutočnenej s manažmentom NP KSS. Svoje odpovede v písomnej podobe poskytli aj garant lektorského tímu – poskytovatelia a garantka lektorského tímu – hodnotitelia. FG sa uskutočnila na metodickom stretnutí NP KSS dňa 06. 10. 2022 v Banskej

Bystrici v trvaní 84 minút. V skupine bolo prítomných celkovo deväť členov. V tejto časti budú prezentované generalizované závery tých častí FG, ktoré sa dotýkali vnímania primárneho cieľa a dopadu NP KSS **po realizovaných zmenách**. V úvodzovkách uvádzame aj reprezentatívne excerpty z dát.

Respondenti deklarovali, že dopad NP KSS je aj po zavedených zmenách významný. Jeho fókus je orientovaný na „*zlepšenie prípravy na implementáciu a hodnotenie podmienok kvality, resp. inšpekciu štandardov kvality u poskytovateľov sociálnych služieb*“ a „*prípravu metodických materiálov*“.

„Momentálne je NP KSS významne orientovaný na podporu poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb v zvyšovaní ich pripravenosti implementovať štandardy kvality v prospech cieľových skupín sociálnych služieb. A to je v poriadku. Domnievam sa však, že kým nebudú v spoločnej hodnotovej a interpretačnej línii pripravovaní aj budúci inšpektori/ky kvality, aj vzdelaní poskytovatelia a zriaďovatelia budú cítiť neistotu.“

Faktom ostáva, že relevantná časť odpovedí v nami sledovaných oblastiach reflektovala riziká súvisiace s implementáciou NP KSS v kontexte zmien. Zaznievali obavy z nedostatočného počtu vykonaných hodnotení, ďalšieho zamerania projektu, ako aj s vnímaním ďalších podobných aktivít medzi odborným a expertným publikom.

„Vznesený cieľ projektu, ktorý bol nastavený na začiatku sa veľmi posunul, alebo zdegradoval veľkou Covidovou pauzou... posunuli sa pilotné hodnotenia, nakoniec sa zastavili... všetko sa zrútilo a ten projekt dobieha, tak aby dobehol a chceme z neho vytiahnuť všetko, čo sa dá. Nejaké myšlienky, nápady a posuny... Mám otázky, ako to všetko dopadne.“

„Obávam sa, že nežiadúcou stránkou dopadu bude nedôvera zainteresovaných aktérov (expertov/expertiek, poskytovateľov, projektového, odborného i metodického tímu NP KSS, a tak ďalej) v takýto typ aktivity do budúcnosti v prípade, že bude „zavesená“ na zavádzanie novej verejnej politiky do praxe.“

Inovatívnym prvkom v nastavení NP KSS bolo plánované **zapojenie užívateľských skupín** (ďalej ZUS) do procesu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb s cieľom vytvorenia a overenia (aj legislatívnych) mechanizmov ich permanentnej implementácie. Ďalším dôležitým plánovaným prvkom bol plán vytvorenia všeobecného programu na vzdelávanie externých, ako aj interných hodnotiteľov. Účastníci FG sa zhodli na skutočnosti, že tieto ciele vzhľadom na zmenu legislatívy strácajú na aktuálnosti.

„Je mi ľúto, tak v tomto musíme zhodnotiť, že toto nedosiahneme. Po prvej legislatíva nás nejako prebehla, po druhej znemožnilo nám to dokonca aj participovať spoločne s ministerstvom, aby sme si nastavili spoločne nejaký cieľ. Jediná naša výhoda je v tom, že sa nám podarilo do expertných skupín dostať pár ľudí z ministerstva, a čo sa týka ZUS a externých hodnotiteľov, tak ako... je mi to veľmi ľúto, ale toto... je naozaj veľmi smutné... toto sa nevyužije.“

Faktom ostáva, že NP KSS pružne reagoval na zmeny, pred ktoré bol postavený, a to vrátane tých legislatívnych. Ako sme už vyššie spomenuli, išlo predovšetkým o realizovanie „*špecializovaných seminárov a jednoduchových seminárov zameraných na nové štandardy kvality (od 11/2022)*“, ako aj prípravu „*metodických podporných materiálov*“.

Účastníci fókusovej skupiny spoločne konštatovali, že sa nenaplnila ambícia projektu vyškoliť dostatočný počet externých hodnotiteľov, vzhľadom k prijatiu už vyššie spomínanej právnej normy sa pozastavilo pilotné hodnotenie štandardov kvality sociálnych služieb. Pozornosť sa v zásade skoncentrovala na vzdelávanie poskytovateľov, pozitívne bolo prejavenie záujmu zriaďovateľov o účasť na vzdelávaní poskytovateľov. Navyše bola konštatovaná obava, či budú v spoločnej hodnotovej a interpretačnej línii pripravovaní aj budúci inšpektori/-ky kvality a taktiež fakt, či vzdelaní poskytovatelia a zriaďovatelia budú cítiť určitú mieru neistoty v aplikácii štandardov kvality sociálnych služieb tak, ako im boli sprostredkované v rámci vzdelávania. Cieľom NP KSS bolo okrem iného iniciovať a navrhnúť legislatívne podmienky pre uplatňovanie štandardov kvality sociálnych služieb. Žiaľ v období príprav právnej normy ohľadom inšpekcie v sociálnych veciach sa jej procesu zúčastnili len vybraní zamestnanci MPSVR SR bez účasti zainteresovaných aktérov a riadiaceho manažmentu NP KSS z prostredia Implementačnej agentúry MPSVR SR.

Napriek tomu boli konštatované aj pozitíva projektu a to najmä v súvislosti s flexibilným zaradením implementácie zmien v legislatíve do obsahového rámca vo vzdelávaní poskytovateľov. Spätné väzby od účastníkov vzdelávania poukazujú na vysokú významnosť vzdelávania poskytovateľov a potrebu kontinuálneho vzdelávania aj v nasledujúcom období. Skúsenosti z realizácie NP KSS by mali byť využité pri zameraní činnosti regionálnych centier inšpektorátov sociálnych vecí a pri inovatívnom spracovaní metodických materiálov ako podkladov pri vzdelávaní poskytovateľov. Multiplikačným efektom bolo podnietenie a podpora diskusie poskytovateľov navzájom v rámci regionálnej úrovne a získanie skúseností so zavádzaním prvkov podmienok kvality sociálnych služieb.

V súvislosti s prijatím zákona o inšpekcii v sociálnych veciach očakávajú aktéri projektu odbornú diskusiu so zástupcami MPSVR SR s cieľom ponúknuť a podporiť niektoré skúsenosti a inovatívne prvky získané pri realizácii projektu. Ako nevyužitý videli do budúcnosti aj potenciál najmä externých hodnotiteľov a niektoré obsahové rámce vzdelávania poskytovateľov aj hodnotiteľov. Obavy z možnosti ignorovania pozitív implementácie NP KSS vystihuje aj tvrdenie jednej z účastníčok:

„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“.

3 Projektová dokumentácia

Jedným z najhodnotnejších prínosov NP KSS je naakumulovaný intelektuálny potenciál v oblastiach implementácie a hodnotenia kvality sociálnych služieb. Vyústením tohto potenciálu bola (okrem iného) aj séria odborných textov, ktoré explicitne reflektovali tému projektu.

3.1 Štruktúra a východiská vstupných predpokladov

NP KSS bol v našich podmienkach implementovaný v kontexte určitej miery a úrovne poznania predmetnej témy. Východiskovú analyticko-metodickú platformu pri kreovaní NP tvoria publikácie, ktoré vznikli na základe spolupráce MPSVR SR a IVPR SR. Spolu v tomto kontexte vzniklo 5 publikácií, ktoré považujeme z hľadiska východísk NP KSS za relevantné.¹⁶

Tabuľka č. 4. Sumarizácia vstupných dokumentov

Názov dokumentu	Fáza NP	Autorka/ spôsob spracovania	Štruktúra	Zameranie a charakteristika
<i>Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská (2015)</i>	Prípravná	Repková, K. /pracovná skupina	4. kapitoly, literatúra a príloha	Teoreticko-výkladový a metodický dokument pre poskytovateľov
<i>Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh) (2016)</i>	Prípravná	Repkova, K. /pracovná skupina	3. kapitoly, literatúra, prílohy	Metodický dokument pre hodnotiteľov

¹⁶ Výročná správa IVPR SR za roky 2015, 2016, 2017, 2018 a 2019. Dostupné na: <https://ivpr.gov.sk/category/vyskumne-spravy/>

<i>Návrh obsahových a organizačných aspektov vzdelávania pre účely hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb (2017)</i>	Prípravná	Repková, K./ osobné autorstvo	3. kapitoly, literatúra	Organizačno-metodický dokument – nastavenie vzdelávania pre hodnotiteľov
<i>Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre projektovú činnosť (2018)</i>	Prípravná	Repková, K./ pracovná skupina	5. štúdií, literatúra, príloha	Výkladovo-metodický dokument určený pre tvorbu NP
<i>Zavádzanie podmienok kvality sociálnych služieb – prieskum stavu implementácie u poskytovateľov sociálnych služieb (2019)</i>	Implementačná	Repková, K./ osobné autorstvo	4. kapitoly, literatúra, príloha	Analytický dokument zameraný na zisťovanie stavu implementácie podmienok kvality u poskytovateľov sociálnych služieb
<i>Smernica zo dňa 28. augusta 2019 o hodnotení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby (2019)</i>	Implementačná	Vrtielová N./ spôsob nie je uvedený	10 článkov	Interný predpis pre hodnotiteľov – zamestnancov MPSVR SR
<i>Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby (2020)</i>	Implementačná	Vrtielová, Prečinská, N./ spôsob nie je uvedený	5. kapitol, prílohy	Metodický dokument pre hodnotiteľov – zamestnancov MPSVR SR

Prehľad obsahuje publikácie, ktoré významne determinovali NP KSS nielen v procese prípravy, ale aj implementácie. Ide predovšetkým o odborné dokumenty MPSVR SR vytvorené pre interné potreby nastavenia procesu hodnotenia, ale aj analýzu stavu implementácie štandardov (v tom čase podmienok) kvality u poskytovateľov. Sumárne, pre účely evaluácie tieto publikácie definujeme ako **vstupné dokumenty**.

Z hľadiska rozsahu a obsahu riešených častí ŽoNFP bola dôležitá publikácia *Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec*

pre projektovú činnosť (2018). Dokument, okrem deskripcie jednotlivých častí NP KSS, premietnutých do ŽoNFP, implikoval aj podklady pre kreovanie rozpočtu NP KSS, najmä v súvislosti so spracovaním vybraných personálnych otázok NP KSS, ktoré boli pre tento typ „soft“ projektu fundamentálne.

Predmetná publikácia približovala možnosti zapojenia ZUS do procesu hodnotenia v najväčšom rozsahu.¹⁷ Výber východiska je relevantný z hľadiska absencie tohto prvku v procese hodnotenia v rámci platnej legislatívy. NP KSS deklaroval ambíciu tento stav zmeniť.

Autori publikácie našli inšpirácie na zaradenie užívateľského prvku do procesu hodnotenia v skúsenostiach z hodnotenia kvality sociálnych služieb v Nemecku a Rakúsku, najmä v projekte NUEVA (Nutzerinnen und Nutzer evaluieren).¹⁸ V zahraničí ide o relatívne etablovaný prvok v procese hodnotenia kvality. Je na škodu, že tento prvok nie je implementovaný do Zákona o inšpekcii v sociálnych veciach. Koncept akcentuje hľadisko prijímateľa sociálnej služby tvorené osobnou životnou skúsenosťou a personálnou špecifikáciou, ktorá je rozhodujúca v posudzovaní kvality sociálnej služby so zameraním na podobné charakteristiky. Významná je rovnocennosť názorov a postojov užívateľa v hodnotiteľskom tíme a dôraz sa kladie aj na osobitnú prípravu v rámci hodnotiteľského procesu, čo bolo zapracované aj do pôvodného návrhu NP KSS.

Početné vstupné dokumenty pracovali so širšou percepciou dichotómie sociálnych služieb, ktorá bola pre niektoré aktivity NP KSS kľúčová.¹⁹ Dokument z roku 2017 uvádza, že využité kategórie „úplne nekopírujú systematiku, ktorú

17 Myšlienka zapojenia zástupcov užívateľských skupín do procesu hodnotenia sa parciálne objavuje aj v publikácii *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh) (2016)*.

18 V preklade Užívateľky a užívateľa hodnotia. Informácie o projekte Nueva sú dostupné napr. na: <http://docplayer.org/79753776-Nueva-nutzerinnen-und-nutzer-evaluieren.html>

19 Napr. NP deklaruje ambíciu vyberať externých hodnotiteľov pre účely odbornej prípravy v aktivite 1. 1. 2 Odborná príprava hodnotiteľov podľa uvedenej kategorizácie. Definované skupiny sociálnych služieb sú dôležité v aktivite 1. 2. 1 Pilotný výkon hodnotenia podmienok kvality a metodická podpora hodnotiteľských tímov, kde zámerom NP je (okrem iného) „vystihnúť najdôležitejšie druhové špecifiká hodnotiaceho procesu podľa hlavných oblastí sociálnych služieb definovaných pre účely NP“. Pozri časť 7.2 ŽoNFP Spôsob realizácie aktivít projektu, str. 8 (NP Kvalita sociálnych služieb). Dostupné na: <https://fsr.gov.sk/wp-content/uploads/2022/09/Ziadost-o-NFP.pdf>

využíva ustanovenie § 12 zákona o sociálnych službách“ (Repková, 2017, s. 6). V inej publikácii autori konštatujú, že ide o skupiny sociálnych služieb, ktoré sumárne zastupujú jednotlivé druhy a formy (Repková, 2016b, s. 113) a zároveň pokrývajú ich celé druhové spektrum:

- rezidenčné sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím,
- ambulantné a terénne sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím,
- sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím,
- sociálne služby pre rodiny s deťmi s dôrazom na zosúladovanie pracovného a rodinného života,
- služby krízovej intervencie.

V rámci skoršej vstupnej dokumentácie boli sociálne služby diferencované na štyri skupiny. Skupina *Sociálnych služieb pre rodiny s deťmi s dôrazom na zosúladovanie pracovného a rodinného života* je integrovaná v rámci predmetných publikácií neskôr, pod vplyvom zaradenia sociálnych služieb na podporu rodiny s deťmi do legislatívy.

Uvedenú kategorizáciu sčasti reflektuje aj naša odborná literatúra (Brichtová a Repková, 2014), ktorá je inšpirovaná diferenciaciou sektorov sociálnych služieb Manfreda Hubera a kol. Autori (Huber a kol., 2006) definujú sektory sociálnych služieb, ktoré predkladajú v kontexte komparatívnej analýzy fungovania sociálnych služieb v šiestich²⁰ krajinách Európy:

- Dlhodobá starostlivosť (Long-term care) o starších ľudí a starostlivosť o ľudí so zdravotným postihnutím;
- Sociálne služby sociálnej integrácie a reintegrácie (Social integration and reintegration);
- Služby zamestnanosti zamerané na znevýhodnené osoby (Labour market services for disadvantaged persons);
- Sociálne služby zamerané na starostlivosť o deti (Children care);
- Sociálne bývanie (Social Housing).

Kategorizácia použitá v NP KSS predmetnú diferenciaciu sektorov sociálnych služieb priamo nepreberá, reflektuje však viaceré národné realie. Témy sociálneho bývania a služieb zamestnanosti sú u nás definované v samostatných

20 Ide o Nemecko, Francúzsko, Taliansko, Holandsko, Poľsko a Česko.

legislatívnych normách.²¹ V národných podmienkach je akcentovaná špecializácia, ktorá je naviazaná na rôzne nepriaznivé situácie jednotlivca, rodiny, skupiny či komunity (Brichtová a Repková, 2014). Kategorizácia v NP KSS komplementuje formy a druhy sociálnych služieb so zapracovanou líniou veku prijímateľov s dôrazom na rezidenčné sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím.²² Kauzálne súvislosti a kontext zdôrazňovania predmetnej skupiny sociálnych služieb NP KSS nerozoberá.

Je potrebné uviesť, že naším zámerom nie je vyčerpávajúco pojednávať o všetkých prvkoch NP KSS, ale poukázať na niektoré prierezové súvislosti vo vstupnej dokumentácii a načrtnúť vybrané východiská NP KSS. Počas implementácie NP KSS vznikli ďalšie dokumenty, ktoré sú významné vo výstupnej časti jednotlivých aktivít. Tieto dokumenty budú predmetom evaluácie v ďalšej podkapitole.

3.2 Strategické dokumenty a ďalšie strategické dokumenty – parciálne výsledky (výstupy) NP KSS

Štruktúra NP KSS si vyžadovala vytvorenie komplexu strategických dokumentov. Pre potreby evaluácie sme tieto diferencovali na **strategické dokumenty** – definované v ŽoNFP a nevyhnutné v zmysle logiky projektu a na ďalšie strategické dokumenty.

Editorom strategického dokumentu *Metodika lektorskej činnosti pre poskytovateľov sociálnych služieb, odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov sociálnych služieb zameraná na implementáciu podmienok kvality (prepracovaná verzia)* bol Andrej Mátel²³ (2020). Dokument o rozsahu 44,76 normostrán (ďalej NS) je členený na päť kapitol, ďalších

21 Ide o zákon č. 443/2010 Z. z. o dotáciách na rozvoj bývania o sociálnom bývaní a o zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti v zмене a doplnení niektorých zákonov.

22 Na kategorizáciu bola naviazaná aj početnosť externých hodnotiteľov. NP pre rezidenčné služby zamýšľal vyčleniť 22 externých hodnotiteľov pre pilotný výkon hodnotenia (aktivita 1. 2. 1) z celkového počtu 65 odborníkov.

23 Mená budú uvádzané bez akademických a iných titulov. Pôvodná verzia bola publikovaná v roku 2019. Autormi bol kolektív autorov: Andrej Mátel, Beáta Horváthová, Zuzana Jurčová, Jana Mazalánová a Tibor Roman. Dokument bol dvakrát aktualizovaný (autor bol Andrej Mátel), a to v roku 2020, ako reakcia na preventívne opatrenia v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia ochorenia COVID-19 a v roku 2023, ako reakcia na Zákon o inšpekcii v sociálnych veciach.

šesť tematických celkov, úvod a použitú literatúru. Jeho primárny cieľ je definovaný v súlade s cieľmi NP KSS a jeho zameranie je definované v zmysle podpory jednotného chápania lektorskej činnosti, prístupu v lektorovaní odborných seminárov a porozumenia rámcových východísk lektorskej práce jednotlivých členov lektorského tímu po obsahovej, formálnej a organizačnej stránke. Týmto spôsobom minimalizuje zásadné rozdielnosti v prístupe k výkonu lektorskej činnosti vo vzťahu k zapojeným poskytovateľom. Obsahovo a štrukturálne dokument takéto nastavenie reflektuje a svoj cieľ napĺňa. Pridaná hodnota metodiky spočíva v plánovanej budúcej reedícii, ktorá bola podkladom pre ďalšie vzdelávacie aktivity zamerané na zvyšovanie pripravenosti poskytovateľov na kvalitné zabezpečovanie sociálnych služieb, ako aj pri príprave metodických podporných materiálov.

Editorkou strategického dokumentu *Metodika výkonu lektorskej činnosti pre odbornú prípravu hodnotiteľov* je Kvetoslava Repková (2019). Rozsah tohto dokumentu činní 56,01 NS a celkovo bol členený na päť kapitol, úvod, záver, zoznamy a prílohy. Primárnym cieľom dokumentu je štandardizovať východiskové podmienky a nastavenia výkonu lektorskej činnosti po jej obsahovej, procedurálnej a výstupovej stránke. Dominantná časť metodiky bola v súlade s cieľmi projektu zameraná na domény štandardizácie výkonu lektorskej činnosti. Jeden z cieľov NP KSS taktiež reflektovala piata kapitola, ktorá analyzovala a zvýrazňovala problematiku formalizmu v sociálnych službách v kontexte hodnotiteľskej činnosti.

Aplikačná prax podpodaktivít (v tab. č. 3 PPA) si v súlade s cieľmi projektu vyžiadala konštrukciu ďalších strategických dokumentov. Tie boli pre potreby priebežnej evaluácie diferencované do troch kategórií: metodickej, normotvornej a explanačnej.

Tabuľka č. 5. Vyobrazenie ďalších strategických dokumentov

Názov dokumentu/rok vzniku	Autor/ka	NS	Zameranie a charakteristika
<i>Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov/ 2020</i>	Repková, K., Filipová, M., Jusková, Z.	91,4	Súhrnná analýza spätných väzieb z teoretickej prípravy hodnotiteľov (formálny výstup). Explanačný dokument.

<i>Prehľad zdrojov pre výkon lektorskej činnosti zameraný na hodnotiteľov kvality/ 2019</i>	Repková, K.	1,6	Explanačný dokument.
<i>Pozorovanie v procese hodnotenia kvality sociálnych služieb – metodický rámec/ 2020</i>	Repková, K., Marendiak, J.	31,4	Metodický dokument pre hodnotiteľov.
<i>Rámcové pravidlá pre využívanie rozhovoru s prijímateľom/ prijímateľkou v procese hodnotenia kvality sociálnej služby – 2. verzia/ 2020</i>	Repková, K.	4,4	Metodický dokument pre hodnotiteľov.
<i>Etický kódex hodnotiteľov kvality poskytovaných sociálnych služieb/ 2019</i>		1,6	Normotvorný dokument (predovšetkým) pre hodnotiteľov.
<i>Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov – hodnotiace hárky/ 2020</i>	Repková, K.	7,6	Čiastočná analýza spätných väzieb z teoretickej prípravy hodnotiteľov. Explanačný dokument.
<i>Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov – zadanie k rizikám a dilemám hodnotiteľskej činnosti/ 2020</i>	Repková, K.	28,6	Čiastočná analýza spätných väzieb z teoretickej prípravy hodnotiteľov. Explanačný dokument.
<i>Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov – dotazník spätnej väzby/ 2020</i>	Repková, K.	33,8	Čiastočná analýza spätných väzieb z teoretickej prípravy hodnotiteľov. Explanačný dokument.
<i>Rámcová metodika výkonu pozície lektora-metodika pre účely pilotného hodnotenia kvality poskytovaných sociálnych služieb/ 2020</i>	Repková, K.	23,4	Metodický dokument pre lektorov-metodikov.
<i>Rámcové pravidlá organizácie skupinových stretnutí v rámci poskytovania metodickej podpory hodnotiteľským tímom/ 2020</i>	Repková, K.	5,6	Metodický dokument.
<i>Štandardizácia podmienok pre výkon pozície lektora-metodika v NP KSS/ 2020</i>	Repková, K.	5,4	Metodický dokument.

Vybrané pravidlá pre činnosť hodnotiteľského tímu a zabezpečovanie vzájomnej informovanosti/ 2020	Repková, K.	2,9	Normotvorný dokument pre členov hodnotiteľského tímu.
Zástupcovia skupín užívateľov – postavenie a úlohy v pilotnom hodnotení (sumár)/ 2020	Repková, K.	3	Explanačný dokument pre zástupcov užívateľských skupín, lektorov-metodikov a členov hodnotiteľských tímov.
Štandardizácia podmienok pre výkon pozície lektora-metodika v NP KSS: rámcová osnova pre stretnutie s novým lektorom-metodikom/ 2021	Repková, K.	5,4	Metodický dokument.
Metodiky výstupov externých hodnotiteľov v rámci podaktivity 1.2 NP KSS – aktualizácia/ 2021	Repková, K.	7,7	Metodický dokument.
Odborné podklady k revízii hodnotiteľských dokumentov a legislatívy sociálnych služieb – špecifikácia/ 2021	Repková, K.	2,9	Metodický dokument.
Priebežná evalúcia NP KSS – návrh rámcového zadania/ 2021	Repková, K.	5,6	Metodický dokument pre evaluačný tím.
Štruktúra priebežnej evaluačnej činnosti – rámcový plán/ 2021	Kuzyšin, B., Schavel, M., Momot, A.	12,3	Explanačný dokument pre vnútornú potrebu viacerých aktérov NP KSS.
Správa z priebežnej evalúcie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb/ 2021	Kuzyšin, B., Schavel, M., Momot, A.	118,1	Explanačný dokument.
Štruktúra dopadovej evaluačnej činnosti – rámcový plán	Kuzyšin, B., Schavel, M., Momot, A.	7	Explanačný dokument pre vnútornú potrebu viacerých aktérov NP KSS.
Druhovú optiku výkonu hodnotenia podmienok kvality: sumarizácia doterajších skúseností z NP KSS/2022	Repková, K.	17,3	Explanačný dokument

Špecifiká hodnotenia podmienok kvality/dozoru nad dodržiavaním štandardov kvality z hľadiska klastrov sociálnych služieb: sumarizácia doterajších skúseností z NP KSS/ 2022	Repková, K.	19,8	Explanačný dokument.
Správa z dopadovej evalúcie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb/ 2023	Kuzyšin, B., Schavel, M., Momot, A.	102,62	Explanačný dokument.

Celkový rozsah doteraz analyzovanej dokumentácie²⁴ je 640,22 NS. Po kvalitatívnej stránke je uvedená dokumentácia spracovaná homogénne – jazykom a logikou projektu, obsahovo výstižne a odborne.

3.3 Metodické podporné materiály

Podaktivita 1.3 Revízia štandardov kvality a validácia metodík bola jednou z aktivít NP, ktorá bola v pôvodnom projektovom zámere aktualizovaná.²⁵ V druhej fáze pôvodnej ŽoNFP nie je definovaná ambícia revízie „hodnotiteľskej metodiky“ a absentuje príprava podkladov pre zmenu legislatívy v oblasti kvality sociálnych služieb. Cieľom aktualizovanej podaktivity bolo vytvoriť **metodické podporné materiály (ďalej len MPM) pre poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb** a zohľadniť ich druhové špecifiká pri implementácii štandardov kvality do vlastnej praxe. Táto časť projektu mala zámer vytvoriť **MPM, ktoré sú určené aj pre inšpekciu kvality v sociálnych veciach** s druhovou diferenciáciou a navrhnuť obsahové a organizačné aspekty vzdelávania inšpektorov kvality (Oznámenie o vykonaní menej významnej zmeny v rámci Národného projektu Kvalita sociálnych služieb, zmena A 10).

Obsahové zameranie a tvorba MPM bola v gescii garantky lektorského tímu pre hodnotiteľov Kvetoslavy Repkovej a garanta lektorského tímu pre poskytovateľov Andreja Mátela, ktorí v spolupráci s expertkami na rôzne druhy sociálnych služieb vytvorili **spolu šesť MPM s celkovým rozsahom 865,53 NS. Celkový rozsah všetkých dokumentov spracovaných v rámci priamych aktivít NP KSS je**

²⁴ Metodické podporné materiály uvádzame v ďalšej podkapitole.

²⁵ Pozri Oznámenie o vykonaní menej významnej zmeny v rámci Národného projektu Kvalita sociálnych služieb, zmena A 10

1 505,75 NS. Ďalšie informácie o MPM prezentujeme v nasledujúcej tabuľke.

Tabuľka č. 6: Zobrazenie MPM vydaných v rámci aktivity 1.3 NP KSS

Názov MPM	Rozsah NS	Gescia a autori/ky	Cieľová skupina	Obsahové zameralenie
Štandardy kvality v praxi poskytovateľov sociálnych služieb. Metodický podporný materiál.	533,60	Mátel, A., Filipová, M., Závacká, P., Adamicová, A., Vertalová, J.	Poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb	Univerzálny dokument zameraný na implementáciu štandardov kvality sociálnych služieb
Štandardy kvality v praxi poskytovateľov sociálnych služieb	11,3	Mátel, A., Filipová, M., Závacká, P., Adamicová, A., Vertalová, J.	Poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb	Univerzálny dokument zameraný na implementáciu štandardov kvality sociálnych služieb
Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím	62,96	Repková, K. ed., Šlosárová, B., Šedivcová, V.	Poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb	Dokument zameraný na druhové špecifiká sociálnych služieb
Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre staršie odkázané osoby	69,27	Repková, K. ed., Jusková, Z., Révajová Bujňáková, E.	Poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb	Dokument zameraný na druhové špecifiká sociálnych služieb
Štandardy kvality v sociálnych službách krízovej intervencie	72,26	Repková, K. ed., Mazalánová, J., Horváthová, B./konzultácie: Kákoš, J, Kupcová, K.	Poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb	Dokument zameraný na druhové špecifiká sociálnych služieb

Štandardy kvality v sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi	59,52	Repková, K. ed., Šušoliaková, K.	Poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb	Dokument zameraný na druhové špecifiká sociálnych služieb
Štandardy kvality v terénnych sociálnych službách	56,62	Repková, K. ed., Filipová, M.	Poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb	Dokument zameraný na druhové špecifiká sociálnych služieb

Zdroj: vlastné spracovanie

Najrozsiahlejším je dokument, ktorý je z obsahového hľadiska základným podporným nástrojom pre poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb a vytvára fundament pre lepšie porozumenie obsahu a procesu implementácie štandardov kvality. Tento materiál je inšpirovaný pôvodným metodickým textom z roku 2015, ktorý vytvorila Kvetoslava Repková. MPM sčasti reflektuje systém pôvodnej metodiky, najmä pri obsahových bodoch popisu jednotlivých štandardov. Ďalšiu bázu impulzov pre tvorbu MPM tvorí príloha č. 2 zákona, kde autor/-ky zohľadňujú aj spätné väzby poskytovateľov a zriaďovateľov, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy a metodickej podpory v rámci NP KSS a skúsenosti z ukončených hodnotení štandardov kvality.

Aktualizovaná metodika je formálne diferencovaná na explanáciu základných pojmov a východísk v kontexte kvality v sociálnych službách, osobitná pozornosť je venovaná ľudskoprávnemu kontextu sociálnych služieb v nadnárodnej a slovenskej perspektíve. Autor/-ky zaraďuje/-jú ľudské práva a slobody medzi kľúčové hodnotové východiská poskytovania sociálnych služieb (Mátel a kol., 2023). Nosná časť dokumentu je venovaná 25 štandardom kvality v zmysle novelizácie zákona s dátumom účinnosti od 1. novembra 2022.

Okrem formálnych ukotvení štandardu sú v texte uvedené aj teoretické a terminologické východiská, národný a medzinárodný kontext, informácie k praktickému napĺňaniu štandardu, potrebnej dokumentácii a možných chýb a nedostatkov pri jeho napĺňaní.

V rámci podaktivity 1.3 boli taktiež vytvorené **MPM, ktoré zohľadňujú druhovú špecifikáciu sociálnych služieb** s ohľadom na implementáciu štandardov v praxeologickej rovine. Evaluačnému tímu boli doručené metodiky pre **päť skupín sociálnych služieb**. Podľa autoriek tieto skupiny zohľadňujú poslanie jednotlivých druhov sociálnych služieb, charakteristiky cieľových skupín

a povahu odborných a iných činností (Repková ed., 2023). Domnievame sa, že takto pomenované kritériá boli určujúce pre zaradovanie druhov sociálnych služieb do jednotlivých skupín.

V rámci projektu, ale aj v odbornom diskurze²⁶ nachádzame viacero skupín druhov sociálnych služieb. Samostatnú klasifikáciu prináša aj zákon o sociálnych službách v § 12. Legislatívnej klasifikácii nebudeme venovať väčšiu pozornosť, pretože NP KSS ponúka iné dichotómie skupín druhov sociálnych služieb.

V tabuľke prezentujeme dve kategorizácie, ktoré vznikli pri **tvorbe a implementácii NP KSS**. Zameriavame sa na odlišnosti a podobnosti v jednotlivých kategóriách podľa formy poskytovania sociálnej služby a charakteristiky prijímateľov/-liek sociálnych služieb. Tieto premenné využívame výlučne na ilustráciu rozdielov a podobnosti týchto dvoch klasifikácií.

Tabuľka č. 7. Komparácia skupín druhov sociálnych služieb v ŽoNFP a MPM

Skupiny sociálnych služieb v Žo NFP	Rozdiely a podobnosti	Skupiny sociálnych služieb využité v MPM
1A Rezidenčné sociálne služby pre starších ľudí	k 1 B priradená ambulantná forma, identická charakteristika prijímateľov z hľadiska veku, z 2A priradená cieľová skupina k 1B	1B Pobytové a ambulantné sociálne služby pre staršie osoby
2A Ambulantné a terénne sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím	k 2 B priradená pobytová forma, z 2A vylúčená terénna forma, identická charakteristika prijímateľov	2B Pobytové a ambulantné sociálne služby pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím
3A Sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím	3A zlúčené s 2B, k 3B priradená terénna forma z 2A	3B Terénne sociálne služby
4A Služby krízovej intervencie	Identické	4B Sociálne služby krízovej intervencie
5A Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi	Identické	5B Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi

Zdroj: vlastné spracovanie

Pre ŽoNFP sú novou skupinou **terénne sociálne služby**. Nachádzame tam zaradené terénne programy sociálnych služieb krízovej intervencie, ale aj opatrovateľskú službu a pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa a iné. Skupina sociálnych služieb pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím je integrovaná v skupine pobytových a ambulantných sociálnych služieb pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím na základe spoločnej charakteristiky prijímateľov/-liek. Skupina sociálnych služieb krízovej intervencie zohľadňuje legislatívne ukotvenie v § 12 zákona o sociálnych službách. V kontexte komparatívnej analýzy skupín využívaných v MPM je potrebné poznamenať, že **niektoré MPM sú určené pre rovnaké druhy sociálnych**

²⁶ Viac sme sa tejto téme venovali v časti 3.1 Štruktúra a východiská vstupných predpokladov

služieb²⁷, čo naznačuje, že pri niektorých druhoch sociálnych služieb môžeme pracovať na zvyšovaní ich kvality podobným spôsobom.

Špecifické MPM využívajú podobnú štruktúru. Prvotná charakteristika sociálnych služieb implikuje zoznam druhov sociálnych služieb zaradených do skupiny, ich spoločné charakteristiky z hľadiska poslania a cieľov, cieľových skupín, samotného výkonu v rámci činnosti a vnútornú rôznorodosť a odlišnosti v skupine. **Jadrom metodík je explanácia jednotlivých štandardov kvality**, ktorá pozostáva z nasledujúcich častí:

- čo znamená daný štandard a ako mu rozumieť
- čo je pre napĺňanie štandardu dôležité a nevyhnutné
- na čo si dávať pozor a čo je neprípustné

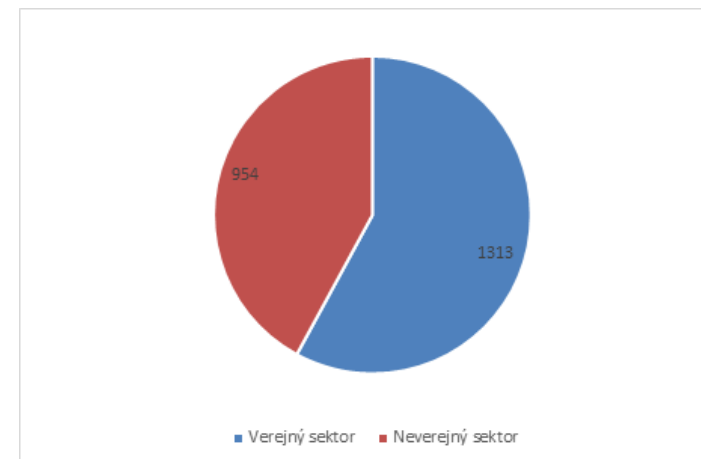
Všetky MPM vnímame ako metodické texty, ktoré môžu využiť poskytovatelia alebo zriaďovatelia sociálnych služieb pri implementácii podmienok kvality do vlastnej praxe. Projekt si kladie za cieľ vytvoriť špecifické MPM aj pre výkon inšpekcie v sociálnych veciach. V predložených textoch cieľovú skupinu inšpektorov kvality nenachádzame. Napriek tomu si myslíme, že spracované MPM môžu byť pre nich užitočné najmä v kontexte hlbšieho pochopenia „ducha“ štandardov a (jemných) odlišností v sieti rozmanitosti sociálnych služieb.

27 Napr. Služba včasnej intervencie (§ 33 zákona) a Služba na podporu zosúladenia pracovného a rodinného života (§ 32a zákona) sa nachádza v MPM terénnych sociálnych služieb a v MPM sociálnych služieb na podporu rodiny s deťmi. Špecializované zariadenie (§ 39) a Denný stacionár (§ 40) sa nachádza v MPM pre pobytové a ambulantné sociálne služby pre staršie osoby a v MPM pre pobytové a ambulantné sociálne služby pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím.

4 Kvantitatívne ukazovatele NP KSS

Kvantitatívne ukazovatele boli vyhodnocované ku dňu 1. 11. 2023. Dáta ku korelačným analýzám poskytla IMPLEA – agentúra zmeny. Vyhodnocované boli počty poskytovateľov a zástupcov poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb na Slovensku, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy a metodickej podpory poskytovateľov, počty seminárov odbornej prípravy a metodickej podpory, počty vykonaných hodnotení a počty zástupcov užívateľských skupín. Použitá bola druhostupňová štatistika. Na Slovensku pôsobilo 2267 poskytovateľov sociálnych služieb²⁸ dominantne zastúpených vo verejnom sektore. Pre konkrétnejšiu prehľadnosť a dopadovú charakteristiku evaluačnej správy nebudeme v tejto kapitole transformovať dáta do percentuálnej podoby.

Graf č. 1. Rozloženie poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku podľa sektora pôsobenia



n=2267; p<0,001; df=1; $\chi^2=56,535$

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, Národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

28 Početnosť poskytovateľov je získaná ku aprílu 2023 na základe dát poskytnutých agentúrou Implea.

4.1 Poskytovatelia a zriaďovatelia zúčastnení na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS

Na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS sa ku dňu 1. 11. 2023 celkovo zúčastnilo 947 poskytovateľov a 18 zriaďovateľov sociálnych služieb, pričom 530 pôsobilo vo verejnom sektore a 435 v neverejnom sektore. Uvedené rozloženie sme porovnali s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku.

Tabuľka č. 8. Porovnanie poskytovateľov a zriaďovateľov zúčastnených na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS a poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku z hľadiska sektorovej príslušnosti

	Poskytovatelia a zriaďovatelia zúčastnení na odbornej príprave (PZ)	Poskytovatelia sociálnych služieb na Slovensku (PS)
Verejný sektor	530	1313
Neverejný sektor	435	954

n (PZ)=965; n (PS)=2267; p=0,12; df=1; $\chi^2=2,48$

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, Národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

Konštatujeme vyvážené proporčné zastúpenie subjektov verejného a neverejného sektora a výrazný posun aktivít NP KSS k reprezentatívnemu zastúpeniu účasti poskytovateľov sociálnych služieb na odbornej príprave a metodologickej podpore. Uvedené konštatovanie vychádza z komparatívneho aspektu sledovaného javu v priebežnej evaluačnej činnosti.²⁹

²⁹ V rámci priebežnej evaluačnej činnosti sme zistili signifikantnú disproporciu sektorového rozloženia poskytovateľov zúčastnených na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS vo vzťahu k základnému súboru. Odbornej prípravy sa v referenčnom období zúčastnilo menej poskytovateľov pôsobiacich vo verejnom sektore a viac poskytovateľov pôsobiacich v neverejnom sektore v pomerovom porovnaní stavu (podľa rozloženia poskytovateľov sociálnych služieb v základnom súbore) poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku (Kuzyšin, B. a kol., 2022).

Korelácie so základným súborom sme vykonali aj v súvislosti s príslušnosťou k samosprávnemu kraju. Aj v tomto prípade bolo identifikované **vyvážené proporčné zastúpenie subjektov**.

Tabuľka č. 9. Porovnanie poskytovateľov a zriaďovateľov zúčastnených na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS a poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku z hľadiska príslušnosti k samosprávnemu kraju

	Poskytovatelia zúčastnení na odbornej príprave (PZ)	Poskytovatelia sociálnych služieb na Slovensku (PS)
Bratislavský samosprávny kraj	119	241
Trnavský samosprávny kraj	104	209
Trenčiansky samosprávny kraj	96	256
Nitriansky samosprávny kraj	118	262
Žilinský samosprávny kraj	101	323
Banskobystrický samosprávny kraj	135	318
Prešovský samosprávny kraj	174	374
Košický samosprávny kraj	118	284

n (PZ)=965; n (PS)=2267; p=0,07; df=7; $\chi^2=13,2$

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

Posledná vykonaná analýza *súvisela s druhom poskytovanej sociálnej služby. Zobrazujeme poskytovateľov zúčastnených na odbornej príprave a metodologickej podpore podľa druhu nimi poskytovaných sociálnych služieb.*

Tabuľka č. 10. Poskytovatelia zúčastnení na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS a poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku z hľadiska poskytovaných druhov služieb

	Poskytovatelia zúčastnení na odbornej príprave (PZ)
Sociálne služby krízovej intervencie	137
Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi	31
Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku	710
Sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií	3
Podporné služby	84

n =960; p<0,0001; df=4

Zdroj: Romana Gašpariková (Implea, národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

V tomto kontexte konštatujeme, že vykonávaná odborná príprava a metodická podpora bola signifikantne a pochopiteľne zameraná v prospech sociálnych služieb na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. Naopak, pri sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi bol evidovaný opačný jav. Podobnú disproporciu identifikujeme aj v priebežnej evaluačnej správe, čo môže naznačovať trvalejší jav vo sfére záujmu o odbornú prípravu zo strany poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb v predmetnej téme.

Faktom ostáva, že vzhľadom na nastavené systémy hodnotenia, **reflektujúce pobytové formy sociálnych služieb ako väčšinové, sú uvedené disproporcie pochopiteľné. Už merateľné ukazovatele NP KSS otvárajú otázku univerzálnosti metodiky hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb.** Konštatujeme, že od výkonu priebežnej evaluácie v roku 2021 došlo k merateľným korekciám pri účasti na odbornej príprave a metodologickej podpore.

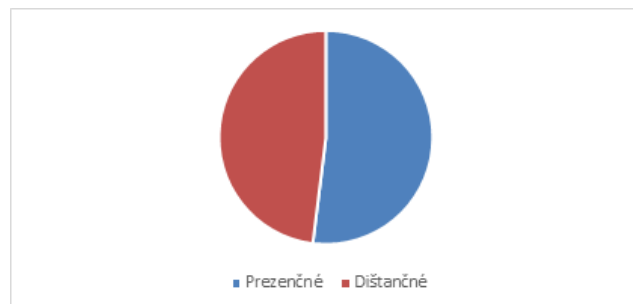
4.2 Seminára odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS

V období ku dňu 1. 11. 2023 bolo realizovaných **211 seminárov** odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS, z toho 106 prezenčnou a 105 dištančnou formou.

Bez tematického zamerania boli odborné prípravy a metodické podpory (ďalej len seminára) ukončené v októbri 2022. Ich celkový počet bol **101**. Seminára so zameraním na nové kritéria v štandardoch kvality boli ukončené v júni 2023. Týchto bolo uskutočnených **13**. Podobne seminára na tému implementácia štandardov kvality sociálnych služieb boli ukončené v júni 2023 s celkovým počtom **27**. Seminárov so zameraním na základné ľudské práva a slobody bolo do 1. 11. 2023 uskutočnených **46**. Seminárov so zameraním na vybrané procedurálne štandardy kvality bolo 1. 11. 2023 uskutočnených **13**. V septembri 2023 bola taktiež ukončená realizácia seminárov na tému Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie (**3**), ambulantné sociálne služby (**2**), opatrovateľskú službu (**3**) a sociálne služby na podporu rodín s deťmi (**3**). **Konštatujeme, že NP KSS obsahom, ako aj diferenciaciou seminárov reagoval na potreby aplikačnej praxe, požiadavky poskytovateľov sociálnych služieb, legislatívne zmeny, ako aj na širšie okolnosti.**

Na týchto seminároch sa do 1. 11. 2023 zúčastnilo **4131 účastníkov**.

Graf č. 2. Semináre odbornej prípravy a metodickéj podpory poskytovateľov sociálnych služieb z hľadiska formy realizácie



n=211; p=0,57; df=1; $\chi^2=0,314$

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, Národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

Uvedené semináre boli realizované v každom samosprávnom kraji na Slovensku. V kontexte analýz dopadovej evaluácie nás zaujímala aj korelácia tejto realizácie s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku.

Tabuľka č. 11. Porovnanie realizácie seminárov odbornej prípravy a metodickéj podpory s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku

	Semináre odbornej prípravy a metodickéj podpory (S)	Poskytovatelia sociálnych služieb na Slovensku (PS)
Bratislavský samosprávny kraj	32	241
Trnavský samosprávny kraj	23	209
Trenčiansky samosprávny kraj	25	256
Nitriansky samosprávny kraj	26	262
Žilinský samosprávny kraj	26	323
Banskobystrický samosprávny kraj	30	318
Prešovský samosprávny kraj	25	374
Košický samosprávny kraj	24	284

n (S)=211; n (PS)=2267; p=0,36; df=7; $\chi^2=7,65$

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, Národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

Uvedomujúc si limity vyššie uvedenej štatistickej analýzy konštatujeme, že rozloženie početnosti realizácie seminárov odbornej prípravy a metodickéj podpory ku dňu 1. 11. 2023 koreluje s rozložením početnosti poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku.

Ako sme vyššie uviedli na týchto seminároch sa zúčastnilo 4131 účastníkov. Dominovali účastníci z Nitrianskeho, Košického a Prešovského samosprávneho kraja.

Tabuľka č. 12. Porovnanie počtu účastníkov odbornej prípravy a metodickéj podpory s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku

	Počet účastníkov seminárov odbornej prípravy a metodickéj podpory (S)
Bratislavský samosprávny kraj	538
Trnavský samosprávny kraj	434
Trenčiansky samosprávny kraj	438
Nitriansky samosprávny kraj	566
Žilinský samosprávny kraj	570
Banskobystrický samosprávny kraj	486
Prešovský samosprávny kraj	538
Košický samosprávny kraj	561

n (S)=4131; p<0,001; df=7

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

Uvádzame taktiež rozloženie počtu účastníkov v závislosti na type seminára.

Tabuľka č. 13. Počet účastníkov seminárov zapojených do jednotlivých seminárov NP KSS

	Počty k 1. 11. 2023
Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov	2017
Nové kritériá v štandardoch kvality	292
Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb	524
Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality	836
Vybrané procedurálne štandardy kvality	216

n =3885; p<0,0001; df=4

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

Tabuľka č. 14. Počet účastníkov seminárov zapojených do jednotlivých seminárov NP KSS - Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb so zameraním

	Údaje k 1. 11. 2023
Sociálne služby krízovej intervencie	95
Ambulantné sociálne služby	37
Opatrovateľskú službu	64
Sociálne služby na podporu rodín s deťmi	50

n =246; p<0,001; df=3; $\chi^2=29,06$

Zdroj: Romana Gašparíková (Implea, národný projekt Kvalita sociálnych služieb)

Sumárne konštatujeme, že najvyššie početnosti účastníkov dosiahla základná dvojdiňová odborná príprava, čo je z určitého hľadiska očakávaný jav, keďže bola pre poskytovateľov a (neskôr aj pre) zriaďovateľov ponúkaná od začiatku implementácie NP KSS. Ostatné obsahovo diferencované zameranie odbornej prípravy je v NP KSS tematicky ukotvené v zmenách realizovaných v NP KSS v marci 2022. Z hľadiska druhových špecifik signifikantne najpočetnejšie boli z hľadiska počtu účastníkov zastúpené sociálne služby krízovej intervencie. Relatívne veľký záujem bol aj o vzdelávanie v oblasti implementácie štandardov kvality so zameraním na opatrovateľskú službu.

4.3 Externí hodnotitelia a vykonané hodnotenia

Od počiatku realizácie NP KSS sa odbornej prípravy hodnotiteľov celkovo zúčastnilo 63³⁰ externých hodnotiteľov.³¹ 32 externých hodnotiteľov (EH) sa zúčastnilo pilotných hodnotení kvality poskytovania sociálnych služieb. Z týchto 32 EH sa 22 zúčastnilo aj riadneho hodnotenia kvality poskytovania sociálnych služieb.

Tabuľka č. 15. Prehľady účasti ES na vykonaných hodnoteniach

	Počet EH podľa druhu služby svojej pôsobnosti	
	Pilotné hodnotenie	Riadne hodnotenie
Sociálne služby krízovej intervencie	8	4
Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi	2	0
Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku	22	18
Sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií	0	0
Podporné služby	0	0

n=54; p=0,74; df=1; $\chi^2=1,95$

Zdroj: Implea

Za celé obdobie trvania Národného projektu sa predpokladal výkon hodnotenia

30 Početnosť definovaná na základe výročnej monitorovacej správy NP KSS za rok 2022.

31 Pôvodný zámer **predpokladal 65 externých hodnotiteľov**. Pozri časť 7.2 ŽoNFP Spôsob realizácie aktivít projektu, str. 8 (NP Kvalita sociálnych služieb). Dostupné na: <https://fsr.gov.sk/wp-content/uploads/2022/09/Ziadost-o-NFP.pdf>

podmienok kvality u približne 120 poskytovateľov.³² Vzhľadom na objektívne príčiny a ďalšie faktory boli v roku 2021 vykonávané tak pilotné, ako aj riadne hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb s rešpektovaním najmä pandemických opatrení v súvislosti s výskytom Covid-19. NP KSS ďalej aktuálne reagoval na legislatívne zmeny. **Celkovo bolo vykonaných 12 pilotných a 20 riadnych hodnotení kvality.** Z toho bolo vykonaných 15 hodnotení (6 pilotných a 9 riadnych) u poskytovateľov pôsobiacich vo verejnom sektore a 17 (6 pilotných a 11 riadnych) u poskytovateľov pôsobiacich v neverejnom sektore.

Tabuľka č. 16. Početnosti 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

Zdroj: Implea

4.4 Ďalšie merateľné kvantitatívne ukazovatele NP KSS

Dôležitým a inovatívnym prvkom NP KSS bola účasť zástupcov užívateľských skupín na hodnotení podmienok kvality (Repková, 2020h). Pôvodný zámer predpokladal účasť desiatich zástupcov užívateľských skupín.³³ Odbornej prípravy sa ich zúčastnilo deväť. Ku dňu 15. 09. 2023 NP KSS evidoval **päť zástupcov užívateľských skupín. Piatich zástupcov užívateľských skupín sa zúčastnili na šiestich pilotných hodnoteniach.** Z toho sa jeden zúčastnil na dvoch pilotných hodnoteniach. Ostatní štyria zástupcovia užívateľských skupín sa pilotného hodnotenia nezúčastnili.

Strategickými aktérmi NP KSS sú lektori, metodici a experti. Ich početnosti uvádzame v tabuľke nižšie.

Tabuľka č. 17. Prehľad počtosti strategických aktérov

Lektori, ktorí zabezpečovali odbornú prípravu a metodické vedenie poskytovateľov	16
Lektori, ktorí zabezpečovali odbornú prípravu hodnotiteľov	9
Lektori, ktorí zabezpečovali odbornú prípravu zástupcov užívateľských skupín	2
Lektori-metodici, ktorí zabezpečovali metodické vedenie hodnotiteľov	10
Expertí na prípravu metodických materiálov pre poskytovateľov	6 + garant
Expertí na prípravu metodických materiálov pre hodnotiteľov	9 + garantka

Zdroj: Implea

Analyzované dáta implikujú, že NP KSS vygeneroval relatívne veľký odborný potenciál, ktorý je možné pozitívne zúročiť v prospech ďalšieho nastavenia procesov implementácie štandardov kvality v praxi poskytovateľov, ale aj v kontexte inšpekčnej činnosti zo strany MPSVR SR.

32 Pozri časť 7.2 ŽoNFP Spôsob realizácie aktivít projektu, str. 8-9 (NP Kvalita sociálnych služieb). Dostupné na: <https://fsr.gov.sk/wp-content/uploads/2022/09/Ziadost-o-NFP.pdf>

33 Pozri časť 7.2 ŽoNFP Spôsob realizácie aktivít projektu, str. 8 (NP Kvalita sociálnych služieb). Dostupné na: <https://fsr.gov.sk/wp-content/uploads/2022/09/Ziadost-o-NFP.pdf>

5 Hodnotenie kvality poskytovania sociálnych služieb

Dôležitou súčasťou NP KSS bol plánovaný výkon pilotného a riadneho hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb. Tieto aktivity sa v kontexte vyššie spomenutých zmien museli regulovať. Na tomto mieste zobrazíme ich analýzu optikou zainteresovaných aktérov – externých hodnotiteľov a hodnotených poskytovateľov sociálnych služieb.

5.1 Optika externých hodnotiteľov

Optika externých hodnotiteľov bola zachytená cez FG. FG s externými hodnotiteľmi (EH) sa zúčastnilo 18 účastníkov, 17 žien a jeden muž. Evaluačné stretnutie s EH bolo realizované 6. 10. 2022 v Banskej Bystrici. Čas trvania rozhovoru bol 68 minút. Rozhovor sme nahrávali a o tejto skutočnosti boli účastníci upozornení vopred. V rámci FG sme zámerne nedefinovali charakteristické znaky účastníkov (v kontexte príslušnosti k druhu sociálnej služby, demografické a osobné údaje) kvôli zachovaniu anonymity. Primárnym kritériom pre zaradenie účastníka do FG bola jeho priama skúsenosť s výkonom pilotného alebo riadneho hodnotenia. Excerpty a priame vyjadrenia účastníkov FG uvádzame v ženskom rode.

5. 1. 1 Odborná príprava a očakávania externých hodnotiteľov

Odborná príprava EH bola v NP rozdelená do piatich modulov a záverečný blok. Vzdelávacie moduly sa zameriavali na konceptuálne vymedzenie pojmu kvalita, ľudsko-právne otázky v kontexte kvality sociálnych služieb, teoretické východiská hodnotiteľskej činnosti. Ďalej nasledoval praktický blok, etický rozmer výkonu hodnotenia, tímová práca a prevencia formalizmu. Záverečný blok bol cielený na záverečné spätné väzby a otvorené otázky (Repková a kol. 2019c). Odborná príprava finalizovala odovzdaním písomnej práce.

„Každý EH si absolvoval odbornú prípravu danú presným počtom hodín. Na konci sme písali prácu, ktorá bola zadaná na nejaký aktuálny problém, na niektorý štandard kvality, každý mal niečo vybrané. Následne po odovzdaní tejto práce sme dostali certifikát o absolvovaní. Tak sme boli zaradení do zoznamu hodnotiteľov.“

Celková časová dotácia na odbornú prípravu činila 50 hodín – 32 hodín bolo vyčlenených na prezenčnú prípravu a 18 hodín na dištančné vzdelávanie. Spolu

od začiatku NP prebehlo 17 stretnutí odbornej prípravy, ktorých sa zúčastnilo 63 externých hodnotiteľov. Odbornú prípravu viedlo deväť lektorov v šiestich slovenských mestách. Obsah odbornej prípravy bol štandardizovaný. Lektori sa zúčastnili spoločných stretnutí s cieľom zabezpečenia najväčšej miery súladu v obsahovej časti odbornej prípravy. Podľa výpovedí účastníkov FG sa ukazuje ako veľmi dôležitá **odbornosť lektora**, ktorý prípravu vedie. Vo FG sme zaznamenali pozitívne spätné väzby na odbornosť lektora. Jedna reflexia bola ambivalentná.

„Príprava naplnila všetky moje očakávania, bola som zorientovaná, takže za mňa lektorka bola výborná, čo sa týka prípravy.“

„Naša lektorka urobila spoločné stretnutie s užívateľmi v rámci odbornej prípravy, čo ma veľmi zaujalo. Bolo zaujímavé vedieť, ako sa na hodnotenie pozerajú užívatelia.“

„Z mojej skúsenosti boli účastníci viac zdatní a zorientovaní ako lektor.“

ŽoNFP NP KSS definuje minimálne požiadavky na pracovné pozície lektora a EH. Kvalifikačné požiadavky na pozíciu lektora akcentovali (okrem vzdelania) štvorročnú lektorskú prax a absolvovanie samovzdelávacích aktivít zameraných na vybranú oblasť sociálnych služieb. V rámci kvalifikačných požiadaviek na EH bola dôležitá (okrem vzdelania) trojročná prax v oblasti, na ktoré sa viaže predmet hodnotenia a odborná prax zameraná na vybranú oblasť sociálnych služieb (žiadost' o poskytnutie NFP).

Ďalej sme sa zamerali na očakávania EH od odbornej prípravy. V rámci výpovedí účastníkov FG evidujeme širokú škálu očakávaní, od malých a žiadnych očakávaní, cez predpoklady lepšej prípravy na hodnotiteľský proces v kontexte implementácie štandardov kvality vo vlastnom zariadení sociálnych služieb, po očakávania lepšej pripravenosti v rámci procesu hodnotenia štandardov kvality u iných poskytovateľov.

„Nemala som žiadne očakávania (pozn. od odbornej prípravy), ale bola som veľmi milo prekvapená, vzdelávanie bolo obsiahle, dozvedela som sa všetko, čo som potrebovala, najviac oceňujem, že nás učili ako komunikovať nielen so zamestnancami, ale aj s klientmi. Ja to hodnotím veľmi pozitívne.“

„Prihlásila som sa zo zvedavosti, aby som vedela, čo mám v praxi čakať od prípadnej návštevy hodnotiteľského tímu ako poskytovateľ, mne to dalo veľa.“

„Samotná príprava bola v poriadku, ale ten pilot, vždy je tam rozdiel. Odborná príprava bola

teoretická a praktická, ale tá realita vás vždy niečím prekvapí. Bola som dobre pripravená, lebo tam boli aj praktické ukážky.“

„Myšlienka NP bola veľmi dobrá, aj tá príprava mala svoj zmysel. Jedine, čo som vnímala negatívne, že išla jedna línia školení pre poskytovateľov a ďalšia pre hodnotiteľov. Lektori by mali ísť v jednej línii. Lektori pre poskytovateľov školili veci podľa svojho gusta a my sme hodnotili zase podľa toho, ako sme boli inštruovaní. Poskytovatelia mali byť školení s nami, aby to išlo v jednej línii, aby to bolo o rovnakých veciach.“

Sumárne konštatujeme, že účastníci FG hodnotili odbornú prípravu v pozitívnych rovinách a ich očakávania boli naplnené. Výrazne pozitívne vyznieva **praktická rovina odbornej prípravy a príklady z praxe**, čo prispelo k efektívnosti výkonu hodnotenia a zrealizovaniu očakávaní EH v pilotnom a riadnom hodnotení. Ambivalentné odpovede sme zaznamenali k **pripravenosti a odbornosti lektorov**, ktorí odbornú prípravu viedli. Minimálne požiadavky na výkon pozície EH naznačujú, že vo FG boli zastúpení rôzni odborníci z praxe v sociálnych službách. Kvalifikačné požiadavky na lektorov je vhodnejšie stanoviť obdobne ako pri EH. V praxi NP bol zabezpečený pri tejto pracovnej pozícii výraznejší presah na lektorskú prax a činnosť. Zaznela požiadavka na **obsahové zjednotenie odbornej prípravy EH a vzdelávania pre poskytovateľov**.

5. 1. 2 Skúsenosti s výkonom hodnotenia

Od začiatku implementácie NP sa pilotných alebo riadnych hodnotení zúčastnilo spolu 32 EH. Niektorí EH, ktorí prešli odbornou prípravou neboli prizvaní k pilotným a riadnym hodnoteniam, najmä kvôli externým determinantom (napr. pandémie COVID-19).

Hodnotenie štandardov kvality realizovali hodnotiteľské tímy, ktoré tvorili minimálne traja členovia pre pobytové sociálne služby. Podľa metodiky MPSVR SR hodnotenie ostatných sociálnych služieb mohli realizovať dvaja hodnotitelia. Vedúcim hodnotiteľského tímu bol interný hodnotiteľ, ktorý je zamestnancom MPSVR SR (Vrtieľová Prečinská, 2019).

„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“

Členovia tímu si **vopred rozdelili hodnotiace kritériá**, ktoré budú u poskytovateľa hodnotiť, čo umožnilo EH vopred sa pripraviť na hodnotiaci proces. V kontexte spolupráce v hodnotiteľskom tíme účastníci FG vyjadrovali pozitívne spätné väzby. EH boli akceptovaní ako odborníci a ľudia z praxe.

„Na príprave sme mali medzi sebou aj interných hodnotiteľov. Mali sme z nich taký pocit, že čo my môžeme vedieť. Nás dost' 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.“

„V tíme nás rovnocenne akceptovali, urobila som štyri kritériá a jednoducho, ako som ich urobila, nikto o nich nepochyboval. Keď sme sa bavili o hodnotení, nikto nedehtonostoval môj názor, v tomto som sa cítila ako rovnocenný partner.“

„Pri rozhovoroch s prijímateľmi je obrovskou výhodou, ak v rámci tímu je hodnotiteľ, ktorý s danou cieľovou skupinou pracoval, pretože aj otázku vie naformulovať tak, že je pre prijímateľa zrozumiteľná.“

„Na všetkých stretnutiach, kde sme boli sa vyzdvihoval príspevok externého hodnotiteľa, akým prínosom je pri hodnotení a aký je nápomocný interným hodnotiteľom, ktorí nie sú z takej bohatej praxe. To bolo mimoriadne vyzdvihované.“

Proces hodnotenia po obsahovej a formálnej stránke je, podľa účastníkov FG potrebné zamerať na **podporu poskytovateľov** v oblasti plnenia štandardov kvality, čo potvrdzujú aj príslušné vstupné dokumenty NP. Primárnym cieľom hodnotenia je podpora poskytovateľov pri vytváraní podmienok pre poskytovanie kvalitných sociálnych služieb za účelom obnovy alebo zlepšenia schopností sociálneho fungovania jednotlivcov, rodín, skupín alebo komunit (Repková, 2016b). Napĺňanie podpornej funkcie procesu hodnotenia v praktickej rovine naznačujú niektoré excerpty z FG.

„My sme mali vyhodnotenie na mieste s poskytovateľom, to nebolo o tom, že toto ste nedodržiali 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.“

„Mali v hodnotiacej správe vypichnuté veci, ktoré sú naozaj zlé, ale aj veci, ktoré sú dobré. Našou úlohou nebolo dehtonostovať zariadenia, ale určiť, že toto máte a toto je fajn, ale na toto by sme sa mali zamerať, čiže to boli veľmi relevantné informácie.“

„My sme boli prehodnotiť jedno zariadenie, ktoré predtým nespĺnilo podmienky. Oni za polročné obdobie sa snažili urobiť všetko preto, aby tie veci, čo mali vytknuté, mali naplnené. Bolo vidno v tom zariadení, že aj materiálne, aj technicky to bolo oveľa lepšie, lebo na základe správy mohli

zamestnanci argumentovať pred svojim vedením, že toto nemáme a je to potrebné zabezpečiť. Mali k tomu rukolapný dôkaz, ktorý bol mimo ich rétoriky a bol jednoducho zhora.“

„My máme skúsenosť s poskytovateľom, ktorý nereflektoval na odporúčania a v opakovanom hodnotení dopadol ešte horšie, aj podmienky, aj všetko bolo ešte horšie. Tam potom išiel podnet na výmaz (pozn. z registra poskytovateľov sociálnych služieb).“

V rámci ďalších vyjadrení získaných vo FG výrazne zaznelo presvedčenie, že proces hodnotenia je explicitne **determinovaný rolou** a nastavením **interného hodnotiteľa** ako vedúceho tímu. Interný hodnotiteľ je pre proces hodnotenia kľúčovým prvkom. Evidujeme viaceré excerpty v pozitívnych a negatívnych vyjadrovaných rovinách. Pozitívne vyjadrenia smerujú k dobrým manažérskym schopnostiam interného hodnotiteľa a k orientácii na sprevádzajúci prístup k poskytovateľom. Negatívne reflexie boli smerované k zvýšenej kontrolnej funkcii procesu hodnotenia štandardov kvality a k vysokej pracovnej fluktuácii interných hodnotiteľov.

„Ja som absolvovala pilot a niekoľko ostrých hodnotení a treba povedať, že je vecou interného hodnotiteľa ako vedúceho, ako hodnotenie bude vyzeráť, aký je proces celého hodnotenia.“

„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.“

„Tým, že sme z praxe, vidíme to poskytovateľskou optikou, ale keďže hodnotenie je nastavené inak, my sme sa museli odosobniť. Moja skúsenosť je, že ten, kto bol v pozícii vedúceho tímu, ten sa neodosobnil od svojich kontrolórskych zvyklostí.“

„Ja som mala šťastie na interného hodnotiteľa, lebo vedel, čo robí, vedel to dobre manažovať, a hlavne vedel, o čom je to hodnotenie, nebol inšpektor ale hodnotiteľ, vedeli sme sa dostať ku kľúčovým zamestnancom, kľúčovým prijímateľom a kľúčovým dokladom...veľmi závisí od vedúceho skupiny, či to je profesionál, ktorý to vie robiť a chce robiť, alebo ten, kto to rýchlo musí urobiť.“

„Som zriadovateľ dvoch špecializovaných zariadení. Keď som ukončila odbornú prípravu, pripravila som svojich zamestnancov, čo je to hodnotenie. Na to prišlo do jedného z mojich zariadení riadne hodnotenie, zamestnanci boli na niečo nastavení, že to nie je kontrola, ale podpora. Nakoniec z toho vyšlo, že je to tvrdá kontrola. V rámci trojdňového maratónu u nás hodnotitelia sedeli v jednej miestnosti a pozerali iba papiere a robili výsluch zamestnancov.“

Hlavné výsledky hodnotenia podľa metodiky MPSVR SR sú zhrnuté v hodnotiacej správe, ktorá je poslaná poskytovateľovi. V metodike MPSVR SR nie je uvedené časové ohraničenie na zaslanie hodnotiacej správy pre poskytovateľa (Vrtieľová Prečinská, 2019). Aktuálna právna norma stanovuje termíny na zverejnenie príslušných dokumentov na webovom sídle MPSVR SR (zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach). Podľa účastníkov FG niektoré hodnotiace správy boli poskytovateľom zaslané po dlhšom časovom období. V rámci FG boli dvaja EH, ktorí neboli prizvaní na záverečné prerokovanie hodnotiacej správy.

„My, externí hodnotitelia pociťujeme fluktuáciu ľudí, ktorí do procesu hodnotenia vstupujú. Ja som mala veľké očakávania od hodnotenia. Odborná príprava nás tak namotivovala a navadila, snažili sme sa do toho čo najlepšie každý dostať a potom sme si narazili nosy v riadnych hodnoteniach. Naťahuje sa to, po trištvrte roku sa vracáť k niečomu a spomínať si, ako to bolo v zariadení. Je veľmi ťažké prehodnotenie správy s poskytovateľom po takom čase.“

„Je to hanba nás voči poskytovateľom, že toľko museli čakať. Pre nás je to nepríjemné. Oni nás brali s rešpektom. Strávime tam niekoľko dní a prerokovanie správy je za pol roka, necháme ich čakať pol roka v strese.“

„My sme si urobili svoje kritériá, prideliť sme body, mali sme to dopredu dohodnuté, kto aké kritériá bude hodnotiť, aby sme vedeli, na čo sa máme sústrediť a odovzdanie zápisnice? ...niektorí interní to nezvládli.“

„Beží zhodnotenie správy s poskytovateľom a člen tímu, ktorý sa podieľal na vypracovávaní kritérií, tam nebol prizvaný?nikto nám nezdôvodňoval nič. Je to na vedúcom tímu.“

Medzi zásadné témy, ktoré boli komunikované vo FG, patrí celkové zacielenie procesu hodnotenia. Na jednej strane sme zaznamenali vyjadrenia o naplnení (pre poskytovateľov) **podporných a metodických cieľov**. Opačne, v excerptoch zaznamenávame **kontrolné nastavenie** niektorých vedúcich hodnotiteľských tímov, čo sa prenáša na celkový proces hodnotenia. Z vyjadrení účastníkov FG vyplýva, že zručnosti a nastavenie interného hodnotiteľa sú kľúčové pre proces hodnotenia. Vplyv na celkový proces hodnotenia je evidentný v zmysle osobnostných charakteristík interného hodnotiteľa, ako aj vonkajších faktorov, ako je napríklad fluktuácia interných hodnotiteľov (zrejme zmena pracovných pozícií). V pozitívnych rovinách sme zaznamenali akceptáciu expertízy EH v hodnotiteľskom tíme a vzájomnú spoluprácu. Medzi spätné väzby vo formálnej časti procesu hodnotenia patrí dlhšie časové obdobie od ukončenia hodnotenia na mieste po doručenie hodnotiacej správy. V dvoch prípadoch EH neboli prizvaní na prerokovanie hodnotiacej správy.

5. 1. 3 Ďalšie reflexie externých hodnotiteľov

V NP sa podarilo nakumulovať výrazný profesionálny potenciál. Okrem iných dôležitých aktérov v NP, sú EH odborníci a ľudia z praxe, ktorí disponujú expertízou v určitých oblastiach sociálnych služieb. Zväčša sú to riaditelia zariadení sociálnych služieb, zástupcovia zriaďovateľov, vedúci zamestnanci v samosprávach a u neverejných poskytovateľov, skúsení ľudia, ktorí s tematikou sociálnych služieb dlhodobo pracujú. V tomto kontexte sa vo FG intenzívne komunikovalo ďalšie pôsobenie EH v rámci témy hodnotenia štandardov kvality.

„My sme zodpovedne pristupovali ku svojej práci, všetko sme chceli vedieť, všetkého sa zúčastniť. Koľko bolo financií investovaných do nás, na prípravu atď... ja osobne som z toho sklamaná. Zrazu tu budú len zamestnanci, inšpektori a externisti ako keby neexistovali. Hlavne, že vyškolili ľudí, ktorí sú odborníci, každý z nás má bohaté skúsenosti. Hotoví ľudia, veľa do nás investovali a zrazu ďakujeme pekne.“

„Internými sa my nemôžeme stať, lebo necháme dve, alebo kto má koľko, vlastných zariadení. Bolo by dobre zachovať ten status externého hodnotiteľa, lebo to je ideálne. Aj v povedomí poskytovateľov by to bol tím, kde sú aj ľudia z praxe, že prišiel riaditeľ z iného zariadenia a že neprišli len niekto od zeleného stola z ministerstva z hlavnej budovy.“

„Výstupom projektu by malo byť to, že externí hodnotitelia by mali ostať, mal by ostať ten status, lebo majú hotových ľudí, inšpektori môžu mať akékoľvek vzdelanie.“

Zákon o inšpekcii v sociálnych veciach v § 6 (ods. 2) pojednáva o minimálnych kvalifikačných požiadavkách štátnych zamestnancov poverených výkonom dozoru. Inšpektor musí mať vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa. Legislatíva nešpecifikuje študijný odbor a neuvádza dĺžku praxe potrebnú na výkon dozoru (zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach). Táto téma bola diskutovaná aj vo FG. Podľa jej účastníkov inšpektor by mal mať vzdelanie v pomáhajúcich profesiách a dlhoročnú prax v sociálnych službách. Podľa EH je vhodné, ak hodnotiteľ realizuje hodnotenie podľa príslušnosti k druhu sociálnej služby. V tomto zmysle bol nastavený výkon hodnotenia aj v rámci NP.

„Teraz si predstavte, že k vám prídu hodnotiť absolventi technickej školy, ale aj keby to boli absolventi sociálne práce... najhoršie na tom je, že zákon dáva možnosť finančnej sankcie. Teraz si vezmite, že máte podfinancovanú sociálnu službu, nemáte personál, a ak ho máte, tak si ho musíte strážiť, aby vám ho konkurencia nezobrala a teraz vás prídu hodnotiť takíto hodnotitelia, nemajú na to čas a ani skúsenosti, nemajú to odžitie, môžete skončiť v hodnotení úplne niekde dole aj so sankciou. Toto vás finančne vyštávi tak, že vás to prestane baviť a môžete to rovno zabalíť.“

„Tomu zákonu (pozn. zákonu o sociálnych službách a prílohe č. 2) je ťažko rozumieť ľuďom, ktorí robia v praxi roky rokúce a nie to ešte absolventom alebo ľuďom z iných odborov.“

„...ideálnym inšpektorom by bol človek s desaťročnou praxou v sociálnych službách. Ved' aj pracovník s prijímateľom musí mať prax a nie to ešte inšpektor, ktorý príde hodnotiť.“

„Škoda, že sa nenadviazalo na to, čo z tohto NP vyšlo, a na tom vybudovať ten inšpektorát, čiže skúsenosti a prax z NP sa nereflektovali ďalej.“

Účastníci FG pozitívne reflektovali **spoluprácu s manažmentom NP**. Vyzdvihovali proaktívny prístup NP v niektorých témach (upustilo sa od potreby vyrábať nulové výkazy, začali sa preplácať cestovné náhrady, zvýšila sa hodinová sadzba na výkon jedného hodnotenia) a vnímali snahu zo strany NP riešiť požiadavky EH. Členovia FG vnímajú kvalifikačné požiadavky na inšpektora ako veľmi nízke a nedostačujúce pre adekvátny výkon hodnotenia. Negatívne reakcie sme zaznamenali najmä v kontexte nevyužitého potenciálu a skúsenosti EH v téme hodnotenia štandardov kvality.

5.2 Optika hodnotených poskytovateľov

Evaluačný dotazník zameraný na optiku poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí prešli pilotným alebo riadnym hodnotením kvality (respondenti), vyplnilo celkovo 15 respondentov. Zamerali sme sa na pilotné a riadne hodnotenia kvality, ktoré boli realizované v rámci NP KSS s vedomím, že tento proces prebiehal aj mimo kontextu NP ako obligatórna kompetencia MPSVR SR. Z celkového počtu 32 vykonaných hodnotení v rámci NP ku dňu 02. 02. 2023 išlo o účasť 46,86 % na vyplňaní evaluačného dotazníka. Hodnotenie štandardov kvality bolo realizované pred novelou zákona o sociálnych službách účinnou od 01. 01. 2023. V nasledujúcom texte analyzujeme proces hodnotenia podmienok kvality podľa skúseností poskytovateľov. Druhostupňová štatistika na niektorých miestach spracovania dát ukázala nízke početnosti pre jej relevantné použitie. Z uvedeného dôvodu na tomto mieste využívame komplementárnu interpretáciu previazanú s deskriptívnou štatistikou.

Päť respondentov bolo zapísaných v registri poskytovateľov sociálnych služieb v Žilinskom, traja v Prešovskom, dvaja v Trnavskom a dvaja v Trenčianskom samosprávnom kraji. Zastúpenie v počte jedného respondenta mal Bratislavský, Nitriansky a Banskobystrický samosprávny kraj. Deväť poskytovateľov bolo verejných a šesť neverejných. Respondenti určili svoju pôsobnosť do štyroch

druhov sociálnych služieb.³⁴ Desaťkrát bolo určené poskytovanie sociálnej služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, sedemkrát poskytovanie sociálnej služby krízovej intervencie, štyrikrát sociálne služby na podporu rodiny s deťmi a dvakrát boli vybrané podporné služby. Z hľadiska formy poskytovanej služby dominovali pobytové a ambulantné sociálne služby, z hľadiska dĺžky poskytovania sociálnej služby išlo o subjekty sociálnych služieb, ktoré pôsobia v tejto oblasti viac ako 11 rokov (traja respondenti určili kratšiu dobu svojho pôsobenia). Z hľadiska veľkosti dominovali subjekty sociálnych služieb, ktoré majú do 20 zamestnancov a zamestnankyň a viac ako 81 prijímateľov a prijímateľiek. Štruktúra zúčastnených respondentov vykazovala črty homogenosti. Z tohto dôvodu (a pre lepšiu prehľadnosť) ju uvádzame v tabuľkách.

Tabuľka č. 18. Štruktúra respondentov v závislosti na počte zamestnancov a zamestnankyň

Počet	Zúčastnení
Do 20 zamestnancov a zamestnankyň	26,67 %
Od 21 do 40 zamestnancov a zamestnankyň	20,00 %
Od 41 do 60 zamestnancov a zamestnankyň	20,00 %
Od 61 do 80 zamestnancov a zamestnankyň	13,33 %
81 a viac zamestnancov a zamestnankyň	20,00 %

n=15; p=0,95; df=4; $\chi^2=0,67$

Tabuľka č. 19. Štruktúra respondentov v závislosti od počtu prijímateľov a prijímateľiek

Počet	Zúčastnení
Do 20 prijímateľov a prijímateľiek	13,33 %
Od 21 do 40 prijímateľov a prijímateľiek	13,33 %
Od 41 do 60 prijímateľov a prijímateľiek	13,33 %
Od 61 do 80 prijímateľov a prijímateľiek	20,00 %
81 a viac prijímateľov a prijímateľiek	40,00 %

n=15; p=0,41; df=4; $\chi^2=4$

V kontexte pracovných pozícií respondentov, ktorí vyplňali evaluačný dotazník môžeme konštatovať, že 12 boli na pozícii riadiaci/a pracovník/-čka sociálnych služieb a traja na pozícii odborný/á zamestnanec/-kyňa sociálnych služieb. Všetci pracovníci deklarovali prax v sociálnych službách dlhšiu ako 5 rokov a okrem jedného mali všetci vysokoškolské vzdelanie, 12 respondentov konštatovalo, že mali svoje zastúpenie na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov, ktorá bola realizovaná pod záštitou NP KSS.

Poskytovatelia sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili na vypínaní evaluačného dotazníka sa zúčastnili na pilotnom hodnotení v počte osem a na riadnom hodnotení v počte sedem. **Priemerné získané skóre v hodnotení implementácie podmienok kvality sociálnych služieb** činilo 119,4 zo 180 možných bodov.

Tabuľka č. 20. Získané skóre respondentov v procese hodnotenia implementácie podmienok kvality sociálnych služieb

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

Zdroj: vlastné spracovanie

34 Respondenti mohli určiť aj viac druhov poskytovaných služieb.

Uvedené hodnotenie respondenti vyjadrili percentuálnym skóre³⁵, ktoré v priemernom vyjadrení dosiahlo 66,45 %. Ich subjektívne hodnotenie (koľko percentuálnych bodov by si sami udelili) bolo 79,67 %. Uvedené skutočnosti sme podrobili štatistickému testovaniu.

Tabuľka č. 21. Získané skóre respondentov v procese hodnotenia implementácie podmienok kvality sociálnych služieb v porovnaní so subjektívnym hodnotením poskytovateľov

Spôsob	Priemer	Maximum	Minimum	Q1	Q3	Štandardná odchýlka (σ)
Externé hodnotenie (NP KSS)	66,45 %	96 %	29 %	46 %	80 %	19,24 %
Subjektívne hodnotenie	79,67 %	99 %	50 %	69 %	90 %	14,35 %

n=15; p=0,027; t=-2,01

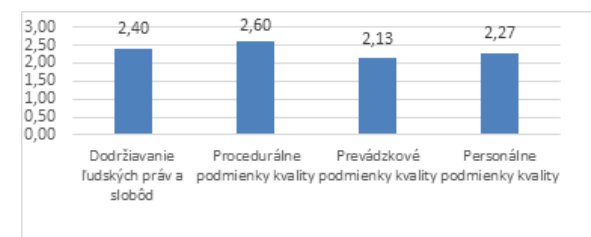
Štatistická analýza pomocou T-testu pre dva nezávislé výbery ukázala, že respondenti by hodnotili svoj subjekt vyššou mierou percentuálneho skóre, ako boli hodnotení v kontexte implementácie NP KSS. Najnižšie subjektívne hodnotenie je na úrovni 50 %. Priemerné subjektívne hodnotenie je na úrovni 79,67 % a štandardná odchýlka je v porovnaní so skóre získaným v procese hodnotenia nižšia, čo vyjadruje vysoký počet odpovedí respondentov, ktoré sa blížila k priemeru. Tieto dáta môžu naznačovať subjektívne vnímanie respondentov, že sú primerane pripravení na proces hodnotenia podmienok kvality.

Tento postoj môže determinovať účasť poskytovateľov na iných aktivitách NP (niektorí hodnotení poskytovatelia sa nezúčastnili odbornej prípravy), ale aj vo všeobecnom kontexte poukazuje na aspekty motivácie poskytovateľov pripravovať sa na proces hodnotenia podmienok kvality. Napriek uvedenému, respondenti v inej časti evaluačného dotazníka uviedli spokojnosť s výkonom hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby v ich subjekte. Dvanásť respondentov deklarovalo výsledok hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby v ich zariadení za primeraný. Dvaja túto skutočnosť nevedeli posúdiť a jeden sa vyjadril explicitne negatívne.

35 0 % - 100 %

Súčasťou evaluačnej analýzy bolo aj zaznamenanie subjektívneho vnímania vybraných aspektov hodnotiteľskej činnosti v rámci poskytovateľov, ktorí s hodnotením kvality sociálnych služieb mali vlastnú skúsenosť. Zaujímalo nás, ktorú oblasť podmienok kvality sociálnych služieb považujú za najobjektívnejšie hodnotiteľnú. Z merania vyplynulo, že touto oblasťou sú **prevádzkové podmienky kvality**.

Graf č. 3. Subjektívne vnímanie možnosti objektívneho hodnotenia jednotlivých oblastí podmienok kvality sociálnych služieb (5 – veľmi problémové na objektívne hodnotenie, 1 – najmenej problémové na objektívne hodnotenie)



Zdroj: vlastné spracovanie

Pri analýze výsledkov o postojoch respondentov k vybraným výrokom o vnímaní významu implementácie podmienok kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia sme zaznamenali jasnejšie postoje (vzdialené najviac od stredu) v oblastiach **vnímania významu implementácie podmienok kvality sociálnych služieb len ako formálneho procesu a nastavenia systému hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb**.

Respondenti vyjadrili relatívne jasný postoj, že hodnotenie podmienok kvality nie je formálnym procesom a má reálny dopad na kvalitu života prijímateľov a zároveň prezentujú, že systém hodnotenia podmienok kvality nie je vhodne nastavený.

Tabuľka č. 22. Postoj respondentov k vybraným výrokom o vnímaní významu implementácie podmienok kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia (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

Zdroj: vlastné spracovanie

Poslednou analyzovanou oblasťou boli postoje respondentov k vybraným elementom zažitého hodnotenia implementácie podmienok kvality sociálnych služieb. Ako sme vo vyššie uvedenej tabuľke uviedli, respondenti sa **najpozitívnejšie vyjadrili k jasnému zloženiu hodnotiteľského tímu**, jeho odborným kompetenciám, vystupovaniu a profesionalite.

Tabuľka č. 23. Postoj respondentov k vybraným elementom zažitého hodnotenia implementácie podmienok kvality sociálnych služieb (5 – nesúhlasím, 1 – súhlasím)

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
Hodnotiacia správa bola formulovaná zrozumiteľne.	1,4
Stotožňujeme sa so závermi uvedenými v hodnotiacej správe v plnej miere.	2,9

Zdroj: vlastné spracovanie

Pozitívne bola taktiež hodnotená **zrozumiteľnosť hodnotiacej správy**. Naopak, odporúčanie respondentov pokračovať v hodnotení podmienok kvality sociálnych služieb, tak ako je toto momentálne nastavené, ostalo v ambivalentných rovinách – postoje boli posunuté k strediu.

6 Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy

V tejto kapitole správy z dopadovej evaluácie NP KSS je zobrazená analýza spätnej väzby poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb (respondenti) na strategické prvky NP KSS. Spätaná väzba bola zachytená pomocou evaluačného dotazníka, ktorý dokázal diferencovať (ponúknuť špecifické položky) dvom skupinám respondentov: 1. zástupcom poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí sa **zúčastnili** na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS, 2. zástupcov zriaďovateľov sociálnych služieb, ktorí sa **zúčastnili** na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS. Implea agentúra zmeny zaslala dotazník 3500 respondentom v júni 2023 v dvoch kolách. Skúmania sa zúčastnilo **200 respondentov – 182 zástupcov poskytovateľov a 18 zástupcov zriaďovateľov sociálnych služieb**. Návratnosť dotazníka činila 5,71 %. Zastúpenie podľa samosprávneho kraja sme korelovali s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku k 15. júlu 2023. Zdrojové dáta o základnom súbore poskytla Implea agentúra zmeny.³⁶

³⁶ Početnosť poskytovateľov ku aprílu 2023.

Tabuľka č. 24. Porovnanie početnosti zástupcov poskytovateľov sociálnych služieb ku dňu 15. 7. 2023 s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku z hľadiska registrácie v samosprávnom kraji

	Respondenti – zástupcovia poskytovateľov sociálnych (Res PS)	Poskytovatelia sociálnych služieb na Slovensku (PS)
Bratislavský samosprávny kraj	3,5 %	10,63 %
Trnavský samosprávny kraj	6,5 %	9,22 %
Trenčiansky samosprávny kraj	15,5 %	11,3 %
Nitriansky samosprávny kraj	10 %	11,56 %
Žilinský samosprávny kraj	16 %	14,25 %
Banskobystrický samosprávny kraj	13 %	14,02 %
Prešovský samosprávny kraj	15,5 %	16,5 %
Košický samosprávny kraj	20 %	12,53 %

n (Res PS)=182; n (PS)=2267; p= 0,0021; df=7; $\chi^2=22,45$

Na základe štatistického testovania sme konštatovali, že nami zachytený výberový súbor nezodpovedá rozloženiu poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku. Znížená miera motivácie zúčastniť sa evaluačného skúmania bola identifikovaná v Bratislavskom a Košickom samosprávnom kraji. Respondenti identifikovaní ako zástupcovia zriaďovateľov sociálnych služieb dominovali svojou účasťou z Košického (38,89 %), Nitrianskeho (16,67 %) a Žilinského (16,67 %) samosprávneho kraja. Naopak, ani jeden zástupca zriaďovateľov sociálnych služieb nezastupoval Banskobystrický samosprávny kraj.

Z hľadiska sektorového rozloženia sa na skúmaní zúčastnilo 62 % zástupcov verejných a 38 % zástupcov neverejných poskytovateľov sociálnych služieb. Pri štatistickej korelácii so sektorovým rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku ku 15. júlu 2023 sme neidentifikovali štatistické rozdiely. Dovoľme si konštatovať, že sa nám podarilo zachytiť výberový súbor, ktorý z hľadiska prezentovanej korelácie napĺňa parametre reprezentatívnosti.

Respondenti identifikovaní ako zástupcovia zriaďovateľov sociálnych služieb reprezentovali verejný sektor v rozsahu 83,33 %.

Tabuľka č. 25. Porovnanie početnosti zástupcov poskytovateľov sociálnych služieb ku dňu 15. 7. 2023 s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku z hľadiska sektorovej príslušnosti

	Respondenti – zástupcovia poskytovateľov sociálnych (Res PS)	Poskytovatelia sociálnych služieb na Slovensku (PS)
Verejný sektor	62 %	57,9 %
Neverejný sektor	38 %	48 %

n (Res PS)=182; n (PS)=2267; p=0,26; df=1; $\chi^2=1,26$

Dopadová evaluácia nesledovala iné formy sociálnych služieb (telefonicky, pomocou telekomunikačných technológií). Respondenti – zástupcovia poskytovateľov sociálnych služieb mohli zastupujúci subjekt identifikovať do viacerých foriem: 182 respondentov vykonalo 296 výberov.

Tabuľka č. 26. Početnosti zástupcov poskytovateľov sociálnych služieb ku dňu 15. 07. 2023 v súvislostiach s formou poskytovanej služby

	Respondenti – zástupcovia poskytovateľov sociálnych (Res PS)
Terénna	27,02 %
Ambulantná	25,33 %
Pobytová celoročná sociálna služba	40,87 %
Pobytová týždenná sociálna služba	6,75 %

n (Res PS)=296; p<0,001; df=3; $\chi^2=111,2$

Pri porovnaní bola identifikovaná štatistická disproporcija vo všetkých poliach tabuľky. Tento stav je z interpretačného hľadiska pochopiteľný. Záujem poskytovateľov sociálnych služieb o aktivity NP KSS bol vzhľadom na nastavenie hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb a priori disproporčný. Uvedenú koreláciu z tohto dôvodu zobrazujeme ako porovnanie záujmu o aktivity NP KSS v súvislosti s reálnou početnosťou poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku. Z uvedenej tabuľky je zrejmé, že v štatisticky významnej miere **dominovali poskytovatelia pobytových foriem sociálnych služieb.**

6.1 Ďalšia charakteristika

Z hľadiska početnosti zástupcov poskytovateľov sociálnych služieb na evaluačnom skúmaní v súvislosti s poskytovaným druhom sociálnej služby dominovali sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriazniveho zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. Na tomto mieste je nutné podotknúť, že respondentom – poskytovateľom sociálnych služieb bola z pochopiteľných dôvodov ponúknutá možnosť vykonať viacero výberov: 182 respondentov vykonalo 237 výberov.

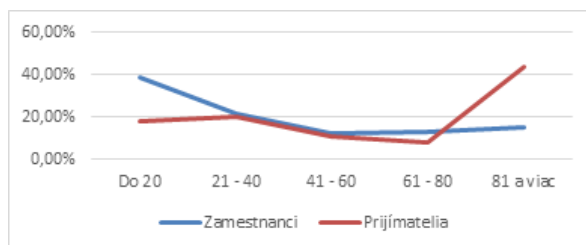
Tabuľka č. 27. Početnosti zástupcov poskytovateľov sociálnych služieb na evaluačnom skúmaní z hľadiska poskytovaných druhov sociálnych služieb

	Respondenti – zástupcovia poskytovateľov sociálnych
Sociálne služby krízovej intervencie	18,14 %
Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi	7,17 %
Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriazniveho zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku	66,66 %
Sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií	1,26 %
Podporné služby	6,75 %

n=237; p<0,0001; df=4; $\chi^2=333,4$

Z ďalších sledovaných ukazovateľov u respondentov upozorňujeme na skutočnosť, že 68,68 % respondentov (zástupcovia poskytovateľov sociálnych služieb) pôsobí v oblasti poskytovania sociálnych služieb už 11 a viac rokov. 39,01 % respondentov poskytuje sociálnu službu u poskytovateľa s menším počtom zamestnancov než 20 a 43,4 % respondentov poskytuje sociálne služby viac ako 81 prijímateľom. Zistenia uvádzame v nasledujúcom grafe.

Graf č. 4. Rozloženie respondentov z hľadiska počtu zamestnancov a prijímateľov

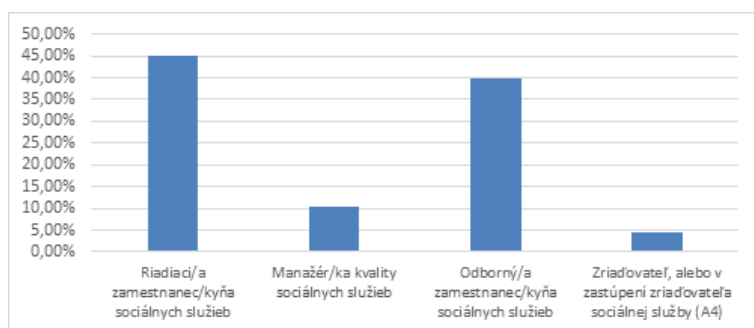


n=182; p<0,001; df=4; $\chi^2=43,7$

n=182; p<0,001; df=4; $\chi^2=72,38$

Pozitívne hodnotíme skutočnosť, že 90,66 % všetkých respondentov (n=200; p<0,001; df=1; $\chi^2=128$) boli odborníci, ktorí sa priamo zúčastnili na odbornej príprave a metodologickej podpore, ktorá bola realizovaná pod záštitou NP KSS. Dovolíme si taktiež konštatovať, že individuálne charakteristiky respondentov korešpondovali so zámerom zabezpečenia validity analýz. 95,5 % má minimálne vysokoškolské vzdelanie II. stupňa, 86 % má prax v oblastiach sociálnych služieb dlhšiu ako 5 rokov.³⁷ Z hľadiska pracovnej pozície dominovali riadiaci zamestnanci. Respondenti s prevalenciou 61 %³⁸ (p<0,001; $\chi^2=282,55$) konštatovali svoj vplyv na proces implementácie podmienok kvality u poskytovateľa sociálnej služby (v zariadení/sociálnej službe), ktoré/ktorú zastupovali.

Graf č. 5. Rozdelenie respondentov z hľadiska pracovnej pozície



n=200; p<0,001; df=3; $\chi^2=100,44$

³⁷ 61 % dlhšiu ako 10 rokov.

³⁸ Vyjadrili absolútny súhlas (Súhlasím: 73,08 %; Čiastočne súhlasím: 33 %; Čiastočne nesúhlasím: 1 %; Nesúhlasím: 1,5 %; Nevieť to posúdiť: 3,5 %)

6.2 Skúsenosti s implementáciou podmienok kvality sociálnych služieb

Vo vyššie spracovaných kapitolách sme identifikovali vstupné dokumenty, ktoré boli dôležité pre primárne nastavenie NP KSS a rovnako pre celý proces implementácie štandardov kvality do praxe poskytovateľov. Preto sme sa rozhodli, že v rámci evaluačnej činnosti sa zameriame na využiteľnosť publikácie *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská* (Repková, K. a kol., 2015). Z dát percipujeme **relatívne vysokú využiteľnosť** tejto publikácie, ktorá je na úrovni 78% (p<0,001; df=4, $\chi^2=128,35$).³⁹ Túto publikáciu nevyužilo 30 respondentov, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy a 14 respondentov nevedelo na túto otázku odpovedať. Z hľadiska porovnania s výsledkami priebežnej evaluačnej činnosti ide o **navýšenie využiteľnosti** predmetnej publikácie o 28,45 %.⁴⁰

Aktuálne v našom odbornom prostredí existuje relatívne široké spektrum odborných materiálov a publikácií, ktoré pojednávajú o implementácii štandardov kvality v sociálnych službách. Preto nás zaujímali aj iné zdroje, ktoré poskytovatelia a zriaďovatelia využívajú. Zo získaných dát reflektujeme, že 69 % respondentov (p<0,001; df=1; $\chi^2=28,88$) využíva **výlučne** publikáciu *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská* (Repková, K. a kol., 2015). Ostatných 31 % respondentov sme požiadali o naratívny popis využitých zdrojov a publikácií, ktoré prezentujeme v nasledujúcej tabuľke.

³⁹ Vyhranene pozitívny postoj sme zaznamenali u 82 respondentov. Nevyhranene pozitívny postoj vyjadrilo 74 respondentov.

⁴⁰ Zber dát v rámci priebežnej evaluačnej činnosti bol realizovaný medzi respondentmi, ktorí sa nezúčastnili aktivít NP KSS. Títo respondenti označili využiteľnosť publikácie *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská* (v dvoch pozitívnych rovinách) na úrovni 49,55 % (n=188, (p<0,01, $\chi^2=21,97$). (Kuzyšin, B a kol., 2022, s.53).

Tabuľka č. 28: Zobrazenie využitia iných zdrojov pri implementácii podmienok kvality sociálnych služieb

Kategória	Zaznamenaná početnosť	Vybrané excerpty z dát
Odborné publikácie slovenskej proveniencie	26	„Význam podmienok kvality sociálnych služieb v procese transformácie a deinštitucionalizácie - Miroslav Cangár, Slavomír Krupa“ „Kniha Služba včasnej intervencie, Odporúčané postupy včasnej intervencie - Príručka pre odborníkov“ „KOVALOVÁ-BUZALA: Kvalita sociálnych služieb v kocke I, II.“ „BRICHTOVÁ, L. - REPKOVÁ, K. Sociálne služby: zacielené na kvalitu.“ „Posudková lekárska a sociálna činnosť v podmienkach miest a obcí“
Normotvorné dokumenty, metodické materiály vytvorené MPSVR SR alebo podriadenými organizáciami	15	„Dohovor a právach ľudí so zdravotným postihnutím“ „Platná legislatíva a web stránky MPSVR SR“ „Podmienky poskytovania sociálnych služieb, Zákon o soc. službe 448/2008, Dohovor“ „Iba zákon o sociálnych službách“ „Všeobecná deklarácia ľudských práv, Ústava SR, antidiskriminačný zákon, zákon o sociálnych službách, Etický kódex sociálnych pracovníkov Slovenskej republiky: Prijatý valným zhromaždením Asociácie sociálnych pracovníkov na Slovensku v Žiline“
Zahraničné publikácie	5	„Jak dobre individuálne plánovať - Jirí Sobek, Praha 2012“ „Príklady štandardov kvality v SR“
Iné zdroje	7	„Smernice kvality iných zariadení“ „Zistené skutočnosti v ZSS počas prebiehajúcej inšpekcie“ „Nie metodiky, skôr materiály zo školení zameraných na štandardy kvality sociálnych služieb“

Zdroj: vlastné spracovanie

Ďalej evaluačný tím zaujímalo, ako respondenti vnímajú vlastnú pripravenosť na proces hodnotenia štandardov kvality. Ich úlohou bolo označiť subjektívnu mieru

pripravenosti na proces hodnotenia od 0 % do 100 %. Získali sme 182 odpovedí. Rovnaké skúmanie (188 odpovedí) sme realizovali aj v rámci priebežnej evaluačnej činnosti, s rozdielom, že respondenti sa nezúčastňovali aktivít NP KSS.

Tabuľka č. 29. Odhad miery pripravenosti na hodnotenie podmienok kvality v rámci **dopadovej evaluačnej činnosti**

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

Zdroj: vlastné spracovanie

Tabuľka č. 30. Odhad miery pripravenosti na hodnotenie podmienok kvality v rámci **priebežnej evaluačnej činnosti**

Priemer	Maximum	Minimum	Medián	Q1	Q3	Štandardná odchýlka (σ)
64,13 %	100 %	0 %	70 %	50 %	80 %	24,48 %

Zdroj: (Kuzyšin, a kol., 2022, s.55).

Štandardná odchýlka dosahuje relatívne vysoký percentuálny podiel, čo naznačuje homogenitu rozloženia získaných odpovedí v oboch prípadoch. Rovnako v rámci odpovedí identifikujeme nízky počet krajných polôh.⁴¹ Oslovení respondenti v rámci dopadovej evaluačnej činnosti si myslia, že sú na proces hodnotenia pripravení na 69,93 %. Medzi respondentmi, ktorí sa nezúčastnili odbornej prípravy sme v rámci priebežnej evaluačnej činnosti zaznamenali priemerné skóre 64, 13 %, čo je nárast subjektívneho vnímania pripravenosti poskytovateľov a zriaďovateľov, ktorí absolvovali **odbornú prípravu v rámci NP KSS o 5,8 %**.

Jedným z cieľov aktivity 1. 1. 1 Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov sociálnych služieb je „zabezpečiť a realizovať kontinuálnu odbornú prípravu a metodickú podporu poskytovateľov sociálnych služieb

41 Naša interpretácia vychádza s nízkeho rozdielu medzi priemernou a stredovou hodnotou v oboch prípadoch.

v procese implementácie podmienok kvality do vlastnej praxe.“ (Žiadosť o poskytnutie nenávratného finančného príspevku, s. 7). Preto sa evaluačný tím rozhodol analyzovať prijaté systémové opatrenia, ktoré respondenti reflektovali vo vlastnej praxi poskytovania sociálnych služieb. Medzník pre prijatie opatrení sme stanovili na začiatok roka 2019 a reflexie sme diferencovali podľa štyroch oblastí štandardov kvality sociálnych služieb pred prijatím aktualizácie prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách s účinnosťou od 1. 11. 2022.

Zo získaných dát konštatujeme, že **19,34 %** ($p < 0,001$; $df = 1$, $\chi^2 = 68,48$) poskytovateľov a zriaďovateľov, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy v oblasti **dozrievania základných ľudských práv a slobôd, nerealizovali žiadne systémové opatrenia.**⁴² Ostatných 146 poskytovateľov v rámci systémových opatrení pomenovali vzdelávanie odborných zamestnancov, tvorbu interných smerníc a zavedenie vypracovanej dokumentácie do vlastnej praxe, viacerí respondenti aplikujú participatívny prístup vo vzťahu k prijímateľom/-kám. **V oblasti dozrievania ľudských práv a slobôd sme identifikovali najviac systémových opatrení zo všetkých oblastí štandardov kvality.** Respondentov sme požiadali o naratívne popisy, ktoré podrobnejšie uvádzame v nasledujúcej tabuľke.

Tabuľka č. 31: Zobrazenie realizovaných systémových opatrení v oblasti **základných ľudských práv a slobôd**

Kategória	Zaznamenaná početnosť	Vybrané excerpty z dát
Vzdelávanie a odborná príprava zamestnancov/-kyň	52	<p>„Preškolenie zamestnancov ohľadom dozrievania ľudských práv a slobôd. Prijímateľ nie je obmedzovaný, ale iba usmerňovaný vo svojich rozhodnutiach a činnostiach.“</p> <p>„Ľudské práva sa premietajú do všetkých procesov, ktoré máme zavedené v rámci manažmentu kvality. Pravidelne vzdelávame personál v tejto oblasti.“</p> <p>„Z absolvovaného seminára (v rámci NP KSS, pozn. – autor) sa aplikovalo vypracovanie individuálnych plánov prijímateľov sociálnej služby s príslušnými štandardmi. Hodnotím to ako prínos, nakoľko soc. služba v tom čase bola poskytovaná pomerne krátko a ak sme chceli dosiahnuť vyššiu kvalitu, potrebovali sme prejsť ďalším vzdelávaním odborných zamestnancov.“</p> <p>„Zorganizovali sme znovu preškolenie opatrovateliek v oblasti ľudských práv – sprístupnili sme im odb. publikácie.“</p>
Tvorba smerníc a implementácia dokumentácie	43	<p>„Vypracovanie Smernice o ochrane a dozrievanie základných ľudských právach a slobôd + uvedená smernica v piktoqramoch.“</p> <p>„...samozrejme, počas posledných troch rokov sme nabehli na prípravu univerzálnej smernice o ľudských právach, realizujeme pravidelnú osvetu i kontrolu dozrievania ľudských práv a predchádzania diskriminácie.“</p> <p>„Aplikácia Dohovoru v živote PSS“</p> <p>„Revízia smernice ochrany zraniteľných dospelých“</p> <p>„Spracovanie interných materiálov, postupov s dôrazom na dozrievanie základných ľudských práv a slobôd“</p>

42 Získali sme 181 odpovedí.

Participatívny prístup	24	<p>„Vytvorená kniha sťažností a prianí“</p> <p>„Zlepšenie prístupu k sociálnej službe klientom, lepšie využívanie a uplatňovanie svojich práv.“</p> <p>„Väčší priestor na vyjadrenie spokojnosti, podpora komunitných stretnutí klientov SoS, možnosť určiť dôverníka.“</p> <p>„1. Vstupné, priebežné diagnostikovanie PSS a realizácia IP, 2. Adaptačný proces, 3. Sociálne poradenstvo, 4. Budovanie spolupráce s rodinou, obcou, a komunitou, utváranie podmienok na zabezpečenie osobného telefónu, písomného a elektronického kontaktu, 5. Zabezpečenie zisťovania spokojnosti PSS s kvalitou vzťahov a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby.“</p> <p>„Prijímatelia soc. služieb majú možnosť výberu aktivít v ZSS, možnosť voľného pohybu bez obmedzení, možnosť vyjadriť svoj názor, spokojnosť alebo nespokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami (ústne alebo formou dotazníkov spokojnosti)“</p>
Technické riešenia	18	<p>„Návštevy bez obmedzenia, zakúpenie tabletov a slúchadiel s mikrofónom pre udržiavanie kontaktu s blízkymi.“</p> <p>„Vybavenie izieb imobilných klientov mobilnými paravánmi.“</p> <p>„V našom zariadení sa snažíme dodržiavať základné ľudské práva a slobody. Vytvorili sme prezentáciu v ľahko čitateľnom texte pre našich prijímateľov, aby vedeli a chápali svoje práva.“</p> <p>„Nenarúšanie súkromia na izbe, voľnosť pri prijímaní návštev, komunikácia prijímateľov sociálnych služieb s využitím internetu, voľne dostupný internet, voľný pohyb v celom areáli zariadenia.“</p>

Zdroj: vlastné spracovanie

V oblasti procedurálnych podmienok sme identifikovali 137 respondentov, ktorí od roku 2019 prijali viaceré systémové opatrenia. Medzi najvýznamnejšie z hľadiska početnosti patrí vzdelávanie personálu v tejto oblasti, vypracovanie a zavedenie interných smerníc (v kontexte štandardov kvality) a systém manažérstva kvality, ale aj zvýšená kontrola a dohľad nad dodržiavaním jednotlivých kritérií. Z pohľadu negatívnych a ambivalentných rovin reflektujeme spolu 44 poskytovateľov a zriaďovateľov, ktorí neprijali žiadne systémové opatrenia, alebo nevedeli takéto opatrenia zadefinovať.

Tabuľka č. 32. Zobrazenie realizovaných systémových opatrení v oblasti **personálnych podmienok**

Kategória	Zaznamenaná početnosť	Vybrané excerpty z dát
Vzdelávanie a supervízie zamestnancov/kýň	67	<p>„Zvyšovanie odbornosti zamestnancov certifikovanými kurzami, školeniami: deeskalačné techniky a metódy, bazálna stimulácia a pod.“</p> <p>„Dbáme na neformálnom preškolení zamestnancov – organizujeme stretnutia v DOS opatrovateľov a vymieňame si skúsenosti navzájom.“</p> <p>„Individuálne plány vzdelávania, vypracovanie postupov pri prijímaní pracovníkov, plán zaškolenia a adaptácie zamestnancov.“</p> <p>„Vzdelávanie, supervízia, úväzok manažéra kvality, potrebné je navýšiť personálny normatív...“</p>
Organizačná štruktúra	22	<p>„Máme vypracovanú organizačnú štruktúru a zaviedli sme pravidelnú supervíziu v ZSS.“</p> <p>„Organizačné zmeny a manažér kvality SoS.“</p> <p>„Prehodnotenie organizačnej štruktúry, vytvorenie internej smernice Personálna politika.“</p>
Zvýšenie počtu zamestnancov/kýň	13	<p>„Zvýšenie počtu zamestnancov o 2, vytvorenie pracovné pozície inštruktor sociálnej rehabilitácie, rozvíjanie spolupráce s dobrovoľníkmi.“</p> <p>„Využívanie projektov cez ÚPSVaR pre navýšenie zamestnancov a poskytovanie kvalitnejších služieb.“</p> <p>„Navýšenie počtu zamestnancov, príspevok na rekreáciu.“</p> <p>„Riešili sme so zriaďovateľom normatív podielu odborných zamestnancov na jedného klienta podľa zákona 448/2008. Aktuálne sme v súlade so zákonom. Máme zavedený proces riadenia ľudských zdrojov.“</p>
Iné opatrenia v rámci podpory personálnych kapacít	30	<p>„Vytvorenie nových smerníc – personálna politika, nastavenie programu supervízie na 1 rok, adaptácia nového zamestnanca, proces hodnotenia zamestnanca 2x do roka.“</p> <p>„Staráme sa o adaptáciu nového zamestnanca, zabezpečujeme vzdelávanie zamestnancov v rôznych oblastiach: od komunikácie podľa Noemi Fail až po psychohygienu opatrovateľského personálu“</p> <p>„Písomne vypracovaný dobrovoľnícky program.“</p> <p>„Individuálne plány vzdelávania, vypracovanie postupov pri prijímaní pracovníkov, plán zaškolenia a adaptácie zamestnancov.“</p>

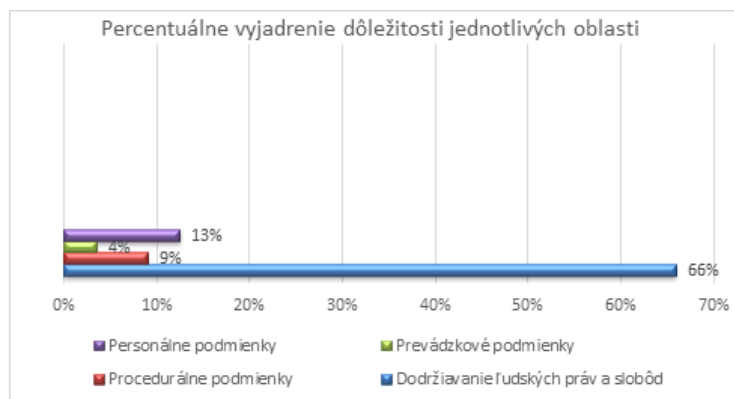
Zdroj: vlastné spracovanie

V nasledujúcej oblasti personálnych podmienok sme zaznamenali **132 reflexií s pozitívnou konotáciou**. Vo vyššie uvedenej tabuľke uvádzame výber definovaných excerptov zo získaných dát. Z iného pohľadu reflektujeme 42 **negatívnych odpovedí** a ďalších 7 odpovedí malo **ambivalentnú implikáciu**. Identifikovaná početnosť tvorí **27,07 %** ($p < 0,001$; $df = 2$, $\chi^2 = 138,61$).

Zamerali sme sa aj na systémové opatrenia, ktoré respondenti implementovali v oblasti prevádzkových podmienok štandardov kvality. Identifikovali sme viacero konkrétnych opatrení a zásahov v rovine revitalizácie priestorov a vo sfére zníženia fyzických bariér. Ďalej respondenti sa vyjadrili, že zlepšovali technické vybavenie (na terapie, pre personál na priamu prácu s prijímateľmi/-kami, ale aj zaviedli internet a televíziu na izbách). Objavili sa aj naratívy o znížení počtu prijímateľov/-liek na izbách, ale aj vzdelávanie zamestnancov v tejto oblasti. Na druhej strane sme identifikovali 23,7% ($p < 0,001$; $df = 2$, $\chi^2 = 156,88$) poskytovateľov a zriaďovateľov, ktorí neprijali žiadne opatrenia alebo nevedeli v tejto položke zaujať vyhranený postoj.

Ďalej sa evaluačný tím zamerl na mieru dôležitosti jednotlivých oblastí štandardov kvality z hľadiska dopadu na prijímateľov/-ky sociálnych služieb. Výsledky prezentuje nasledujúci graf.

Graf č. 6. Rozdelenie oblastí podmienok kvality podľa dôležitosti z hľadiska dopadu na prijímateľov/-ky



$n = 182$; $p < 0,001$; $df = 3$; $\chi^2 = 225,37$

Respondenti označili ako najpodstatnejšiu z hľadiska dopadu na prijímateľov/-ky sociálnych služieb oblasť dodržiavania ľudských práv a slobôd. Táto **oblasť štandardov kvality bola posilnená** aj v rámci realizácie odbornej prípravy a metodologickej podpory o dvojdnové špecializované semináre v kontexte zmien realizovaných v NP KSS (Oznámenie o vykonaní menej významnej zmeny v rámci Národného projektu Kvalita sociálnych služieb, zmena A3). Zistenie koreluje s početnosťou prijatých systémových opatrení, ktoré prezentovali poskytovatelia a zriaďovatelia sociálnych služieb. Z našej analýzy vyplýva, že v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd bolo prijatých najviac systémových opatrení.⁴³ Ako druhú najdôležitejšiu oblasť štandardov kvality respondenti označili oblasť personálnych štandardov kvality, ale z hľadiska početnosti prijatých systémových opatrení ide o oblasť, ktorá dosiahla najnižšie skóre.⁴⁴ Preto konštatujeme, že poskytovatelia a zriaďovatelia považujú oblasť personálnych podmienok ako relatívne dôležitú, ktorá si však zaslúži väčšiu pozornosť.

Ilustračne uvádzame niekoľko kvalitatívnych excerptov zo získaných dát v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd a personálnych podmienok štandardov kvality. Taktiež niektorí respondenti vyjadrili holistický postoj k dôležitosti jednotlivých oblastí pre prijímateľov/-ky sociálnych služieb.

43 80,66 % respondentov odpovedalo, že prijali systémové opatrenia v tejto oblasti.

44 27,07 % respondentov uviedlo, že v oblasti personálnych podmienok neprijali žiadne systémové opatrenia, alebo sa k tejto položke nevedelo vyjadriť.

Tabuľka č. 33. Zobrazenie kvalitatívnych postojov respondentov k dôležitosti jednotlivých oblastí štandardov kvality z hľadiska dopadu na prijímateľov/-ky sociálnych služieb

Kategória	Vybrané excerpty z dát
Dodržiavanie ľudských práv a slobôd	<p>„Na prijímateľa sociálnej služby je potrebné hľadieť z veľmi individuálneho pohľadu. Celý chod poskytovania sociálnej služby musí kopírovať potreby a požiadavky prijímateľa sociálnej služby, pretože iba spokojný a vyrovnaný prijímateľ dokáže spolupracovať a nasledovať dopredu. Všetky ostatné podmienky sú určite potrebné, ale zastávam názor, že jedine dodržiavaním ľudských práv a slobôd a empatickým prístupom nás ako odborného personálu dokážeme nájsť spoločnú cestu spokojnosti“</p> <p>„Ak prijímateľ nepociťuje v rámci pobytu v zariadení slobodu, voľnosť pohybu, právo vyjadriť svoj názor, nie sú pre neho ostatné podmienky až tak rozhodujúce.“</p> <p>„Najdôležitejšie v živote človeka, bez ohľadu na jeho status, sú ľudské práva, ktoré sú premietnuté vo všetkých oblastiach podmienok kvality. Pri osobách so zdravotným postihnutím, resp. starších osobách je zvýšená tendencia k porušovaniu týchto práv zo strany iných osôb. Preto je dôležité, aby ľudia, ktorí pracujú s týmito osobami boli odborne edukovaní v oblasti ľudských práv a prístupovali k takýmto ľuďom profesionálne a odborne. Daro budeme mať špičkovu vybavené zariadenia, keď nebudeme vedieť poskytnúť starostlivosť s holistickým a individuálnym prístupom.“</p> <p>“V tejto oblasti sa najviac odráža zmysel a význam sociálnej práce s jednotlivcom aj skupinou. Je dôležité, aby sme k človeku prístupovali v súlade so základnými ľudskými právami, poskytlí mu priestor a slobodu na rozhodovanie o vlastnom živote, podporovali jeho silné stránky, rešpektovali jeho názory a rozhodnutia.“</p>
Personálne podmienky	<p>„Všetko záleží na ľuďoch – pracovníkoch v sociálnych službách. Človek, ktorý vníma svoju prácu ako poslanie, má sociálne cítenie a empatiu pravdepodobne má záujem dodržiavať a rešpektovať všetky ostatné podmienky.“</p> <p>„Bez kvalitného personálu sa nedá vykonávať kvalitná sociálna služba. Bez potrebných financií, teda finančného ohodnotenia, ťažko nájdeme vhodných zamestnancov“</p> <p>„V čase vyplňania dotazníka dlhodobo (1,5 roka) máme neobsadené miesta odborných zamestnancov, na pracovnom trhu nie sú ľudia, ktorí by chceli robiť túto prácu. Preto personálne podmienky kvality pociťujeme ako prioritné (ťažko sa dodržiavajú všetky ostatné podmienky kvality, keď nemáme dostatok zamestnancov).“</p>

Celostný prístup k oblastiam štandardov kvality	<p>„Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd považujeme za základný pilier kvality poskytovania sociálnych služieb a na túto oblasť v priamej nadväznosti nadväzujú procedurálne, personálne a nakoniec aj prevádzkové podmienky. Preto je nevyhnutné, aby sme podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby vnímali ako celok, a nie len rozdrobené jednotlivé kritériá, ktoré musíme plniť.“</p> <p>„Všetky oblasti sú podstatné a takmer na rovnakej úrovni. Avšak - ak máte vzdelanú opatrovatelku v obore, používa OOPP, ovláda administratívu a písomnosti, ale nič jej nevravia práva prijímateľa a jej pracovné povinnosti, taká opatrovatelka nebude nikdy dobrou opatrovatelkou.“</p>
---	---

Zdroj: vlastné spracovanie

Evalučný tím zaujímal aj komplexný pohľad poskytovateľov a zriaďovateľov na význam a dôležitosť implementácie štandardov kvality v priamej práci s prijímateľmi/-kami sociálnych služieb. Výsledky sme merali na základe dvoch významovo bipolárnych postojových škál a prezentujeme ich v komparatívnom kontexte s odstupom času aj v súvislosti s výsledkami priebežnej evaluačnej činnosti.

Tabuľka č. 34. Výsledky hodnotenia postojového výroku č. 1 v priebežnej evaluačnej činnosti/ Výsledky hodnotenia postojového výroku č. 1 v dopadovej evaluačnej činnosti/

Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb je len formalizmus bez reálneho dopadu na kvalitu života prijímateľa				
Súhlasím	Čiastočne súhlasím	Čiastočne nesúhlasím	Nesúhlasím	Neviem to posúdiť
6,73 % / 7 %	22,12 % / 22 %	22,12 % / 24,50 %	43,27 % / 41 %	5,77 % / 5,50 %

n=182; p<0,001; df=4; $\chi^2= 92,056$

Tabuľka č. 35. Výsledky hodnotenia postojového výroku č. 2 v priebežnej evaluačnej činnosti/ Výsledky hodnotenia postojového výroku č. 2 v dopadovej evaluačnej činnosti/

Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb má reálny potenciál na podporu sociálneho začlenenia osôb odkázaných na sociálne služby				
Súhlasím	Čiastočne súhlasím	Čiastočne nesúhlasím	Nesúhlasím	Neviem to posúdiť
38,46 % / 39,5 %	45,19 % / 46,50 %	6,73 % / 5 %	4,81 % / 5 %	4,81 % / 4 %

n=182; p<0,001; df=4; $\chi^2= 156,278$

Konštatujeme, že z časového hľadiska sme medzi meraniami nezaznamenali významné rozdiely. Z našich zistení vyplýva, že poskytovatelia a zriaďovatelia dlhodobo reflektujú, že implementácia štandardov kvality determinuje kvalitu života prijímateľov/ky a nejde len o formálny proces bez reálnych praktických dopadov.

6.3 Hodnotenie odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov

Ako sme vyššie uviedli, viac ako 90 % respondentov sa priamo zúčastnilo na odbornej príprave a metodologickej podpore, ktorá bola realizovaná pod záštitou NP KSS. Táto príprava najčastejšie trvala 2 dni za sebou. Ďalšie najčastejšie uvádzané obdobie bolo 1 deň.⁴⁵ Respondenti v dominantnej prevalencii konštatovali, že pri absolvovanej príprave nevnímali (82,5 %) zameranie na určitý druh sociálnych služieb.⁴⁶ Naopak, štatisticky nesignifikantné výsledky⁴⁷ sme zaznamenali pri položke, ktorá analyzovala účasť na odbornej príprave, ktorá bola zameraná na určitú oblasť podmienok kvality sociálnych služieb. 55 % respondentov takúto účasť potvrdilo a poskytlo 71 komentárov na jej špecifikáciu – určili dve dominantné témy. 32× bola určená téma základné ľudské práva a slobody a 19× boli určené procedurálne podmienky. Ostatné komentáre vykazovali nižšiu mieru možnosti generalizácie a kategorizácie.

„Prvé dvojdnové školenie bolo nastavené na začiatku na určitý druh (konkrétne viacej na pobytové služby a všeobecne), nebolo to špecificky pre nás. Druhé dvojdnové školenie bolo už zamerané (oblasť základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality) aj pre nás.“

„Boli preberané všetky oblasti, ale najviac priestoru bolo venovaných procedurálnym podmienkam.“

Dôležitou súčasťou NP KSS bola informačná kampaň. Podľa *ŽoNFP* bolo jej cieľom osloviť čo možno najväčší počet registrovaných poskytovateľov sociálnych služieb tak, aby boli pokryté potreby poskytovateľov na celom území SR. **Z hľadiska analýzy percepcie respondentov môžeme konštatovať jej úspešnosť, keďže 75,5 % respondentov sa**

45 1 deň: 30 %; 2 dni separátne: 16,5 %; 2 dni spolu: 37,5 %; 3 dni separátne: 11,5 %; 3 dni spolu: 4,5 %. $p < 0,001$; $\chi^2 = 73,1$

46 $p < 0,001$; $\chi^2 = 84,5$

47 $p = 0,16$; $\chi^2 = 2$

o podaktivite dozvedelo práve z kampane ($n = 200$; $p < 0,0001$; $df = 4$; $\chi^2 = 398,15$), 16 % získalo informácie od vedúceho zamestnanca alebo vedúcej zamestnankyne, 2 % od kolegu, 3,5 % od iného poskytovateľa, alebo zriaďovateľa a 3 % definovalo iný zdroj informácií.

Podobne pozitívnym ukazovateľom je prezentovaná miera naplnenia očakávaní respondentov od odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov NP KSS. Na stupnici od 0 % (najnižšia miera naplnenia očakávaní) do 100 % (najvyššia miera naplnenia očakávaní) bola **priemerne hodnotená na úrovni 74,55 %**.

Tabuľka č. 36. Miera naplnenia očakávaní respondentov

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

Zdroj: vlastné spracovanie

Dôležitá oblasť evaluačných analýz sa týkala motivačných faktorov účasti na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS. Respondentom sme ponúkli výroky, ktoré mali ohodnotiť na 5-stupňovej škále.⁴⁸ Poskytovatelia sociálnych služieb **boli najintenzívnejšie motivovaní ziskom podnetov** pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb a informáciami o tom, čo ich čaká pri hodnotení podmienok kvality sociálnych služieb. Radikálne odmietli motiváciu len na základe nariadenia zo strany zamestnávateľa.

48 Uvádzame len štatistické kritériá generalizované pre každý ponúknutý výrok (v prípade, že respondent nebol ten/tá, ktorý/á sa zúčastnil/a prípravy, tak bol vyzvaný/á, aby výrok nehodnotil/a; $n = 187$ až 195).

Tabuľka č. 37. Motivačné faktory účasti na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS (5 - nesúhlasím, 4 - čiastočne nesúhlasím, 3 - ani súhlasím, ani nesúhlasím, 2 - čiastočne súhlasím, 1 - súhlasím)

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

Zdroj: vlastné spracovanie

Z hľadiska vnímania potreby a užitočnosti vzdelávania v téme v problematike implementácie podmienok kvality sociálnych služieb, ktoré ponúkal NP KSS, môžeme konštatovať, že respondenti posúvali svoje odpovede do pozitívnych rovín. 76,5 % respondentov túto skutočnosť potvrdilo jednoznačne, 22 % čiastočne a 1,5 % sa k otázke nevedelo vyjadriť.⁴⁹

Parametre realizácie odborných príprav a metodologickej podpory poskytovateľov

49 n=200; p<0,001; df=4; $\chi^2=433,85$

boli sledované v širších kontextoch. Aj v tomto prípade boli odpovede **posunuté do pozitívnych rovín** (n= min. 90, max. 197; p<0,001; df=3⁵⁰). Respondenti hodnotili parametre na stupnici od 1 – najlepšie do 5 – najhoršie.

Tabuľka č. 38. Hodnotený parametre odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov, ktoré boli realizované pod záštitou NP KSS (5 - najhoršie, 1 - najlepšie) – porovnanie dosiahnutých hodnotených parametrov v priebežnej a dopadovej evaluácii

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

50 Do vyhodnotenia neboli zaraďované odpovede demonštrujúce neschopnosť vyjadriť sa.

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	1,64	1,66

Zdroj: vlastné spracovanie

Najpozitívnejšie bol hodnotený výkon lektorov a lektoriek, predovšetkým ich odbornosť, partnerský prístup, empatia a trpezlivosť. Nepovšimnuté neostali ani ich komunikačné a organizačné schopnosti. Naopak najmenej pozitívne bola hodnotená obsahová stránka – vyvážený pomer teórie a praxe a zloženie (štruktúra) skupiny podľa druhov sociálnych služieb. Z pochopiteľných dôvodov⁵¹ bola menej pozitívne hodnotená aj online forma vzdelávania a úroveň protipandemických opatrení.

Pri porovnaní priemerného skóre dopadovej evaluácie a priebežnej evaluácie (Kuzyšin, B a kol., 2022)⁵² vo vyššie uvedenej tabuľke vidíme, že pri hodnotení jednotlivých parametrov respondenti posunuli svoje vyjadrenia do pozitívnejších rovín. V množine výkon lektora sme takýto posun zaznamenali o 15,24 %, a v množine zloženie skupiny o 12,11%. Naopak mierny pokles v pozitívite hodnotenia sme zaznamenali v organizačných parametroch a to o 2,8 %. V úrovni online formy vzdelávania a protipandemických opatrení sme takýto pokles zaznamenali o 5,92 %.

Uvedené výsledky vieme verifikovať aj s porovnaním s vnútornými analýzami agentúry Implea, ktorej výsledky dosahujú podobné (mierne optimistickejšie) hodnoty.⁵³

51 Ústup pandémie a tým aj online formy vzdelávania zapríčinili nižšiu mieru skúseností s uvedenými parametrami u respondentov.

52 Boli uvedené len štatistické kritériá generalizované pre každý ponúknutý parameter (v prípade, že respondent nebol ten/tá, ktorý/á sa zúčastnil/a prípravy, tak bol vyzvaný/á, aby parameter nehodnotil/a; n=29 až 93).

53 Vyberáme dáta z výsledkov analýzy hodnotenia odborných seminárov na tému Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb 06 spustených od roku 2022-2023.

Tabuľka č. 39. Kompletné hodnotenie úrovne odborných seminárov na tému 06 Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb z hľadiska účastníkov seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepších, 5 najhorších

Rok	Vyvážený pomer teórie a praxe	Primeraná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (rozumiteľnosť, 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

Zdroj: Implea, agentúra zmeny

Tabuľka č. 40. Uplatniteľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi a kvalita organizácie seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepších, 5 najhorších

Rok	Považujete vzdelávanie v tejto téme za potrebné/ užitočné z hľadiska Vašej práce?	Budete viedieť 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

Zdroj: Implea, agentúra zmeny

6.4 Ďalšie postrehy a odporúčania

Respondenti s preferenciou 91 % uviedli, že majú záujem o ďalšie vzdelávanie v téme implementácie podmienok kvality sociálnych služieb. Až 93 respondentov ponúklo aj konkrétnu, viac rozvitú odpoveď so zdôvodnením, alebo uvedením konkrétnejšej oblasti vzdelávania. Ponúknuté odpovede boli charakteristické vysokou mierou heterogénosti. Generalizovať sa podarilo tri množiny odpovedí:

1. Procedurálne a personálne podmienky (10 odpovedí),
„ÁNO, chceme zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb. Procedurálne podmienky a personálne podmienky.“
2. 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.“
3. 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.“

Respondenti by taktiež uvítali možnosť ďalšej metodologickej podpory. 71,5 % z nich túto požiadavku vyjadrilo s určitosťou. 21,5 % sa nevedelo vyjadriť a 2 % takúto podporu nepotrebuje⁵⁴. Okrem toho 34,5 % respondentov k tejto možnosti ponúklo aj svoju konkrétnu odpoveď. Tieto odpovede nebolo možné ani čiastočne generalizovať. Opätovne sa vyskytovali požiadavky na konkrétne príklady z praxe, možnosť konzultácie v závislosti od konkrétneho druhu, či formy poskytovanej sociálnej služby, konzultácie k oblastiam inšpekcie v sociálnych veciach, možnosti pravidelných metodických stretnutí, telefonickej, alebo online konzultácie, možnosti uistenia sa v konkrétnych formách realizovaných systémových opatrení, a i.

⁵⁴ n=200; p<0,0001; df=2; $\chi^2=132,5$

Záver a evaluačné reflexie

Dopadová evaluačná správa bola vyústením niekoľkoročnej aktivity v rámci Národného projektu Kvalita sociálnych služieb, ktorého implementáciu zabezpečovala Implea – agentúra zmeny MPSVR SR. Spracovaniu dopadovej evaluačnej správy predchádzala dôsledná príprava evaluačného tímu, ktorý komunikoval prostredníctvom hlavného evaluátora so zainteresovanými subjektmi zaangažovanými na realizácii NP KSS. Konštrukt vzájomnej spolupráce zabezpečil evaluačnému tímu koordinovaný postup pri spracovaní dopadovej evaluačnej správy a zároveň zabezpečenie základných výskumných parametrov – dát, ktoré považujeme za významnú súčasť reflexie hlavných aktérov celého procesu realizovaného NP KSS.

Evaluačný tím sledoval pri spracovaní správy niekoľko cieľov, ku ktorým patrila najmä analýza dopadov prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb, dopadov prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov a hodnotiteľov, hodnotenie dopadu legislatívnych zmien počas implementácie projektu, hodnotenie dopadu NP KSS na zmeny a revízie metodík s presahom na metodické podporné materiály implementácie štandardov kvality pre poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb zamerané na reflexiu druhových špecifik v procese hodnotenia podmienok kvality.

Uvádzame taktiež, že nastavenie a štruktúra NP KSS rešpektovala medzinárodný kontext v rámci relevantných dokumentov a trendov v sledovanej oblasti, pozornosť bola venovaná najmä implementácii dokumentu „*Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb*“ prijatého v októbri 2010 Výborom pre sociálnu ochranu (Social Protection Committee), ktorý inšpiroval spracovateľov projektu k nastaveniu rámcovej percepcie hodnotenia kvality sociálnych služieb. Pri spracovaní NP KSS bol rešpektovaný národný sociálno-politický kontext v praxi, predovšetkým v súvislosti s aplikáciou teoretických a sociálno-politických kontextov do praxe sociálnych služieb. Zásadnú zmenu pri posudzovaní podmienok kvality sociálnych služieb priniesla novela zákona o sociálnych službách z roku 2014, ktorou sa vytvorili podmienky pre vymedzenie kvality v sociálnych službách ako normy, formulované boli štandardy pre jednotlivé podmienky kvality premietnuté do súboru indikátorov s predpokladom následnej merateľnosti podmienok kvality sociálnych služieb. Kľúčovým dokumentom, ktorý

vytvoril aj predpoklady pre nastavenie projektu, bol dokument „*Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020*“ prijatý roku 2014. Zadefinované boli štyri základné okruhy hodnotenia **štandardov** kvality sociálnych služieb, a to základné ľudské práva a slobody, procedurálne podmienky, personálne podmienky a prevádzkové podmienky.

Pre NP KSS bola charakteristická diferenciacia na štyri podaktivity: odborná príprava, metodická podpora a metodické vedenie, výkon hodnotenia podmienok kvality a metodická podpora hodnotiteľských tímov, revízia štandardov kvality a validácia metodík, evaluácia. Toto členenie v uvedenej logickej línii sledovalo realizáciu projektu v celom jeho rozsahu.

Pri spracovaní dopadovej evaluačnej správy sa evaluačný tím opieral najmä o relevantné dokumenty (ŽoNFP, dokumentácia o vykonaní menej významnej zmeny v rámci NP KSS, výsledky (nultého) dotazníkového skúmania k nastaveniu dopadovej evaluácie, príloha č. II Zákona č. 448/2008 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, ako aj Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach, správa z priebežnej evaluácie NP KSS) ako aj o výsledky výskumného skúmania. Sekundárnymi východiskami boli dokumenty a publikácie formulované v ŽoNFP, spracované metodiky výkonu lektorskej činnosti OP-MP poskytovateľov a výkonu lektorskej činnosti pre OP hodnotiteľov. V rámci výskumného šetrenia boli do procesu zapojení respondenti participujúci na realizácii NP KSS (riadiaci tím, garantka a garant vzdelávacích aktivít a poskytovatelia sociálnych služieb). Formulované boli výskumné otázky dopadovej evaluácie, sledované indikátory a metodika zisťovania – vyhodnocovania dát.

Pri spracovaní dopadovej evaluácie bolo potrebné reflektovať zmeny oproti pôvodnému nastaveniu NP KSS. Zmeny v nastavení projektu boli ovplyvnené faktormi ako 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. Na tieto zmeny reagovali v písomnej forme garantka lektorského tímu – hodnotitelia a garant lektorského tímu – poskytovatelia a v rámci fókusovej skupiny (ďalej len FG) aj deväť členov na prezenčnom metodickom stretnutí NP KSS. Z ich reflexií bola evidentná obava posudzovania štandardov kvality sociálnych služieb u poskytovateľov v rámci spoločnej hodnotovej a interpretačnej línii tak, ako je to nastavené v NP KSS, ďalej to bolo sklamanie z **absentovania užívateľských skupín na hodnotiacom procese, sklamanie v rámci zamietnutia alebo straty** zmyslu prípravy vzdelávacieho programu pre interných a externých hodnotiteľov,

absencia využitia potenciálu už vyškolených externých hodnotiteľov ako aj absencia interných hodnotiteľov v rámci implementácie zákona 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach. Účastníci FG spoločne konštatovali, že sa nenaplnila ambícia projektu vyškoliť dostatočný počet externých hodnotiteľov a že vzhľadom k prijatiu už vyššie spomínanej právnej normy sa pozastavilo pilotné a riadne hodnotenie štandardov kvality sociálnych služieb.

Pripomíname, že cieľom NP KSS bolo, okrem iného, iniciovať a navrhnuť legislatívne podmienky pre uplatňovanie štandardov kvality sociálnych služieb. Žiaľ v období príprav právnej normy ohľadom inšpekcie v sociálnych veciach sa jej procesu zúčastnili len vybraní zamestnanci MPSVR SR bez účasti všetkých zainteresovaných aktérov a riadiaceho manažmentu NP KSS z prostredia Impley – agentúry zmeny. Napriek tomu boli konštatované aj pozitíva projektu, a to najmä v súvislosti s flexibilným zaradením implementácie zmien v legislatíve do obsahového rámca vo vzdelávaní poskytovateľov. Skúsenosti z realizácie NP KSS by mali byť využité pri zameraní činnosti regionálnych centier inšpektorátov sociálnych vecí a pri inovatívnom spracovaní metodických materiálov, ako podkladov pri vzdelávaní poskytovateľov.

Dôležitou súčasťou realizácie projektu bolo uskutočnenie zmeny v pôvodnom projekte v súvislosti s revíziou štandardov kvality a validáciou metodík, vypustený bol zámer revízie hodnotiteľskej metodiky a taktiež príprava podkladov pre zmenu legislatívy v oblasti kvality sociálnych služieb. Cieľom aktualizovanej podaktivity bolo vytvoriť MPM pre poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb a zohľadniť ich druhové špecifiká pri implementácii štandardov kvality do vlastnej praxe. Táto časť projektu mala zámer vytvoriť MPM, ktoré sú určené aj pre inšpekciu kvality v sociálnych veciach s druhovou diferenciaciou a navrhnuť obsahové a organizačné aspekty vzdelávania inšpektorov kvality. Vytvorených bolo spolu sedem MPM s celkovým rozsahom **865,53 NS**.

Prínosom spracovaných metodík je ich koncentrácia na druhovosť sociálnych služieb. Pozornosť (oproti pôvodnej ŽoNFP) bola venovaná terénnej sociálnej službe s akcentom na jednotlivé cieľové skupiny prijímateľov.

Pri vyhodnení kvantitatívnych ukazovateľov ku dňu 1. 11. 2023 sa evaluačný tím opieral aj o podklady, ktoré poskytla Implea agentúra zmeny. Vyhodnocované boli z týchto podkladov počty zástupcov poskytovateľov, poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb na Slovensku, ktorí sa zúčastnili odbornej prípravy a metodickej podpory poskytovateľov, počty

seminárov odbornej prípravy a metodickej podpory, počty vykonaných hodnotení a počty zástupcov užívateľských skupín. Použitá bola druhostupňová štatistika. Základný súbor tvorili registrovaní poskytovatelia sociálnych služieb na Slovensku v celkovom počte 2267. V základnom súbore prevažovali poskytovatelia sociálnych služieb so zameraním na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. V súvislosti s porovnaním účasti na odbornej príprave a metodickej podpore je pomerne zastúpenie obdobné ako zloženie základného súboru v súvislosti s odbornou prípravou.

Z hľadiska zapojenia podľa druhu poskytovaných sociálnych služieb bola vyššia početnosť zapojenia poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku oproti početnosti zistenej v základnom súbore, čo môže korešpondovať s väčším akcentom kladeným na hodnotiace kritériá v súvislosti s pobytovými službami. Naopak, pri sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi bol evidovaný opačný jav. Podobnú disproporciu identifikujeme aj v priebežnej evaluačnej správe, čo môže naznačovať trvalejší jav vo sfére záujmu o odbornú prípravu zo strany poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb v predmetnej oblasti poskytovaných sociálnych služieb. Otvára sa priestor pre prehodnotenie štandardov kvality na princípe vyššej miery univerzálnosti kritérií.

V súvislosti s organizovaním seminárov je možné konštatovať, že rozloženie početnosti realizácie seminárov odbornej prípravy a metodickej podpory ku dňu 1. 11. 2023 v podstate koreluje s rozložením početnosti poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku. Napriek tomu registrujeme určité disproporcie v početnosti najmä v rámci Prešovského samosprávneho kraja, v rámci ktorého sa pre poskytovateľov poskytol vzhľadom k ich počtu najnižší počet seminárov, čo sa pravdepodobne odrazilo aj na nižšej početnosti samotných účastníkov. Opačom v rámci vyššej početnosti organizovania seminárov je to v Bratislavskom samosprávnom kraji.

Pozitívom je v tejto súvislosti konštatovanie, že 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. Garanti seminárov v koordinácii s Impleou – agentúrou zmeny reagovali počtom seminárov na potreby poskytovateľov najmä v kontexte ich záujmu o semináre orientované na ľudské

práva a slobody ako súčasť štandardov.

Evaluačný tím zaujímali aj údaje, ktoré sa dotýkali výkonu hodnotenia štandardov kvality sociálnych služieb z radov externých hodnotiteľov, ktorí sa zúčastňovali odbornej prípravy. Počet uskutočnených hodnotení v rámci účasti externých hodnotiteľov bol v počte 32, pričom sa v projekte predpokladalo uskutočniť 120 hodnotení. Nižšia početnosť vykonaných hodnotení bola zdôvodnená pandemickými opatreniami v rokoch 2021 a 2022, ako aj legislatívnym prvkom, ktorý ustanovil zriadenie inšpekcie v sociálnych veciach. V rámci samosprávnych krajov bolo najviac pilotných hodnotení uskutočnených v Žilinskom samosprávnom kraji (pozn.: napriek nižšej zapojenosti poskytovateľov do odbornej prípravy).

Medzi ďalšie kvantitatívne ukazovatele zaraďujeme aj početnosť aktérov realizácie NP KSS v rámci odbornej prípravy a metodickej podpory, kam zaraďujeme lektorov, metodikov, odborných garantov v celkovom počte 52 pozícií (niektorí pôsobili aj v pozícii lektora aj garanta). Ide o odborný potenciál, ktorý by bolo dôležité využiť v rámci agendy štandardov kvality sociálnych služieb. Spomínali sme aj pôvodný zámer zapojenia zástupcov užívateľských skupín do procesu hodnotenia, tento zámer nebol dostatočne realizovaný, hodnotenia sa zúčastnilo celkovo len päť užívateľov, a to len v rámci šiestich realizovaných pilotných hodnotení.

V rámci kvalitatívnych ukazovateľov sme sa zamerali na hodnotenie štandardov kvality sociálnych služieb zo strany externých hodnotiteľov (ďalej len EH). V rámci FG na ktorej sa zúčastnilo 18 EH, sme sa zamerali na kvalitu ich odbornej prípravy, ktorá bola v rozsahu 50 hodín s pozitívnymi vyjadreniami ohľadne obsahu a kvality lektorského zabezpečenia. Pozitívne bola hodnotená praktická rovina odbornej prípravy a príklady z praxe, za dôležité EH považovali výber lektorov s akcentom na skúsenosti z praxe a taktiež na odporúčanie smerujúce k zosúladeniu niektorých častí odbornej prípravy EH a vzdelávania poskytovateľov. V rámci skúseností s hodnotením bolo pozitívne vnímané dôležité zapojenie interných hodnotiteľov (ďalej len IH) v pozícii vedúceho hodnotiaceho tímu. V tejto súvislosti boli reflektované rôzne skúsenosti EH s prácou IH, ktoré ovplyvňoval osobnostný potenciál, manažérske schopnosti, spôsob komunikácie s poskytovateľmi, preferovanie kontrolnej funkcie hodnotenia, ako aj fluktuácia interných hodnotiteľov. Z vyjadrení účastníkov FG vyplýva, že zručnosti a nastavenie interného hodnotiteľa sú kľúčové pre proces hodnotenia. Tieto vyjadrenie poukazujú na náročnosť práce hodnotiteľov vo všetkých rovinách a mali by byť dôležitým signálom pre inšpektorov v rámci výkonu ich inšpekčnej

služby s dôrazom na výber inšpektorov. Hodnotitelia sa dokázali podľa vyjadrení identifikovať s myšlienkou primárnej podpory poskytovateľov v oblasti plnenia štandardov kvality, čo potvrdzovali aj príslušné dokumenty NP KSS. Z hľadiska procesu výkonu hodnotenia EH poukazovali na neprimerane dlhý čas od výkonu hodnotenia po doručenie správy poskytovateľom. Pravdou je, že termín na určenie zaslania hodnotiacej správy nebol určený v metodických materiáloch MPSVR SR.

Účastníci FG pozitívne reflektovali spoluprácu s manažmentom NP KSS. Členovia FG vnímajú kvalifikačné požiadavky na inšpektora z pohľadu prijatej legislatívy ako nedostačujúce pre adekvátny výkon hodnotenia. V rovine praktického výberu inšpektorov nie je vyžadovaný študijný odbor, ktorý patrí do oblasti pomáhajúcich profesií. Negatívne reakcie sme zaznamenali najmä v kontexte nevyužitého potenciálu a skúseností EH v problematike hodnotenia štandardov kvality.

V záujme komplexného pohľadu na hodnotiteľský prvok v NP KSS sme sa zamerali aj na dotazníkové šetrenie u hodnotených poskytovateľov. Oslovených bolo 32 subjektov, z toho návratnosť dotazníkov bola na úrovni 15, čo činilo 46,86 %. Najviac evaluačných dotazníkov vyplnilo päť subjektov zo Žilinského samosprávneho kraja (uskutočnených tam bolo 6 hodnotení). V rámci zastúpenia pracovných pozícií sa na vyplňaní evaluačných dotazníkov zúčastnilo 12 radiacich zamestnancov a traja odborní zamestnanci. Neochota vyplniť evaluačný dotazník zo strany poskytovateľov nás prekvapil a nepoznáme dôvod nezájmu, môžeme sa len domnievať, že mali obavy z identifikácie identity subjektu, ktorý dotazník zasielal. V subjektívnom vnímaní respondenti uvádzali naplnenosť štandardov kvality na úrovni 79,67 %, pričom externé hodnotenie prostredníctvom hodnotiteľov bolo na úrovni 66,45 %. Z hľadiska hodnotenia za najobjektívnejšie posudzovanie respondenti považovali hodnotenie prevádzkových štandardov, zrejme aj z dôvodu jasne zadefinovaných štandardov, ktoré sú precízne stanovené aj samotným zriaďovateľom. Ako problémové v posudzovaní vnímajú poskytovatelia hodnotenie procedurálnych štandardov kvality, predpokladáme, že najmä v súvislosti s naplnením potrieb poskytovateľa a zabezpečením jeho kvality života v podmienkach poskytovaných sociálnych služieb. Poskytovatelia vyjadrili relatívne jasný postoj, že hodnotenie štandardov kvality nie je formálnym procesom a má reálny dopad na kvalitu života prijímateľov, ale zároveň prezentujú názor, že systém hodnotenia nie je vhodne nastavený. Tento rozpor v tvrdeniach by si vyžadoval širšiu analýzu napr.

aj prostredníctvom pološtruktúrovaných rozhovorov, z ktorých by sme mohli jasnejšie vyselektovať indikátory uvedeného tvrdenia.

V rámci reflexií vlastnej skúsenosti s hodnotením bolo prezentované významné tvrdenie respondentov vo vzťahu k odbornej kvalite hodnotiteľského tímu, k jasne formulovanej záverečnej správe a odporúčaniam, aby sa budúci systém hodnotenia (inšpekcie) kvality zásadným spôsobom nemenil. Tieto významné tvrdenia dávajú signál aj pre budúcich inšpektorov, považujeme za vhodné aj v tejto súvislosti upozorniť na vnímanie vyjadrení poskytovateľov, ktorí už hodnotenie absolvovali.

Dopadová evaluačná správa sa prirodzene zameriava aj na sprostredkovanie analýzy získaných dát prostredníctvom dotazníkového šetrenia, ktoré bolo zamerané na strategické prvky vo vzťahu k poskytovateľom sociálnych služieb. Dotazník bol distribuovaný pre 3500 respondentov. Návratnosť dotazníkov bola v dvoch kolách 200 dotazníkov, čo činilo 5,71 %. Napriek tejto skutočnosti výberový súbor z hľadiska prezentovanej korelácie napĺňa parametre reprezentatívnosti. Bližšia identifikácia respondentov je predstavená v úvode kapitoly 6 a v časti 6. 1., významnejšia bola účasť respondentov z pobytových zariadení sociálnych služieb a z hľadiska druhovosti išlo najmä o zastúpenie respondentov v rámci sociálnych služieb na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku.

V rámci skúsenosti s implementáciou podmienok kvality bola vysoko hodnotená možnosť využitia publikácie Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská (Repková, K. a kol., 2015). Na tento fakt poukázalo až 78 % respondentov, pričom až 69 % respondentov využíva výlučne uvedenú publikáciu. Z hľadiska pripravenosti na proces hodnotenia štandardov kvality si oslovení respondenti v rámci dopadovej evaluačnej činnosti myslia, že sú na proces hodnotenia pripravení na 69,93 % (oproti zisťovaniu v priebežnej evaluácii ide o nárast o 5,8 %). Z hľadiska vplyvu odbornej prípravy poskytovateľov nás zaujímali systémové opatrenia na zavedenie štandardov kvality v oblasti ľudských práv a slobôd, ktoré boli reflektované najčastejšie a s konkrétnymi dôkazmi sprostredkovanými v naratívnych popisoch. V oblasti procedurálnych podmienok sme identifikovali 137 respondentov, ktorí od roku 2019 prijali viaceré systémové opatrenia. V nasledujúcej oblasti personálnych podmienok sme zaznamenali 132 reflexií s pozitívnou konotáciou. V oblasti

prevádzkových podmienok štandardov kvality sme identifikovali viacero konkrétnych opatrení a zásahov v rovine revitalizácie priestorov a v sfére zníženia fyzických bariér, ďalej sa respondenti vyjadrili, že zlepšovali technické vybavenie (na terapie, pre personál na priamu prácu s prijímateľmi/-kami, ale aj zaviedli internet a televíziu na izbách). Respondenti označili ako najpodstatnejšiu z hľadiska dopadu na prijímateľov/-ky sociálnych služieb oblasť dodržiavania ľudských práv a slobôd. Táto oblasť štandardov kvality bola posilnená aj v rámci realizácie odbornej prípravy a metodologickej podpory o dvojročných špecializovaných seminároch v kontexte zmien realizovaných v NP KSS. Uvedené zistenia nám poskytujú dôkaz o význame odborného vzdelávania a metodologickej podpory a o spôsobe uvažovania a zavádzania zmien do praxe v záujme zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Z našich zistení vyplýva, že poskytovatelia a zriaďovatelia dlhodobo reflektujú, že implementácia štandardov kvality determinuje kvalitu života prijímateľov/-liek a nejde len o formálny proces bez reálnych praktických dopadov, potvrdila to aj korelácia medzi zisteniami v priebežnej aj dopadovej evaluácii. Poskytovatelia sú z hľadiska našej reflexie stotožnení s procesom zavádzania štandardov kvality a vnímajú tento fakt ako nevyhnutný pre celkové skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.

V rámci hodnotenia odbornej prípravy poskytovatelia významne potvrdzovali preferovanie tém v oblasti ľudských práv a slobôd a procedurálnych podmienok. Tento fakt potvrdzujú aj vyjadrenia zástupcov poskytovateľov hodnotených subjektov, ktorí poukazovali na náročnosť implementácie štandardov kvality v uvedených oblastiach do praxe. Potešiteľné je zistenie, že 74,55 % respondentov odpovedalo, že odborná príprava naplnila ich očakávania a navyše pozitívne hodnotili možnosť výmeny skúseností, čo bolo do určitej miery aj podmienené vytvorením možnosti interaktívneho vzdelávania v rámci jeho manažovania samotným lektorom. Významne preferovanými odpoveďami respondentov vo vzťahu k vzdelávaniu boli odpovede, ktoré poukazovali na prijatie zodpovednosti za kvalitu nimi poskytovaných a zriaďovaných sociálnych služieb a získanie podnetov pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.

Za významné považujeme zistenie posunu v hodnotení parametrov odbornej prípravy a metodologickej podpory v porovnaní s výsledkami, ktoré sme uvádzali v priebežnej evaluácii v nami sledovaných parametroch. Najvýznamnejší bol posun v hodnotení kvality lektorov – odbornosť výkladu v rámci skóre (1,68 – v priebežnej evaluácii, oproti

1,04 v dopadovej evaluácii). Tento fakt bol pravdepodobne ovplyvnený redukciami lektorov, ktorí neboli pozitívne hodnotení účastníkmi vzdelávania, alebo je dôkazom skvalitnenia samotnej prípravy na lektorskú činnosť a na jednotlivé prezentované témy. Zaujímavé je zistenie, ktoré poukazovalo na záujem respondentov (až 91 %) ďalej sa vzdelávať, pričom preferovaným záujmom je najmä oblasť ľudských práv a slobôd a procedurálnych podmienok predovšetkým prostredníctvom príkladov dobrej praxe.

Sumarizujeme zistené významné skutočnosti a reflexie 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.
- Opodstatnené boli niektoré zmeny v NP KSS ovplyvnené faktormi ako situácia s pandemiou 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.
- EH poukazujú na obavy z posudzovania štandardov kvality sociálnych služieb u poskytovateľov v rámci spoločnej hodnotovej a interpretačnej línie aj u inšpektorov sociálnych vecí, upozorňujú na nevyužitie ich potenciálu v súvislostiach inšpekcie v sociálnych veciach.
- Cieľom NP KSS bolo okrem iného iniciovať a navrhnuť legislatívne podmienky pre uplatňovanie štandardov kvality sociálnych služieb, túto úlohu prebralo MPSVR SR bez účasti zainteresovaných aktérov a riadiaceho manažmentu NP KSS.
- Aktéri NP KSS sprostredkovali flexibilné zaradenie implementácie zmien v legislatíve do obsahového rámca vo vzdelávaní poskytovateľov.
- Prostredníctvom aktualizovanej podaktivity boli vytvorené metodické podporné materiály (MPM) pre poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych

služieb pri zohľadnení druhových špecifik s predpokladom ich využitia aj pre inšpekciu v sociálnych veciach (MPM s celkovým rozsahom **865,53 NS**).

- NP KSS obsahom, ako aj diferenciaciou seminárov reagoval na potreby aplikačnej praxe, požiadavky poskytovateľov sociálnych služieb, legislatívne zmeny, ako aj na širšie okolnosti súvisiace s kvalitou sociálnych služieb.
- Pozitívne bola hodnotená praktická rovina odbornej prípravy a príklady z praxe, zosúladienie niektorých častí odbornej prípravy EH a vzdelávania poskytovateľov.
- Členovia FG vnímajú kvalifikačné požiadavky na inšpektora ako veľmi nízke a nepostačujúce pre adekvátny výkon hodnotenia. Negatívne reakcie sme zaznamenali najmä v kontexte nevyužitého potenciálu a skúseností EH v tematike hodnotenia podmienok kvality.
- Poskytovatelia vyjadrili relatívne jasný postoj, že hodnotenie podmienok kvality nie je formálnym procesom a má reálny dopad na kvalitu života prijímateľov.
- Poskytovatelia v rámci skúseností s implementáciou podmienok kvality vysoko hodnotili možnosť využitia publikácie *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská* (Repková, K. a kol., 2015).
- Najčastejšie bolo reflektované zavedenie štandardov kvality v oblasti ľudských práv a slobôd, ako aj procedurálnych podmienok s konkrétnymi dôkazmi sprostredkovanými v naratívnych popisoch.
- 74,55 % respondentov odpovedalo, že odborná príprava naplnila ich očakávania a navyše pozitívne hodnotili možnosť výmeny skúseností, priaznivý posun nastal aj v hodnotení kvality lektorov – odbornosť výkladu v rámci skóre (1,68 – v priebežnej evaluácii, oproti 1,04 v dopadovej evaluácii).
- Podnetný pre skvalitnenie implementácie štandardov kvality je aj záujem respondentov (až 91 %) ďalej sa vzdelávať, pričom preferovaným záujmom je najmä oblasť ľudských práv a slobôd a procedurálnych podmienok predovšetkým prostredníctvom príkladov dobrej praxe.

Zoznam bibliografických odkazov

A Voluntary European Quality Framework For Social Services. 2010. Dostupné na: file:///C:/Users/asus/Downloads/SPC_QF_document_SPC_2010_10_8_final[1].pdf

Akčný plán na realizáciu európskeho piliera sociálnych práv. 2021. file:///C:/Users/asus/Downloads/KE0921008SKN.pdf

Brichtová, L., Repková, K. 2014. *Sociálne služby: zacielené na kvalitu (v kontexte zmien zákona o sociálnych službách od roku 2014)*. Bratislava: Grifis, s. r. o. ISBN: 978-80-7138-138-9.

Dohovor o právach dieťaťa v znení zmeny zo dňa 12. decembra 1995. Dostupné na: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/narodne-koordinacne-stredisko/dohovor-pravach-dietata.pdf>

Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. 2010. Dostupné na: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/uvod/legislativa/socialna-pomoc-podpora/dohovor-osn-pravach-osob-so-zdravotnym-postihnutim-opcny-protokol-sk-aj.pdf>

Etický kódex hodnotiteľov kvality poskytovaných sociálnych služieb. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Huber, M. (ed). 2006. *Study on Social and Health Services of General Interest in the European Union – Final Synthesis Report*. Dostupné na: file:///C:/Users/asus/Downloads/Study_on_Social_and_Health_Services_of_G.pdf

Krhutová, L. (ed.) 2013. *Privatizace v sociálních službách pro seniory*. Boskovice/Ostrava: Albert. ISBN:978-80-7326-231-0.

Mátel, A. (ed.) 2020. *Metodika lektorskej činnosti pre poskytovateľov sociálnych služieb. Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov sociálnych služieb zameraná na implementáciu podmienok kvality (prepracovaná verzia)*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Mátel, A., Kuzyšin, B. 2020. Analýza pripravenosti poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie podmienok kvality (systémová perspektíva). In *Sociální práce, Roč. 20, č. 6, s. 35-54.*

Mátel, A. a kol. 2023. *Metodické podporné materiály implementácie štandardov kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb.* Bratislava: Implea agentúra zmeny, 2023. 346 s.

Oznámenie o vykonaní menej významnej zmeny v rámci národného projektu *Kvalita sociálnych služieb.* Interný dokument.

Repková, K. (ed.), Filipová, M., Jusková, Z. 2019. *Metodika výkonu lektorskej činnosti pre odbornú prípravu hodnotiteľov.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská.* Bratislava: IVRP

Repková, K. 2016. *Kvalita v kontexte transformácie sociálnych služieb.* Bratislava: IVPR.

Repková, K. (ed) 2016b. *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh).* Bratislava: IVRP

Repková, K. 2017. *Návrh obsahových a organizačných aspektov vzdelávania pre účely hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb.* Bratislava: IVRP

Repková, K. 2018. *Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre projektovú činnosť.* Bratislava: IVRP

Repková, K. 2019. *Zavádzanie podmienok kvality sociálnych služieb – prieskum stavu implementácie u poskytovateľov sociálnych služieb.* Bratislava: IVRP

Repková, K. 2019b. *Prehľad zdrojov pre výkon lektorskej činnosti zameraný na hodnotiteľov kvality.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. a kol. 2019c. *Metodika výkonu lektorskej činnosti pre odbornú prípravu hodnotiteľov.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2020. *Rámcová metodika výkonu pozície lektora-metodika pre účely pilotného hodnotenia kvality poskytovaných sociálnych služieb.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2020b. *Rámcové pravidlá pre využívanie rozhovoru s prijímateľom/ prijímateľkou v procese hodnotenia kvality sociálnej služby – 2. verzia.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2020c. *Štandardizácia podmienok pre výkon pozície lektora-metodika v NP KSS: rámcová osnova pre stretnutie s novým lektorom-metodikom.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2020d. *Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2020e. *Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov – dotazník spätnej väzby.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2020f. *Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov – zadanie k rizikám a dilemám hodnotiteľskej činnosti.* Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Repková, K. 2020g. *Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov – hodnotiace hárky.* Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Repková, K. 2020h. *Zástupcovia skupín užívateľov – postavenie a úlohy v pilotnom hodnotení (sumár).* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2021. *Priebežná evaluácia NP KSS – návrh rámcového zadania.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2021b. *Štandardizácia podmienok pre výkon pozície lektora-metodika v NP KSS: rámcová osnova pre stretnutie s novým lektorom-metodikom.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. 2021c. *Metodiky výstupov externých hodnotiteľov v rámci podaktivity 1.2 NP KSS – aktualizácia.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K., Marendiak, J. 2020. *Pozorovanie v procese hodnotenia kvality sociálnych služieb – metodický rámec*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepochovaný materiál.

Repkova, K. ed. 2023. *Štandard kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím (PA-OZP) (metodický podporný materiál)*. Bratislava: Implea – agentúra zmeny, 2023. 38 s.

Sabol, T., Macej, P. 2001. *Projektový manažment*. Košice: Technická univerzita v Košiciach. 287 s. ISBN 80-7099-775-3.

Smernica č. 17/2019 zo dňa 28. augusta 2019 o hodnotení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby. MPSVR SR 2019

Kuzyšin, B. a kol. 2022. *Správa z priebežnej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb*. (NP KSS, príbežná správa). Bratislava : IA MPSVR SR, 2022. 92 s.

The European Pillar of Social Rights – Action Plan. European Commission 2021. ISBN 978-92-76-30755-6. Dostupné na: file:///C:/Users/asus/Downloads/KE0921008ENN.pdf

Uznesenie Európskeho parlamentu zo dňa 5. júla 2011 o budúcnosti sociálnych služieb všeobecného záujmu (2009/2222(INI)). 2013 Dostupné na: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0021.01/DOC_3&format=PDF

Vrtielová Prečinská, N. 2019. *Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby*. MPSVR SR

Zákon č. 345/2022 Z. z o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní

Zelená kniha o starnutí. Brusel 2021. Dostupné na: <https://op.europa.eu/sk/publication-detail/-/publication/d918b520-63a9-11eb-aeb5-01aa75ed71a1>

Zmluvy o fungovaní Európskej únie (konsolidované znenie). 2016. Dostupné na: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0021.01/DOC_3&format=PDF

Žiadosť o poskytnutie nenávratného finančného príspevku. Dostupné na: <https://fsr.gov.sk/wp-content/uploads/2022/09/Ziadost-o-NFP.pdf>

WHO Quality Rights Tool Kit 2012. WHO. Dostupné na: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70927/9789241548410_eng.pdf?sequence=3

Prílohy

Zhodnotenie odborných seminárov na tému 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona od roku 2022-2023

Komplexné hodnotenie úrovne odborných seminárov na tému 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona z hľadiska účastníkov seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Vyhodnotiť pomer teórie a praxe	Priemerná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (prezentačnosť, vizuálna, nahrádznosť)	Dostupnosť priestoru na diskusiю, názory a diskusiu	Prístup k účastníkom (partnerský prístup, empatia, úpravnosť)	Celkový počet odpovedí
2022 spustený 11/2022	1,38	1,54	1,14	1,15	1,13	1,11	59
2023 ukončený 5/2023	1,72	2,07	1,47	1,55	1,45	1,42	115

Uplatniteľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Poviete si vzdelávanie v tejto téme za potreby študentských z hľadiska Vašej práce?	Budete vedieť získané vedomosti preniesť do výkonných z hľadiska Vašej práce?
2022	1,14	1,39
2023	1,32	1,59

Kvalita organizácie seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Spokojnosť s organizačným zabezpečením aktivity	Spokojnosť s realizovaním seminára online?
2022	1,26	1,24
2023	1,39	1,45

Počet zrealizovaných odborných seminárov na tému 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona

Rok	Zrealizované seminára		Účastníci odborných seminárov pre poskytovateľov soc. služieb		Účastníci odborných seminárov pre poskytovateľov soc. služieb	
	Prezračne	Online	Počet účastníkov prezračnej formy seminára	Počet účastníkov online formy seminára	Počet poskytovateľov prezračnej formy seminára	Počet poskytovateľov online formy seminára
2022	nerealizovali sa	4	nerealizovali sa	115	nerealizovali sa	63
2023	0	13	0	345	0	188
SPČLU	13		345		188	

Počet nových zapojených poskytovateľov sociálnych služieb do seminárov 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona

Kraj	2022	2023	Celkovo
PO	7	28	35
BA	17	26	43
BB	7	18	25
KE	10	11	21
NR	9	8	17
TN	3	5	8
TT	5	11	16
ZA	5	18	23
Celkový počet	63	125	188

Najčastejšie vyskytujúce sa formy sociálnych služieb seminárov 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona

Forma sociálnej služby	PO	BA	BB	KE	NR	TN	TT	ZA	Celkovo
ambulancia	13	12	5	5	7	1	1	5	49
polykliná	13	25	17	13	12	6	14	15	115
lekárna	9	6	3	1	1	1	3	24	58
Celkový počet	35	43	25	21	17	8	16	23	188

Najčastejšie vyskytujúce sa druhy sociálnych služieb z hľadiska účastníkov seminárov 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona

Druh sociálnej služby	2022	2023	Celkový počet
denný stacionár	4	8	12
domáca opatrovateľská služba	3	13	16
domov sociálnych služieb	9	33	42
konvulzívne centrum	1	11	12
rehabilitačné stredisko	2	2	4
špecializované zariadenie	9	12	21
útluk	2	3	5
zariadenie opatrovateľskej služby	3	3	6
zariadenie podporného bytovenia	3	1	4
zariadenie pre seniorov	22	29	51
zariadenie starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa	1	2	3

Počet zapojených poskytovateľov a zriaďovateľov seminárov 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona z hľadiska miesta konania

Poskytovateľ/zriaďovateľ	Počet poskytovateľ	Počet zriaďovateľ	Celkový počet
174	14	188	

Realizácia seminárov 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona

Miesto konania	2022	2023	Celkový počet seminárov
Baracká Bystrica	0	2	2
Bratislava	1	2	3
Košice	0	1	1
Nitra	0	1	1
Priešov	0	1	1
Trenčín	1	1	2
Tosova	1	0	1
Záňa	1	1	2
Celkový počet	4	9	13

Prehľad vyskoloných seminárov 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona

Miesto a priezvisko lektora	2022	2023	Celkovo
p. Adamcová	1	2	3
p. Floriansová	2	3	5
p. Bednicová	1	2	3
p. Štefanová	0	2	2
Celkový počet	4	9	13

Prehľad najčastejšie vyskytujúcich sa pracovných pozícií účastníkov seminárov 03 Nové kritériá v štandardoch kvality- novela zákona z hľadiska zapojených lektorov

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Ekonom	4
Hlavná sestry	10
Inštruktér sociálnej rehabilitácie	6
Manažér	26
Riaditeľ	70
Sociálny pracovník	128
Vedúci oddelenia	50
Administratívny pracovník	10

Zhodnotenie odborných seminárov na tému 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality spustených od roku 2022-2023

Komplexné hodnotenie úrovne odborných seminárov na tému 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality z hľadiska účastníkov seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Vyhodnotiť pomer teórie a praxe	Priemerná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (prezentačnosť, vizuálna, nahrádznosť)	Dostupnosť priestoru na diskusiю, názory a diskusiu	Prístup k účastníkom (partnerský prístup, empatia, úpravnosť)	Áko by sa celkovo zročnili získaného vzdelávacieho aktu?	Celkový počet odpovedí
2022 spustený 05/2022	1,47	1,46	1,38	1,24	1,21	1,14	1,41	200
2023 ukončený 10/2023	1,36	1,47	1,19	1,20	1,18	1,18	1,23	264

Uplatniteľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Poviete si vzdelávanie v tejto téme za potreby študentských z hľadiska Vašej práce?	Budete vedieť získané vedomosti preniesť do výkonných z hľadiska Vašej práce?
2022	1,21	1,46
2023	1,10	1,29

Kvalita organizácie seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Spokojnosť s organizačným zabezpečením aktivity	Spokojnosť s realizovaním seminára online?
2022	1,31	1,72
2023	1,26	1,25

Počet zrealizovaných odborných seminárov na tému 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality

Rok	Zrealizované seminára		Účastníci odborných seminárov pre poskytovateľov soc. služieb		Účastníci odborných seminárov pre poskytovateľov soc. služieb	
	Prezračne	Online	Počet účastníkov prezračnej formy seminára	Počet účastníkov online formy seminára	Počet poskytovateľov prezračnej formy seminára	Počet poskytovateľov online formy seminára
2022	14	5	279	107	130	57
2023	17	10	370	281	97	70
SPČLU	31	15	649	388	227	127
	46		649		227	

Počet nových zapojených poskytovateľov sociálnych služieb do seminárov 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality

Kraj	2022	2023	Celkovo
PO	19	24	43
BA	19	25	44
KE	23	19	42
TT	15	27	42
NR	25	9	34
TN	8	23	31
BB	34	17	51
ZA	25	23	48
Celkový počet	187	187	374

Najčastejšie vyskytujúce sa formy sociálnych služieb seminárov 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality v jednotlivých krajoch SR

Forma sociálnej služby	PO	BA	KE	NR	TN	TT	ZA	Celkovo
ambulancia	18	9	8	6	6	4	4	64
polykliná	32	37	31	26	39	35	36	256
lekárna	5	4	3	2	5	3	8	34
Celkový počet	43	44	42	34	50	42	48	364

Najčastejšie vyskytujúce sa druhy sociálnych služieb z hľadiska účastníkov seminárov 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality

Druh sociálnej služby	2022	2023	Celkový počet
zariadenie pre seniorov	53	68	121
domov sociálnych služieb	38	28	66
špecializované zariadenie	33	22	55
domáca opatrovateľská služba	9	9	18
denný stacionár	9	7	16
útluk	6	5	11
zariadenie opatrovateľskej služby	4	5	9
rehabilitačné stredisko	5	4	9
zariadenie vzdelávacieho bytovenia	4	2	6
zariadenie starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa	4	1	5

Počet zapojených poskytovateľov a zriaďovateľov seminárov 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality z hľadiska miesta konania

Poskytovateľ/zriaďovateľ	Počet poskytovateľ	Počet zriaďovateľ	Celkový počet
341	13	354	

Realizácia seminárov 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality z hľadiska miesta konania

Miesto konania	2022	2023	Celkový počet seminárov
Baracká Bystrica	3	3	6
Bratislava	2	3	5
Košice	1	2	3
Nitra	3	2	5
Priešov	2	5	7
Trenčín	2	3	5
Tosova	2	4	6
Záňa	3	5	8
Mchališevce	1	0	1
Celkový počet	19	27	46

Prehľad vyskoloných seminárov 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality z hľadiska zapojených lektorov

Miesto a priezvisko lektora	2022	2023	Celkovo
p. Adamcová	0	5	5
p. Bartha	1	0	1
p. Bieleňová	0	1	1
p. Filipová	1	2	3
p. Mláď	3	1	4
p. Šuštinová	2	0	2
p. Šedivová	8	11	19
p. Štefanová	2	0	2
p. Vetrová	1	1	2
p. Záhorská	0	1	1
p. Záhorská	3	3	6
Celkový počet	19	27	46

Prehľad najčastejšie vyskytujúcich sa pracovných pozícií účastníkov seminárov 04 Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality z hľadiska zapojených lektorov

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Sociálny pracovník	364
Manažér	159
Riaditeľ	110
Opatrovateľka	51
Inštruktér sociálnej rehabilitácie	62
Administratívny pracovník	26
Zriaďovateľka	26
Asistent sociálneho pracovníka	7

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Zhodnotenie odborných seminárov na tému 05 Vybrané procedurálne štandardy kvality spustených od roku 2023

Risk	Vyhodnený pomer teórie a praxe	Prímeraná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (prezentácia, videá, nahrávky)	Dostupnosť prístupu na online, názory a diskusia	Prístup k účastníkom (partneri, príslušní, empatia, typizácia)	Alio by ste celkovo zhodnotili odbornosť vzdelávateľa	Celkový počet odpovedí
2023	1,44	1,50	1,24	1,26	1,26	1,25	1,37	150,00

Risk	Používate vzdelávateľa v jeho tíme na prax? (áno/nie)	Budete voľiť získané vedomosti prenosť do výkonu/voľte prácu?
2023	1,21	1,27

Risk	Spokojnosť s organizáciou seminárov online?	Spokojnosť s realizovaním seminárov online?
2023	1,48	1,26

Risk	Zbáňované semináre	Praxové	Online	Účastníci odborných seminárov	Pracovníci
2023	10	3	78	228	104

Kraj	2023
BB	21
KE	23
NR	15
TN	20
TT	14
ZA	26
BA	12
PO	27
Celkový počet	158

Forma sociálnej služby	PO	BA	BB	KE	NR	TN	TT	ZA	Celkovo
ambulantná	10	0	1	3	1	4	2	4	25
polybitva	11	11	18	19	14	13	12	17	115
teréna	6	1	2	1	0	3	0	5	18
Celkový počet	27	12	21	23	15	20	14	26	158

Druh sociálnej služby	2023
Zariadenie pre seniarov	53
Spoločenské zariadenie	29
domov sociálnych služieb	25
domov opatrovateľská služba	13
dennej starostlivosti	9
zariadenie opatrovateľskej služby	6
komunitné centrum	5
zariadenie podporovaného bývania	4

Poskytovateľ	2023
poskytovateľ	149
zriaďovateľ	9
Celkový počet	158

Miesto konania	2023
Baracka Bystrica	2
Bratislava	1
Košice	2
Nitra	2
Priešov	2
Trenčín	1
Trnava	1
Zlín	2
Celkový počet	13

Meno a priezvisko lekára	2022
p. Belarová	2
p. Filipová	1
p. Mátá	2
p. Plovan	1
p. Bedvicová	1
p. Vertalová	1
p. Zlátnová	3
p. Zlátnáková	2
Celkový počet	13

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Sociálny pracovník	126
Manažér	65
Pracovník	43
Administratívny pracovník	8
Inštruktér sociálnej rehabilitácie	6
Inštruktorka sociálnej rehabilitácie	4

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Zhodnotenie odborných seminárov na tému Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb 06 spustených od roku 2022-2023

Risk	Vyhodnený pomer teórie a praxe	Prímeraná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (prezentácia, videá, nahrávky)	Dostupnosť prístupu na online, názory a diskusia	Prístup k účastníkom (partneri, príslušní, empatia, typizácia)	Alio by ste celkovo zhodnotili odbornosť vzdelávateľa	Celkový počet odpovedí
2022 (september - 10/2022)	1,60	1,68	1,38	1,42	1,38	1,38	1,43	152
2023 (január - 5/2023)	1,70	1,78	1,45	1,51	1,44	1,47	1,37	159

Risk	Používate vzdelávateľa v jeho tíme na prax? (áno/nie)	Budete voľiť získané vedomosti prenosť do výkonu/voľte prácu?
2022	1,55	1,55
2023	1,36	1,45

Risk	Spokojnosť s organizáciou seminárov online?	Spokojnosť s realizovaním seminárov online?
2022	1,47	1,28
2023	1,40	1,40

Risk	Zbáňované semináre	Praxové	Online	Účastníci odborných seminárov pre poskytovateľov soc. služieb	Pracovníci
2022	4	5	90	140	38
2023	10	8	213	204	86
SPČLU	14	13	303	344	124
Celkový počet	27	26	607	688	248

Kraj	2022	2023	Celkovo
PO	5	18	23
BA	13	34	47
BB	5	19	24
KE	26	21	47
NR	12	23	35
TN	6	19	25
TT	10	13	23
ZA	3	17	20
Celkový počet	80	154	234

Forma sociálnej služby	PO	BA	BB	KE	NR	TN	TT	ZA	Celkovo
ambulantná	7	12	3	11	5	5	4	4	51
polybitva	10	33	17	30	26	19	18	10	183
teréna	6	2	4	6	4	1	1	6	30
Celkový počet	23	47	24	47	35	25	23	20	244

Druh sociálnej služby	2022	2023	Celkový počet
dennej starostlivosti	4	5	9
domov opatrovateľská služba	5	10	15
domov sociálnych služieb	12	30	42
komunitné centrum	2	7	9
rehabilitačné stredisko	2	3	5
Spoločenské zariadenie	15	24	39
teréna sociálna služba krízovej intervencie	3	6	9
útlak	3	4	7
zariadenie noutzového bývania	2	2	4
zariadenie opatrovateľskej služby	2	8	10
zariadenie pre seniarov	21	54	75

Poskytovateľ	2022	2023	Celkový počet
poskytovateľ	228	18	246
zriaďovateľ	18	0	18
Celkový počet	246	18	264

Miesto konania	2022	2023	Celkový počet seminárov
Baracka Bystrica	0	3	3
Bratislava	1	3	4
Košice	2	2	4
Nitra	1	2	3
Priešov	1	2	3
Trenčín	1	3	4
Trnava	2	1	3
Zlín	1	2	3
Celkový počet	9	18	27

Meno a priezvisko lekára	2022	2023	Celkovo
p. Adamová	2	3	5
p. Filipová	2	1	3
p. Floriansová	2	2	4
p. Mátá	1	1	2
p. Plovan	0	2	2
p. Sedláčková	0	4	4
p. Štefánková	1	3	4
p. Vertalová	1	0	1
p. Zlátnáková	0	2	2
Celkový počet	9	18	27

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Administratívny pracovník	26
Inštruktér sociálnej rehabilitácie	40
Manažér	27
Opatrovateľka	60
Pracovník sestry	20
Pracovník	69
Sociálny pracovník	205
Ekordant	6
Asistent sociálnej práce	34
iné	10

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Zhodnotenie odborných seminárov na tému Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie 07 (IŠKSS) spustených od 2023

Rok	Vyhodnotený pomer teórie a praxe	Príprava dŕža vzdelávania	Odporúč. výkladu	Forma prednášky (prezentácia, videá, rozhovory)	Dostupnosť prístupu na otázky, názory a diskusiu	Prístup k účastníkom (partnering, výklad, empatia, špecifickosť)	Alio by ste celkovo zhodnotili spokojnosť účastníkov aktívou?	Celkový počet odpovedí
2023	1,95	1,60	1,28	1,29	1,18	1,20	38,00	

Uplatňovateľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Považujete vzdelávanie v tejto téme za potrebné/ užitočné z hľadiska Vašej práce?	Budete vedieť získať vedomosti/práctvú výhodu/výhodu Vašej práce?
2023	1,00	1,30

Kvalita organizácie seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Spokojnosť s organizačným zabezpečením aktivity	Spokojnosť s realizovaním seminára online?
2023	1,22	1,20

Počet zrealizovaných odborných seminárov na tému 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie

Rok	Zrealizované semináre	Účastníci špecializovaných seminárov	Poskytovatelia
2023	Pracovne nerealizovalo sa	Čiastočne 3 Pracovne nerealizovalo sa	Počet účastníkov prezentačnej formy seminára 84 Počet poskytovateľov prezentačnej formy seminára nerealizovalo sa 50

Počet nových zapojených poskytovateľov sociálnych služieb do seminárov 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie

Kraj	2023
PO	4
BA	12
BB	7
KE	9
NR	6
TN	3
TT	7
ZA	2
Celkový počet	50

Najčastejšie vykonávajúce sa formy sociálnych služieb seminárov 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie v jednotlivých krajinách SR

Forma sociálnej služby	PO	BA	BB	KE	NR	TN	TT	ZA	CELKOVY
ambulancia	1	3	3	2	3	2	1	0	15
požytová	2	5	1	5	2	1	6	2	24
ležiarska	1	4	3	2	1	0	0	0	11
Celkový počet	4	12	7	9	6	3	7	2	50

Najčastejšie vykonávajúce sa druhy sociálnych služieb z hľadiska účastníkov seminárov 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie

Druh sociálnej služby	2023
terapeutické centrum	13
nočné ústredie	4
špecializované zariadenie	2
terénná sociálna služba krízovej intervencie	6
ústredie	11
zariadenie nočného bývania	4
rizikoprávne denné centrum	4
zariadenie opatrovateľskej služby	1
zariadenie pre seniory	2
integrácie centrum	1
domáca opatrovateľská služba	1
krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií	1

Počet zapojených poskytovateľov/zriaďovateľov seminárov 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie

Poskytovateľ/zriaďovateľ	Počet
poskytovateľ	48
zriaďovateľ	2
Celkový počet	50

Realizácia seminárov 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie z hľadiska miesta konania

Miesto konania	2023
Baracka Bystriča	1
Bratislava	1
Košice	1
Celkový počet	3

Prehľad vyškolených seminárov 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie z hľadiska zapojených lektorov

Meno a priezvisko lektora	2022
p. Páramová	1
p. Čížová	2
Celkový počet	3

Prehľad najčastejšie vykonávaných sa pracovných pozícií účastníkov seminárov 07 IŠKSS so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie z hľadiska zapojených lektorov

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Administratívny pracovník	3
Manažér	25
Riaditeľ	13
Sociálny pracovník	40
Pracovník na pracovných zariadeniach	3

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Zhodnotenie odborných seminárov na tému 08 Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb so zameraním na AMBULANTNÉ sociálne služby (IŠKSSAS) spustených od 2023

Rok	Vyhodnotený pomer teórie a praxe	Príprava dŕža vzdelávania	Odporúč. výkladu	Forma prednášky (prezentácia, videá, rozhovory)	Dostupnosť prístupu na otázky, názory a diskusiu	Prístup k účastníkom (partnering, výklad, empatia, špecifickosť)	Alio by ste celkovo zhodnotili spokojnosť účastníkov aktívou?	Celkový počet odpovedí
2023	2,69	2,97	2,83	2,79	2,41	2,90	2,96	29,00

Uplatňovateľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Považujete vzdelávanie v tejto téme za potrebné/ užitočné z hľadiska Vašej práce?	Budete vedieť získať vedomosti/práctvú výhodu/výhodu Vašej práce?
2023	2,41	2,88

Kvalita organizácie seminárov vyjadrené v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Spokojnosť s organizačným zabezpečením aktivity	Spokojnosť s realizovaním seminára online?
2023	2,50	2,69

Počet zrealizovaných odborných seminárov na tému 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby

Rok	Zrealizované semináre	Účastníci odborných seminárov	Poskytovatelia
2023	Pracovne nerealizovalo sa	Čiastočne 2 Pracovne nerealizovalo sa	Počet účastníkov prezentačnej formy seminára 50 Počet poskytovateľov prezentačnej formy seminára nerealizovalo sa 40

Počet nových zapojených poskytovateľov sociálnych služieb do seminárov 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby

Kraj	2023
PO	7
BA	14
BB	3
KE	6
NR	4
TN	2
TT	2
ZA	2
Celkový počet	40

Najčastejšie vykonávajúce sa formy sociálnych služieb seminárov 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby v jednotlivých krajinách SR

Forma sociálnej služby	PO	BA	BB	KE	NR	TN	TT	ZA	CELKOVY
ambulancia	6	11	3	6	4	2	2	2	36
požytová	0	3	0	0	0	0	0	0	3
ležiarska	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Celkový počet	7	14	3	6	4	2	2	2	40

Najčastejšie vykonávajúce sa druhy sociálnych služieb z hľadiska účastníkov seminárov 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby

Druh sociálnej služby	2023
denný stacionár	11
domáca opatrovateľská služba	2
domov sociálnych služieb	13
nahrabáňné stredisko	4
špecializované zariadenie	7
zariadenie pre seniory	2
poskytovanie sociálnej služby v dennom centre	1

Počet zapojených poskytovateľov/zriaďovateľov seminárov 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby

Poskytovateľ/zriaďovateľ	Počet
poskytovateľ	38
zriaďovateľ	2
Celkový počet	40

Realizácia seminárov 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby z hľadiska miesta konania

Miesto konania	2023
Nitra	1
Bratislava	1
Celkový počet	2

Prehľad vyškolených seminárov 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby z hľadiska zapojených lektorov

Meno a priezvisko lektora	2022
p. Štefanová	2
Celkový počet	2

Prehľad najčastejšie vykonávaných sa pracovných pozícií účastníkov seminárov 08 IŠKSS so zameraním na ambulancie sociálne služby z hľadiska zapojených lektorov

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Administratívny pracovník	3
Manažér	9
Riaditeľ	14
Sociálny pracovník	24

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Zhodnotenie odborných seminárov na tému 09 Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb so zameraním na OPATROVATEĽSKÉ SLUŽBY spustených od 2023

Rok	Vydávaný pomer teórie a praxe	Primeraná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (prezentácia, videá, rozhovory, ...)	Dostupnosť prístupu na základy, nástroje a diskusiu	Prístup k účastníkom (partneri, empatia, spikčnosť)	Ako by ste celkovo zhodnotili absenciu/účastníkov, ktorí sú aktívni?	Celkový počet odpovedí
2023	1,27	1,49	1,13	1,16	1,16	1,08	1,16	40,00

Uplatniteľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi vyjadrená v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Považujete vzdelávanie v tejto téme za potrebné/účinné z hľadiska Vašej práce?	Budete vedieť získané vedomosti preniesť do výkonu Vašej práce?
2023	1,16	1,45

Kvalita organizácie seminárov vyjadrená v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Spokojnosť s organizačným zabezpečením seminára online?	Spokojnosť s realizovaním seminára online?
2023	1,16	1,20

Počet zrealizovaných odborných seminárov na tému 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby

Rok	Zrealizované semináre		Účastníci odborných seminárov		Poskytovatelia	
	Prezenčné	Online	Počet účastníkov pracovných formy seminára	Počet účastníkov online formy seminára	Počet poskytovateľov pracovných formy seminára	Počet poskytovateľov online formy seminára
2023	nenerealizoval sa	3	75	nenerealizoval sa	59	

Počet nových zapojených poskytovateľov sociálnych služieb do seminárov 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby

Kraj	2023
BB	12
KE	11
NR	3
TN	8
TT	6
ZA	9
BA	7
PO	3
Celkový počet	59

Najčastejšie vyskytujúce sa formy sociálnych služieb seminárov 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby v jednotlivých krajských SR

Forma sociálnej služby	PO	BA	BB	KE	NR	TN	TT	ZA	Celkovo
ambulantná	2	7	9	3	3	7	6	9	52
polyfunkčná	1	0	2	1	0	1	0	0	5
terénná	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Celkový počet	3	7	12	11	3	8	6	9	59

Najčastejšie vyskytujúce sa druhy sociálnych služieb z hľadiska účastníkov seminárov 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby

Druh sociálnej služby	2023
domáca opatrovateľská služba	50
zariadenie opatrovateľskej služby	4
zariadenie pre seniоров	2
terénná sociálna služba krízovej intervencie	1
domov sociálnych služieb	1
rizikopohotovosťové centrum	1

Počet zapojených poskytovateľov/zriaďovateľov seminárov 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby

Poskytovateľ/zriaďovateľ	Počet
poskytovateľ	57
zriaďovateľ	2
Celkový počet	59

Realizácia seminárov 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby z hľadiska miesta konania

Miesto konania	2023
Košice	1
Baracká Bystrica	1
Bratislava	1
Celkový počet	3

Prehľad vyškolených seminárov 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby z hľadiska zapojených lektorov

Meno a priezvisko lektora	2022
p. Bedáková	1
p. Beňušová	1
p. Bedáková	1
Celkový počet	3

Prehľad najčastejšie vyskytujúcich sa pracovných pozícií účastníkov seminárov 09 EKKS so zameraním na opatrovateľské sociálne služby z hľadiska zapojených lektorov

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Administratívny pracovník	7
Márinča	17
Riaditeľ	13
Sociálny pracovník	21
Odborný zamestnanec v oblasti sociálnej a zdravotnej starostlivosti	3
Opatrovateľ	4

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Zhodnotenie odborných seminárov na tému 10 Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb so zameraním na sociálne služby na PODPORU RODÍN S DEŤMI spustených od 2023

Rok	Vydávaný pomer teórie a praxe	Primeraná dĺžka vzdelávania	Odbornosť výkladu	Forma prednášky (prezentácia, videá, rozhovory, ...)	Dostupnosť prístupu na základy, nástroje a diskusiu	Prístup k účastníkom (partneri, empatia, spikčnosť)	Ako by ste celkovo zhodnotili absenciu/účastníkov, ktorí sú aktívni?	Celkový počet odpovedí
2023	1,34	1,69	1,32	1,36	1,22	1,22	1,07	28,00

Uplatniteľnosť miery poznatkov účastníkov seminára v praxi vyjadrená v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Považujete vzdelávanie v tejto téme za potrebné/účinné z hľadiska Vašej práce?	Budete vedieť získané vedomosti preniesť do výkonu Vašej práce?
2023	1,07	1,19

Kvalita organizácie seminárov vyjadrená v bodoch 1 najlepší, 5 najhorší

Rok	Spokojnosť s organizačným zabezpečením seminára online?	Spokojnosť s realizovaním seminára online?
2023	1,07	1,07

Počet zrealizovaných odborných seminárov na tému 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi

Rok	Zrealizované semináre		Účastníci odborných seminárov		Poskytovatelia	
	Prezenčné	Online	Počet účastníkov pracovných formy seminára	Počet účastníkov online formy seminára	Počet poskytovateľov pracovných formy seminára	Počet poskytovateľov online formy seminára
2023	nenerealizoval sa	3	40	nenerealizoval sa	48	

Počet nových zapojených poskytovateľov sociálnych služieb do seminárov 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi

Kraj	2023
PO	7
BB	8
KE	5
NR	5
TN	1
TT	5
ZA	4
BA	13
Celkový počet	48

Najčastejšie vyskytujúce sa formy sociálnych služieb seminárov 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi v jednotlivých krajských SR

Forma sociálnej služby	PO	BA	BB	KE	NR	TN	TT	ZA	Celkovo
ambulantná	2	6	4	4	4	1	4	2	27
polyfunkčná	1	1	2	0	0	0	1	0	5
terénná	4	6	2	1	1	0	0	2	16
Celkový počet	7	13	8	5	5	1	5	4	48

Najčastejšie vyskytujúce sa druhy sociálnych služieb z hľadiska účastníkov seminárov 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi

Druh sociálnej služby	2023
komunitné centrum	6
služba výherné intervencie	11
Zariadenie starostlivosti o dieťa do troch rokov veku dieťaťa	15
rizikopohotovosť sociálna služba pre dieťa a rodinu	3
terénná sociálna služba krízovej intervencie	2
útlak	2

Počet zapojených poskytovateľov/zriaďovateľov seminárov 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi

Poskytovateľ/zriaďovateľ	Počet
poskytovateľ	41
zriaďovateľ	7
Celkový počet	48

Realizácia seminárov 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi z hľadiska miesta konania

Miesto konania	2023
Nitra	1
Bratislava	1
Baracká Bystrica	1
Celkový počet	3

Prehľad vyškolených seminárov 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi z hľadiska zapojených lektorov

Meno a priezvisko lektora	2022
p. Záhová	1
p. Píšťaková	2
Celkový počet	3

Prehľad najčastejšie vyskytujúcich sa pracovných pozícií účastníkov seminárov 10 EKKS so zameraním na sociálne služby na podporu rodín s deťmi z hľadiska zapojených lektorov

Názov pracovnej pozície	Celkovo
Administratívny pracovník	3
Márinča	14
Riaditeľ	13
Sociálny pracovník	14
Pracovník výhernej intervencie	3

Zdroj: Implea - agentúra zmeny

Správa z dopadovej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb

Spracovali: Doc. PhDr. Bohuslav Kuzyšin, PhD., Prof. PaedDr. Milan Schavel, PhD.,
Mgr. Anastazij Momot, PhD.

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IMPLEA), 2023

Grafická úprava © Ela Hmeľarová

ISBN: 978-80-89837-96-0



9 788089 837960 >

Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
doruč. adresa: Nevädzová 5, 814 55 Bratislava
sídlo: Špitálska 6, 814 55 Bratislava
tel.: 022043 1100 | e-mail: ia@ia.gov.sk | www.implea.gov.sk