



Správa z priebežnej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb EXTRAKT



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE



Kvalita
sociálnych služieb
národný projekt

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

Správa z priebežnej evaluácie
Národného projektu
Kvalita sociálnych služieb
EXTRAKT

Spracovali:
Bohuslav Kuzyšin, Milan Schavel, Anastazij Momot

Národný projekt Kvalita sociálnych služieb (ďalej NP KSS), je prvým systematickým počinom, súborom komplementárnych aktivít určených na naštartovanie procesu hodnotenia podmienok kvality v sociálnych službách a overenie funkčnosti invenčných prvkov v tomto procese. Práve s vedomím jedinečnosti a aktuálnosti procesu hodnotenia podmienok kvality tím evaluátorov pristupovali k priebežnej evaluácii NP KSS.

Správa z priebežnej evaluácie stavia na viacerých kvalitatívnych a kvantitatívnych analýzach, ktoré vychádzajú práve z empirického rámca aktérov pôsobiacich v NP KSS, ale aj mimo neho. Štruktúra správy je koncipovaná prostredníctvom výsledkov a analýz teoretického a empiricky orientovaného výskumu. Záver implikuje naratívnu formuláciu odporúčaní a východísk pre ďalšie pokračovanie NP KSS. **Tento extrakt si kladie za cieľ upozorniť na najdôležitejšie momenty Správy z priebežnej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb.**

Ciele evaluačnej činnosti sú definované v nastavení podaktivity 1.4 - Evaluácia: „*Cielom podaktivity je zabezpečenie hodnotenia relevantných ukazovateľov pri zavádzaní podmienok kvality na začiatku Národného projektu, rovnako hodnotenia jeho priebehu a výstupov (výsledkov) v súlade so stanovenými cieľmi a ukazovateľmi*“. **Z uvedeného vyplynula definícia šiestich hlavných cieľov priebežnej evaluácie:**

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.

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

Metodika priebežnej evaluácie niesla prvky syntetickej (zmiešanej) kvantitatívno-kvalitatívnej stratégie s prvkami prierezového deskriptívneho a exploračného skúmania. Bolo vykonané Peer Review vstupných predpokladov a strategických dokumentov, analýza kvantitatívnych ukazovateľov progresu NP KSS ku 1.10.2021. Dotazníkové skúmanie sa sústredilo na: 1. poskytovateľov sociálnych služieb zapojených do NP KSS, 2. nezapojených do NP KSS a 3. poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí prešli pilotným, alebo riadnym hodnotením. Kvalitatívna paradigma bola v evaluácii reprezentovaná analýzou fokusových rozhovorov s internými a externými hodnotiteľmi a zástupcami užívateľských skupín.

V kontextoch analýzy strategických dokumentov identifikoval evaluačný tím celkovo 19 dokumentov o rozsahu 493 normostrán, ktoré vznikli v súvislostiach doterajšej (do 12/2021) implementácie NP KSS. Z týchto dokumentov bolo deväť dokumentov metodologickej povahy, osem dokumentov explanačnej povahy a dva dokumenty normotvornej povahy. Po kvalitatívnej stránke je uvedená dokumentácia spracovaná homogénne - jazykom a logikou projektu, obsahovo výstižne a odborne.

Na odbornej príprave a metodologickej podpore poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS sa ku dňu 01.10.2021 celkovo zúčastnilo 613 poskytovateľov, z ktorých 323 pôsobilo vo verejnom sektore a 290 v neverejnom sektore. Boli identifikované mierne disproporcie sektorového rozloženia a rozloženia príslušnosti poskytovateľov ku samosprávnemu kraju. Tento nepomer mohol vzniknúť v dôsledku dobrovoľného nastavenia účasti poskytovateľov na sledovanej podaktivite. V období ku dňu 01.10.2021 bolo realizovaných 57 seminárov odbornej prípravy a metodologickej podpory poskytovateľov sociálnych služieb v rámci NP KSS, z toho 44 prezenčnou a 13 dištančnou formou. Od počiatku realizácie NP KSS sa odbornej prípravy hodnotiteľov celkovo zúčastnilo 64 potenciálnych externých hodnotiteľov. Ku dňu 01.10.2021 bolo evidovaných 50 aktívnych externých

hodnotiteľov, z ktorých 32 pôsobí vo verejnom a 18 v neverejnom sektore. Rozloženie externých hodnotiteľov z hľadiska ich sektorovej príslušnosti koreluje s rozložením poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku a rovnako koreluje aj vo vzťahu k pôsobnosti externých hodnotiteľov v samosprávnom kraji.

Do 01.10.2021 bolo vykonaných celkovo 8 pilotných a 4 riadne hodnotenia kvality. Z toho bolo vykonaných 5 hodnotení (3 pilotné a 2 riadne) u poskytovateľov pôsobiacich vo verejnom sektore a 7 (5 pilotných a 2 riadne) u poskytovateľov pôsobiacich v neverejnom sektore. K uvedenému dátumu bolo evidovaných 8 zástupcov užívateľských skupín. Okrem Trenčianskeho a Prešovského samosprávneho kraja mal každý kraj svojho reprezentanta (Bratislavský a Žilinský po dvoch).

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 ich odborné, komunikačné a organizačné schopnosti. Respondenti jednoznačne uviedli, že vzdelávanie k téme implementácie podmienok kvality sociálnych služieb z hľadiska ich práce považujú za potrebné, a 91,35% z nich by uvítalo jeho ďalšie pokračovanie. Z hľadiska odporúčania preferovaných tematických oblastí dominovali požiadavky na príklady dobrej praxe a priestor pre výmenu skúsenosti s inými poskytovateľmi sociálnych služieb. Predložené boli aj požiadavky na špecifikáciu vzdelávania podľa jednotlivých oblastí podmienok kvality sociálnych služieb - predovšetkým na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a procedurálne podmienky kvality. Až 52,88% respondentov by ocenilo aj ďalšiu metodickú podporu pri implementácii podmienok kvality sociálnych služieb. V tomto prípade najintenzívnejšie zaznievala potreba pomoci po vedení v konkrétnom prípade aplikácie podmienok kvality sociálnych služieb a potreba poznania hodnotiteľských kritérií a hodnotiteľskej metodiky.

Evaluačný dotazník bol predložený aj poskytovateľom sociálnych služieb, ktorí sa do NP KSS nezapojili. Na zaslaný dotazník reagovalo 188 poskytovateľov sociálnych služieb. Evaluačný tím hľadal príčinné súvislosti v rámci nezapojenia sa respondentov do NP KSS. Po analýze bola identifikovaná relatívne významná časť respondentov (51,68%), ktorá ako primárny dôvod označila **úplný alebo čiastočný nedostatok časových kapacít**. Dôležité bolo v tomto kontexte očakávanie pozitívnych referencií od zúčastnených poskytovateľov. Na ďalších aktivitách NP KSS sa výlučne plánuje zúčastniť ešte 32,67% respondentov. Túto možnosť krajne vylúčilo 7,92% respondentov.

Porovnanie poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí mali svoje zastúpenie na odbornej príprave a metodologickej podpore NP KSS, a poskytovateľov, ktorí takéto zastúpenie nemali ukázalo, že zúčastnení poskytovatelia odhadujú mieru svojej pripravenosti na hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb v percentuálne vyššej miere. Deklarujú taktiež intenzívnejšie zavádzanie systémových opatrení podmienok kvality sociálnych služieb od roku 2019 vo všetkých oblastiach.

Evaluačný dotazník zameraný na optiku poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí prešli pilotným alebo riadnym hodnotením kvality (respondenti), vyplnilo celkovo päť respondentov **čo tvorí 41,66% z celkového počtu vykonaných hodnotení k 1.10.2021**. Priemerne získané percentá v hodnotení implementácie podmienok kvality sociálnych služieb činili 83,36%. Môžeme konštatovať, že 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 (na okolnosti reálne dokumentujúce kvalitu poskytovaných služieb) a svoje závery nevyvodzoval len na základe predloženej dokumentácie.

Na zber kvalitatívne orientovaných empirických dát boli v evaluačnom procese použité fokusové skupiny (ďalej FG), ktoré boli realizované na metodickom stretnutí NP KSS dňa 07.09.2021 vo Zvolene. 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.

Teoretická príprava externých hodnotiteľov (ďalej EH) spočívala v moduloch zameraných na koncepty kvality, kvalitu sociálnych služieb v kontextoch ľudsko-právnych otázok, ako aj na východiská, teoretickú

aplikáciu, modelovanie a etické otázky hodnotiteľskej činnosti. Proces teoretickej prípravy bol EH vnímaný v pozitívnych rovinách. Silnou stránkou prípravy 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. Najintenzívnejšie zaznievala požiadavka na potrebu kontinuálneho vzdelávania alebo pravidelné metodické stretnutia - priestor na výmenu skúseností formou workshopov najmä v začiatkoch hodnotenia, ale aj po pilotnom hodnotení. Prínosom by bolo v tejto súvislosti rozšírenie regionálnych pracovísk. 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 na výkon hodnotenia implementácie podmienok kvality sociálnych služieb činí z tohto hľadiska 25% až 30%. EH sa jednoznačne zhodli na potrebe zjednotiť spôsob písania záverečných správ, alebo venovať tejto téme viac času v rámci odbornej prípravy na hodnotenie tak, aby EH dokázali sprostredkovať očakávaný spôsob spätnej väzby pre poskytovateľov. Celkovému výkonu hodnotenia by taktiež pomohlo zjednodušenie administratívnej záťaže pri tvorbe hodnotiacich správ.

EH vnímajú všetky oblasti a kritériá hodnotenia kvality sociálnych služieb ako opodstatnené, ale uvítali by ich redukciiu a zlúčenie, nakoľko sa tieto na viacerých miestach opakujú. Upozorňujú taktiež na špecifikum poskytovania konkrétnej služby a potrebu vymedzenia podmienok podľa druhu poskytovanej služby. EH považujú za dôležité dať poskytovateľom možnosť po nepriaznivom hodnotení využiť opravný prostriedok, mať možnosť nového hodnotenia po odstránení nedostatkov.

Odborná príprava interných hodnotiteľov (ďalej IH) mala svoje špecifiká. IH neboli zakomponovaní do NP KSS, nepodieľali sa na jeho príprave a neboli súčasťou vzdelávacieho procesu v rámci projektu. V súvislosti s hodnotením IH upozornili, že pri pilotnom hodnotení je akceptácia zo strany poskytovateľov významná a pozitívne prijímaná. 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.

FG pozostávajúcej so zástupcov užívateľských skupín (ďalej ZUS) sa zúčastnili 3 účastníci: 2 ženy a 1 muž. Účastníci FG mali skúsenosť s jednou, resp. viacerými druhmi sociálnych služieb ako prijímatelia, čo sa v rámci rozhovoru ukázalo ako osobná motivácia vstúpiť do aktivít NP. Medzi účastníkmi FG prevažovali vnútorné motivácie pre vstup do NP - osobná a pracovná výzva, odovzdanie vlastnej skúsenosti a vízia prispieť svojím pohľadom k zvýšeniu kvality sociálnych služieb. ZUS absolvovali 32 hodín odbornej prípravy (Repková, 2019c) na hodnotenia a dostali viaceré metodické materiály. Podľa členov FG bol obsah odbornej prípravy zameraný najmä na získanie teoretických poznatkov o podmienkach kvality. Niektorí užívatelia nemali hlbšie skúsenosti s vedením rozhovorov a často nedisponujú zručnosťami v práci v pomáhajúcich profesiách. Preto je vhodné prípravu rozšíriť o nácvik komunikačných zručností, vedenie rozhovoru a tréning kladenia otázok, s čím súvisí zvýšenie časovej dotácie na odbornú prípravu na minimálne štyri dni. Rovnako časová dotácia na hodnotenie je z pohľadu ZUS nedostatočná.

Na základe niektorých zistení z evaluačného procesu by bolo vhodné pri následnej realizácii NP KSS zakomponovať niektoré podnety, ktoré by prispeli k zvýšeniu kvality realizovaného NP.

Podnety pre poskytovateľskú vetvu NP KSS:

- minimalizovať disproporciu v sektorovom zastúpení poskytovateľov sociálnych služieb na ich odbornej príprave a metodickej podpore pri zavádzaní a implementácii podmienok kvality sociálnych služieb,
- zabezpečiť vyváženosť početností seminárov odbornej prípravy a metodickej podpory so zámerom vyváženosti podľa počtu poskytovateľov v sociálnych službách v jednotlivých krajoch,
- prepracovať podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb s rešpektovaním druhu poskytovaných sociálnych služieb,

- podporovať a odporúčať zastúpenie riadiacich zamestnancov na odbornej príprave a metodickej podpore poskytovateľov,
- zakomponovať do obsahu odbornej prípravy a metodickej podpory príklady dobrej praxe, vytvoriť priestor pre výmenu skúseností, sprostredkovať informácie o kritériách hodnotenia a procese hodnotenia,
- kontrahovať do lektorského tímu skúsených odborníkov z praxe, ideálne z radov riadiacich zamestnancov,
- 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 a podmienky pre metodické stretnutia, odborné semináre, možnosť konzultácií a celoživotné vzdelávanie,
- rozšíriť časovú dotáciu odbornej prípravy,
- vytvoriť priestor pre kontinuálne vzdelávanie a zamerať sa na vytvorenie alebo rozšírenie regionálnych pracovísk.

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,
- monitorovať, prípadne vytvoriť podmienky pre posudzovanie etablovaných subjektov, ktoré sa angažujú v príprave subjektov na vytvorenie podmienok kvality sociálnych služieb tak, aby obsah korešpondoval s cieľom projektu a jeho ideovým rámcom,
- zapojiť do odbornej prípravy hodnotiteľov - lektorov so skúsenosťami s riadením sociálnych subjektov,
- venovať pozornosť obsahovej príprave k spracovaniu záverečnej hodnotiacej správy, -poskytnúť možnosť následného opätovného hodnotenia po odstránení nedostatkov na základe požiadania hodnotiaceho subjektu,
- prehodnotiť pozíciu lektora - metodika, ktorý je bez skúseností s hodnotiacim procesom pre hodnotiteľský tím (externých hodnotiteľov) neefektívny alebo len málo efektívny, lektor metodik by mal byť dostatočne disponovaný odbornými kompetenciami v hodnotiteľskom procese,
- 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 zadaním podmienok kvality sociálnych služieb podľa druhov poskytovaných sociálnych služieb.