

# Revízia hodnotiteľských metodických materiálov a návrhy na zmenu legislatívy

(výstup pod/podaktivity 1.3.1 NP KSS)

---

Kvetoslava Repková

Expertná spolupráca: Zuzana Jusková, Beáta Šlosárová, Ján Šrenkel, Nadežda Vrtielová – Prečinská

Bratislava, október 2021



## Zoznam skratiek

IA MPSVR SR – Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

K - kritérium

MF SR – Ministerstvo financií Slovenskej republiky

MPSVR SR – Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

NKÚ SR – Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

NP KSS – národný projekt Kvalita sociálnych služieb

OHKSS MPSVR SR – Odbor hodnotenia kvality sociálnych služieb Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

ŽoNFP – Žiadosť o nenávratný finančný príspevok

## Zoznam schém

Schéma1: Logistika podaktivity 1.3 NP KSS



## Obsah

1 Úvod – základný projektový kontext pre expertné zadanie .....	4
2 Špecifikácia expertného zadania .....	5
2.1 Obsahová špecifikácia expertného zadania .....	5
2.2 Časová špecifikácia expertného zadania .....	7
3 Podklady/Zdroje pre expertnú prácu .....	9
3.1 Kategorizácia zdrojov pre expertnú prácu .....	9
3.2 Spôsoby získavania zdrojov pre expertnú prácu .....	12
4 Výsledky expertnej práce .....	14
4.1 Najčastejšie indikované problémy hodnotiteľskej činnosti.....	14
4.1.1 Sumarizácia problémov indikovaných v prvej podfáze expertnej práce .....	14
4.1.2 Vyjadrenia interných hodnotiteľov MPSVR SR .....	16
4.1.3 Výsledky skupinových diskusií k problémom hodnotiteľskej činnosti.....	18
4.1.4 Sumarizácia zistení k problémom hodnotiteľskej činnosti a diskusia k nim .....	22
4.2 Zastúpenie užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti .....	25
4.2.1 Sumarizácia reflexií k užívateľskému prvku v hodnotiteľskej činnosti a predbežné úvahy o jeho inštitucionalizácii .....	26
4.2.2 Vyjadrenia interných hodnotiteľov MPSVR SR .....	26
4.2.3 Výsledky skupinovej diskusie k užívateľskému prvku .....	27
4.2.4 Sumarizácia zistení k užívateľskému prvku a diskusia k nim.....	30
Záver .....	33
Referencie .....	36
Príloha A: Najčastejšie indikované problémy hodnotiteľskej činnosti.....	38
Príloha B: Užívateľský prvok v hodnotiteľskej činnosti .....	47

## 1 Úvod – základný projektový kontext pre expertné zadanie

Tento materiál vznikol ako prvý výstup podaktivity 1.3. národného projektu Kvalita sociálnych služieb (ďalej len „NP KSS“) zameranej na **Revíziu štandardov kvality a validáciu metodík**.

V Žiadosti o poskytnutie nenávratného finančného príspevku (ďalej len ŽoNFP) je cieľ podaktivity 1.3 vymedzený nasledovne: „*na základe priebežného vyhodnocovania procesu hodnotenia podmienok kvality a následných poznatkov získaných z aplikačnej praxe sa vypracujú návrhy na zmenu aktuálneho legislatívneho znenia prílohy 2 a príslušných ustanovení zákona o sociálnych službách. Ďalej sa v rámci podaktivity uskutoční validácia aplikovaných metodík (poskytovateľskej a hodnotiteľskej) a ich dopracovanie v súlade s odporúčaniami lektorských tímov, metodikov a hodnotiteľov angažovaných v projekte. Ďalším cieľom podaktivity je príprava návrhu obsahových a organizačných aspektov vzdelávania hodnotiteľov podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb (vzdelávací program)*“ (ŽoNFP, s. 10-11).

S ohľadom na svoju komplexnosť je v ŽoNFP podaktivita 1.3 rozdelená do dvoch fáz. **Prvá fáza** revízií a validačných prác prebehne po ukončení pilotného overenia hodnotiteľskej metodiky a výkonu hodnotiteľskej činnosti na základe tejto metodiky, vrátane prípravy prvotných návrhov na zmenu platnej legislatívy sociálnych služieb, s osobitným zameraním na návrhy k zapracovaniu užívateľského prvku do výkonu hodnotiteľskej činnosti (pod/podaktivita 1.3.1). **Druhá fáza** prebehne ku koncu NP KSS so zameraním na návrhy legislatívnych zmien (najmä Prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách), návrhy revízie poskytovateľskej metodiky a hodnotiteľskej metodiky a návrhy obsahových a organizačných aspektov vzdelávania hodnotiteľov kvality (pod/podaktivita 1.3.2).

V súlade s vyššie uvedeným harmonogramom predstavuje tento materiál **výstup pod/podaktivity 1.3.1 NP KSS**, ktorý by mal poskytnúť komplexnejšiu informáciu z procesu prvej fázy validácie hodnotiteľských metodických materiálov a indície k úvahám o zmene platnej legislatívy sociálnych služieb v časti zameranej na hodnotenie kvality sociálnych služieb. Materiál je výsledkom práce expertného tímu, ktorý bol ustanovený na tento účel na obdobie júl - október 2021. Bol pripomienkovaný všetkými kľúčovými aktérmi NP KSS (najmä externými hodnotiteľmi, lektormi-metodikmi, metodickým tímom NP KSS, garantom lektorského tímu – poskytovateľa) a po zapracovaní pripomienok sa odovzdáva na schválenie MPSVR SR ako zadávateľovi NP KSS.

## 2 Špecifikácia expertného zadania

Plnenie plánovaných odborných aktivít NP KSS významne ovplyvnili nové legislatívne a organizačné zámery MPSVR SR v oblasti sociálnych služieb, vrátane zámerov zmeny nastavenia pravidiel hodnotenia ich kvality<sup>1</sup>, rovnako pandémie COVID-19, v dôsledku čoho bolo potrebné čiastočne adaptovať obsahovú stránku expertného zadania a zmeniť nastavenie podmienok pre začiatok jeho realizácie v rámci pod/podaktivity 1.3.1.

### 2.1 Obsahová špecifikácia expertného zadania

Predmetom komunikácie so zadávateľom NP KSS - odborom hodnotenia kvality sociálnych služieb (ďalej len „odbor“) - bolo hľadanie maximálne možného zohľadnenia vyvíjajúcich sa potrieb a sociálno-politických zámerov MPSVR SR v oblasti sociálnych služieb a systému hodnotenia ich kvality v rámci pôvodného obsahového a časového nastavenia podmienok NP KSS z prvej polovice 2019<sup>2</sup>. Bez potreby realizácie zásadnejšej projektovej zmeny sa dohodlo sa, že:

- v rámci expertnej práce zameranej na revíziu legislatívy a validáciu metodík budú analyzované a zhrnuté odpovede na **systemové aspekty hodnotiteľskej činnosti** vykonávanej na základe doteraz platného záväzného dokumentu „*Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby*“ (MPSVR SR, február 2020), ktorý sa

<sup>1</sup> Z hľadiska formovania priameho politického záväzku neboli však tieto zámery v čase prípravy výstupu pod/podaktivity 1.3.1 NP KSS natoľko bližšie špecifikované, aby mohli byť priamo zohľadniteľné v odborných diskusiách k výstupu, či v jeho konečnom textovom znení. Samotné vedenie Odboru hodnotenia kvality sociálnych služieb MPSVR SR počas seminára aktérov NP KSS vo Zvolene dňa 7.9.2021 bližšie tieto zámery nešpecifikovalo, resp. všetky poskytnuté informácie komunikovalo ako potencialitu. Expertný tím pre validáciu a revíziu sa preto mohol opierať len o oficiálne znenie prijatých dokumentov, osobitne o Komponent 13 (Dostupná a kvalitná dlhodobá sociálno-zdravotná starostlivosť) *Plánu obnovy a odolnosti SR (2021; dostupné on-line: [https://www.mfsr.sk/files/archiv/1/Plan\\_obnovy\\_a\\_odolnosti.pdf](https://www.mfsr.sk/files/archiv/1/Plan_obnovy_a_odolnosti.pdf))*, v ktorom sa v bode 3 zmieňuje „*Reforma dohľadu nad sociálnou starostlivosťou a zabezpečenie infraštruktúry pre jej implementáciu*“. Jedným z cieľov reformy je aj: „... *definovanie nových podmienok kvality starostlivosti v zariadeniach aj v domácnostiach. Nové podmienky budú v súlade v metodikou hodnotenia kvality Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO) QualityRights Toolkit...*“ (MF SR, 2021, s. 486). Širšia odborná diskusia k obsahu a spôsobu realizácie tohto záväzku doposiaľ neprebehla, preto nemohla byť zohľadnená v odborných úvahách aktérov NP KSS pre účely prípravy tohto výstupu.

<sup>2</sup> Intenzívna komunikácia prebiehala na stretnutiach zástupcov a zástupkýň NP KSS a odboru od apríla 2021 až do obdobia prípravy tohto výstupu (osobitne na workshope počas metodického seminára NP KSS vo Zvolene dňa 7.9.2021).

opiera o východiskový metodický materiál „*Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh)*“ (Repková, 2016)<sup>3</sup>;

- budú sa hľadať **odpovede na otázky** typu:
  - čo v rámci platnej právnej úpravy a nastavenej metodickej podpory hodnotiteľov kvality prináša reálnu hodnotu a malo by byť zachované? (princíp kontinuity)
  - naopak, čo „zaťažuje“ výkon hodnotenia, a teda, čoho sa v novom systéme vyvarovať, nakoľko to neprináša reálnu hodnotu? (princíp racionalizácie)
  - aké zásadné a opakujúce sa problémy indikovala doterajšia prax pilotného a riadneho hodnotenia podmienok kvality?
  - napĺňa sa misia sociálneho experimentu – zastúpenia užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti – v rámci NP KSS? Čo ukazujú prvotné skúsenosti a ako ich možno reflektovať pri plánovanej zmene legislatívy?<sup>4</sup>

Bližšia obsahová špecifikácia expertného zadania pre pod/podaktivitu 1.3.1 vyvolala potrebu operatívne aktualizovať metodiku výstupov externých hodnotiteľov/hodnotiteľiek, ktoré vypracovávajú pri ukončovaní pilotných a riadnych hodnotení, tak, aby výstupy tvorili podkladové zdroje pre hľadanie odpovedí na vyššie formulované otázky (Repková, máj 2021). K tomuto kroku sa pristúpilo s vedomím faktu, že prvé takto zamerané výstupy budú pre účely revízií a validačných prác k dispozícii až od posledného štvrtroka 2021, a teda, že zdrojovú základňu pre prvú fázu expertných prác vzťahujúcu sa na rok 2021 zásadne neovplyvnia.

<sup>3</sup> V ŽoNFP sa práve tento materiál nazýval ako „hodnotiteľská metodika“, keďže žiadna záväzne vypracovaná MPSVR SR vtedy neexistovala.

<sup>4</sup> Vedenie odboru prejavilo záujem hľadať odpovede aj na ďalšie otázky: *Aká je pripravenosť poskytovateľov v oblasti dodržiavania ľudsko-právnych záväzkov ako hlavnej hodnotovej línie systému kvality sociálnych služieb? Ako sú poskytovatelia edukačne podporovaní pri praktickom naplňaní ľudsko-právnych záväzkov vo vzťahu k prijímateľom a prijímateľkám sociálnych služieb? Ako sa preukázala schopnosť poskytovateľov reagovať na krízovú situáciu v súvislosti s pandemiou COVID-19 ako súčasť kvalitnej sociálnej služby a ako je táto schopnosť prenositeľná a zovšeobecniteľná pre celkovú pripravenosť poskytovateľov predchádzať krízovým situáciám (manažment rizík), prípadne ich riešiť?* Tieto otázky však boli nad rámec vecného zamerania celkovej podaktivity 1.3. NP KSS. Podnety k hľadaniu odpovedí k nim však môžu poskytnúť výstupy iných podaktivít NP KSS (napr. odborné reflexie poskytovateľov sociálnych služieb získavané počas ich vzdelávania v rámci podaktivity 1.1.1 NP KSS).

Berúc to úvahy tieto skutočnosti sa napokon dohodlo, že výstup pod/podaktivity 1.3.1 sa osobitne zameria na zodpovedanie **dvoch hlavných otázok**:

**O1. Aké zásadné a opakujúce sa problémy indikovala doterajšia prax pilotného a riadneho výkonu hodnotenia podmienok kvality obsiahnutá v dostupných zdrojoch?**

**O2. Na čo poukazujú prvotné skúsenosti aktérov so zastúpením užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti na základe dostupných zdrojov?**

## 2.2 Časová špecifikácia expertného zadania

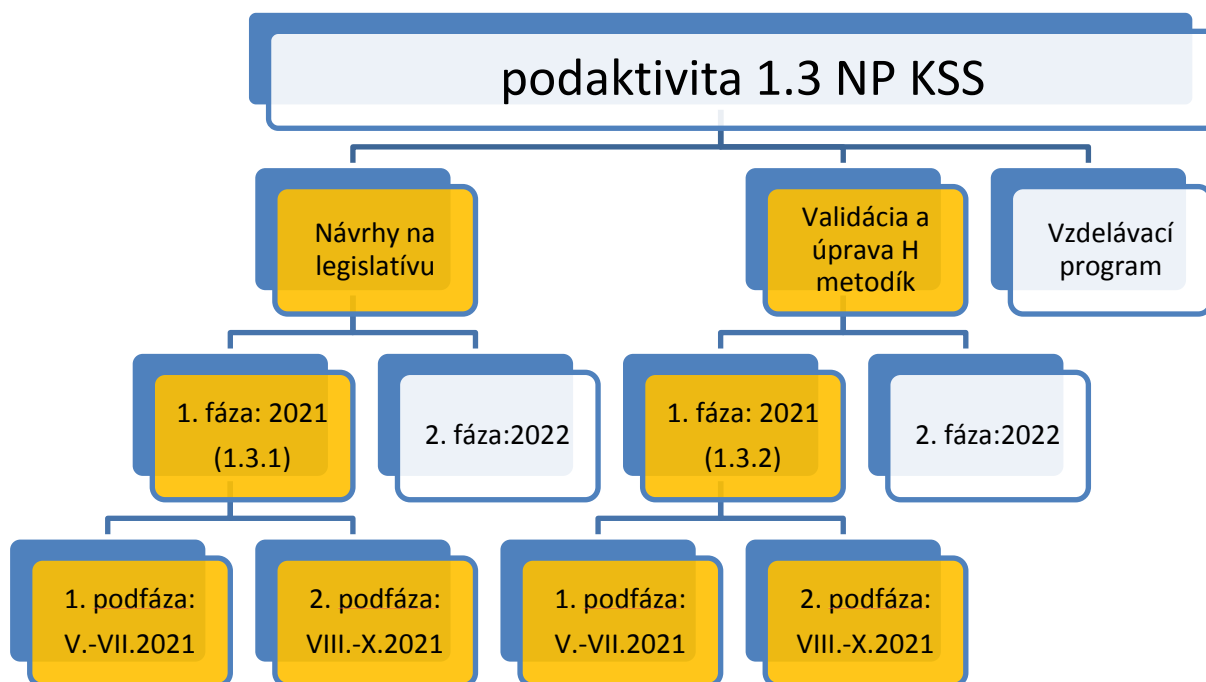
Na základe komunikácie s odborom sa v prvom polroku 2021 dohodlo, že:

- s realizáciou prvotných expertných prác v rámci pod/podaktivity 1.3.1 sa začne ešte pred ukončením pilotnej fázy hodnotiteľskej činnosti, inak by sa expertné práce na validácii metodík a prvotných návrhoch na revíziu legislatívy neprimerane časovo posunuli, s oslabovaním ich prínosu pre časovo naplánovanú legislatívnu a inú činnosť odboru; k tomuto kroku sa pristúpilo s vedomím výrazne redukovaného počtu podkladových materiálov pre expertné práce pochádzajúcich z pilotnej hodnotiteľskej činnosti (o viac ako polovicu);
- prvá fáza expertných prác naplánovaných na rok 2021 sa rozdelí na **dve podfázy**, konkrétne na:
  - a1) prípravu predbežných podkladov (V.-VII.2021);
  - a2) kompletizáciu podkladov v rámci prvej fázy (VIII.-X.2021).

Detailnú logistiku podaktivity 1.3 NP KSS znázorňuje schéma1.



Schéma1: Logistika podaktivity 1.3 NP KSS



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tento výstup v sebe integruje hlavné zistenia z predbežného výstupu, ktorý spracoval expertný tím v období apríl – júl 2021 v rámci prvej podfázy<sup>5</sup>, pričom ich dopĺňa o ďalšie odborné zistenia a poznatky naakumulované v rámci odborných aktivít NP KSS v období august – polovica októbra 2021 (druhá podfáza).

<sup>5</sup> Repková, K. (ed.), Jusková, Z., Šlosárová, B., Šrenkel, J., Vrtielová Prečinská, N. (2021). *Revízia hodnotiteľských metodických materiálov a návrhy na zmenu legislatívy – predbežné podklady*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.



### 3 Podklady/Zdroje pre expertnú prácu

Formuláciu expertných návrhov na validáciu metodík a zmenu príslušnej legislatívy (aj keď z dôvodov uvedených vyššie by bolo korektnejšie hovoriť o indíciách k zmene) nemožno chápať ako „jednorazovú“ odbornú činnosť vyvinutú v nejakej fáze/fázach NP KSS. V skutočnosti ide o kontinuálny proces realizovaný počas celého doterajšieho priebehu NP KSS, kedy sa v rámci jeho jednotlivých pod/podaktivít cielene zbierajú takto vecne zamerané informácie, priebežne sa analyzujú, čím sa postupne konsoliduje poznanie slúžiace na uvedený účel.

Pôvodne sa predpokladalo, že hlavným (a možno jediným) zdrojom pre tvorbu návrhov na legislatívne zmeny a validáciu hodnotiteľských metodických materiálov budú výstupy externých hodnotiteľov z pilotných a riadnych hodnotení spracované v rámci podaktivity 1.2 NP KSS, ktoré expertný tím ustanovený pre účely pod/podaktivity 1.3.1 analyticky vyhodnotí a synteticky spracuje. Ak sme však chceli dôsledne vychádzať z toho, že podľa ŽoNFP sa návrhy majú formulovať „...na základe priebežného vyhodnocovania procesu hodnotenia podmienok kvality a následných poznatkov získaných z aplikačnej praxe ... v súlade s odporúčaniami lektorských tímov, metodikov a hodnotiteľov angažovaných v projekte“, repertoár podkladov pre expertné práce, rovnako okruh oslovených aktérov pre účely získania podkladov, bolo potrebné rozšíriť. V ďalšom texte sú jednotlivé zdroje kategorizované, rovnako sú popísané spôsoby (metódy) ich získavania.

#### 3.1 Kategorizácia zdrojov pre expertnú prácu

Zdroje, s ktorými expertný tím pracoval, bolo možné rozdeliť do viacerých kategórií:

- **predpokladové - hodnotiteľské**

Ide o:

- 63 zadaní, ktoré vypracovali budúci externí hodnotitelia a hodnotiteľky v rámci ukončovania teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov (pod/podaktivity 1.1.2 NP KSS zorganizovaná v období XI.-XII.2019) na tému: „*Riziká a dilemy praktického výkonu hodnotenia vybraného kritéria kvality*“. Na základe vlastného predporozumenia právnej úprave kvality sociálnych služieb a absolvovanej



teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov si každý externý hodnotiteľ<sup>6</sup> vybral jedno kritérium a bez priameho zážitku/skúsenosti spracoval riziká a dilemy, ktoré v rámci hodnotiteľskej činnosti pri tomto kritériu predpokladá;

- dobrovoľne spracované *zápisky* troch členiek lektorského tímu – hodnotitelia z priebehu theoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov (Filipová, 2019; Repková, 2019; Šlosárová, 2019);

- **zážitkové/skúsenostné - hodnotiteľské**

Ide o:

- 21 výstupov externých hodnotiteľov vypracovaných v rámci *pilotných hodnotení*, z toho:
  - osem výstupov týkajúcich sa prvotných skúseností s hodnotiteľskou metodikou a súvisiacimi metodickými materiálmi a námetov na ich revíziu;
  - 13 výstupov týkajúcich sa experimentálneho zastúpenia užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti;<sup>7</sup>
  - tri iniciatívne spracované reflexie lektoriek - metodičiek k priebehu a výsledkom pilotného hodnotenia;
- osem výstupov externých hodnotiteľov v rámci *riadnych hodnotení* k skúsenostiam s hodnotiteľskými metodikami z hľadiska druhových špecifik sociálnych služieb;
- štyri iniciatívne spracované výstupy externých hodnotiteľiek - zástupkýň skupín užívateľov - zamerané na reflexiu vlastnej skúsenosti s plnením hodnotiteľskej roly v hodnotiteľskom tíme;
- štyri dotazníky vyplnené internými hodnotiteľmi (zamestnancom a zamestnankyňami príslušného odboru MPSVR SR) k skúsenostiam z výkonu pilotných a riadnych hodnotení kvality na základe uplatňovania hodnotiteľskej

<sup>6</sup> Z dôvodu racionalizácie textu a jeho prehľadnosti sa bude pojem „hodnotiteľ“ v jednotnom i množnom čísle a vo všetkých jeho tvaroch vzťahovať na osoby mužského i ženského pohlavia.

<sup>7</sup> Pôvodne sa predpokladalo 48 výstupov z pilotných hodnotení k začiatku pod/podaktivity 1.3.1 – dva výstupy externých hodnotiteľov na každý z 24 plánovaných pilotných hodnotení.

metodiky a ostatných metodických materiálov a k ich prvotným reflexiám na uplatňovanie užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti;

- **poskytovateľské**

Ide o podklady reflektujúce legislatívu kvality a metodické materiály z „poskytovateľskej perspektívy“; garant lektorského tímu – poskytovatelia bol v máji 2021 oslovený spracovať podklad k úvodným prácam na pod/podaktivite 1.3.1, konkrétne: vyjadriť sa k informovanosti poskytovateľov o podporných metodických dokumentoch k otázkam kvality; kriticky reflektovať legislatívu kvality; kriticky reflektovať metodické podporné dokumenty; poskytnúť iné reflexie a podnety, podľa vlastného zváženia (Repková, jún 2021).<sup>8</sup> Podklady garanta (Mátel, júl 2021) boli spracované na základe analýzy 700 kvalitatívnych spätných väzieb účastníkov a účastníčok 41 odborných seminárov zrealizovaných od roku 2019 do marca 2021 v rámci odbornej prípravy a metodickej podpory poskytovateľov sociálnych služieb (pod/podaktivita 1.1.1 NP KSS).<sup>9</sup> Z hľadiska predmetu a účelu tohto materiálu sú relevantné najmä *spätné väzby poskytovateľov* zamerané na identifikáciu reálnych prekážok k zavádzaniu jednotlivých podmienok kvality do praxe (prekážky na strane poskytovateľa, ale aj prekážky systémovej povahy)<sup>10</sup>;

- **expertné**

---

<sup>8</sup> Na prvom on-line stretnutí začiatkom júla 2021 členky a člen expertného tímu vyjadrili spočiatku obavu z toho, či aktéri „poskytovateľskej vetvy“ NP KSS nebudú v rámci výzvy ku kritickej reflexii platnej legislatívy kvality a metodických materiálov zaujímať k nim všeobecne obranný, až odmietavý postoj. Napokon však ocenili integráciu poskytovateľskej perspektívy do zdrojovej základne expertnej práce, nakoľko to vnímali ako aplikáciu „prístupu zdola“ pri ovplyvňovaní novej zmeny. Vychádzali zároveň z predpokladu, že skúsenosti niektorých poskytovateľov z už absolvovaného procesu hodnotenia kvality budú základom pre formuláciu realistických postojov a podnetov na budúcu zmenu. Reportovali posun v myslení niektorých poskytovateľov v čase podmienený aj vplyvom skúseností z obdobia pandémie COVID-19, ktoré ich podporilo v hlbšom pochopení zámerov zákonodarcu v otázkach kvality sociálnych služieb a vo vnímaní spoločného záujmu všetkých aktérov prispievať k zvyšovaniu kvality sociálnych služieb na Slovensku.

<sup>9</sup> Spätné väzby zachytávajú poskytovateľov zo všetkých regiónov Slovenska, reprezentujúcich rozličné druhy a formy sociálnych služieb; zároveň sú spätnými väzbami z prezenčných aj on-line seminárov.

<sup>10</sup> Štruktúra kvalitatívnych spätno-väzbových údajov sa aktualizovala od júna 2021 aj o témy súvisiace s preventívnymi a bezpečnostnými opatreniami pandémie COVID-19 a s reflexiami na semináre organizované on-line formou. Tieto údaje však budú analyzované až v neskoršom období a stanú sa základom pre pod/podaktivitu 1.3.2 NP KSS.

Do východiskového zdrojového materiálu sú priamo integrované aj odborné skúsenosti a stanoviská členiek a člena expertného tímu pre pod/podaktivitu 1.3.1 NP KSS; ich osobitná expertíza vyplýva zo skúseností s tvorbou právnej úpravy podmienok kvality a zavádzania systému hodnotenia v národných podmienkach; alebo z účasti na príprave metodických hodnotiteľských materiálov od roku 2015; alebo z plnenia rozličných odborných pozícií v NP KSS; alebo z priameho poskytovania sociálnych služieb; alebo z kombinácie týchto expertíz;

- **iné**

Tak, ako sa v ŽoNFP predpokladalo, do materiálu sú nepriamo integrované aj odborné stanoviská členov a členiek projektového a metodického tímu NP KSS uplatnené v rámci procesu pripomienkovania materiálu pred jeho odovzdaním na MPSVR SR.

### 3.2 Spôsoby získavania zdrojov pre expertnú prácu

Pre účely získavania zdrojov pre expertnú prácu bola využitá najmä metóda pološtrukturovaných zadaní a metóda riadenej skupinovej diskusie. Zadania boli využité najmä v rámci prvej podfázy pod/podaktivity 1.3.1 NP KSS, kedy boli jednotliví aktéri (najčastejšie externí hodnotitelia) vťahovaní do procesu validácie hodnotiteľskej metodiky a formulovania námetov na revíziu príslušnej legislatívy najmä sprostredkovane - cez ich **individualizované výstupy** (vypracované zadania, spätné väzby). Výstupy boli spravidla z predchádzajúceho obdobia (boli spracovávané najmä počas prvého polroka 2020), pričom v priebehu času sa nevalidovali a do konca augusta 2021 neboli ich obsahy komunikované v rámci širšej skupinovej diskusie aktérov NP KSS. Expertný tím pritom nevyučoval možnú zmenu odborných stanovísk aktérov spôsobenú (aj) skúsenosťami z obdobia pandémie COVID-19, prípadne inými okolnosťami.

V druhej podfáze pod/podaktivity 1.3.1 NP KSS sa proces získavania ďalších zdrojov pre validáciu a revíziu „preniesol“ najmä do *diskusného priestoru komunity NP KSS*. Za komunitu NP KSS sa považovali zástupcovia všetkých aktérskych polí angažovaných v NP KSS – vedenie príslušného odboru MPSVR SR a jeho zamestnanci (interní hodnotitelia); metodický a projektový tím NP KSS; garant a lektorský tím – poskytovatelia; garantka a lektorský tím – hodnotitelia; člen a členky expertného tímu pre validáciu a revíziu; externí hodnotitelia; externí hodnotitelia – zástupcovia skupín užívateľov. Diskusným priestorom sa stal **workshop** k otázkam validácie hodnotiteľskej metodiky a podnetom na revíziu príslušnej legislatívy zorganizovaný v rámci metodického seminára NP KSS sa dňa 7.9.2021. Cieľom workshopu

bolo doplniť zdrojovú základňu pre validáciu metódik a pre úvahy k revízii legislatívy a tým zvýšiť legitimitu záverov (indícií, návrhov) expertného tímu. Hlavnou metódou práce bola *riadená skupinová diskusia komunity aktérov NP KSS* organizovaná ako kombinácia úvodného plenárneho rokovania (štruktúrované predstavenie doterajších zistení), následných menších skupinových diskusií a záverečnej plenárnej diskusie (predstavenie zistení z menších skupín a záverečná diskusia k nim). Pre jadrovú časť diskusie boli účastníci a účastníčky workshopu rozdelení do štyroch menších skupín, pričom:

- a) tri skupiny (každá po 11 osôb) sa venovali kritickej reflexii doterajšej metodologickej podpory hodnotiteľskej činnosti a podnetom na jej zmenu;
- b) jedna skupina zostavená z osôb, ktoré mali skúsenosť s užívateľských prvkom v hodnotiteľskej činnosti, sa venovala reflexiám na tento druh odbornej skúsenosti (spolu 18 osôb).

Najdôležitejšie zistenia z workshopu budú zaraďované v rámci príslušných častí ďalšej kapitoly zameranej na predstavenie výsledkov expertnej práce.



## 4 Výsledky expertnej práce

V tejto časti zosumarizujeme kľúčové zistenia expertného tímu k dvom stanoveným otázkam:

- a) Aké zásadné a opakujúce sa problémy indikovala doterajšia prax výkonu hodnotenia?
- b) Na čo poukazujú prvotné skúsenosti aktérov so zastúpením užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti?

Pri formulovaní odpovedí na tieto otázky nebudeme komplexne opakovať zistenia z predchádzajúceho obdobia (Repková (ed.), júl 2021), nakoľko by to nebolo v prospech prehľadnosti hlavného textu tohto výstupu. Text k výsledkom expertnej práce bude organizovaný tak, že ku každej vyššie formulovanej otázke sa najskôr uvedú kľúčové (sumarizujúce) zistenia z predchádzajúceho dokumentu, ktoré budú následne doplnené výsledkami dodatočného prieskumu medzi internými hodnotiteľmi a relevantnými zisteniami z workshopu. Kompletné pôvodné zistenia k oboj otázkam sú uvedené vo forme príloh.

### 4.1 Najčastejšie indikované problémy hodnotiteľskej činnosti

#### 4.1.1 Sumarizácia problémov indikovaných v prvej podfáze expertnej práce

Analýza rôznorodých zdrojov z prvej podfázy expertnej činnosti ukázala, že napriek rôznorodosti odborných stanovísk a skúseností aktérov bolo možné identifikovať určité **problémové aspekty** hodnotiteľskej činnosti, ktoré boli spoločne indikované v rozličných kontextoch projektovej práce (v prípravnej fáze i prvotnej hodnotiteľskej fáze, pri spolupráci s poskytovateľmi). Išlo najmä o:

- *postavenie a merateľnosť ľudsko-právnych kritérií hodnotenia*  
Ako problém sa javí postavenie ľudsko-právnych kritérií, osobitne K1.1, v kompozícii kritérií hodnotenia podmienok kvality vedúce k potrebe ich samostatného vyhodnocovania, „nezávisle“ od ostatných kritérií; podklady indikujú vnímanie kritérií z oblastí 2-4 ako kritérií k vyhodnocovaniu „niečoho/konkrétneho“, zatiaľ čo ľudsko-právne kritériá sú skôr „predpokladom k niečomu/konkrétne“; kritériá v tejto oblasti sú priamo v praxi ťažko preukázateľné (problém pre poskytovateľov), ale aj objektívne zmerateľné a vyhodnotiteľné (problém pre hodnotiteľov);
- *vysoký počet kritérií/previazanosť kritérií/prekrývanie sa kritérií*

Kompozícia súčasných kritérií kvality sa vníma ako zbytočne komplikovaná, kritérií je veľa, pričom mnohé z nich sa prekrývajú/duplikujú, čo môže viesť k neopodstatnenému znižovaniu bodového hodnotenia pri viacerých kritériách zachytávajúcích ten istý aspekt kvality;

- *verifikáciu informácií a dôkazov*

Problém spočíva v dôkaznej sile niektorých podkladov pre hodnotenie, napr. v možnosti overiť, či záujemca o sociálnu službu skutočne prejavil slobodnú vôľu vo výbere sociálnej služby a jej poskytovateľa; či prijímateľ skutočne pochopil obsah zmluvy, nejaké pravidlo (napr. spôsob podávania sťažností), „dohodu“ (napr. o tykaní) ..., aj keď boli komunikované alternatívnym spôsobom;

- *druhovú špecifikáciu sociálnych služieb a osobitosti cieľových skupín*

Problémom je „neutralita“ legislatívy a metodických usmernení ohľadom výkonu kvalitných sociálnych služieb, rovnako hodnotenia ich kvality, keďže hodnotiteľská činnosť sa vždy viaže na špecifický kontext sociálnej služby určenej jej vymedzením podľa poslania, druhu, formy a charakteristik cieľovej skupiny; z tohto dôvodu sú aj niektoré kritériá kvality vo vymedzených druhoch, formách a s ohľadom na potreby cieľových skupín neaplikovateľné;

- *individuálne plánovanie*

Problémy sa črtajú v nerovnakom postavení individuálneho plánovania v rámci druhového repertoára sociálnych služieb (v dôslednom vyžadovaní v určitej skupine sociálnych služieb, naopak, v inej skupine sa nevyžaduje vôbec, hoci by mohlo byť prospešné); v ne/vynútiteľnosti spolupráce prijímateľa pri individuálnom plánovaní a dôkazoch o nej; v tom, čo je predmetom hodnotenia a bodovania – či existencia individuálnych plánov a/alebo aj ich kvalita; v inštitúte kľúčového pracovníka pre individuálne plánovanie a individuálny plán (v neustanovených požiadavkách na jeho odbornosť pri vykonávaní vysoko odbornej práce, zaťaženosť počtom individuálnych plánov, postavenie v interdisciplinárnom tíme, atď.);

- *hodnotenie nesúladností*

Ako problém sa javí nejasnosť pravidiel pre vyhodnocovanie situácií nesúladu dokumentácie s praxou, resp. nesúladu preukázanej dokumentácie a dôkazov o praxi s pozorovaním počas hodnotenia na mieste;



- *metodické riadenie hodnotiteľskej činnosti*

Indikované sú nejednotné výklady v rozličných metodických materiáloch; absencia jednotného výkladu ustanovení zákona a jednotnej metodiky zahŕňajúcej všetko doterajšie poznanie (vrátane usmernení k používaniu rozličných metód hodnotiteľskej činnosti);

- *podmienky spolupráce poskytovateľa pri hodnotení*

Zabezpečenie aktívnej spolupráce poskytovateľa sociálnej služby pri hodnotiteľskej činnosti (čas, príprava podkladových materiálov, ľudia) sa ukazuje ako veľmi zaťažujúce, a to aj pre absenciu inštitútu manažéra kvality vo väčšine organizácií.

Aj keď boli externí hodnotitelia v rámci vypracovávania zadaní vyzývaní venovať sa najmä kritickej reflexii hodnotiteľskej metodiky, z prehľadu uvedených problémových aspektov hodnotiteľskej činnosti je zrejmé, že pri identifikovaní jej doterajších problémov a v zdôvodňovaní ich príčin dochádzalo k prelínaniu legislatívnej optiky (ČO sa hodnotí) a metodickej optiky (AKO sa hodnotí).

#### 4.1.2 Vyjadrenia interných hodnotiteľov MPSVR SR

Na základe odborných vyjadrení **interných hodnotiteľov MPSVR SR**, rovnako diskusií v rámci workshopu, možno prelínanie podmienenosti problémov hodnotiteľskej činnosti nastavením legislatívy, na jednej strane, a metodickým usmernením hodnotiteľskej činnosti, na strane druhej, považovať za niečo prirodzené a legitímne. Zdôrazňovalo sa, že hodnotiteľská metodika nemôže prekračovať rámec samotného zákona o sociálnych službách, skôr ho „rozvíja“ z hľadiska organizačného zabezpečenia a procesných aspektov výkonu hodnotenia. Ak sa v súčasnosti ukazuje, že niektoré časti hodnotiteľskej činnosti sú duplicitné k iným systémom (napr. registračným či kontrolným), ide o problém legislatívneho nastavenia jednotlivých kritérií kvality, nie o problém vyplývajúci zo samotnej hodnotiteľskej metodiky.

Interní hodnotitelia všeobecne vyzdvihovali *význam hodnotiteľskej metodiky* z roku 2020 (vrátane jej príloh). Oceňovali, že ujasňuje, čo sa má v ktorej fáze hodnotenia vykonávať, zaväzuje hodnotiteľov aplikovať jednotný prístup pri využívaní metód na získavanie jednotlivých dôkazov, pri vyhodnocovaní (bodovaní) jednotlivých kritérií či pri písaní hodnotiacej správy. Dôsledné poznanie a aplikovanie tohto dokumentu internými aj



externými hodnotiteľmi by malo byť základom výkonu hodnotiteľskej činnosti. Preto, podľa jedného interného hodnotiteľa,:

*„...žiadnu časť metodiky nemožno považovať za zaťažujúcu ... čo je zaťažujúce, je neznalosť tejto metodiky niektorými hodnotiteľmi ... potom môže byť pre nich zaťažujúca...“.*

Interná hodnotiteľka zároveň poukázala na prirodzené limity hodnotiteľskej metodiky v snahe o jednotné metodické usmerňovanie činnosti hodnotiteľov, keď uviedla:

*„Na všetky otázky nedokáže hodnotiteľská metodika odpovedať. Nemôže v sebe ako súhrnný, systematický a zastrešujúci materiál obsahovať všetky sporné momenty. Body a všetky riziká a ambivalencie, ktoré sa v hodnotiteľskej činnosti môžu vyskytnúť“.*

Z dotazníkového prieskumu medzi internými hodnotiteľmi vzišlo niekoľko *podnetov k možnej revízii hodnotiteľskej metodiky*, konkrétne potreba:

- ustanovenia postupu kontaktovania poskytovateľov a oznamovania začiatku výkonu hodnotiteľskej činnosti na mieste (napr. za účelom zabezpečenia prítomnosti štatutárneho zástupcu poskytovateľa alebo poverenia na jeho zastupovanie);
- ustanovenia postupu získavania podkladov pre hodnotenie kvality v rámci prípravnej fázy hodnotenia, osobitne podkladov od poskytovateľa „vopred“ za účelom racionalizácie práce pri samotnom hodnotení na mieste;
- vyjasnenia obsahu a rozsahu povinností poskytovateľa ohľadom súčinnosti pri hodnotení kvality (vrátane vyjasnenia pravidiel sprístupňovania osobnej dokumentácie prijímateľa či dokumentácie kvality považovanej poskytovateľom za jeho know-how);
- štandardizácie procesu a formy získavania informovaného ne/súhlasu prijímateľa/ prijímateľky sociálnej služby k realizácii rozhovoru;
- aktualizácie organizačnej štruktúry príslušného odboru MPSVR SR ustanovenej v hodnotiteľskej metodike;
- ustanovenia štandardu personálneho zabezpečenia činnosti hodnotiteľského tímu na minimálne tri osoby, a to aj pri ambulantnej forme sociálnej služby;

- spracovania štandardizovanej úvodnej strany hodnotiteľskej správy v prípade pilotného hodnotenia.

#### 4.1.3 Výsledky skupinových diskusií k problémom hodnotiteľskej činnosti

Počas workshopu aktéri NP KSS spoločne diskutovali k problémom doterajšej hodnotiteľskej činnosti a k ich podmienenosti. V diskusiách vychádzali zo sumarizujúcich zistení z predchádzajúcej fázy expertnej práce, čím sa zabezpečila kontinuita odbornej práce v jednotlivých fázach doterajšej projektovej činnosti. Predstavíme hlavné zistenia zo skupinových diskusií k ustanovenému **okruhu otázok**.

#### **O1: Potvrdili sa v reálnej hodnotiteľskej praxi dilemy a problémy predpokladané v rámci teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov?**

Diskusie v skupinách i v pléne potvrdili, že to, čo v rámci teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľa pri jednotlivých kritériách kvality predpokladali ako potenciálne problematické (dilematické, rizikové), sa ako problematické ukázalo aj na základe doterajšej hodnotiteľskej praxe. Opakovane sa zdôrazňovali tieto problémy:

- *v ľudsko-právnej oblasti:*
  - rozličná aplikovateľnosť ľudsko-právnych kritérií v rozličných druhoch a formách sociálnych služieb (súčasnú ľudsko-právnu kritériá považovali za aplikovateľné najmä v prípade pobytových sociálnych služieb podmienených odkázanosťou; nie už v sociálnych službách krízovej intervencie či v sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi);
  - problém „hranice“ medzi individuálnym právom prijímateľa na slobodnú voľbu a princípom jeho bezpečnosti a ochrany uplatňovaným v praxi zamestnancov sociálnej služby (osobitne v sociálnych službách krízovej intervencie);
  - častý nesúlad medzi dokumentáciou a praxou (vrátane nesúladu s výsledkami pozorovania počas hodnotenia na mieste);
  - neprehľadnosť dokumentácie poskytovateľov k jednotlivým kritériám;
  - problémy zabezpečenia objektivity v získavaní dôkazov a ich vyhodnocovania v zariadeniach starostlivosti o deti (ide o dôkazy získavané na základe rozhovorov

s rodičmi malých detí, ktoré nemusia korešpondovať so správaním detí počas hodnotenia na mieste);

- *v oblasti individuálneho plánovania:*
  - porušovanie zásady rovnakého zaobchádzania s poskytovateľmi pri bodovaní kritéria 2.5 (plné bodovanie u poskytovateľov bez povinnosti individuálneho plánovania vs. možnosť straty bodov u tých, ktorí takúto povinnosť majú a reálne sa jej venujú);
  - formálnosť spracovaných individuálnych plánov v prípade menších poskytovateľov (aj) pre nedostatok odborných personálnych kapacít pre túto odbornú činnosť;
  - potreba špecializácie individuálneho plánovania podľa druhov sociálnych služieb a potrieb ich klientely;
- *v oblasti supervízie a personálneho zabezpečenia odbornosti sociálnej služby*
  - minimálny štandard je aplikovaný ako „maximálny“ (poskytovateľ nejde nad rámec prílohy č. 1 zákona, aj keď je na základe potrieb klientely preukázateľná potreba vyššieho zastúpenia odborných pracovníkov);
  - nedostatočne zákonom ustanovená frekvencia supervízie poskytovateľa v referenčnom období).

**O2: Z čoho prameňa identifikované skúsenostné problémy hodnotiteľskej činnosti: z nastavenia legislatívy?; z nastavenia metodiky (a iných metodických materiálov)?; z nedostatočnej skúsenosti hodnotiteľov?; z niečoho iného – z čoho?**

Výsledky diskusií ukázali, že problémy môžu byť podmienené viacerými okolnosťami:

- a) *nastavením legislatívy* (viď vyššie);
- b) *nastavením hodnotiteľskej metodiky* (aj keď bola všeobecne vnímaná ako prospešný nástroj usmerňovania hodnotiteľskej činnosti v pilotnom i riadnom režime, nevyhnutné je posilniť hodinové dotácie pre fázu hodnotenia na mieste, pre následné konzultácie vo vnútri hodnotiteľského tímu a dotácie pre spracovanie hodnotiacej správy);

c) *nedostatočnou skúsenosťou hodnotiteľov* spojenou s:

- nízko nastaveným rozsahom potrebnej praxe (min. tri roky);
- možnosťou angažovať pre hodnotiteľskú činnosť aj externého hodnotiteľa, ktorý má v sociálnych službách prax len s administratívnou činnosťou;
- nedostatočným rozsahom odbornej prípravy hodnotiteľov (odborná príprava by podľa požiadaviek aktérov mala zahŕňať teoretickú i praktickú časť – právne minimum, špecifická jednotlivých druhov sociálnych služieb, komunikačné zručnosti, zvládanie náročných situácií, zručností vyjednávania, atď.<sup>11</sup>);
- nedostatočným priestorom na výmenu skúseností.

### **O3: S akými inými problémami sa stretli aktéri v súvislosti s hodnotiteľskou činnosťou?**

Okrem problémov, ktoré boli identifikované v rámci prvej podfázy, a z ktorých aktéri v diskusii vychádzali, identifikovali aj *dalšie problémy*, ktoré prirodzeným spôsobom integrovali poskytovateľskú aj hodnotiteľskú optiku prístupu k problémom, osobitne:

- absenciu systematického metodického usmerňovania výkonu kvalitných sociálnych služieb zo strany MPSVR SR (akejsi služby metodickej podpory MPSVR SR pre poskytovateľov), prípadne usmerňovania od zriaďovateľov;
- absenciu vzorov na prípravu dokumentácie k jednotlivým kritériám, nakoľko v praxi závisia požiadavky na dokumentáciu od subjektívnej interpretácie jednotlivých hodnotiteľov;
- jednoznačný výklad podoby a rozsahu súčinnosti poskytovateľov pri hodnotení;
- absenciu osobitných usmernení a metodiky pre sociálne služby na podporu rodiny s deťmi (osobitne zariadenia starostlivosti o deti do troch rokov veku);

<sup>11</sup> Diskutujúci aktéri poukazovali na absenciu takej projektovej aktivity, ktorá by prepojila teoretickú časť odbornej prípravy hodnotiteľov s výkonom pilotného hodnotenia. Pilotné hodnotenie totiž nepovažovali za praktickú časť svojej odbornej prípravy pred riadnym hodnotením, aj keď sa v rámci NP KSS pilotnému hodnoteniu pripisovala práve takáto funkcia.

- absenciu pravidiel kontroly dodržiavania Etického kódexu hodnotiteľa kvality a určovania sankcií pri zistení o jeho nedodržiavaní;

#### O4: Ako môže NP KSS prispieť k riešeniu problémov hodnotiteľskej činnosti?

Aktéri formulovali do budúcnosti požiadavky:

- organizovať pre hodnotiteľov vzdelávacie aktivity zamerané na praktický výcvik hodnotenia; výmenu skúseností z výkonu hodnotenia; posilňovanie zručností hodnotiteľov v komunikácii s manažmentom hodnotených organizácií;
- zlepšiť informovanosť externých hodnotiteľov o pláne hodnotenia na referenčné obdobie za účelom efektívneho časového manažmentu pracovných a iných povinností;
- ako výstupy NP KSS spracovať pre poskytovateľov vzorové formuláre a rôzne vzorové odporúčania;
- odborne ovplyvniť budúce nastavenie niektorých pravidiel hodnotenia kvality (napr. jasnejšie a merateľnejšie kritériá v ľudsko-právnej oblasti; viac „friendly“ hodnotenie v tejto oblasti; dôraz klásť najmä na výkon/prax, nie natoľko na dokumentáciu; znížiť váhu ľudsko-právnych kritérií; ustanoviť pozíciu a povinnosti manažéra kvality v organizácii).

Niektorí aktéri v rámci tejto otázky uplatnili aj svoje predstavy, resp. požiadavky na zmenu systémového nastavenia sociálnych služieb ako takých, nad rámec samotného NP KSS. Zahrnuli sme ich do spracovania poslednej otázky.

#### O5: Iné postrehy aktérov k hodnotiteľskej činnosti a jej problémom

Aktéri na najvyššej (*systémovej*) úrovni požadovali:

- riešiť nedostatočné vzdelávanie zamestnancov sociálnych služieb, osobitne v ľudsko-právnej oblasti, ktoré sa doposiaľ nerealizuje najmä pre nedostatok finančných prostriedkov, čo znižuje kvalifikovanosť zamestnancov a kvalitu ich praktického výkonu;

- zlepšiť situáciu v personálnom zabezpečení sociálnych služieb (z hľadiska počtu zamestnancov aj ich odbornosti);
- zlepšiť celkový spoločenský status zamestnancov sociálnych služieb, ich finančné ohodnotenie a zaviesť benefity, bez dopadu na celkový rozpočet zamestnávateľa (poskytovateľa);
- ustanoviť personálny normatív pre sociálne služby podmienené odkázanosťou špecificky podľa druhu, kapacity a stupňa odkázanosti ich klientely;
- zaoberať sa otázkou vykonateľnosti záväzkov poskytovateľov v oblasti kvality a až na základe takto zameranej štúdie pristupovať k revízii legislatívy kvality;
- spracovať terminologický slovník ku kvalite sociálnych služieb;
- spracovať systém kvality a jej podmienky aj v jednoduchšej forme tak, aby boli zrozumiteľné aj pre neodborných zamestnancov sociálnych služieb a stali sa základom ich vzdelávania v otázkach kvality;
- nastaviť taký proces hodnotenia kvality, ktorý by bol zároveň metodickou podporou poskytovateľa v otázkach kvality.

Vo vzťahu k *hodnoteniu kvality* ďalej očakávajú:

- flexibilitu v možnosti iniciovať zmenu výsledku hodnotenia uvedeného v registri hodnotení na základe prijatia opatrení k zlepšeniu kvality (nečakať až na ďalšie hodnotenie);
- intenzívne vťahovať zriaďovateľa do procesu hodnotenia a získavania dôkazov k činnosti poskytovateľa; rovnako zaviesť spoluzodpovednosť zriaďovateľa za výsledok hodnotenia (najmä v prípade, že v predchádzajúcom období nereflektoval na návrhy poskytovateľa k zlepšeniu kvality a požiadavky k podpore týchto návrhov);
- povinnosť poskytovateľa spracovávať vybrané dokumenty v elektronickej verzii a v takejto forme ich predkladať hodnotiteľom.

#### 4.1.4 Sumarizácia zistení k problémom hodnotiteľskej činnosti a diskusia k nim

Na základe doterajšieho priebehu NP KSS a zozbieraných dát sú v nasledujúcej tabuľke zosumarizované **problémové aspekty hodnotiteľskej činnosti**, ktoré sa vyskytovali konštantne/opakovane a preto si zasluhujú osobitnú pozornosť.

**Legislatívna (systémová) oblasť:**

- univerzálnosť pravidiel (kritérií) pre hodnotenie, ich „slepota“ v rešpektovaní špecifického poslania jednotlivých druhov a foriem sociálnych služieb a potrieb ich klientely; potreba vypracovania druhových štandardov kvality<sup>12</sup> zohľadňujúcich aplikovateľnosť jednotlivých kritérií v rozličných druhoch a formách sociálnych služieb, vrátane druhovo špecifických personálnych normatívov;
- absencia pravidiel o „podiele“ dokumentačnej a konatívnej (praktickej) stránky na celkovej váhe príslušného kritéria kvality;
- osobitné postavenie ľudsko-právnych kritérií kvality, ich náročná merateľnosť bez ohľadu na kontext iných kritérií kvality;
- vysoký počet kritérií kvality, ich vzájomné prelínanie s možným negatívnym dopadom na vyhodnocovanie (bodovanie) ich napĺňania (návrhy na zlúčenie kritérií sú uvedené v prílohe A);
- nedostatočne precizované kvalifikačné predpoklady pre výkon hodnotenia kvality, osobitne v prípade externých hodnotiteľov;
- absencia štúdie uskutočniteľnosti záväzkov poskytovateľov v oblasti kvality (nielen ČO? a AKO?, ale aj ZA ČO?), bez ktorej by sa nemalo pristupovať k akejkoľvek revízii legislatívnych pravidiel.

**Metodická oblasť (všeobecne):**

- absencia jednotného výkladového slovníka k základným pojmom v oblasti kvality;
- absencia systematickej metodickej podpory poskytovateľov zo strany MPSVR SR pri implementácii kvality;
- absencia zjednotených vzorov dokumentácie a jednotnej interpretácie záväzkov poskytovateľov;
- absencia systematického vzdelávania a výmeny skúseností poskytovateľov aj hodnotiteľov k otázkam kvality, najmä v ľudsko-právnej oblasti;

<sup>12</sup> Uvedená požiadavka bola opakovane uplatňovaná napriek faktu, že od roku 2015 boli v národných podmienkach spracovávané a revidované osobitné štandardy kvality pre vybrané sociálne služby krízovej intervencie (štandardy pre komunitné centrum, nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodiny, nízkoprahové denné centrum).

- absencia metodických dokumentov vo forme prístupnej všetkým, nielen odborným zamestnancom poskytovateľov sociálnych služieb, ako základ ich systematického vzdelávania v tejto oblasti.

#### Hodnotiteľská metodika:

- absencia pravidiel, ako vyhodnocovať rôzne druhy nesúladu (medzi dokumentáciou a praxou; dokumentáciou, praxou a výsledkami pozorovania či rozhovorov);
- nízka časová dotácia pre hodnotenie na mieste a pre vyhodnocovaciu fázu a prípravu hodnotiacej správy;
- absencia niektorých postupov pre účely hodnotiteľskej činnosti (napr. postupov na kontaktovanie poskytovateľa; ohlasovanie začiatku výkonu hodnotenia; vyžiadanie si a práca s dokumentáciou; poverenie k výkonu hodnotenia; informovaný súhlas prijímateľa k rozhovoru).

Z predchádzajúceho textu je zrejmé, že problémy hodnotiteľskej činnosti sa aktérom spájali ako s legislatívnymi pravidlami, tak s uplatňovanou metodikou výkonu hodnotenia, rovnako s nedostatočnou skúsenosťou hodnotiteľov (najmä externých) z dôvodu krátkeho obdobia implementácie systému hodnotenia v praxi. Aj preto je v súčasnosti možné len s opatrnosťou hovoriť o reálne existujúcich problémoch hodnotiteľskej činnosti a o jasnejšej predstave, čo a ako zmeniť k ich riešeniu. Ide skôr o indície založené na tom, ako reflektujú aktéri NP KSS súčasné podmienky poskytovania kvalitných sociálnych služieb, rovnako podmienky ich hodnotenia. Na strane druhej, problémové aspekty hodnotiteľskej činnosti uvedené vyššie sa objavovali opakovane a v rozličných projektových kontextoch a fázach (od fázy teoretickej prípravy hodnotiteľov, kedy sa určité problémy/riziká predpokladali, až po skúsenosti s reálnym hodnotením v pilotnom i riadnom režime). Preto ich nemožno považovať za náhodné a zasluhujú si osobitnú pozornosť.

V rámci diskusie k zisteniam týkajúcim sa problémových aspektov hodnotiteľskej činnosti je vhodné zmieniť aj **fenomén intenzívnej prepojenosti poskytovateľskej a hodnotiteľskej perspektívy** v otázkach kvality sociálnych služieb. V doterajšom priebehu NP KSS bolo možné identifikovať viacero jeho podôb. V rámci teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov sme sa mu venovali v kontexte tzv. *poskytovateľsko-hodnotiteľského syndrómu (P-H syndrómu)* (Repková, máj 2020). Vzťahovali sme ho k obavám externých hodnotiteľov z rizika možného ovplyvňovania výkonu budúcej hodnotiteľskej roly podobou súčasnej





poskytovateľskej roly a praxe vlastnej organizácie, keďže do pozície externých hodnotiteľov boli vybrané osoby spravidla z prostredia manažmentov poskytovateľov sociálnych služieb rozličných druhov a foriem.

Ďalšiu podobu prepojenosti poskytovateľskej a hodnotiteľskej perspektívy možno identifikovať cez *systémové faktory fungovania sociálnych služieb*. Už počas teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov poukazovali zapojení aktéri (externí hodnotitelia, lektori a lektorky) na problémy trhu pracovných síl pre pomáhajúce profesie a organizácie sociálnych služieb, na nedostatok zdrojov na vzdelávanie personálu či na neúčelový charakter niektorých budov, v ktorých sa sociálne služby poskytujú. Ide pritom o faktory, ktoré často nemôžu manažmenty poskytovateľov sociálnych služieb sami bezprostredne ovplyvniť alebo riešiť. V konečnom dôsledku sa však môžu stať problémami samotnej hodnotiteľskej praxe, ktorá sa tým stáva „ťažšie uchopiteľnou“, čo oslabuje očakávanú snahu hodnotiteľov prispievať k zvyšovaniu kvality života ľudí prostredníctvom kvalitnejších sociálnych služieb (Repková, máj 2020).

Najnovšie skupinové diskusie aktérov NP KSS poukázali na *pozitívne stránky synergie oboch perspektív* v otázkach kvality sociálnych služieb. Vzťahovali ich k ultimátnemu spoločenskému významu politiky kvality sociálnych služieb - prispievať k zvyšovaniu kvality života ľudí prostredníctvom kvalitných sociálnych služieb, čo nie je možné bez integrujúceho prístupu k oboj perspektívam, keďže vychádzajú z rovnakého hodnotového zázemia a spájajú odborné záujmy poskytovateľov sociálnych služieb aj ich hodnotiteľov. Na otázku, ako môže NP KSS prispieť k riešeniu identifikovaných problémov hodnotiteľskej činnosti, aktéri opakovane a rovnovážne zmieňovali potrebu vzdelávania a metodické podpory ako hodnotiteľov, tak poskytovateľov sociálnych služieb. Ukazuje sa teda, že bez systematickej podpory poskytovateľov v chápaní a implementácii kvality do ich bežnej praxe môže byť hodnotiteľská činnosť nielen ťažko uchopiteľnou (z dôvodov uvedených vyššie), ale sa môže stať „len“ ďalším kontrolným mechanizmom, mimo jej originálneho poslania.

## 4.2 Zastúpenie užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti

Podobne ako pri prvej otázke, zameranej na identifikáciu doteraz reflektovaných problémov hodnotiteľskej činnosti, ani v tomto prípade nebudeme opakovať kompletný text k užívateľskému prvku v hodnotiteľskej činnosti uvedený v predchádzajúcom materiáli (Repková (ed.), júl 2021). Zosumarizujeme len doterajšie zistenia, ktoré doplníme o reflexie

interných hodnotiteľov a o výsledky skupinovej diskusie počas workshopu vo Zvolene venovanej tejto otázke.

#### 4.2.1 Sumarizácia reflexií k užívateľskému prvku v hodnotiteľskej činnosti a predbežné úvahy o jeho inštitucionalizácii

Zdroje získané na základe prvotných skúseností 13 externých hodnotiteľov a štyroch zástupkýň skupín užívateľov predbežne indikovali užitočnosť úvah o zavedení užívateľského prvku do hodnotiteľskej činnosti, najmä ak sa opierali o praktický zážitok s ním v procese pilotného hodnotenia. Naznačili, že môže ísť o nástroj na zvýšenie objektivity procesu a výsledkov hodnotiteľskej činnosti, rovnako nástroj podporujúci priateľské pracovné podmienky pre členov a členky hodnotiteľských tímov, ako aj nástroj ústretového nastavenia filozofie a praxe hodnotiteľskej činnosti voči hodnoteným subjektom. Ak by sa mal užívateľský prvok zaviesť do bežnej hodnotiteľskej praxe, teda **inštitucionalizovať sa**, potom sa poukazovalo na nevyhnutnosť vysporiadania sa s určitými **systemovými otázkami/nastaveniami**:

- a) zákonným určením obligatórnosti, resp. fakultatívnosti užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti;
- b) ustanovením systému náboru a výberu zástupcov skupín užívateľov pre hodnotiteľskú činnosť, vrátane požadovaných predpokladov (nielen kvalifikačných);
- c) zabezpečením vzdelávania zástupcov skupín užívateľov pre túto odbornú činnosť, ktoré by sa stalo prirodzenou súčasťou celkového systému vzdelávania hodnotiteľov na účely hodnotenia kvality sociálnych služieb;
- d) zabezpečením ďalších systémových podmienok pre účasť zástupcov skupín užívateľov v činnosti hodnotiteľských tímov (napr. uhrádzanie mimoriadnych nákladov na sprevádzanie/osobnú asistenciu v prípade, že je to potrebné; zabezpečenie prístupu k internetu; zabezpečenie priestorových podmienok k účasti v prípade, že je to potrebné).

#### 4.2.2 Vyjadrenia interných hodnotiteľov MPSVR SR

V rámci dotazníka sa k otázke užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti vyjadrili dvaja interní hodnotitelia. Interná hodnotiteľka s priamou skúsenosťou s užívateľským prvkom vyjadrila jeho pozitívne vnímanie, najmä pre odbornú nezaťaženosť zástupcov skupín užívateľov v procese pozorovania prostredia sociálnej služby či interakcií aktérov (napr. v osobnom priestore prijímateľov). Oceňovala neformálne rozhovory zástupcov skupín

užívateľov s prijímateľmi, v rámci ktorých sú prijímatelia viac otvorení a skôr poukážu na pozitíva i nedostatky poskytovanej sociálnej služby.

Interný hodnotiteľ zapojený do dotazníkového prieskumu naopak vyjadril očakávanie, že *akákoľvek osoba zaradená do hodnotiteľského tímu by mala a priori poznať podmienky kvality podľa zákona, nakoľko výkon hodnotenia má prinášať obraz o skutkovom stave ich napĺňania u konkrétneho poskytovateľa*. Ak sa u zástupcov skupín užívateľov takéto poznatky neočakávajú, potom možno, podľa interného hodnotiteľa, polemizovať o ich odbornom prínose pre systém hodnotenia. Zároveň zdôraznil, že angažovanie odborníkov na základe osobnej skúsenosti umožňuje už platná právna úprava (§104 zákona o sociálnych službách), ak sú splnené ustanovené kvalifikačné podmienky a rozsah potrebnej praxe. Takúto odbornú kombináciu by považoval za skutočnú pridanú hodnotu, najmä v prípade pobytových sociálnych služieb podmienených odkázanosťou.

#### 4.2.3 Výsledky skupinovej diskusie k užívateľskému prvku

Skupinovej diskusie sa počas workshopu vo Zvolene zúčastnilo celkovo 18 osôb s priamou skúsenosťou so zastúpením užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti (interní a externí hodnotitelia, lektori - metodici, zástupcovia skupín užívateľov, expertky a expert na validáciu a revíziu, zástupca IA MPSVR SR). Aj v tomto prípade aktéri diskusie vychádzali zo sumarizujúcich zistení z predchádzajúcej fázy expertnej práce a vyjadrovali sa k vopred ustanovenému **okruhu** vzájomne previazaných a podmieňujúcich sa **otázok**.

**O1: Potvrdili sa v reálnej hodnotiteľskej praxi pozitívne očakávania z teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov týkajúce sa užívateľského prvku? Ak áno, v čom?**

Aktéri potvrdzovali naplnenie prevažne pozitívnych očakávaní z teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov k zastúpeniu skupín užívateľov v hodnotiteľskej činnosti. Tieto sa v praktickej rovine premietli najmä v podobe *uplatňovania partnerského prístupu* k hodnotiteľskej činnosti. Vyzdvihovali využívanie *optiky založenej na skúsenostiach* (nakoľko niektorí zástupcovia skupín užívateľov mali reálnu skúsenosť s využívaním druhu a formy sociálnej služby, ktorá bola predmetom hodnotenia), čo podporovalo ich schopnosť *získavať* počas rozhovorov s cieľovými skupinami *dôveryhodnejšie informácie*.



**O2: Potvrdili sa v reálnej hodnotiteľskej praxi dilemy a možné problémy predpokladané v teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov ohľadom užívateľského prvku? Ak áno, v čom?**

Na základe výkonu hodnotiteľskej činnosti so zastúpením užívateľského prvku reflektovali aktéri diskusie ako rizikové/problematické najmä situácie, kedy zástupcovi skupín užívateľov chýbala osobná skúsenosť s tým druhom sociálnej služby, ktorý bol predmetom hodnotenia (napr. mal by osobnú skúsenosť s opatrovateľskou službou, ale hodnotenie by sa vykonávalo v špecializovanom zariadení); a/alebo nemal charakteristiky cieľovej skupiny hodnoteného poskytovateľa (napr. išlo by o mladšiu osobu so zdravotným postihnutím účastnú v tíme hodnotiacom službu zariadenia pre seniorov).

Skupinová diskusia, ktorej sa prvýkrát zúčastnili súčasne zástupcovia všetkých aktérov NP KSS, poukázala na slabé miesta prvotných pravidiel „regulácie“ postavenia a úloh zástupcov skupín užívateľov v hodnotiteľskom tíme, ktoré boli spracované ešte začiatkom roka 2020 (Repková, január 2020). Pre absenciu akejkolvek dovtedajšej skúsenosti s užívateľským prvkom v hodnotiteľskej činnosti boli pravidlá nastavené pomerne voľne a len rámcovo (induktívnym spôsobom), pričom sa ponechávalo na iniciatíve a dohode samotných hodnotiteľských tímov, ako budú užívateľský prvok prakticky (procesne) aplikovať.

Diskusie ukázala na potrebu detailnejšieho riešenia súboru vzájomne nadväzných otázok, ktoré súvisia so statusom a rolami zástupcov skupín užívateľov v hodnotiteľskej činnosti, najmä v procese hodnotenia na mieste. Indikovala sa potreba:

- *bližšieho určenia statusu zástupcu skupín užívateľov vo vzťahu k ostatným aktérom hodnotenia* (v hodnotiteľskom tíme bol doposiaľ vnímaný rôzne - raz ako odborník, inokedy ako jeden z užívateľskej skupiny; prijímatelia ho môžu vnímať skôr cez nepriaznivý osud, znevýhodnenie, stigmú, než ako partnera pre rozhovor; zneistenie poskytovateľov, ako sa k takémuto členovi hodnotiteľského tímu majú správať);
- *bližšie vymedzenie „užívateľskej“ dimenzie v statuse* (bude potrebné špecifikovať, či sa status zástupcu skupín užívateľov naplňa len samotnou prítomnosťou znevýhodňujúcej charakteristiky – napr. vyššieho veku, zdravotného postihnutia, skúsenosti so stratou bývania a bezdomovectva, s násilím, atď., alebo je nevyhnutná aj minulé či súčasná užívateľská skúsenosť s relevantným druhom sociálnej služby, resp. ich kombinácia);

- *určenie rol zástupcu skupín užívateľov pri výkone hodnotenia* (napr. nejasnosť, či sa má aktívne zapájať do života u poskytovateľa alebo má byť „len“ bežným členom hodnotiteľského tímu; či má realizovať „len“ pozorovanie a rozhovory alebo vykonávať aj iné činnosti; či má byť „len“ nositeľom skúsenostných poznatkov alebo sa komplexnejšie vyjadrovať k odborným aspektom napĺňania podmienok kvality u poskytovateľa);
- *organizačné aspekty výkonu hodnotenia na mieste* (otázka, či sa má aplikovať skupinový alebo individuálny model práce zástupcu skupín užívateľov u poskytovateľa, t. j. či má operovať u poskytovateľa spoločne s ostatnými členmi tímu alebo má prichádzať k poskytovateľovi samostatne a operovať u neho nezávisle od ostatných, aby sa aktívne presadzovala jeho osobitná pozícia a rola).

**O3: Aké iné postrehy (pozitívne aj problematizujúce) majú aktéri v súvislosti s užívateľským prvkom v hodnotiteľskej činnosti?**

Diskutujúci poukazovali na *prekvalifikovanosť* a *vysokú mieru osobnostných kompetencií* zástupcov skupín užívateľov angažovaných v NP KSS, čo nekorešponduje s ich typizovaným obrazom na základe pôvodných ideí a zámerov NP KSS. Medzi diskutujúcimi aktérmi sa neraz považovali za odborníkov, ktorí by mohli byť do procesu hodnotenia angažovaní už na základe planých legislatívnych pravidiel (§104 zákona o sociálnych službách), bez potreby ďalšieho osobitného označovania ich pracovného statusu a určovania úloh v hodnotiteľskom tíme.

Otvorila sa aj otázka, akým spôsobom majú zástupcami skupín užívateľov nahliadať na kvalitu a vyhodnocovať zistenia z procesu hodnotenia na mieste. Reportér diskutujúcej skupiny poukázal na riziko *„intuitívneho precitovanie kvality“*, ktoré môže byť v kontraste s indikátorovým znením kvality vymedzeným pre jednotlivé kritérium podľa zákona. Už počnúc teoretickou časťou odbornej prípravy externých hodnotiteľov – zástupcov skupín užívateľov sa riešila otázka, či majú odborníci na základe skúsenosti poznať legislatívu sociálnych služieb (osobitne prílohu č. 2 zákona o sociálnych službách), aby svoju hodnotiteľskú prácu vykonávali „kvalifikovane“. Počiatočná dohoda, že to nie je potrebné, sa na základe aplikačnej praxe začína vnímať ako potenciálne problematická.

**O4: Je možné, aspoň hypoteticky, predpokladať, že proces a výsledky hodnotenia toho istého subjektu by sa líšili podľa toho, či by bol zastúpený užívateľský prvok alebo nie?**

Počas workshopu sa účastníci jednoznačne vyjadrili, že proces hodnotenia a jeho výsledky sa opierajú o objektívne skutočnosti (zistený stav u poskytovateľa), pričom účasť a odborná činnosť zástupcov skupín užívateľov tento proces a výsledky neovplyvňuje.

**O5: Sme v súčasnosti pripravení (máme dostatok evidencie) k tomu, aby sme v rámci legislatívy odporučili zaradenie užívateľského prvku do hodnotiteľskej činnosti? Ak áno, čo by mala legislatíva upravovať?**

Aktéri diskusie sa zhodli na tom, že nedostatočne rozvinutá a validovaná skúsenosť so zastúpením užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti v súčasnosti bráni zodpovednému vyjadreniu sa k otázke, či by bolo vhodné, resp. potrebné upravovať túto problematiku v príslušnej legislatíve, nad rámec platný už v súčasnosti. Akokoľvek, ďalšie odborné diskusie by sa mali zameriavať na otázky vymedzenia potrebných predpokladov takýchto hodnotiteľov pre hodnotiteľskú činnosť, spresnenia ich statusu a rol v hodnotiteľskom tíme či na hľadanie spôsobu/modelu organizácie ich práce vo vzťahu k hodnotiteľskému tímu ako celku či samotnému poskytovateľovi.

#### 4.2.4 Sumarizácia zistení k užívateľskému prvku a diskusia k nim

Prvotné spätné väzby k aplikácii užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti (najmä zadania vypracované externými hodnotiteľmi) boli takmer výlučne pozitívne. Počas intenzívnejších odborných diskusií aktérov angažovaných v NP KSS sa však vytvoril priestor pre hlbšie uvažovanie o jej systémových súvislostiach, s poukázaním aj na možné riziká a problémy. Na riziko podľahnutia všeobecnému nadšeniu, najmä ak bola od počiatku NP KSS táto pilotná prax komunikovaná v ľudsko-právnom kontexte, upozornil v dotazníkovom prieskume jeden interný hodnotiteľ:

*„Viem, že sa tento prvok dobre predáva verejnosti a niekedy vieme pod pláštikom peknej predstavy vedieť presvedčiť aj sami seba. Ale pokiaľ by malo mať angažovanie zástupcov skupín užívateľov naozaj nejaký zmysel, je potrebné upraviť podmienky kvality a nastaviť ich výrazne inak...“.*

V prehľadovej tabuľke sú zosumarizované zistenia, ktoré k užívateľskému prvku indikovala doterajšia pilotná projektová skúsenosť. Zachytávajú ako aspekty potenciálu užívateľského prvku, tak potrebu zabezpečenia širších systémových predpokladov pre jeho budúce využitie.

Dostupné dáta indikujú **systemový potenciál** aplikácie užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti, najmä potenciál:

- posilňovať hodnotné sociálne roly „odborníkov na základe skúseností“ (zástupcov skupín užívateľov);
- objektivizovať proces a výsledky hodnotenia;
- podporovať dobrú pracovnú klímu v hodnotiteľskom tíme a scitlivovať pracovnú komunikáciu;
- podporovať priaznivé nastavenie spolupráce s poskytovateľom a jeho personálom;
- získavať dôveryhodnejšie informácie od prijímateľov.

K transformácii potenciálu na možný benefit pre hodnotiteľskú prax je však potrebné **nastaviť primerané podmienky**:

- analyzovať možnosti, ktoré pre zastúpenie užívateľského prvku ponúka už súčasná legislatíva;
- špecifikovať status zástupcu skupín užívateľov vo vzťahu k ostatným aktérom hodnotenia;
- bližšie vymedziť, ako/čím sa v rámci statusu vymedzuje užívateľská dimenzia (osobitná charakteristika človeka a/alebo skúsenosť so sociálnou službou a/alebo oboje);
- špecifikovať ďalšie predpoklady zástupcu skupín užívateľov pre výkon hodnotenia na základe skúsenosti;
- špecifikovať roly zástupcu skupín užívateľov pri výkone hodnotenia (osobitne vo fáze hodnotenia na mieste);
- riešiť organizačné aspekty výkonu hodnotenia na mieste (skupinový vs. individuálny model práce);
- riešiť zabezpečenie osobitných podmienok účasti zástupcu skupín užívateľov v hodnotení (ak je to potrebné);
- zabezpečiť systém naboru, výberu a vzdelávania zástupcov skupín užívateľov pre hodnotiteľskú činnosť.

Napriek zaujímavým projektovým skúsenostiam s pilotnou aplikáciou užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti sa na základe doterajšieho priebehu NP KSS **v tomto výstupe**



**neformulujú odporúčania pre zmenu legislatívy sociálnych služieb** v predmetnej oblasti. Dôvodov k takémuto záveru je viac. Predovšetkým je to nedostatok skúseností z pilotných hodnotení<sup>13</sup>, čo nám bráni nielen ustáleniu predstavy, resp. požiadavky ohľadom statusu a rol zástupcov skupín užívateľov v činnosti hodnotiteľských tímov, ale aj zodpovednému vyhodnoteniu a interpretácii niektorých zistení z procesu získavania relevantných dát. Aj preto na mnohé otázky súvisiace s užívateľským prvkom v hodnotiteľskej činnosti existujú medzi zainteresovanými aktérmi zatiaľ rozličné názory, resp. interpretácie. Pri niektorých sa osobitne pristavíme.

Ide napr. o názor aktérov NP KSS zdieľaný v skupinovej diskusii, že *účasť zástupcu skupín užívateľov nemá vplyv na priebeh a výsledky hodnotenia* (diskusia k otázke č. 4). Prvoplánovo by bolo možné tento názor interpretovať v kontexte celkovo pozitívneho nastavenia k vnímaniu užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti v komunite NP KSS. Rovnako snahy o jeho legitimizovanie tým, že nemá vplyv na činnosť hodnotiteľských tímov, nakoľko tieto pracujú „... na základe objektívnych skutočností“. Ak by to tak malo byť, potom sa vynára otázka, či je pôvodný projektový predpoklad o osobitnom prínose zástupcov skupín užívateľov v hodnotiteľskej činnosti relevantný. Ak sú pozývaní do hodnotiteľských tímov za účelom, aby získavali informácie, ktoré by mohli byť inak pre hodnotiteľské tímy nedostupné,<sup>14</sup> potom sa logicky predpokladá, že proces hodnotenia a jeho výsledky by sa mali líšiť v závislosti od toho, či je zástupca skupín užívateľov prítomný alebo nie. A teda, že existencia takéhoto rozdielu by mala byť predpokladaná, dokonca vítaná.

Kľúčová je aj otázka *kvalifikačných a iných odborných predpokladov* pre hodnotiteľskú činnosť v prípade zástupcov skupín užívateľov. Od fázy ukončenia ich výberu pre účely účasti v NP KSS bolo zrejmé, že väčšina z nich svojím vzdelaním a vysokými osobnostnými

<sup>13</sup> Ako sme uviedli vyššie, do doby prípravy výstupu bola realizovaná len približne polovica plánovaných pilotných hodnotení s užívateľským prvkom.

<sup>14</sup> Počas skupinovej diskusie jedna zástupkyňa užívateľskej skupiny uviedla, že počas rozhovorov realizovaných v rámci hodnotenia na mieste sa rétorika prijímateľa zásadne zmenila po odchode ďalšej hodnotiteľky, keď zostala s ním sama. Aj táto skúsenosť potvrdzuje potrebu ďalšieho overovania, či ide o skutočne systémovú záležitosť (že to tak bude fungovať vo väčšine situácií hodnotenia s užívateľským prvkom) alebo skôr o „náhodu“ podmienenú napr. situačnými okolnosťami alebo osobnostným nastavením ľudí, ktorých sa skúsenosť týka, prípadne inými faktormi.



a odbornými kompetenciami<sup>15</sup> nepredstavuje „typický“ obraz odborníkov na základe skúsenosti (*experts by experience*). Aj preto sa v rámci diskusií opakovane otvárala otázka, či ide v ich prípade o aplikáciu užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti podľa jej pôvodného zámeru alebo o účasť externých odborníkov spĺňajúcich kritériá podľa zákona o sociálnych službách s „pridanou hodnotou“ špecifickej životnej skúsenosti, vrátane osobnej skúsenosti so sociálnou službou. S tým následne súvisela aj otázka, či v prípade, že by nešlo o tak „kvalifikované“ osoby, by bola postačujúca ich trojdňová odborná príprava realizovaná v počiatočnej fáze NP KSS, keď porovnateľná medzinárodná skúsenosť (napr. projekt Nueva) hovorí o niekoľkoročnej edukácii expertov na základe skúseností pre výkon hodnotiteľskej činnosti vo verejných službách.

V súvislosti s aplikáciou užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti zostáva na základe doterajšieho priebehu NP KSS otvorená aj ďalšia otázka, a to *zabezpečenie rovnakého zaobchádzania s hodnotenými poskytovateľmi* v procese získavania potrebných dôkazov a ich vyhodnocovania, vrátane odbornej spôsobilosti osôb, ktoré hodnotenie kvality vykonávajú. V prípade, že by sa uznal vplyv zástupcov skupín užívateľov na priebeh a výsledky hodnotenia, uplatňovanie zásady rovnakého zaobchádzania s poskytovateľmi v hodnotení by malo znamenať potrebu zabezpečenia ich účasti v každom hodnotiteľskom tíme, a to za jasných podmienok a pravidiel výkonu. V priebehu odborných diskusií však odznel aj názor, že ustanovenie takejto obligatórnosti by nebolo potrebné, nakoľko by záležalo od odborného úsudku správneho orgánu zodpovedného za hodnotenie kvality (MPSVR SR), aké cesty a prostriedky k procesu hodnotenia by v individuálnych prípadoch volil a využil.

Záverom k tejto časti je dôležité **zdôrazniť**, že napriek mnohým odborným okolnostiam, pre ktoré sa týmto výstupom nenavrhuje meniť legislatívu sociálnych služieb, to neznamená, že sa principiálne (filozoficky) spochybňuje idea aplikácie užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti. Vyššie uvedené argumenty mali slúžiť skôr na zdôvodnenie, prečo to nie je možné urobiť v súčasnosti tak, aby to bolo odborne aj spoločensky zodpovedné a založené na dostatočnom množstve relevantných dôkazov.

---

<sup>15</sup> Popri svojej skúsenosti s priamym užívaním sociálnych služieb sa mnohí z nich aj profesionálne angažujú v tomto sektore.

## Záver

Vo výstupe pod/podaktivity 1.3.1 NP KSS sme využili rozličné dostupné dáta naakumulované v doterajšom priebehu NP KSS k hodnotiteľskej činnosti (k nastaveniu jej legislatívnych podmienok a metodickej podpory; k prvotným skúsenostiam s hodnotiteľskou činnosťou, vrátane pilotného zapojenia užívateľského prvku). V súlade s požiadavkou zadávateľa sme sa v tejto fáze projektovej práce venovali najmä problémovým aspektom doterajšej hodnotiteľskej činnosti a vyhodnoteniu experimentálnej aplikácie užívateľského prvku v nej.

Na základe expertných prác a odborných diskusií sa javí ako problémová najmä univerzálnosť pravidiel hodnotenia a ich slabá reflexívnosť na druhové špecifiká sociálnych služieb; vysoký počet kritérií kvality, ktoré sa často prekrývajú, s negatívnym dopadom na celkový výsledok hodnotenia. „Zmyslupnosť“ hodnotiteľskej činnosti v súčasnosti komplikujú aj systémové podmienky fungovania poskytovateľov sociálnych služieb (nedostatok odborného personálu, nezohľadňované finančné dopady zavádzania a implementácie kvality, nevhodné budovy pre zabezpečovanie sociálnych služieb), vrátane nedostatočného vzdelávania a jednotného metodického usmerňovania ich manažmentov a personálu z hľadiska požiadaviek kvality. Ako problematická bola vyhodnotená aj absencia niektorých postupov pri vykonávaní hodnotiteľskej činnosti. Výsledky doterajšej expertnej práce teda ukázali, že identifikované problémy hodnotiteľskej činnosti sú v súčasnosti podmienené kombináciou faktorov - nielen jej legislatívnym a metodickým nastavením, či systémovými podmienkami fungovania poskytovateľov sociálnych služieb, ale aj nedostatočnou doterajšou skúsenosťou interných a externých hodnotiteľov s výkonom hodnotenia. To všetko významne limituje možnosti zodpovednej formulácie odporúčaní pre zmeny.

Podobné konštatovanie sa týkalo aj vyhodnotenia skúseností s pilotným zavedením užívateľského prvku do hodnotiteľskej činnosti. Napriek zaujímavým projektovým skúsenostiam, ktoré potvrdili jeho pozitívny potenciál pre proces a výsledky hodnotenia, v tejto fáze projektovej činnosti sa nenavrhl priame zmeny príslušnej legislatívy. Dôvodom bol najmä nedostatok pilotných skúseností, na základe ktorých by bolo možné ustáliť predstavu o statuse a rolách zástupcov skupín užívateľov v hodnotiteľských tímoch; ale aj pretrvávanie rozdielnych názorov na niektoré otázky, ktoré sú kľúčové pre zmenu legislatívy (napr. otázky kvalifikačných predpokladov expertov na základe skúseností pre hodnotiteľskú prácu; modelu ich práce; či vnímanie ich vplyvu na priebeh a výsledky hodnotiteľskej činnosti).

Aj keď s istou mierou rešpektu podmieneného vyššie uvedenými okolnosťami, predseda len expertný tím pre spracovanie tohto výstupu sformuloval na základe dostupných zdrojov určité *námety*, na čo sústrediť pozornosť pri vylepšovaní metodického nastavenia procesov pre hodnotenie kvality sociálnych služieb. Zároveň privítal možnosť realizovať v pilotnom režime ďalšie výkony hodnotenia kvality so zastúpením užívateľského prvku. Predpokladá sa, že rozširujúca sa skúsenosť tohto druhu pomôže nielen lepšie pochopiť pôvodné odborné ambície aktérov NP KSS, ale aj zhodnotiť v rámci pod/podaktivity 1.3.2 NP KSS získané poznatky smerom k jednoznačným odporúčaniam, ako ich využiť pri nastavovaní podmienok budúcej hodnotiteľskej praxe.



## Referencie

Filipová, M. (december 2019). *Zápisky z priebehu seminára zameraného na teoretickú časť odbornej prípravy hodnotiteľov kvality*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Linton, R. (1936). *The study of Man*. New York: Appleton.

Mátel, A. (júl 2021). *Odborné podklady garantka lektorského tímu – poskytovatelia k revízii hodnotiteľských dokumentov a legislatívy sociálnych služieb*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Mead, G. H. (1934). *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago, Press.

MF SR (2021). *Plán obnovy a odolnosti SR. Cestovná mapa k lepšiemu Slovensku*. [cit. 2021-10-15]. Dostupné on-line: [https://www.mfsr.sk/files/archiv/1/Plan\\_obnovy\\_a\\_odolnosti.pdf](https://www.mfsr.sk/files/archiv/1/Plan_obnovy_a_odolnosti.pdf)

MPSVR SR (2020). *Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby*. Bratislava: MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

MPSVR SR (2019). *Žiadosť o nenávratný finančný príspevok*.

Nirje, B. (1999). Normalization (Appendix D). In: R. J. Flynn a R. A. Lemay eds. *A Quarter-Century of Normalisation and Social Role Valorisation: Evolution and Impact*. Ottawa, ON: University of Ottawa Press.

Repková, K. (ed.), Jusková, Z., Šlosárová, B., Šrenkel, J., Vrtielová Prečinská, N. (2021). *Revízia hodnotiteľských metodických materiálov a návrhy na zmenu legislatívy – predbežné podklady*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Repková, K. (jún 2021). *Odborné podklady k revízii hodnotiteľských dokumentov a legislatívy sociálnych služieb – špecifikácie*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Repková, K. (máj 2021). *Metodiky výstupov externých hodnotiteľov v rámci podaktivity 1.2 NP KSS – aktualizácia*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

Repková, K. (máj 2020). *Vyhodnotenie teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepublikovaný materiál.

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

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

Repková, K. (december 2019). *Zápisky z priebehu seminára zameraného na teoretickú časť odbornej prípravy hodnotiteľov kvality*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepochikovaný materiál.

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

Repková, K. (2017). *Sociálne služby. Podpora zmyslupnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve*. Bratislava: IVPR.

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

Repková, K. (ed.), Jusková, Z., Šlosárová, B., Šrenkel, J., Vrtielová Prečinská, N. (júl 2021). *Revízia hodnotiteľských metodických materiálov a návrhy na zmenu legislatívy – predbežné podklady*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepochikovaný materiál.

Šlosárová, B. (december 2019). *Zápisky z priebehu TČOPH v NP KSS*. Bratislava: IA MPSVR SR. Nepochikovaný materiál.

Wolfensberger, W. (1992). *A Brief Introduction to Social Role Valorisation as a higher order concept for structuring human services*. Syracuse, NY: Syracuse University

Wolfensberger, W. et al. (1972). *The Principle of Normalisation in Human Services*. Books: Wolfensberger Collection. Book 1.



## Príloha A: Najčastejšie indikované problémy hodnotiteľskej činnosti

(výňatok z materiálu: Revízia hodnotiteľských metodických materiálov a návrhy na zmenu legislatívy – predbežné podklady, 2021, s. 9-17)

V tejto časti zosumarizujeme zistenia, ktoré indikujú odpovede na otázku: **Aké zásadné a opakujúce sa problémy indikovala doterajšia prax pilotného a riadneho hodnotenia podmienok kvality na základe dostupných zdrojov?** Uvedieme predpokladané problémy identifikované budúcimi externými hodnotiteľmi počas teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov; problémy identifikované na základe prvotných skúseností z pilotných a následne riadnych hodnotení podmienok kvality; a systémové problémy implementácie záväzkov v oblasti podmienok kvality identifikované poskytovateľmi sociálnych služieb.

### 4.1.1 Predpokladané problémy hodnotiteľskej činnosti

Na základe absolvovanej teoretickej časti odbornej prípravy 63 budúcich externých hodnotiteľov identifikovalo vo svojich výstupoch riziká a dilemy budúcej hodnotiteľskej činnosti. Keďže si na účely vypracovania zadania mali vybrať len jedno kritérium, pri ktorom isté dilemy a riziká očakávajú, symptomatická bola už samotná informácia o frekvencii výberov jednotlivých kritérií. Spracovali sme ju už v predchádzajúcom období (Repková, február 2020) a tabuľkovo je uvedená v prílohe A materiálu. Na tomto mieste predchádzajúce zistenia doplníme o vybrané postrehy jednej z expertiek pre prípravu materiálu, ktorá sa teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov zúčastnila v pozícii lektorky.

Predpokladovo boli najčastejšie ako rizikové a dilematické vybrané **ľudsko-právne kritériá**, osobitne **K1.1** (N=13, 20 %). Ako dôvod takéhoto predpokladu bola uvádzaná jeho širokospektrálnosť a preto diskutabilné postavenie v podobe samostatného kritéria, ktoré má presahy do všetkých ostatných kritérií, resp. ostatné kritériá ho saturujú. Ďalej sa predpokladala slabá znalosť a povedomie aktérov (prijímateľov, ich rodín aj zamestnancov) o ľudsko-právnych aspektoch sociálnych služieb; nesúlad medzi dokumentáciou a praxou poskytovateľov v ľudsko-právnej oblasti; dilema posudzovania podmienok pre napĺňanie ľudského práva optikou jednotlivca a skupiny ľudí v „skupinovom“ bývaní; podmienenosť dodržiavania ľudských práv prevádzkovými okolnosťami; či problémy dodržiavania ľudských práv v nízkoprahových sociálnych službách. Päť interných hodnotiteľov (8 %) si vybralo **K1.3**, a to pre prax poskytovateľov vedúcu k zvyšovaniu závislosti prijímateľov na sociálnej službe

(„nadopatovanie“; preberanie zodpovednosti); problémy s vťahovaním rodiny a komunity do starostlivosti; ale aj pre pretrvávajúce predsudky o prijímateľoch sociálnej služby v rodinách či komunite, ktoré môžu mariť záujem poskytovateľa o podporu ich sociálnej inklúzie. Ľudsko-právne súvislosti boli zrejmé aj pri voľbe **K2.6**, ktoré si vybralo tiež päť externých hodnotiteľov (8 %). Jeho rizikovosť pre hodnotiteľský proces vnímali predovšetkým v tom, že medzi aktérmi nemusí existovať zdieľaný názor na obmedzujúcu vs. preventívnu podstatu určitých obmedzujúcich opatrení; či pre nedostatočné vzdelávanie personálu i prijímateľov v otázkach prevencie rizík.

Členka expertného tímu zdôraznila, že hodnotiteľskú činnosť pri ľudsko-právnych kritériách môžu komplikovať problémy samotných poskytovateľov v napĺňaní záväzkov v tejto oblasti. Ide napr. o nemožnosť poskytovateľov ovplyvniť niektoré podmienky začatia poskytovania sociálnej služby (napr. jej poskytovanie proti vôli prijímateľa na základe rozhodnutia súdu, manipulatívneho správania členov rodiny) či dilemy bezpečnosti prijímateľa vs. práva na súkromie pri zavádzaní niektorých bezpečnostných prostriedkov (napr. kamerových systémov). Ďalej poukazovala na možné problémy pri hľadaní dôkazov o problémoch odborných pracovníkov pri komunikácii s členmi rodiny či dôkazy o spôsobe ich práce v teréne (v rodine, komunite). Z hľadiska manažmentu rizík a prevencie krízových situácií upozornila na rôznorodosť možných rizík pri poskytovaní sociálnej služby, čo sťažuje poskytovateľovi ich „úplné spracovanie“, a tým aj vyhodnotenie, či je kritérium naplnené úplne alebo len čiastočne.

V **procedurálnej oblasti** bolo najčastejšie ako rizikové a dilematické vyberané **K2.5** (N=6, takmer 10 %). Opakovane bolo poukazované na dilemu hodnotenia kvality procesu individuálneho plánovania a individuálnych plánov vs. hodnotenie existencie individuálnych plánov pre všetkých prijímateľov, aj keď skôr formálnych (IP na papieri, IP ako plány poskytovateľov, nie prijímateľov). Za problematickú označovali externí hodnotitelia aj skutočnosť, že pri nízkoprahových sociálnych službách krízovej intervencie nie je ustanovená povinnosť poskytovateľa individuálne plánovať, čím absentuje nástroj vyhodnocovania efektívnosti ich odborných intervencií. Päť hodnotiteľov (takmer 8 %) si vybralo ako rizikové a dilematické **K2.9**, a to z dôvodu možnej neobjektívnosti vyjadrenej ne/spokojnosti s ohľadom na jej subjektívnu povahu či pre nedostatočné skúsenosti so zisťovaním spokojnosti u určitých skupín prijímateľov a absenciu zodpovedajúcich evaluačných metód. Problematizované bolo aj zabezpečovanie účasti rodiny a blízkych pri zisťovaní spokojnosti a podávaní sťažností (napr. v nízkoprahových službách), rovnako problémy spojené s účasťou



v zisťovaní spokojnosti a podávaní sťažností pre strach z možnej „penalizácie“ pre vyjadrený názor.

Expertka doplnila možné problémy s *inštitútom kľúčového pracovníka* pri individuálnom plánovaní, najmä s ohľadom na chýbajúce vymedzenie jeho odbornej spôsobilosti ku koordinácii procesu a vyhodnocovaniu individuálneho plánu; absenciu určenia maximálneho počtu prijímateľov v „kuratele“ jedného kľúčového pracovníka; či praktické problémy v prípadoch, keď prijímateľ odmieta prípravu individuálneho plánu alebo ho nevie podpísať. Pri hodnotení procesu zisťovania spokojnosti so sociálnou službou zdôraznila riziko možného nesúladu medzi rozličnými typmi dôkazov (dotazníkmi, rozhovormi, pozorovaním).

Z kritérií zameraných na **personálnu oblasť** bolo ako rizikové a dilematické vyberané najčastejšie **K3.1** (N=4; vyše 6 %). Zmieňovaná bola zlá situácia na trhu pracovných síl pre sociálne služby, ktorá sťažuje poskytovateľom napĺňanie personálneho štandardu odborných pracovníkov a často vedie v sociálnych službách k porušovaniu pracovno-právnej legislatívy. Ako rizikové bolo označené aj to, keď je v sociálnych službách pre osoby odkázané na pomoc inej osoby považovaný za odborný personál len opatrovateľský personál; či to, že vo vybraných nízkoprahových sociálnych službách krízovej intervencie nie je zákonom ustanovený personálny štandard pre odborných pracovníkov.

Expertka v kontexte personálnych štandardov poukázala na nejasnosť pravidiel možného vyhodnocovania *vhodného podielu* zamestnancov a odborných zamestnancov na počte prijímateľov sociálnej služby, keďže príloha č. 1 zákona o sociálnych službách sa často v praxi interpretuje ako maximálny počet prijímateľov na jedného zamestnanca; toto ustanovenie je potrebné upresniť, najmä pre účely finančnej podpory poskytovateľa zo strany jeho zriaďovateľa.

Zistenia z prvotných výstupov budúcich externých hodnotiteľov indikovali ich zvýšený rešpekt pred budúcim hodnotením najmä pri kritériách, ktoré sa priamo týkajú dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb a podmienok, aby k ich dodržiavaniu reálne mohlo dochádzať (potrebný personál a prevádzkové podmienky sociálnej služby).

#### 4.1.2 Problémy indikované externými hodnotiteľmi a vybranými lektorkami - metodičkami na základe výkonu hodnotenia





Na základe 16 výstupov externých hodnotiteľov (ôsmich z pilotného hodnotenia a ôsmich z riadneho hodnotenia) a troch písomne spracovaných reflexií lektoriek-metodičiek sa možno v súčasnosti zaoberať už aj indíciami reálnych problémov, ktoré komplikujú hodnotiteľskú činnosť vykonávanú v rámci platnej právnej úpravy a prakticky usmerňovanú príslušnými metodickými materiálmi. Problémy zmienené externými hodnotiteľmi bolo možné zlúčiť do určitých **oblastí** radených podľa frekvencie výskytu:

### **O1: problémy s verifikáciou poskytnutých informácií**

Napr. verifikácia, či prijímateľ vo vybraných druhoch sociálnych služieb naozaj porozumel zmluve, aj keď je spracovaná alternatívnym spôsobom; či porozumel postupu podávania sťažností a pripomienok; žiadosti o súhlas s tykaním...; tieto problémy súvisia s faktom, že metodiky nezohľadňujú špecifiká cieľových skupín sociálnych služieb.

Jednotlivo alebo v kombináciách sa uvedené problémy vyskytli vo výstupoch najčastejšie (20x).

### **O2: príliš vysoký počet kritérií/prekrývanie kritérií a/alebo ich rozličná aplikovateľnosť**

Súčasná štruktúra kritérií zbytočne zaťažuje hodnotiteľský proces; viaceré kritériá sa prekrývajú / sú vzájomne previazané, čo možno síce považovať za prirodzené, až žiaduce, pokiaľ to však nevedie k duplicitnému/niekoľkonásobnému znižovaniu bodov; rovnako ide o riziko v prípade, že práca jednotlivých hodnotiteľov v tíme pri hodnotení prekrývajúcich sa kritériách nie dostatočne koordinovaná a tým môže byť celkové hodnotenie zmätočné.

Vzájomne previazané kritériá, ktoré by sa mohli podľa externých hodnotiteľov *zlúčiť*: K2.7 + 4.2 + 4.3; K1.2 + 2.2 + 2.7 + 4.1; K2.9 + K2.10; K2.7 + K4.2 + K4.3; K2.10 + K3.3 + K3.4; K1.2 + K1.3 + K2.5; K2.1 + K2.10; K2.4 + K3.4; K2.10 + K3.1 + K3.3.

Podľa niektorých externých hodnotiteľov by sa niektoré kritériá mali aplikovať v závislosti od osobitostí poskytovateľa: napr. K3.2 by bolo relevantné len u veľkého poskytovateľa; úvaha neznižovať body v prípade, ak sú príčiny čiastočného plnenia/neplnenia objektívne (napr. pôvodná povaha budov); naopak, možnosť zvýšiť body za originalitu v prístupe poskytovateľa<sup>16</sup>.

Jednotlivo alebo v kombináciách sa predmetné takéto problémy vyskytli vo výstupoch 18x.

### **O3: nejednotnosť rozličných metodických materiálov**

<sup>16</sup> V tejto podfáze expertnej práce jednotlivé návrhy expertný tím nekomentoval, ani v ich možných dôsledkoch nehodnotil, nakoľko v nej bola primárna variabilnosť reflexií rozličných aktérov.

Ide o nejednotnosť metodiky MPSVR SR z roku 2020 a východiskového metodického materiálu z roku 2016; je potreba zakomponovať do základnej metodiky aj metodické pravidlá pre pozorovanie a pre vedenie rozhovoru, ktoré boli spracované v rámci NP KSS . Jednotlivo alebo v kombináciách sa uvedené problémy vyskytli vo výstupoch 8x.

#### **O4: Výklad a aplikácia záväzkov v oblasti univerzálneho navrhovania**

Pojem „univerzálne navrhovanie“ nemá oporu v aplikovanej legislatíve; posudzovanie otázok vybavenia izieb, využívania vlastného vybavenia prijímateľa nemá pravidlá, je subjektívnou záležitosťou hodnotiteľa; absencia prehľadu foriem bezbariérových riešení, ktoré by znížovali závislosť prijímateľa na pomoci niekoho iného.

Jednotlivo alebo v kombináciách sa uvedené problémy vyskytli vo výstupoch 7x.

#### **O5: problémy s verifikáciou uplatnenia slobodnej vôle**

Ide o problém verifikovať, či si prijímateľ dobrovoľne vybral sociálnu službu a jej poskytovateľa, či nebol vystavený nedostatku primeraných a zrozumiteľných informácií alebo nátlaku a manipulácii zo strany blízkych, ale aj zamestnancov úradu pre účely posudzovania odkázanosti na sociálnu službu či samotného poskytovateľa; ak nie je splnená základná podmienka výberu druhu sociálnej služby a poskytovateľa, následne je ťažké garantovať základné ľudské práva a slobody prijímateľa a vyhodnocovať ich dodržiavanie v procese poskytovania sociálnej služby.

Jednotlivo alebo v kombináciách sa uvedený problém vyskytol vo výstupoch 6x.

#### **O6: nesúlad v rozličných typoch dôkazov alebo nesúlad dokumentácie a praxe**

Ide o problém, ako vyhodnocovať situácie, kedy ku kritériu existuje príslušná dokumentácia, ale nezodpovedajúca prax, resp. naopak; rovnako situácie, kedy má poskytovateľ spracovanú dokumentáciu, existujú aj dôkazy o jej aplikácii v praxi, ale počas hodnotenia na mieste sa posudzovaná okolnosť javí hodnotiteľom ako sporná, problémová. Taktiež, ako posúdiť situácie, kedy je síce materiál spracovaný, ale obsahovo je nekvalitný (napr. ak základný strategický dokument poskytovateľa neobsahuje základné časti charakteristické pre takýto typ dokumentu).

Jednotlivo alebo v kombináciách sa uvedené problémy vyskytli vo výstupoch 5x.

#### **O7: problém aplikácie vybraných kritérií v terénnej sociálnej službe**

V domácej opatrovateľskej službe je sporná potreba spracovávaní strategických dokumentov (K2.1), zisťovanie spokojnosti (K2.9), definovanie rizikových oblastí (K2.6) či

dokumentov v personálnej oblasti (najmä K3.2, K3.3 a K3.4); je to problematické aj pre financovanie cez dopytovo orientované projekty.

Jednotlivo alebo v kombináciách sa uvedená otázka vyskytla vo výstupoch 5x.

Externí hodnotitelia identifikovali aj **ďalšie problémy** komplikujúce hodnotiteľskú činnosť, aj keď s minimálnou frekvenciou (v 1-2 výstupoch). Išlo napr. o problémy súvisiace s administratívnou náročnosťou spolupráce poskytovateľa pri hodnotení (aj) pre spravidla chýbajúcu pozíciu manažéra kvality, vrátane zákonne vymedzených kvalifikačných predpokladov; uvedenie, v akej forme majú byť dokumenty spracované a poskytnuté (papierovo alebo elektronicky); nie dobre rozvrhnutú časovú dotáciu na jednotlivé fázy hodnotiteľskej činnosti; slabú ukotvenosť niektorých kritérií v samotnej právnej úprave; či o potrebu prehodnotenia kompetencií samosprávy pre účely posudkovej činnosti.

Viacere problémy indikované externými hodnotiteľmi korešpondovali aj postrehmi vybraných **lektoriek - metodičiek**. Platnú právnu úpravu a usmernenie jej praktickej aplikácie cez metodické materiály považovali za dobrú oporu hodnotiteľskej činnosti v prípade, že sa hodnotili skutočne jasné a merateľné aspekty kvality sociálnej služby (napr. v oblasti personálnej). Za rizikové a dilematické však označovali hodnotenie tých kritérií, kde takáto jasnosť a merateľnosť chýba, osobitne v oblasti základných ľudských práv a slobôd. Ilustrujú to ich vybrané výroky:

*„... Niektoré oblasti hodnotenia (ľudské práva a slobody, pozn. autorského tímu) je ťažko dokazovať a objektívne zhodnotiť, pretože nie sú jednoznačné a jednoznačne merateľné ... Hodnotiteľ sa môže dostať do sféry abstraktného vnímania problému...“.*

*„... Otvorenou a najviac dilematickou zostáva oblasť dodržiavania ľudských práv“.*

Volali po menej popisných (heslovitejších) kritériách kvality, rovnako po odstránení ich duplicit tak, *„...aby nedochádzalo k zbytočnej strate bodov“*. Rovnako zdôrazňovali potrebu diferencovanejšej úpravy záväzkov v oblasti poskytovania informácií primeraným spôsobom, v závislosti od cieľových skupín sociálnych služieb. Poukazovali tiež na špecifickosť hodnotenia v prípade terénnych sociálnych služieb, osobitne domácej opatrovateľskej služby a problematickej aplikácie povinností poskytovateľa takéhoto druhu a formy sociálnej služby najmä v oblasti personálnych podmienok kvality. Zmienili aj absenciu požiadavky na dokladovanie spolupráce poskytovateľa s rodinami či komunitami (v rámci partnerstiev) ako formy praktického napĺňania princípu subsidiarity v sociálnych službách.

#### 4.1.3 Problémy indikované poskytovateľmi sociálnych služieb

Na základe 700 spätných väzieb poskytovateľov sociálnych služieb účastných na seminároch identifikoval garant lektorského tímu – poskytovatelia **viacero skupín problémov** implementácie a následného hodnotenia podmienok kvality, **prevažne systémovej povahy**:

- *problematické financovanie sociálnych služieb* (uviedlo 184 poskytovateľov – 26 %); bez adekvátneho financovania nemôžu poskytovatelia zabezpečovať kvalitu podľa požiadaviek zákona; nízke alebo absentujúce prispievania obcí na prevádzkové náklady poskytovateľov; prevažne projektové a teda neudržateľné financovanie sociálnych služieb;
- *kvalita spojená s vysokou administratívnou záťažou* (uviedlo 87 poskytovateľov – 12 %); málo priestoru na prácu s klientelou; potreba posilniť personál na „papierovú prácu“;
- *absencia pracovnej pozície manažéra kvality* (uviedlo 28 poskytovateľov); je potreba špecifikovať túto pracovnú pozíciu a odbornú činnosť v sociálnych službách, vrátane vymedzenia príslušných kvalifikačných predpokladov;
- *nedostatočná prepojenosť a koordinácia legislatívy, rezortov a inštitúcií* (uviedlo 25 poskytovateľov); chýba prepojenosť najmä zdravotného a sociálneho systému, ale aj koordinovanosť výkladu a požiadaviek rozličných „kontrolných“ orgánov (napr. orgánov dohľadu; verejnej ochrankyne práv; komisárky pre osoby so zdravotným postihnutím; NKÚ SR, atď.);
- *formulačná nejasnosť prílohy č. 2 zákona a potreba jej kompetentného výkladu* (uviedlo 22 respondentov); nejasné a komplikované formulácie vedúce k rozličným výkladom; absencia záväznej vyhlášky k vypracovaniu jednotlivých podmienok kvality;
- *príliš vysoký počet kritérií a štandardov kvality a ich prekrývanie* (uviedlo 16 poskytovateľov); administratívne to zaťažuje poskytovateľov aj hodnotiteľov; napr. naplnenie K2.2 musí byť zrejmé už pri registrácii poskytovateľa; K1.2 sa prelína s K1.3 a K2.5; K2.7 sa prekrýva s K4.2; pre ľudsko-právnu oblasť by stačilo jedno kritérium; tlačaná forma pri K4.3 sa považuje za zbytočnosť;
- *absencia druhových štandardov kvality* (uviedlo 14 poskytovateľov); legislatíva je spracovaná najmä pre pobytové sociálne služby podmienené odkázanosťou, nezohľadňuje špecifiká iných cieľových skupín a foriem práce;

- *absentujúca ochrana zamestnancov/zamestnankýň sociálnych služieb* (uviedlo 7 poskytovateľov); potreba rovnovážne upraviť ochranu prijímateľov/prijímateľiek a zamestnancov/zamestnankýň sociálnych služieb pre reálne existujúce nebezpečenstvá aj pre personál;
- *absencia úpravy adaptačného procesu prijímateľov sociálnych služieb* (uviedli 4 poskytovatelia); adaptačný proces sa chápe ako nástroj kvality, najmä pri ambulantných a pobytových formách sociálnych služieb; súvisí s kvalitnou prácou s klientelou, so spoluprácou s rodinnými príslušníkmi či s celým tímom zamestnancov.

Poskytovatelia poukazovali aj na **problémy s konkrétnymi odbornými činnosťami**, konkrétne na:

- *nejasné vymedzenie supervízie* (uviedlo 14 poskytovateľov); nejasná terminológia s redukovaným výkladom „minimálne raz ročne“ ako „raz ročne“; potreba jasnejšej špecifikácie počtu supervízií v priebehu roka;
- *nesystémovo formulované záväzky v oblasti individuálneho plánovania* (uviedlo 10 poskytovateľov); pri vybraných druhoch sociálnych služieb povinné, bez možnosti reálneho vynútenia v prípade odmietnutia klientom; pri iných absentujúce; potreba odlíšenia „sprevádzania prijímateľa sociálnych služieb“ od „koordinovania procesu individuálneho plánovania“, pri ktorom je potrebná odbornosť; absencia určenia maximálneho počtu individuálnych plánov na jedného kľúčového pracovníka.

Z hľadiska **metodickej podpory** vyjadrili poskytovatelia intenzívne očakávania v oblasti metodického vedenia (uviedlo 116 poskytovateľov – 16,5 %), a to **formou**:

- vypracovania vzorových dokumentov k jednotlivým kritériám kvality;
- zrozumiteľných druhovo orientovaných metodík implementácie kvality;
- fungovania konzultačných (metodických) centier podporujúcich poskytovateľov v čase zavádzania kvality a jej praktickej implementácie.

V súvislosti s **procesom hodnotenia** poskytovatelia očakávajú:

- druhovo senzitívny prístup v hodnotení (prihliadanie na špecifiká jednotlivých druhov a foriem sociálnych služieb);
- prihliadanie na veľkosť poskytovateľa a prítomnosť obmedzeného počtu odborných zamestnancov u malých poskytovateľov;
- počúvanie a rešpekt v procese hodnotenia;

- viac poradenský ako sankčný systém hodnotenia;
- minimalizáciu subjektivity hodnotiteľov;
- zníženie dôrazu na dokumentačnú stránku hodnotenia;
- vopred ohlásený začiatok hodnotiteľskej činnosti.



## Príloha B: Užívateľský prvok v hodnotiteľskej činnosti

(výňatok z materiálu: Revízia hodnotiteľských metodických materiálov a návrhy na zmenu legislatívy – predbežné podklady, 2021, s. 19-25)

V tejto časti stručne pripomenieme filozofické a terminologické východiská aplikácie užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti a následne zosumarizujeme zistenia, ktoré indikujú odpoveď na otázku: **Na čo poukazujú prvotné skúsenosti aktérov so zastúpením užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti obsiahnuté v dostupných zdrojoch?** Zistenia budú základom pre formulovanie prvotných úvah o možných zmenách legislatívy týkajúcich sa odborného zabezpečenia hodnotiteľskej činnosti.

### 4.2.1 Filozofické východiská zastúpenia užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti

Pri formovaní hodnotového rámca NP KSS sa vychádzalo, okrem iného, z príležitosti experimentálne overiť zavedenie užívateľského prvku do hodnotiteľskej činnosti, aj na základe príkladov zo zahraničia (napr. projektu Nueva - Nutzerinnen und Nutzer evaluieren; bližšie viď Repková, 2018). Projekty takéhoto zamerania východiskovo stavajú na teórii rol (Mead, 1934; Linton, 1936) a na *koncepte valorizácie sociálnej roly*. Podľa nej sa tradične osobám s určitými osobitnými charakteristikami (napr. prítomnosť zdravotného postihnutia, vyššieho veku v kombinácii s odkázanosťou na pomoc inej osoby, so skúsenosťou bezdomovectva) pripisujú devalvované sociálne roly a k bežným (hodnotným) rolám majú spravidla sťažený prístup, čo obmedzuje ich pozitívne životné vyhliadky (Nirje, 1999; Wolfensberger, 1992; Wolfensberger, 1972; Repková, 2017).

*Užívateľský prvok v hodnotiteľskej činnosti* stavia na východisku, že kvalitu sociálnych služieb pre jednotlivé cieľové skupiny vedia autenticky posudzovať najmä osoby s podobnými charakteristikami a životnou skúsenosťou, aké majú cieľové skupiny sociálnych služieb. Hodnotiteľom a hodnotiteľkám s porovnateľnou životnou skúsenosťou sa priznáva osobitná expertíza v oblasti vyhodnocovania potrieb ľudí s určitými osobitnými charakteristikami. Podobnosť životnej skúsenosti vytvára potom vhodné východisko pre pozorovanie u poskytovateľa, rovnako pre rozhovory medzi zástupcami skupín užívateľov a prijímateľmi/prijímateľkami hodnotenej sociálnej služby zamerané na zisťovanie a vyhodnocovanie ich potrieb a očakávaní, rovnako spôsobu ich uspokojovania prostredníctvom poskytovanej sociálnej služby. Rovnako sa uznáva, že zástupcovia skupín užívateľov vedia primerane formulovať odporúčania pre zmeny v činnosti hodnotených poskytovateľov sociálnych



služieb tak, aby šlo o zmeny vykonávané primárne z perspektívy ich prijímateľov a prijímateľiek (bližšie pozri Repková, 2018).

#### 4.2.2 Terminologické vymedzenia a projektové limity

Pre účely projektovej činnosti bol **užívateľský prvok v hodnotiteľskej činnosti** vymedzený ako „*zapojenie zástupcov a zástupkýň osôb s podobnou životnou skúsenosťou, akú majú prijímatelia a prijímateľky sociálnych služieb, do procesu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb, ako plnohodnotných členov a členiek hodnotiteľských tímov*“ (Repková, 2018, s. 22). Do pozície externých hodnotiteľov - zástupcov skupín užívateľov - angažovala IA MPSVR SR na základe cieľného výberu osoby so životnou skúsenosťou rozhodujúcou pre zameranosť jednotlivých klastrov sociálnych služieb pre projektové účely (osoby so zdravotným postihnutím, osoby so skúsenosťou bezdomovectva či s inými krízovými životnými situáciami a osoby so skúsenosťou so sociálnymi službami zameranými na pomoc rodinám s deťmi), v kombinácii so skúsenosťou prijímateľa/prijímateľky sociálnej služby.

Teoretickú časť odbornej prípravy externých hodnotiteľov – zástupcov skupín užívateľov absolvovalo celkovo deväť osôb, ktoré sa následne zúčastňovali výkonu pilotného hodnotenia podmienok kvality. Vymedzenie ich úloh v hodnotiteľských tímoch (Repková, január 2020) je bližšie uvedené v prílohe B tohto materiálu.

Pre nastavenie platnej legislatívy sociálnych služieb nie je doposiaľ realizácia riadnych hodnotení s užívateľským prvkom možná, nakoľko k hodnoteniu podmienok kvality môžu byť prizývaní (externí) odborníci len za definovaných podmienok (§ 104 ods. 7 zákona o sociálnych službách).

#### 4.2.3 Užívateľský prvok v reflexii aktérov

Podkladmi pre túto časť sú:

- iniciatívne spracované zápisky troch lektoriek sumarizujúce priebeh a výsledky teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov, ktorej súčasťou boli aj otázky zastúpenia užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti;
- štyri iniciatívne spracované reflexie externých hodnotiteľiek – zástupkýň skupín užívateľov na svoju hodnotiteľskú rolu v procese pilotného hodnotenia;
- 13 výstupov externých hodnotiteľov z pilotných hodnotení s užívateľským prvkom;



- odborné stanoviská členiek expertného tímu pre validáciu a revíziu k aplikácii užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti.

#### 4.2.3.1 Predpokladové reflexie hodnotiteľov

Počas teoretickej časti svojej odbornej prípravy vyjadrovali interní a budúci externí hodnotitelia svoje očakávania, čo by malo byť *prínosom užívateľského prvku* pre plnenie úloh hodnotiteľského tímu (**predpokladová rovina prínosu**). Zmieňovali:

- aplikáciu iného pohľadu do hodnotenia – pohľadu zo strany prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb, čo zvyšuje očakávania na objektivitu procesu a výsledkov hodnotenia (napr. v rozhovoroch zástupcovia skupín užívateľov budú otázky formulovať tak, aby sa zabezpečila vyššia miera „blízkości“ k objektívnej odpovedi; aby sa zvýšila objektivita pohľadu na sociálnu službu; aby sa predchádzalo selekcii a zbytočnej cenzúre v uvažovaní o sociálnej službe = všetko vďaka predporozumeniu z vlastného života);
- celkové scitlivovanie jazyka v hodnotiteľskom tíme;
- podporu hodnotných sociálnych rol osôb s užívateľskou skúsenosťou;
- podporu statusu prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb na základe toho, že „niekto má o nich záujem“.

Interní a externí hodnotitelia sa predpokladovo zaoberali aj otázkou, *v čom môžu spočívať riziká zapojenia zástupcov skupín užívateľov* do činnosti hodnotiteľských tímov; čoho sa v tejto súvislosti obávajú. Za takéto **riziká** považovali:

- možné projekcie vlastného života a skúseností (vrátane frustrácií a nenaplnených želaní) premietané do otázok kladených v rámci rozhovorov s prijímateľmi a prijímateľkami hodnoteného subjektu (kladenie sugestívnych otázok, podvedomé ovplyvňovanie dotazovanej osoby na základe vlastnej životnej skúsenosti); neschopnosť odosobniť sa;
- nepripravenosť celého hodnotiteľského tímu na hodnotiteľov s užívateľskou expertízou;
- predpojatosť hodnoteného poskytovateľa (či možno názory a stanoviská zástupcu skupín užívateľov považovať za dostatočne odborné a teda plnohodnotné pre hodnotiteľský proces a jeho výsledky).

Počas teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov odzneli aj názory, že o prínose zástupcov skupín užívateľov by sa nemalo uvažovať ako o niečom osobitnom, mimo celého

hodnotiteľského tímu, nakoľko „... sme spolu, potom by mal byť prínos spoločný“. Rovnako by sa nemal dopredu pripisovať užívateľskej skúsenosti konkrétny (pozitívny alebo rizikový) vplyv na činnosť hodnotiteľského tímu, nakoľko „... vlastná skúsenosť so sociálnou službou môže pôsobiť ako pozitívne, tak rizikovo“. Práca v hodnotiteľskom tíme by mala byť založená od počiatku na tímovosti, delbe úloh a na uznaní váhy názorov každého člena a členky tímu vychádzajúceho zo vzájomnej dôvery. K reálnemu presadzovaniu prístupu „ku všetkým na rovnakom základe“ však nebola priateľsky naklonená organizácia teoretickej časti odbornej prípravy hodnotiteľov, ktorá prebehla osobitne pre interných a externých hodnotiteľov a osobitne pre externých hodnotiteľov – zástupcov skupín užívateľov.

#### 4.2.3.2 Skúsenostné reflexie hodnotiteľov z pilotného hodnotenia

Reflexie 13 externých hodnotiteľov založené na ich priamej skúsenosti z pilotného hodnotenia s užívateľským prvkom preukázali *dôležitosť priameho zážitku* pre formovanie postoja k tomuto experimentálnemu prvku v hodnotení. Kým viac ako polovica externých hodnotiteľov mala pred prvým hodnotením k tejto otázke skôr neutrálne až dilematický postoj, po absolvovaní pilotného hodnotenia uvádzali vo svojich výstupov všetci pozitívny postoj. Očakávania nejakej formy opozície zástupcov užívateľských skupín voči hodnotiteľom sa na základe praktickej skúsenosti zmenili na zdôrazňovanie iného rozmeru hodnotenia, najmä vyššej miery dôvery prijímateľov a prijímateľiek a pripravenosti k spolupráci počas procesu hodnotenia.

Z 13 externých hodnotiteľov dvaja komunikovali vo svojom výstupe nejaké **problémy** súvisiace s výkonom hodnotenia s užívateľským prvkom, konkrétne:

- *nedostatočnú koordináciu v hodnotiteľskom tíme* pred začatím samotného hodnotenia spojenú s nejasným vymedzením úloh jednotlivých členov a členiek hodnotiteľského tímu;
- zúženým prístupom zástupcu skupín užívateľov k hodnoteniu na základe absencie priamej skúsenosti s daným druhom a formou sociálnej služby.

10 hodnotiteľov sa vo svojich výstupoch vyjadrovalo skôr k **potenciálnym (budúcim) rizikám** aplikácie užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti, konkrétne:

- k *riziku nedostatočnej odbornej prípravy (všetkých) hodnotiteľov* (v oblasti legislatívy, procesných pravidiel výkonu hodnotenia, komunikačných zručností, rozvoja kompetencií pre tímovú prácu);

- v prípade hodnotiteľov s užívateľskou skúsenosťou k *riziku neschopnosti odosobniť* sa v hodnotení od vlastnej životnej skúsenosti (riziko prenosu a proti-prenosu);
- v prípade, že by bol užívateľský prvok zakomponovaný obligatórne, dochádzalo by k *riziku nerovnakého zaobchádzania s hodnotenými subjektmi*, ak by bol problém zabezpečiť účasť zástupcov skupín užívateľov s požadovanou životnou expertízou v činnosti každého hodnotiteľského tímu;
- k *riziku oslabenej odbornej kompetencie* hodnotiteľského tímu v prípade, že by ho tvorili len dvaja členovia (interný hodnotiteľ a zástupca skupín užívateľov);
- v prípade, že by bol užívateľský prvok zakomponovaný fakultatívne (len v niektorých prípadoch, podľa aktuálnej voľby), mohlo by to viesť k *riziku poklesu dôvery zástupcov skupín užívateľov* v reálny záujem o ich užívateľskú expertízu pre účely hodnotiteľského procesu a k spochybňovaniu ich postavenia v hodnotiteľskom tíme na rovnakom základe;
- k *riziku podcenenia organizačno-technických podmienok* pre aplikáciu užívateľského prvku v hodnotiteľskej činnosti (napr. špecifické nároky na priestorové podmienky; potreba sprevádzania/asistencie; koordinácia v hodnotiteľskom tíme a jasnosť pozícií a úloh; zvýšená dotácia na hodnotenie; prístup k internetu).

#### 4.2.3.3 Skúsenostné reflexie hodnotiteľov – zástupcov skupín užívateľov z pilotného hodnotenia

Skúsenostnú/zážitkovú reflexiu prínosu aj rizík užívateľského prvku poskytli spätné väzby troch **zástupkýň skupín užívateľov** po ukončení ich prvej skúsenosti s pilotným hodnotením. Keďže ich výstup nebol obsahovo a štrukturálne preddefinovaný, spravidla vo svojich reflexiách popisovali priebeh pilotného hodnotenia počas jeho jednotlivých fáz a svoje úlohy v nich (od koordinačného stretnutia, až po odovzdanie výsledku hodnotiteľskej činnosti u poskytovateľa). Autenticky popisovali vlastné vnímanie prínosu novej roly pre NP KSS ako taký, pre hodnotiteľský tím či pre svoj vlastný rozvoj. Oceňovali:

- možnosť konfrontácie s vlastnými skúsenosťami v role prijímateľky sociálnej služby;
- zameranie záujmu na prijímateľa pri hodnotení na mieste a posúdenie podmienok kvality z jeho pohľadu;
- príležitosť poskytnúť členom a členkám hodnotiteľského tímu „informácie z iného uhla pohľadu“;

- neobmedzovanie hodnotiteľskej práce vymedzeným okruhom kritérií, ale využívanie pozorovania a rozhovorov naprieč kritériám z optiky naplňania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb;
- novú skúsenosť, ktorá napomohla poznať náročnú prácu poskytovateľov, často zaťaženú množstvom administratívnej agendy;
- možnosť pochopiť, že za spokojnosťou klientov a klientok sociálnych služieb môže byť ukrytá ich predchádzajúca ťažká životná skúsenosť vedúca k zníženému prahu požiadaviek na kvalitu.

V prípade, že v hodnotiteľskom tíme nie je zastúpený niekto za užívateľské skupiny, ide podľa jednej zástupkyne o popretie cieľov NP KSS. Ako uviedla:

*„Ďalšie hodnotenia u nových subjektov, v rámci harmonogramov, budú prebiehať bez účasti skupín užívateľov, čo je z môjho pohľadu nenaplnením cieľov projektu, nakoľko môj názor je, že práve zástupca skupín užívateľov z pozície klienta – užívateľa vie ako odkázaný na sociálnu službu posúdiť priamo na mieste hodnoteného subjektu kvalitu danej poskytovanej služby, nakoľko pozná a vie identifikovať, aké sú potreby klientov a či sú služby poskytované v súlade s dodržiavaním štandardov kvality; či sú klienti obmedzovaní v jednotlivých kritériách alebo sú služby poskytované tak, ako majú byť ... k spokojnosti oboch strán ...“.*

Z reflexií zástupkyň skupín užívateľov sa dali vydedukovať aj určité *podmienky*, ktoré sú nevyhnutné pre praktické zabezpečenie užívateľskej perspektívy v hodnotiteľskom procese, a ktorých nesplnenie môže do budúcnosti predstavovať *riziká* jej všeobecnejšieho (a nielen pilotného) uplatňovania. Ide najmä o:

- financovanie cestovných náhrad súvisiacich s účasťou na činnosti hodnotiteľského tímu, osobitne vo fáze hodnotenia na mieste;
- zabezpečenie ubytovania v dostatočnom časovom predstihu;
- zabezpečenie sprievodu v súvislosti s účasťou na hodnotení na mieste;
- bezbariérové priestory.

K plneniu hodnotiteľských úloh z užívateľskej perspektívy priznali aj potrebu zlepšenia vlastných zručností vo využívaní informačných a komunikačných technológií (práca



s internetom, on-line komunikácia), orientácie v sociálnej legislatíve, v problematike sociálnej práce a poskytovania sociálnych služieb.

