



Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR

Správa z priebežnej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb



IA MPSVR SR



Kvalita
sociálnych služieb
národný projekt



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE

Štruktúra správy

1. Metodika priebežnej evaluácie
2. Nastavenia a štruktúra Národného projektu Kvalita sociálnych služieb (NP KSS)
3. Kvantitatívne ukazovatele NP KSS
4. Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb
5. Skúsenosti kľúčových aktérov s výkonom hodnotenia NPKSS
6. Sumarizácia, závery a podnety



Kvalita
sociálnych služieb
národný projekt



IA MPSVR SR



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OP LUDSKÉ ZDROJE
OPERAČNÝ PROGRAM
LUDSKÉ ZDROJE

Metodika priebežnej evaluácie – ciele

1. Hodnotenie relevantných ukazovateľov pri zavádzaní podmienok kvality na začiatku NP KSS.
2. Hodnotenie relevantných a merateľných ukazovateľov priebehu NP KSS.
3. Analýza výsledkov prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov.
4. Analýza priebehu a výsledkov prípravy a metodologickej podpory hodnotiteľov.
5. Analýza výsledkov prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov a hodnotiteľov s presahom do pilotného a riadneho výkonu hodnotenia podmienok kvality.
6. Identifikácia príležitostí v oblasti zvýšenia efektivity procesu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb.



Kvalita
sociálnych služieb
národný projekt



IA MPSVR SR



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE

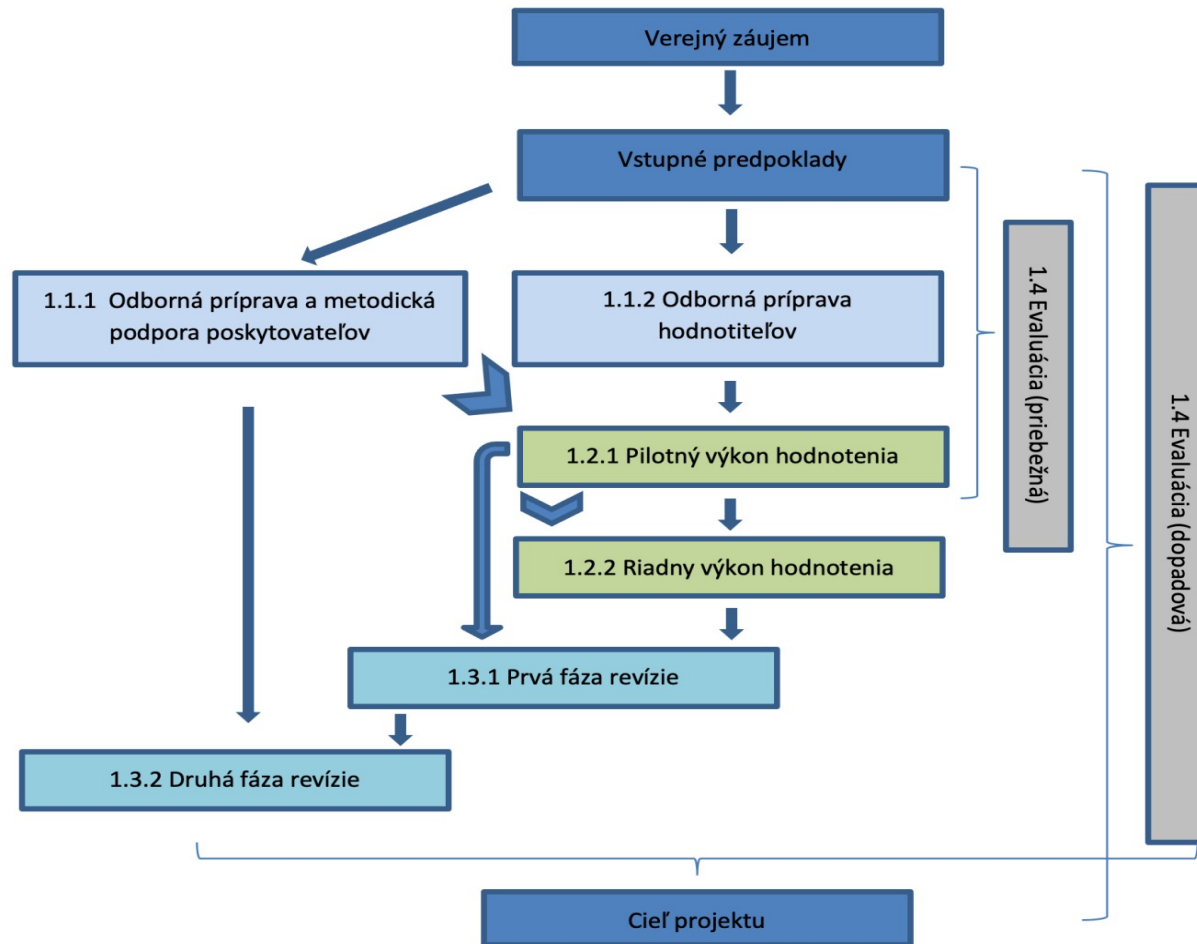
Metodika priebežnej evaluácie – evaluačné otázky

Otázka	Indikátor
Ako bol nastavený NP KSS?	<ul style="list-style-type: none"> - Východiská projektu a konštrukcia strategických dokumentov - Procesné úkony (výberové konania, výber hodnotiteľov, lektorov, výber poskytovateľov do rezervy subjektov, výber poskytovateľov do pilotného hodnotenia, výber zástupcov užívateľských skupín) - Materiálno-technické zabezpečenie aktivít - Aktuálny stav priebehu aktivít - Informačná kampaň a jej dosah - Kvalitatívne aspekty realizovaných príprav - Kvalitatívne aspekty metodickej podpory
Aká je základná štruktúra zapojených poskytovateľov, hodnotiteľov a lektorov?	<ul style="list-style-type: none"> - Geografické rozloženie zapojených poskytovateľov - Charakteristika zúčastnených poskytovateľov (poskytovaná služba, sektor, dĺžka fungovania, počet zamestnancov a prijímateľov) - Charakteristika hodnotiteľov a lektorov (matričné charakteristiky, vzdelanie, dĺžka praxe a i.)
Zodpovedá zapojenie poskytovateľov, hodnotiteľov a lektorov štruktúre subjektov poskytujúcich sociálne služby na Slovensku?	<ul style="list-style-type: none"> - Zodpovedajúce zastúpenie podľa samosprávnych krajov - Zodpovedajúce zastúpenie podľa poskytovanej služby - Zodpovedajúce zastúpenie podľa sektorovej príslušnosti
Aký je aplikačný dopad príprav a metodickej podpory? (Naštartoval projekt zmenu?)	<ul style="list-style-type: none"> - Systémové opatrenia u poskytovateľov zúčastnených na projekte - Systémové opatrenia u poskytovateľov nezúčastnených na projekte v sledovanom období
Darí sa v integrácií užívateľských skupín do hodnotiaceho procesu?	<ul style="list-style-type: none"> - Vlastné hodnotenie členov užívateľských skupín - Posúdenie hodnotiteľov - Posúdenie poskytovateľov

Metodika priebežnej evaluácie – použité metódy

Metóda	Zameranie
Peer Review	<ul style="list-style-type: none"> - Vstupné predpoklady - Strategické dokumenty
Analýza dát poskytnutých IA a členmi personálnej matice NP KSS	<ul style="list-style-type: none"> - Aktéri - Procesné úkony a i.
Monografická metóda – ex post facto	<ul style="list-style-type: none"> - Analýza stavu na začiatku projektu
Dotazník pre poskytovateľov (filter pre zúčastnených a nezúčastnených v NP KSS)	<ul style="list-style-type: none"> - Filtračné položky - Motivačné elementy - Subjektívne vnímanie kvalitatívnych parametrov prípravy - Presahy prípravy do aplikačnej praxe
Dotazník pre poskytovateľov, ktorí sa zúčastnili pilotného a riadneho výkonu hodnotenia podmienok kvality)	<ul style="list-style-type: none"> - Filtračné položky - Motivačné elementy - Subjektívne vnímanie kvalitatívnych parametrov pilotného hodnotenia
Fokusové skupiny (FG) s externými aj internými hodnotiteľmi (5 x FG)	<ul style="list-style-type: none"> - Motivačné elementy - Subjektívne vnímanie kvalitatívnych parametrov teoretickej prípravy - Presahy teoretickej prípravy do pilotného hodnotenia - Vnímanie procesov pilotného hodnotenia - Subjektívne vnímanie metodologickej podpory
Fokusová skupina (FG 1x) s členmi užívateľských skupín	<ul style="list-style-type: none"> - Motivačné elementy - Subjektívne vnímanie kvalitatívnych parametrov prípravy - Skúsenosti s hodnotením
Štatistické testovanie	<ul style="list-style-type: none"> - Analýza kvantitatívnych dát
Prvky zakotvenej teórie	<ul style="list-style-type: none"> - Analýza a interpretácia kvalitatívnych dát

Nastavenia a štruktúra Národného projektu Kvalita sociálnych služieb (NP KSS) – pôvodná logika projektu



Nastavenia a štruktúra Národného projektu Kvalita sociálnych služieb (NP KSS) – vstupné dokumenty

Názov dokumentu	Fáza NP	Autorka/ spôsob spracovania	Štruktúra	Zameranie a charakteristika
Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská (2015)	Prípravná	Repková, K./pracovná skupina	4. kapitoly, literatúra a príloha	Teoreticko-výkladový a metodický dokument pre poskytovateľov
Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb –metodické východiská (návrh) (2016)	Prípravná	Repkova, K. /pracovná skupina	3. kapitoly, literatúra, prílohy	Metodický dokument pre hodnotiteľov
Návrh obsahových a organizačných aspektov vzdelávania pre účely hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb (2017)	Prípravná	Repková, K./osobné autorstvo	3. kapitoly, literatúra	Organizačno-metodický dokument – nastavenie vzdelávania pre hodnotiteľov
Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre projektovú činnosť (2018)	Prípravná	Repková, K./pracovná skupina	5. štúdií, literatúra, príloha	Výkladovo-metodický dokument určený pre tvorbu NP
Zavádzanie podmienok kvality sociálnych služieb – prieskum stavu implementácie u poskytovateľov sociálnych služieb (2019)	Implementačná	Repková, K./osobné autorstvo	4. kapitoly, literatúra, príloha	Analytický dokument zameraný na zisťovanie stavu implementácie podmienok kvality u poskytovateľov sociálnych služieb
Smernica zo dňa 28. augusta 2019 o hodnotení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby (2019)	Implementačná	Vrtielová N./spôsob nie je uvedený	10 článkov	Interný predpis pre hodnotiteľov – zamestnancov MPSVR SR
Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby (2020)	Implementačná	Vrtielová, Prečinská, N./spôsob nie je uvedený	5. kapitol, prílohy	Metodický dokument pre hodnotiteľov – zamestnancov MPSVR SR

Nastavenia a štruktúra Národného projektu Kvalita sociálnych služieb (NP KSS) – strategické dokumenty a ďalšie strategické dokumenty: parciálne výsledky (výstupy) NP KSS

- Do 12/2021 vzniklo celkovo 19 dokumentov o rozsahu **493 normostrán**, ktoré vznikli v súvislostiach implementácie NP KSS
- Z toho:
 1. deväť dokumentov metodologickej povahy,
 2. osem dokumentov explanačnej povahy
 3. dva dokumenty normotvornej povahy

Kvantitatívne ukazovatele NP KSS

- Na odbornej príprave a metodickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS sa ku dňu 01.10.2021 celkovo zúčastnilo **613 poskytovateľov**:
 - a) 323 pôsobilo vo verejnom sektore a
 - b) 290 v neverejnom sektore
- V období ku dňu 01.10.2021 bolo realizovaných **57 seminárov odbornej prípravy a metodickej podpory** poskytovateľov sociálnych služieb:
 - a) 44 prezenčnou formou a
 - b) 13 dištančnou formou
- Od počiatku realizácie NP KSS sa odbornej prípravy hodnotiteľov celkovo zúčastnilo **64 potenciálnych externých hodnotiteľov**
- Ku 01.10.2021 bolo evidovaných **50 aktívnych externých hodnotiteľov**
- Do 01.10.2021 bolo vykonaných celkovo **8 pilotných a 4 riadne hodnotenia kvality**
- K uvedenému dátumu bolo evidovaných **8 zástupcov užívateľských skupín**

Kvantitatívne ukazovatele NP KSS – strategický aktéri

Lektori, ktorí zabezpečovali odbornú prípravu a metodické vedenie poskytovateľov	9
Lektori, ktorí zabezpečovali odbornú prípravu hodnotiteľov	9
Lektori, ktorí zabezpečovali odbornú prípravu zástupcov užívateľských skupín	2
Lektori-metodici, ktorí zabezpečovali metodické vedenie hodnotiteľov	9
Experti na prípravu metodických materiálov pre hodnotiteľov	4

Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – optika poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS

- Evaluačný dotazník poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS **vyplnilo celkom 104 respondentov**
- Najpozitívnejšie bolo hodnotené **organizačné zabezpečenie prípravy a výkon lektorov**
- Z hľadiska výkonu lektorov a lektoriek bol oceňovaný **predovšetkým partnerský prístup, empatia a trpezlivosť**
- Nepovšimnuté neostali ani odborné, komunikačné a organizačné schopnosti lektorov a lektoriek

Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – optika poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS

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

Hodnotený parametre odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov, ktoré boli realizované pod záštitou NP KSS (5-najhoršie, 1-najlepšie)

Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – optika poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí sa zúčastnili na odbornej príprave a metodickej podpore NP KSS

- Respondenti uvádzali, že vzdelávanie k téme implementácie podmienok kvality sociálnych služieb z hľadiska ich práce považujú za potrebné – **91,35% z nich by uvítalo jeho ďalšie pokračovanie**
- Z hľadiska odporúčaní preferovaných tematických oblastí dominovali **požiadavky na príklady dobrej praxe a priestor pre výmenu skúsenosti** s inými poskytovateľmi sociálnych služieb
- **52,88% respondentov by ocenilo aj ďalšiu metodickú podporu** pri implementácii podmienok kvality sociálnych služieb
- Zaznievala potreba pomoci **po vedení v konkrétnom prípade aplikácie** podmienok kvality sociálnych služieb a potreba poznania hodnotiteľských kritérií a hodnotiteľskej metodiky

„Návody na implementáciu teórie do praxe v konkrétnych podmienkach a individuálnych prípadoch... Presnú špecifikáciu a výklad požadovaných postupov, strategických a metodických dokumentov a objasnenie metodiky hodnotenia.“ (Excerpt z dát)

Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – ktorí sa nezúčastnili na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS

- Evaluačný dotazník bol predložený aj poskytovateľom sociálnych služieb – reagovalo **188 respondentov**
- Príčinné súvislosti nezapojenia sa do NP KSS:
 1. 51,68% – úplný alebo čiastočný **nedostatok časových kapacít**,
 2. **plánuje sa zúčastniť** ešte 32,67%,
 3. určite sa **nezúčastní** 7,92% respondentov
- Dôležité je **očakávanie pozitívnych referencií** od zúčastnených poskytovateľov.

Na aktivitách NP sa plánujeme zúčastniť				
Súhlasím	Čiastočne súhlasím	Ani súhlasím, ani nesúhlasím	Čiastočne nesúhlasím	Nesúhlasím
32,67%	23,76%	26,73%	8,91%	7,92%

Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – ktorí sa nezúčastnili na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS

Príčiny	Súhlasím	Čiastočne súhlasím	Ani súhlasím, ani nesúhlasím	Čiastočne nesúhlasím	Nesúhlasím
Nedostatok časových kapacít	34,83%	16,85%	19,10%	7,87%	21,35%
	<i>n=89; p<0,001; df=4; $\chi^2=16,72$</i>				
Nedostatok personálnych kapacít	25,93%	14,81%	27,16%	8,64%	23,46%
	<i>n=81; p<0,005; df=4; $\chi^2=10,43$</i>				
S nastavovaním IPK ⁵³ nepotrebujeme pomôcť	19,78%	14,29%	37,36%	13,19%	15,38%
	<i>n=91; p<0,001; df=4; $\chi^2=18,5$</i>				
IPK u nás úspešne prebehla	17,05%	23,86%	36,36%	10,23%	12,50%
	<i>n=88; p<0,001; df=4; $\chi^2=19,11$</i>				
Aktivity NP KSS nepovažujeme za dostatočne nápomocné	7,81%	23,44%	35,94%	1,56%	31,25%
	<i>n=64; p<0,001; df=4; $\chi^2=27,76$</i>				
Sme pripravení na hodnotenie IPK	13,04%	14,13%	50,00%	10,87%	11,96%
	<i>n=92; p<0,001; df=4; $\chi^2=53,22$</i>				
Zúčastnili sme sa podobného seminára, organizovaného inou inštitúciou	20,97%	4,84%	27,42%	1,61%	45,16%
	<i>n=62; p<0,001; df=4; $\chi^2=40,33$</i>				
Potrebujeme pozitívne referencie od zúčastnených poskytovateľov	32,10%	16,05%	28,10%	6,17%	17,28%
	<i>n=81; p<0,001; df=4; $\chi^2=17,68$</i>				
Mali sme negatívne referencie od zúčastnených poskytovateľov	14%	2%	18%	6%	60%
	<i>n=50; p<0,001; df=4; $\chi^2=54,00$</i>				

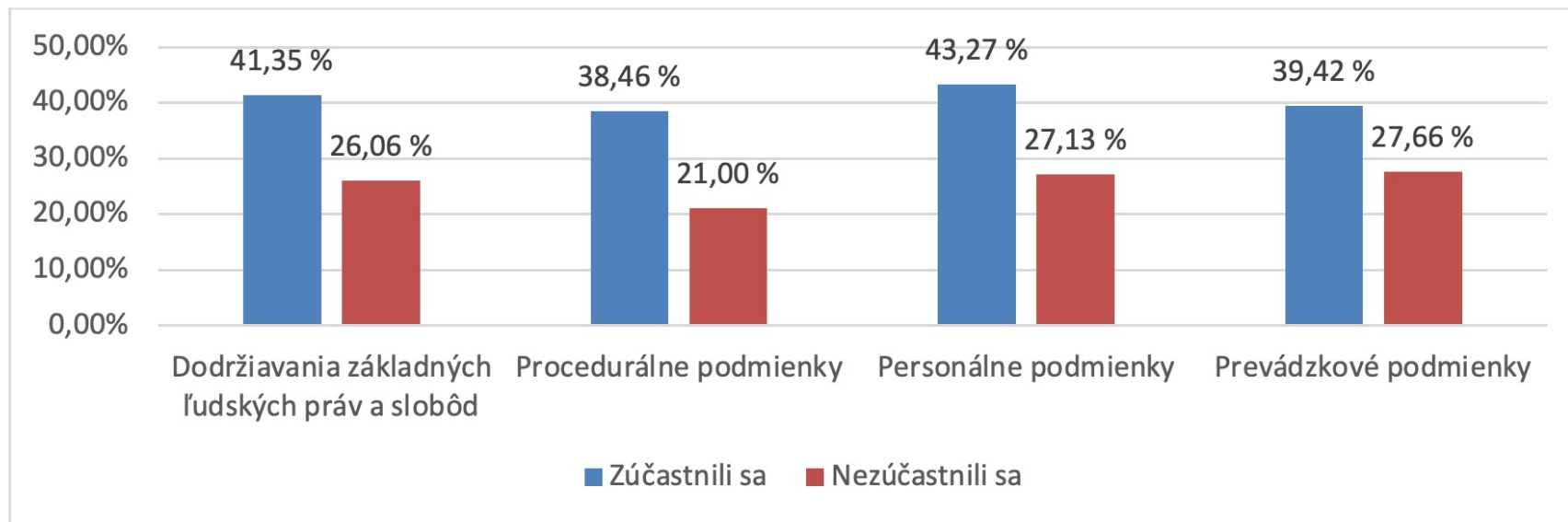
Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – porovnanie

- Zúčastnení poskytovatelia **odhadujú mieru svojej pripravenosti na hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb v percentuálne vyššej miere** ako poskytovatelia, ktorí zastúpenie na aktivitách NP KSS nemali
- Zúčastnení poskytovatelia **deklarujú taktiež intenzívnejšie zavádzanie systémových opatrení** podmienok kvality sociálnych služieb od roku 2019 vo všetkých oblastiach, ako poskytovatelia, ktorí zastúpenie na aktivitách NP KSS nemali

	Priemer	Maximum	Minimum	Medián	Q1	Q3	Štandardná odchýlka (σ)
Zúčastnení	70,69%	100%	20%	75%	60%	80%	15,73%
Nezúčastnení	64,13%	100%	0%	70%	50%	80%	24,48%

Porovnanie odhadu miery pripravenosti na hodnotenie podmienok kvality

Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – porovnanie



Porovnanie zavádzania systémových opatrení kvality sociálnych služieb od roku 2019

Strategické elementy NP KSS optikou poskytovateľov sociálnych služieb – optikou poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí prešli pilotným alebo riadnym hodnotením kvality

- Evaluačný dotazník zameraný na optiku poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí prešli pilotným alebo riadnym hodnotením kvality (respondenti), vyplnilo celkovo päť – **41,66%** z celkového počtu vykonaných hodnotení k 1.10.2021
- Priemerne získané percentá v hodnotení implementácie podmienok kvality sociálnych služieb činili **83,36%**.
- Respondenti **považujú absolvované hodnotenie za objektívne** a sami by si udelili približne rovnaký počet bodov
- Z optiky respondentov bolo taktiež dedukované, že **hodnotiteľský tím sa sústredil na podstatné veci**

Skúsenosti kľúčových aktérov s výkonom hodnotenia NPKSS

- Na zber kvalitatívne orientovaných empirických dát boli v evaluačnom procese použité **fokusové skupiny (FG)**,
- Priemerná doba trvania rozhovoru bola 58 minút a v priemere sa ho zúčastnilo **8 účastníkov**
- Realizovaných bolo **6 FG**: 4 FG s externými hodnotiteľmi, 1 FG s internými hodnotiteľmi a 1 FG so zástupcami užívateľských skupín

Skúsenosti kľúčových aktérov s výkonom hodnotenia NPKSS – zistenia

- Proces teoretickej prípravy externých hodnotiteľov (EH) bol vnímaný **v pozitívnych rovinách**
- Silnou stránkou prípravy EH bola **kvalita lektorov**, ich „*odborná skúsenosť, ľudskosť a komunikačná zručnosť*“
- Časová dotácia prípravy sa viacerým EH javila **ako nedostatočná** a chýbal im „*medzičlánok*“ medzi teoretickou prípravou a praktickým výkonom hodnotenia
- Zaznievala požiadavka EH na **potrebu kontinuálneho vzdelávania** alebo pravidelné metodické stretnutia
- Z hľadiska vykonaných hodnotení sa EH zhodli na tom, že čím dlhšie trvá proces hodnotenia, tým je celkový obraz poskytovateľa pre hodnotiteľov komplexnejší a reálnejší – **ideálne navýšenie časovej dotácie činí z tohto hľadiska 25% až 30%**
- EH sa jednoznačne zhodli na **potrebe zjednotiť spôsob písania záverečných správ**
- Celkovému výkonu hodnotenia by taktiež pomohlo **zjednodušenie administratívnej záťaže** pri tvorbe hodnotiacich správ

Skúsenosti kľúčových aktérov s výkonom hodnotenia NPKSS – zistenia

- Interní hodnotitelia (IH) upozornili, že pri pilotnom hodnotení je akceptácia zo strany poskytovateľov významná a **pozitívne prijímaná**
- IH upozornili, že pri riadnom hodnotení sa poskytovateľ má možnosť vyjadriť, ale **nemá možnosť opravného prostriedku**, keď je hodnotenie nad 60%.
- IH poukázali aj na **dôležitosť revízie prílohy 2**: Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby zákona o sociálnych službách okrem iného aj ich zadefinovanie podľa druhov poskytovanej sociálnej služby

Skúsenosti kľúčových aktérov s výkonom hodnotenia NPKSS – zistenia

- U zástupcov užívateľských skupín (ZUS) prevažovala **vnútorná motivácia** pre vstup do NP KSS
- Podľa ZSU bol obsah odbornej prípravy zameraný **najmä na získanie teoretických poznatkov o podmienkach kvality**
- Niektorí ZUS nemali hlbšie skúsenosti **s vedením rozhovorov** a často nedisponujú zručnosťami v práci v pomáhajúcich profesiách
- Prípravu ZUS je vhodné **rozšíriť o nácvik komunikačných zručností**
- Časová dotácia na hodnotenie je z pohľadu ZUS nedostatočná

Sumarizácia, závery a podnety – vybrané podnety pre poskytovateľskú vetvu NP KSS

- Prepracovať podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb s rešpektovaním druhu poskytovaných sociálnych služieb
- Zakomponovať do obsahu odbornej prípravy a metodickej podpory príklady dobrej praxe, vytvoriť priestor pre výmenu skúseností, sprostredkovať informácie o kritériách hodnotenia a procese hodnotenia
- Venovať v rámci odbornej prípravy zástupcov užívateľských skupín vyššiu pozornosť mäkkým zručnostiam, diferencovať obsah vzdelávania podľa jednotlivých druhov sociálnych služieb
- Vytvoriť poskytovateľom možnosť konzultácií napr. v doteraz existujúcich detašovaných pracoviskách Odboru hodnotenia kvality sociálnych služieb MPSVR SR pred samotným procesom hodnotenia
- Vytvoriť priestor pre kontinuálne vzdelávanie a zamerať sa na vytvorenie alebo rozšírenie regionálnych pracovísk

Sumarizácia, závery a podnety – vybrané podnety pre hodnotiteľskú vetvu NP KSS

- Prihliadať pri vytváraní hodnotiteľských tímov k ich predchádzajúcej skúsenosti s poskytovaním konkrétneho druhu sociálnej služby
- Vytvoriť priestor pre komunikáciu v hodnotiacom tíme bezprostredne po ukončení hodnotiaceho procesu
- Venovať pozornosť obsahovej príprave k spracovaniu záverečnej hodnotiacej správy
- Poskytnúť možnosť následného opätovného hodnotenia po odstránení nedostatkov na základe požiadania hodnotiaceho subjektu,
- Zvýšiť časovú dotáciu na hodnotiaci proces, a s tým súvisiacu aj výšku finančného ohodnotenia externých hodnotiteľov,
- Revidovať prílohu č. 2 zákona o sociálnych službách spolu so zadefinovaním podmienok kvality sociálnych služieb podľa druhov poskytovaných sociálnych služieb

Ďakujem Vám za pozornosť!

*Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a
Európskeho fondu regionálneho rozvoja
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje*

www.esf.gov.sk www.employment.gov.sk www.ia.gov.sk

