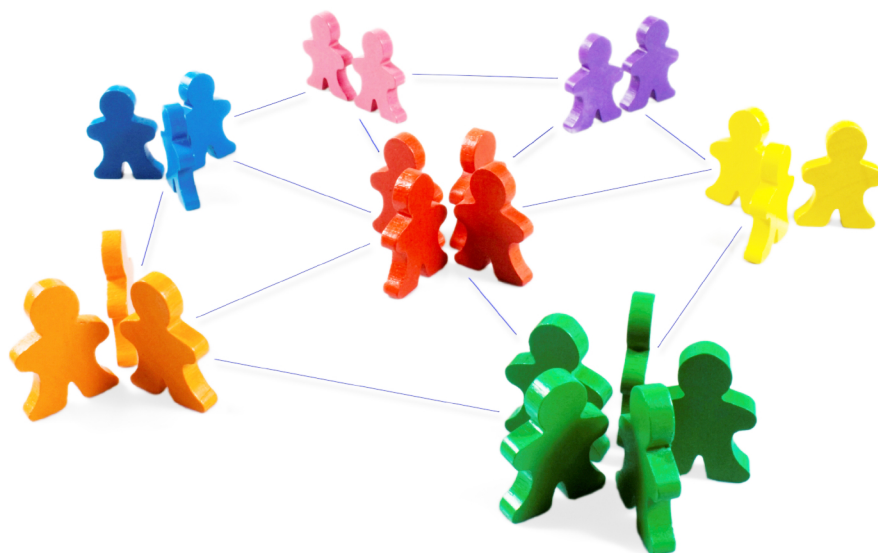




Inštitút pre výskum
práce a rodiny



Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre projektovú činnosť

Kvetoslava Repková

Bratislava, 2018

Výskumná úloha

Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre projektovú činnosť

(Quality of social services – methodological and analytical framework for project activity)

Zadávatel' úlohy

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, sekcia sociálnej a rodinnej politiky

Autorka

doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

Uloženie výstupu

Inštitút pre výskum práce a rodiny, Župné nám. 5-6, 812 41 Bratislava

Rozsah: 3 AH

Anotácia

Materiál vznikol v rámci Kontraktu medzi MPSVR SR a IVPR na rok 2018. Venuje sa rozličným aspektom zameraným na otázky kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia spracovaným pre účely prípravy národného projektu „Kvalita sociálnych služieb“. Osobitne rieši otázky východiskovej situácie a problémov v zabezpečovaní kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia, personálnych zdrojov budúcej projektovej iniciatívy, vrátane možností zapojenia užívateľov a užívateľiek do hodnotiteľskej činnosti ako formy valorizácie sociálnej roly osôb v nepriaznivých životných situáciách. Osobitná štúdia je venovaná problematike prípravy odporúčaní v rámci výkonu hodnotiteľskej činnosti reflektujúc medzinárodnú skúsenosť.

Kľúčové slová

Sociálne služby, kvalita sociálnych služieb, užívateľská perspektíva, odporúčania

Summary

The material was prepared within the Contract between the Ministry of Labour, Social Affairs and Family of the Slovak Republic and The Institute for Labour and Family Research for year 2018. It is focused on various aspects of the social services' quality evaluation that are a basis for preparation of a draft of the national project titled „Quality of social services“. The material is consisted of several sub-studies, focused namely on social-political and professional backgrounds of the quality issues, and necessary human resources to ensure the evaluation activities, including engagement of service users or other representatives of people in unfavourable social situations (the first-hand experienced people, experts by experience). Particular attention is paid to a topic of how to formulate recommendations as a part of the assessment process and its outcomes.

Key words

Social services, quality of social services, users' perspective, recommendations

Obsah

Úvod (s. 4)

Štúdia1: Východisková situácia v zavádzaní kvality sociálnych služieb z poskytovateľského a hodnotiteľského aspektu (s. 5)

Štúdia2: Odborná príprava a metodická podpora zástupcov užívateľských skupín pre účely hodnotenia podmienok kvality (návrh rámcového dizajnu) (s. 21)

Štúdia3: Vybrané personálne otázky národného projektu Kvalita sociálnych služieb (podklad pre spracovanie rozpočtu) (s. 34)

Štúdia4: Príprava odporúčaní ako súčasť hodnotiteľskej činnosti – postrehy z medzinárodnej praxe (s. 44)

Štúdia5: Návrh prípravnej edukácie zamestnancov a zamestnankýň odboru hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby MPSVR SR (s. 49)

Literatúra (s. 56)

Príloha (s. 58)

Úvod

Tento materiál vznikol ako súčasť výskumnej úlohy v rámci Kontraktu medzi MPSVR SR a IVPR na rok 2018 pod názvom **Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre projektovú činnosť** (ďalej len „NP-Q“).

Kontinuálne v priebehu prípravy NP-Q a žiadosti o poskytnutie nenávratného finančného príspevku autorka ako členka mikrotímu spracovávala čiastkové odborné podklady, ktorých obsah, v prípade potreby, konzultovala s ďalšími odborníkmi a odborníčkami. V súlade s týmto procesom materiál predstavuje súbor čiastkových štúdií zameraných na otázky:

- a) Východiskovej situácie v zavádzaní kvality sociálnych služieb z poskytovateľského a hodnotiteľského aspektu
- b) Odbornej prípravy a metodologickej podpory zástupcov užívateľských skupín pre účely hodnotenia podmienok kvality
- c) Vybraných personálnych otázok NP-Q (personálna matica, kvalifikačné predpoklady, náplne práce odborných pracovníkov a pracovníčok NP-Q)
- d) Spracovávaní odporúčaní ako súčasti hodnotiteľskej činnosti – postrehy z medzinárodnej praxe

Zároveň, v priebehu mesiacov september - október 2018, spracovala podklady a na ich základe realizovala prípravné vzdelávacie stretnutia s vedením odboru hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby MPSVR SR a jeho zamestnancami a zamestnankyňami.

Znenia jednotlivých čiastkových štúdií predstavujú verzie k príslušným mesiacom ich spracovania autorkou. Nie je vylúčené, že v priebehu času (prípravy a schvaľovania definitívnej verzie NP-Q ku koncu roka 2018) sa finálne texty čiastočne voči východiskovým autorkiným návrhom zmenili (doplnili).

V závere materiálu je umiestnený aj prehľad odborných činností, ktoré autorka v priebehu roku 2018 zabezpečila v rámci realizácie kontrahovanej výskumnej úlohy pre Odbor sociálnych služieb MPSVR SR a neskôr (od augusta 2018) pre Odbor hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby MPSVR SR.

Východisková situácia v zavádzaní kvality sociálnych služieb z poskytovateľského a hodnotiteľského aspektu

Spracovala: Kvetoslava Repková (IVPR)
Spoluautorka za časť 2: Nadežda Vrtielová Prečinská (MPSVR SR)

Bratislava, február 2018

Úvod

Cieľom tohto čiastkového materiálu je pripraviť východiskové podklady pre spracovanie žiadosti o nenávratný finančný príspevok pre realizáciu národného projektu **Kvalita sociálnych služieb** (ďalej len „NPQ“), osobitne v častiach žiadosti 7.1 (Východisková situácia), 7.2 (Spôsob realizácie aktivít projektu) a 7.3 (Situácia po realizácii prjektu a výsledky projektu).

1 Popis východiskovej situácie

Súčasťou historicky prvej samostatnej právnej úpravy sociálnych služieb – zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 44/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) – sa s účinnosťou **od 1. januára 2009** stala na Slovensku aj problematika kvality sociálnych služieb. Spočiatku všeobecné rámce pre vykonávanie kvality a pre hodnotenie jej podmienok sa v priebehu rokov hlbšie špecifikovali a rozpracovali do podoby účinnej od 1. januára 2014 ako **hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby**. Pre uvedené účely sú v zákone vymedzené ako podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby (príloha č. 2, časť A zákona), tak pravidlá pre ich hodnotenie ako originálnej pôsobnosti MPSVR SR (§104 v nadväznosti na komplexnú prílohu č. 2 zákona).

Špecifikom národnej situácie od roku 2009 bolo to, že kým poskytovatelia mali od počiatku povinnosti naplňať kritériá kvality ustanovené zákonom, výkon hodnotiteľskej činnosti podľa zákona sa opakovane posúval (najnovšie k 1. septembru 2019). Ako dôvod sa uvádzala snaha pripraviť a odborne podporiť poskytovateľov pre výkon kvalitných sociálnych služieb podľa požiadaviek zákona, a zároveň, vytvoriť zodpovedajúce organizačné a personálne predpoklady pre začatie hodnotiteľskej činnosti, vrátane odbornej prípravy a metodickej podpory hodnotiteľov (interných aj externých).

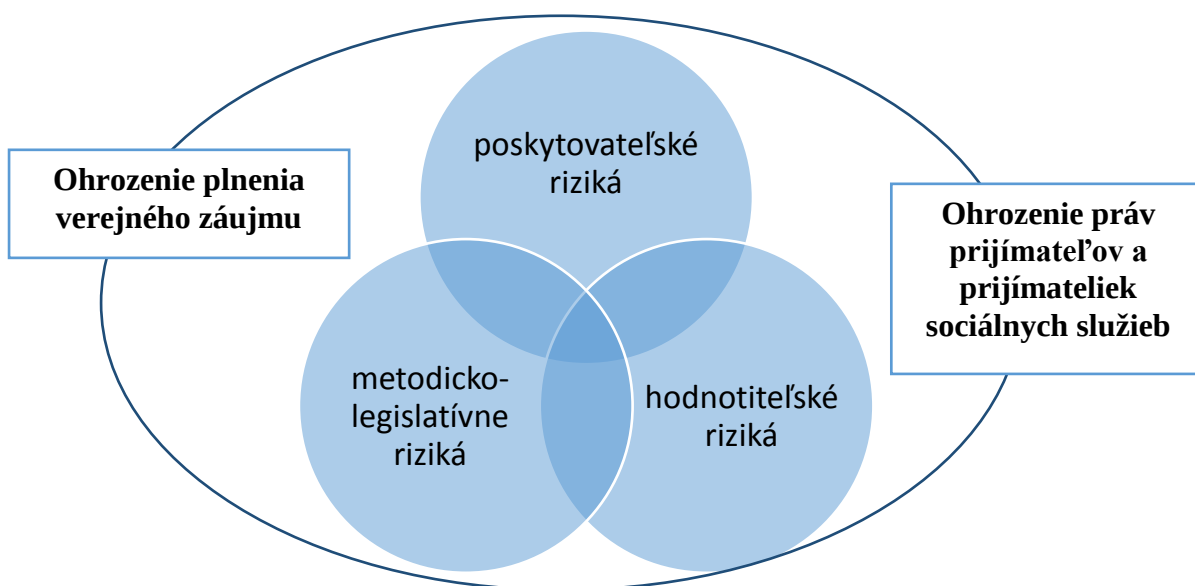
Súčasťou sociálno-politického vývoja na úseku kvality sociálnych služieb bolo aj uznanie záujmu o jej zvyšovanie ako **národnej priority** a jej zakomponovanie do dokumentu „*Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020*“ (2014) so stanoveným merateľným ukazovateľom, že „...do roku 2020 bude 60% hodnotených poskytovateľov spĺňať podmienky kvality výborne alebo veľmi dobre“ (priorita č. 2. 4 dokumentu). Ako **predpoklad** dosiahnutia tejto priority bola identifikovaná *potreba podpory poskytovateľov sociálnych služieb pri napĺňaní jednotlivých kritérií a štandardov kvality v stanovených oblastiach*. V súlade s týmto predpokladom a pod opakovaným tlakom zo strany verejných aj neverejných poskytovateľov sociálnych služieb a ich strešných organizácií zabezpečilo v rokoch 2015-2016 MPSVR SR, v spolupráci s Inštitútom pre výskum práce a rodiny a širšou odbornou komunitou, vypracovanie dvoch návrhov *metodických dokumentov*¹ ako základu

¹ Repková, K. et al. (ed.), 2015. *Implementácia podmienok kvality sociálnych služieb do praxe poskytovateľov – metodické východiská*. Bratislava : IVPR. (pracovne nazývaná aj ako „Poskytovateľská metodika“). Dostupné on-line:

pre odbornú prípravu a metodickú podporu ako poskytovateľov sociálnych služieb, tak budúcich hodnotiteľov ich kvality. Od počiatku bol komunikovaný zámer využiť na uvedený účel zdroje ESF z Operačného programu Ľudské zdroje.

Na základe dostupnej odbornej spisby a doterajších praktických národných skúseností možno pre účely národného projektu poukázať na niekoľko **skupín rizík**, ktoré v súčasnosti ohrozujú (oslabujú) zavádzanie systému kvality sociálnych služieb ako súčasti národnej politiky sociálnych služieb. Znázornené sú v schéme č. 1.

Schéma1: Skupiny rizík zavádzania systému kvality sociálnych služieb



Zdroj: vlastné

a) Riziká z hľadiska poskytovania sociálnych služieb (poskytovateľské riziká)

- Riziko slabej miery stotožnenia sa poskytovateľov SS s potrebou zásadnejších zmien v ich činnosti a organizačnom fungovaní v súlade s požiadavkami zákona. Vo výskume Repkovej z roku 2016 až 95% zapojených subjektov hodnotilo svoju poskytovateľskú prax ako kvalitnú a 80% necítilo potrebu zásadnejšej zmeny;
- Výrazné rozdiely v stave pripravenosti a implementácie podmienok kvality do činnosti poskytovateľov, nakoľko ich odborná príprava a metodická podpora nebola doposiaľ štandardizovaná pre všetky poskytovateľské subjekty (podľa výskumu Repkovej² k začiatku roku 2016 tretina oslovených poskytovateľských subjektov s procesom implementácie podmienok kvality ani nezačala alebo čakala na vydanie národnej

http://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2015/Repkova/repkova_implementacia_podmienok_kvality_2015.pdf

Repková, K., 2016. *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh)*. Bratislava : IVPR. (pracovne nazývaná aj ako „Hodnotiteľská metodika“). Dostupné on-line: http://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2016/Repkova/repkova_hodnotenie_podmienok_kvality.pdf.

² Repková, K., 2016. *Kvalita v kontexte transformácie sociálnych služieb*. Bratislava : IVPR.

implementačnej metodiky a na organizáciu vzdelávacích aktivít k otázkam šandardizácie kvality podľa zákona);

- Chápanie štandardov kvality podľa zákona ako štandardov určených primárne pre poskytovateľov sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti, najmä rezidenčnej povahy. Doposiaľ sa vzdelávacích aktivít k otázkam štandardov kvality zúčastňovali prevažne poskytovatelia rezidenčnej dlhodobej starostlivosti pre odkázané osoby, pričom mnohé zistenia poukazujú na pochybenia v otázkach kvality sociálnych služieb vykonávaných napr. aj v domácom prostredí (napr. Buzala, Kovaľová, 2015; Vávrová, Doričáková, 2016³);
- Nerovnaká dostupnosť poskytovateľov ku vzdelávaniu. Vzdelávanie k otázkam kvality sociálnych služieb organizovali od roku 2014 rozličné vzdelávacie, prevažne komerčné inštitúcie, niektoré regionálne samosprávy, strešné poskytovateľské organizácie či individuálni poskytovatelia. Doposiaľ však nebol vytvorený a zabezpečený mechanizmus pokrytia všetkých registrovaných poskytovateľov sociálnych služieb štandardizovanou odbornou prípravou a metodickou podporou k zavádzaniu kvality, bez ohľadu na druh a formu poskytovanej sociálnej služby, právny status poskytovateľa či jeho veľkosť a regionálnu príslušnosť;
- Rápidny nárast počtu registrácií na poskytovanie sociálnych služieb vo všetkých oblastiach sociálnych služieb, pričom potrebu odbornej prípravy a metodickej podpory registrovaných poskytovateľov k otázkam kvality sociálnych služieb nie je možné dostatočne pokryť druhovo orientovanými národnými alebo dopytovo orientovanými projektmi, resp. kratšími projektovými iniciatívami (⁴).

Vplyvom týchto rizík na strane poskytovateľskej praxe neboli doposiaľ pre prijímateľov a prijímateľky sociálnych služieb zabezpečené porovnateľné podmienky dostupnosti ku kvalitným sociálnym službám budovaným na ľudsko-právnych princípoch a požiadavkách, ktoré sa považujú za nástroj podpory kvality ich života a sociálneho začlenenia.

b) Riziká z hľadiska hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb (hodnotiteľské riziká)

- Výrazný časový rozdiel/odstup medzi implementačnou a hodnotiteľskou fázou. Podľa výskumu Levickej et al. (2013), tento fakt negatívne ovplyvnil postoje poskytovateľov ku kvalite v sociálnych službách a k systému jej hodnotenia ako k nástrojom podpory ich možného vlastného rastu; v súčasnosti už ide o dekadový časový rozdiel);

³ Buzala, O., Kovaľová, M., 2015. *Kvalita sociálnych služieb v kocke – I.* Štefanov : Tabita, s.r.o.; Vávrová, S., Doričáková, Š., 2016. Pseudosociální služby pro seniory v České republice. Výpomoc, nebo byznys. In *Sociální práce/Sociální práce*, Vol. 16, č. 6, s. 109-125.

⁴ Pre ilustráciu možno uviesť, že podľa údajov Centrálného registra poskytovateľov sociálnych služieb sa počet registrácií medziročne systematicky zvyšoval, kedy k decembru 2013 bolo zaznamenaných necelých 2 800 registrácií, zatiaľ čo k decembru 2017. Možno však predpokladať, že počet samotných poskytovateľov sociálnych služieb je nižší ako počet registrácií, nakoľko jeden poskytovateľ môže byť registrovaný viackrát, pre viacero druhov, príp. foriem sociálnych služieb.

- Doposiaľ úplná absencia akéhokoľvek vzdelávania a metodické podpory hodnotiteľského výkonu, pre absenciu jeho organizačného a personálneho zabezpečenia;
- Riziko nekvalifikovanosti a nejednotnosti hodnotiteľského výkonu v prípade, že nebude zabezpečený kvalitný výber hodnotiteľov a hodnotiteľiek (či už interných alebo externých/asistentov) a ich štandardizovaná odborná príprava a metodická podpora.

Vplyvom týchto rizík na strane podmienok hodnotiteľskej praxe by mohli byť poskytovatelia vystavovaní nekvalifikovanému posudzovaniu (hodnoteniu) ich činnosti podľa stanovených kritérií kvality, čím by sa mohol ohroziť ich odborný status, prestíž a postavenie v sieti poskytovateľov. V konečnom dôsledku by to však opätovne ohrozovalo najmä samotných prijímateľov a prijímateľky sociálnych služieb, nakoľko by mohlo dôjsť k narušeniu kontinuity poskytovanej sociálnej služby a ich životnej a sociálnej stability. K ohrozeniu prijímateľov a prijímateľiek by mohlo dôjsť rovnako v prípade hodnotiteľskej činnosti prehliadajúcej v praxi poskytovateľa sociálnej služby závažné porušenia ich práv, záujmov a potrieb.

c) Riziká v oblasti metodicko - legislatívnej

Ako bolo uvedené vyššie, v rokoch 2015 a 2016 boli spracované východiskové metodické materiály pre implementáciu podmienok kvality sociálnych služieb do praxe ich poskytovateľov („poskytovateľská metodika“) a pre výkon hodnotiteľskej činnosti („hodnotiteľská metodika“). Tieto nadväzovali na niektoré prvotné metodické materiály k otázkam kvality sociálnych služieb, prevažne druhovej povahy⁵ alebo sa stali základnou metodickou bázou pre prípravu ďalších metodických dokumentov, opätovne však bližšie vzťahovaným k jednotlivým druhom sociálnych služieb.⁶ Pre účely nastavenia všeobecne dostupnej metodické podpory a odbornej prípravy poskytovateľov i hodnotiteľov sa do budúcnosti ukazujú ako kľúčové niektoré požiadavky, na ktoré reflektuje národný projekt, osobitne:

- Potreba aktualizácie vydaných všeobecných metodík (Repková et al., 2015; Repková, 2016)⁷ v súlade s poznáním založeným na ich aplikácii v praxi, nakoľko v období od vydania všeobecnej poskytovateľskej aj hodnotiteľskej metodiky nebol zabezpečený systematický proces monitorovania ich aplikovateľnosti v bežnej poskytovateľskej a hodnotiteľskej praxi a ich validizácia ako základ pre budúce revízie,

⁵ V rámci národného projektu „Komunitné centrá“ bol v roku 2014 vydaný materiál „Štandardy Komunitných centier NP Komunitné centrá“ a v rámci národného projektu „Terénna sociálna práca v obciach“ bol v roku 2015 vydaný materiál „Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách“ (Ondrušková, E., Pružinská, J.).

⁶ V rámci národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ boli v roku 2017 aktualizované štandardy pre komunitné centrá v materiáli „Štandardy komunitných centier“ (Čerešníková, M. et al., 2017) a v procese schvaľovania sú metodické dokumenty k otázkam štandardov kvality pre služby nízkoprahového denného centra a pre nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu.

⁷ Predmetom národného projektu nemôže byť aktualizácia ostatných metodických materiálov vydaných v rámci iných národných projektov (špecifikované boli vyššie).

- potreba revízie platnej legislatívy (zákona o sociálnych službách v príslušných ustanoveniach) v prípade, že sa to na základe procesu implementácie podmienok kvality a jej hodnotenia podľa spracovaných metodík ukáže ako nevyhnutné.

Realizáciou národného projektu sa predpokladá minimalizácia až odstránenie identifikovaných a kriticky reflektovaných rizík súčasnej situácie zavádzania systému kvality sociálnych služieb, čo bude mať pozitívny **dopad na cieľové skupiny** národného projektu, konkrétne na:

- *deti a plnoleté fyzické osoby* v pozícii prijímateľov a prijímateľiek kvalitných sociálnych služieb rozličného druhu a formy, v závislosti od ich potrieb,
- *verejných a neverejných poskytovateľov sociálnych služieb* na území SR vykonávajúcich vo verejnom i neverejnom sektore opatrenia v oblasti podpory sociálneho začlenenia rozličných cieľových skupín formou kvalitných sociálnych služieb,
- ďalšie subjekty vykonávajúce odborné činnosti vo verejnom záujme, konkrétne *hodnotiteľov a hodnotiteľky kvality* vykonávajúcich originálnu pôsobnosť MPSVR SR na úseku hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa zákona (v súlade s ustanoveniami §79 ods. 1 písm. e) v nadväznosti na §104 a prílohu č. 2 zákona) a prispievajúcich k napĺňaniu politiky kvality sociálnych služieb na národnej úrovni, vrátane formulovania podnetov na zmeny jej legislatívnej úpravy.

2 Spôsob realizácie aktivít projektu

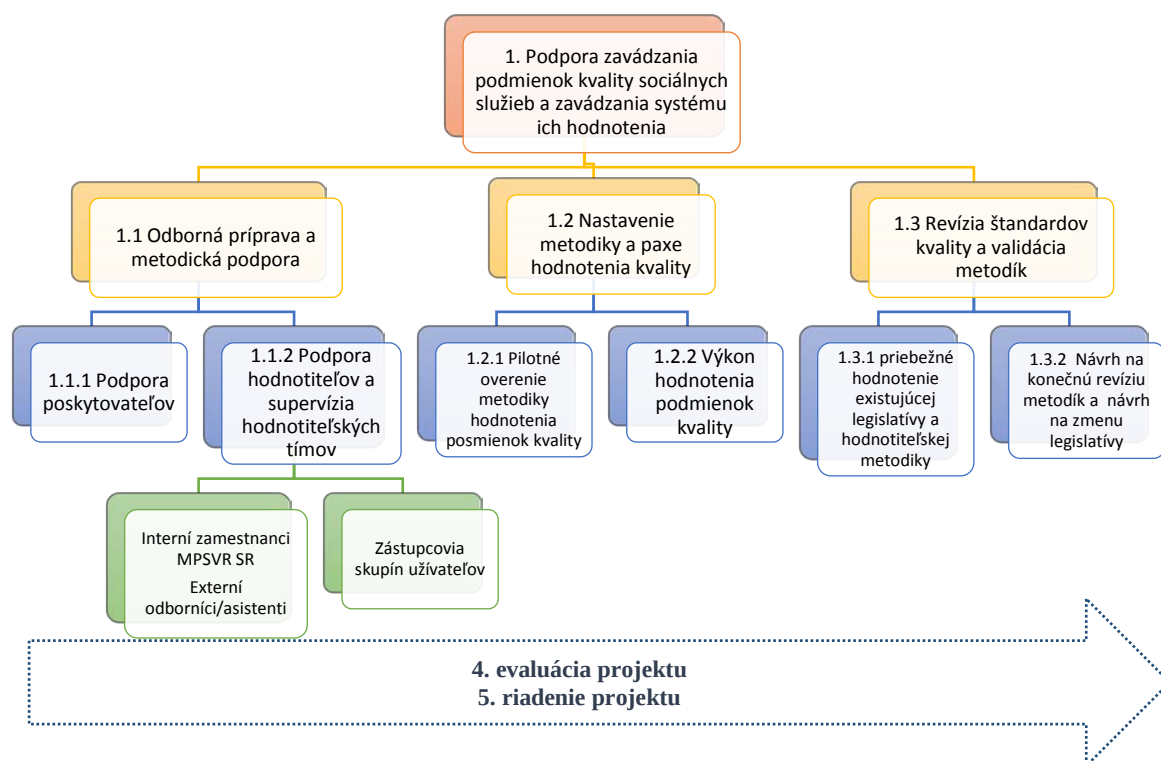
(spracované v spolupráci s Mgr. Nadeždou Vrtielovou Prečinskou, odbor sociálnych služieb MPVSR SR)

V nadväznosti na vyššie zadefinované kľúčové potreby a povahu rizík zavádzania systému kvality sociálnych služieb bude projekt realizovaný v rámci celého územia Slovenskej republiky. Aktivita a podaktivity projektu budú realizované postupne a priebežne počas celého trvania projektu tak, aby bol ich prostredníctvom naplnený celkový (globálny) aj operačný cieľ národného projektu. Ide v ňom o implementáciu verejnej politiky kvality sociálnych služieb na národnej úrovni cestou odbornej prípravy a metodickej podpory implementácie podmienok kvality v organizáciách poskytujúcich sociálne služby na území Slovenska, rovnako odbornej prípravy a metodickej podpory hodnotiteľov podmienok kvality, čím sa zabezpečí dostupnosť kvalitných sociálnych služieb pre ich prijímateľov a prijímateľky.

Aktivita 1 – Podpora zavádzania podmienok kvality sociálnych služieb a zavádzanie systému ich hodnotenia

Štruktúra podaktivít v rámci hlavnej aktivity je znázornená v schéme č. 2.

Schéma2: Štruktúra podaktivít národného projektu v rámci hlavnej aktivity



Podaktivita 1.1 – Odborná príprava a metodická podpora (ďalej len „OP-MP“)

1.1.1 OP-MP poskytovateľov

Cieľ: Zabezpečiť a realizovať kontinuálnu OP-MP poskytovateľov sociálnych služieb v procese implementácie podmienok kvality do praxe na základe materiálu „Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb“ (Repková (ed.), 2015) (ďalej len „implementačná metodika“). Pre účely podaktivity bude vypracovaný **manuál** OP-MP zameraný na rozvoj kompetencií manažmentu a zamestnancov poskytovateľov sociálnych služieb v procese implementácie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby do ich praxe v súlade so zákonom a spracovanou implementačnou metodikou. Podaktivita sa bude vykonávať v súlade s vypracovaným manuálom.

Popis podaktivity:

IA MPSVR SR vypracuje súbor kvalifikačných predpokladov pre všetky pozície v rámci podaktivity, na základe ktorých zrealizuje **výber** odborného garanta pre podaktivitu 1.1.1 (odborného garanta lektorského tímu pre OP-MP), lektorov pre OP-MP a regionálnych koordinátorov.

Odborný garant lektorského tímu v spolupráci s jeho členmi vypracujú **manuál OP-MP poskytovateľov**, na základe ktorého sa rámcovo zharmonizujú východiská lektorskej práce jednotlivých členov lektorského tímu (po obsahovej, formálnej i organizačnej stránke).

Na základe vypracovaného manuálu bude prebiehať OP-MP/P poskytovateľov formou trojdňových **odborných seminárov**. Celkovo sa zrealizuje 104 seminárov v priebehu troch rokov projektu (13 v každom samosprávnom kraji), pričom v prvom roku realizácie projektu to bude po 5 seminárov v každom kraji, v druhom a treťom roku po 4 semináre v každom kraji.

Pre účely realizácie podaktivity 1.1 zabezpečí IA MPSVR prostredníctvom vybraných regionálnych koordinátorov regionálne organizovanú **informačnú kampaň** o ponuke pre poskytovateľov sociálnych služieb zapojiť sa do národného projektu, do podaktivity zameranej na OP-MP. Zámerom je osloviť pre OP-MP čo možno najväčší počet registrovaných poskytovateľov sociálnych služieb v danom regióne tak, aby boli napokon pokryté potreby poskytovateľov na celom území SR. V rámci OP-MP sa počíta so zapojením jedného zástupcu za každého registrovaného poskytovateľa sociálnej služby. Garant lektorského tímu v spolupráci s lektormi a regionálnymi koordinátormi budú vyhodnocovať priebeh a výstupy OP-MP, ktoré budú následne využité v procese validácie a revízie implementačnej metodiky.

Všeobecná charakteristika OP-MP poskytovateľov v rámci podaktivity 1.1:

- bude realizovaná skupinovou formou;
- OP-MP v skupinách max. po 50 osôb, v závislosti od prejavenej záujmu o účasť v OP-MP.

Termín realizácie: 9/2018 – 6/2021

Výsledky: odborne pripravení a metodicky podporení poskytovatelia

1.1.2 OP-MP hodnotiteľov a supervízia hodnotiteľských tímov

Cieľ: Zabezpečiť OP-MP hodnotiteľov kvality, ktorými budú interní zamestnanci MPSVR SR, prizvaní externí hodnotitelia/asistenti a zástupcovia užívateľských skupín sociálnych služieb a supervíziu hodnotiteľských tímov. Pôjde o cca 60-70 externých spolupracovníkov/asistentov a cca 10 zástupcov užívateľov podľa jednotlivých cieľových skupín sociálnych služieb. Základom OP-MP bude materiál „Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh) (Repková, 2016) (ďalej len „hodnotiteľská metodika“) a súvisiaci materiál „Návrh obsahových a organizačných aspektov vzdelávania pre účely hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb“ (Repková, 2017).

Popis podaktivity: IA MPSVR SR vypracuje súbor kvalifikačných predpokladov pre všetky pozície v rámci podaktivity, na základe ktorých zrealizuje **výber** odborného garanta pre podaktivitu 1.2.1 (odborného garanta lektorského tímu pre OP-MP), lektorov pre OP-MP

interných hodnotiteľov, externých hodnotiteľov/asistentov, zástupcov užívateľských skupín a supervízorov hodnotiteľských tímov.

Odborný garant lektorského tímu v spolupráci s jeho členmi vypracujú **manuály** OP-MP hodnotiteľov (samostatný pre interných hodnotiteľov a externých hodnotiteľov/asistentov a samostatný pre zástupcov užívateľských skupín), na základe ktorého sa rámcovo zharmonizujú východiská lektorskej práce jednotlivých členov lektorského tímu (po obsahovej, formálnej i organizačnej stránke). Na základe vypracovaných manuálov bude prebiehať OP-MP hodnotiteľov a zástupcov užívateľských skupín.

IA MPSVR prostredníctvom regionálnych koordinátorov v spolupráci s odborným garantom lektorského tímu pre OP-MP zabezpečí **výber** externých hodnotiteľov/asistentov na základe zákonom ustanovených kvalifikačných predpokladov a s dôrazom na rovnomerné pokrytie celého druhového spektra sociálnych služieb (rezidenčné sociálne služby pre starších ľudí, ambulantné a terénne sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím, sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím, služby krízovej intervencie, sociálne služby na podporu rodiny s deťmi).

Garant lektorského tímu v spolupráci s jeho členmi a budú priebežne vyhodnocovať výstupy teoretickej a praktickej časti OP-MP hodnotiteľov, ktoré budú následne využité v procese validácie a revízie hodnotiteľskej metodiky.

IA MPSVR SR zabezpečí výber supervízorov, ktorí budú od roku 2021 vykonávať supervíziu hodnotiteľských tímov.

Všeobecná charakteristika OP-MP hodnotiteľov (interných, externých/asistentov a zástupcov užívateľských skupín):

Celková navrhovaná dotácia OP-MP predstavuje 200 hodín v priebehu 20 mesiacov (01/2019-12/2020)

Teoretická časť:

- rámcovo 50 hodín
- práca v skupinách (podľa druhového spektra sociálnych služieb) po cca 15 osôb,
- odborná príprava predstavuje kombináciu prezenčnej a dištančnej formy,

Praktická časť:

- rámcovo 150 hodín
- bude prebiehať formou supervidovaných hodnotení („OP-MP na mieste“) za účasti lektora priamo v prostredí poskytovateľov sociálnych služieb tak, aby sa v rámci OP-MP mala skupina účastníkov (hodnotiteľov) možnosť s lektorom špecializovaným na daný druh sociálnej služby oboznámiť aj s druhovými špecifikami štandardov kvality

Termín realizácie: 9/2018 – 12/2021

Výsledky: odborne pripravení a metodicky podporení hodnotitelia (interní, externí/asistenti, zástupcovia užívateľských skupín) a supervidovaný hodnotiteľský výkon

Personálne zabezpečenie podaktivity 1.1:

Zodpovedným garantom podaktivity bude IA MPSVR SR, ktorá organizačne zabezpečí výber a činnosť:

- odborných garantov lektorských tímov (dvaja odborní garanti, po jednom pre každý lektorský tím),
- členov dvoch lektorských tímov (1. lektorský tím: 10 lektorov pre OP-MP poskytovateľov, 2. lektorský tím: 12 lektorov, z toho 10 lektorov pre OP-MP interných hodnotiteľov a externých hodnotiteľov/asistentov, 2 lektori pre OP-MP zástupcov užívateľských skupín),
- 10 supervízorov
- regionálnych koordinátorov (8 regionálnych koordinátorov, ktorí budú organizovať informačné a diseminačné kampane, budú sa podieľať na výbere externých hodnotiteľov/asistentov (spolu 70) a zástupcov užívateľských skupín (spolu 10), na odbornom a organizačnom zabezpečení OP-MP poskytovateľov a hodnotiteľov, budú zabezpečovať koordináciu zberu podkladov pre revíziu metodík a legislatívy).

Materiálne, technické a priestorové zabezpečenie odborných činností v rámci podaktivity 1.1 je v pôsobnosti realizátora národného projektu a prijímateľa NFP.

Podaktivita 1.2 – Nastavenie metodiky a praxe hodnotenia kvality

Cieľ podaktivity:

Nastaviť metodiku hodnotenia podmienok kvality cestou jej pilotného overenia v činnosti hodnotiteľských tímov a na základe výsledkov pilotného overenia zaviesť metodiku do bežnej hodnotiteľskej praxe

Podaktivita bude členená do dvoch fáz:

1.2.1 Pilotné overenie metodiky hodnotenia podmienok kvality

Cieľom je pilotne overiť výkon hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby u vybranej vzorky poskytovateľov sociálnych služieb. Druh a forma sociálnej služby poskytovateľov zaradených do pilotného hodnotenia bude zvolená tak, aby na základe jeho výsledkov bolo možné nielen pilotne overiť hodnotiteľskú metodiku, ale aj vystihnúť najdôležitejšie druhové špecifiká hodnotiaceho procesu podľa hlavných oblastí sociálnych služieb (rezidenčné sociálne služby pre starších ľudí, ambulantné a terénne sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím, sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím, služby krízovej intervencie, sociálne služby na podporu rodiny s deťmi).

Popis podaktivity:

Odborný garant lektorského tímu pre OP-MP hodnotiteľov v spolupráci s regionálnymi koordinátormi vypracuje **plán pilotného overenia** hodnotiteľskej metodiky. Jeho obsahom bude zoznam vybraných poskytovateľov sociálnych služieb v regiónoch, v ktorých sa bude realizovať pilotné overenie výkonu hodnotenia na základe metodiky. Počet a druhové rozloženie vybraných poskytovateľov bude stanovené tak, aby každý interný hodnotiteľ absolvoval pilotné hodnotenie v každej z hlavných druhových oblastí sociálnych služieb (rezidenčné sociálne služby pre starších ľudí, ambulantné a terénne sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím, sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím, služby krízovej intervencie, sociálne služby na podporu rodiny s deťmi). Realizácia pilotného hodnotenia bude podmienená súhlasom vybraných poskytovateľských subjektov⁸. Pilotné hodnotenie bude zabezpečovať trojčlenný tím vyškolených expertov (interných odborníkov a externých asistentov) so splnenými kvalifikačnými predpokladmi podľa zákona, pričom vybrané hodnotiteľské tímy budú doplnené aj o zástupcov užívateľských skupín (vzhľadom na navrhovaný celkový počet 10 nebudú súčasťou každého hodnotiaceho tímu). Títo prejdú za uvedeným účelom tiež špeciálnou OP-MP.

Prvá fáza podaktivity bude prebiehať do 31.08.2019⁹. V rámci podaktivity bude prostredníctvom projektu financovaný výkon hodnotenia externých hodnotiteľov/asistentov a výkon hodnotenia zástupcov užívateľských skupín.

Termín realizácie: 04/2019 – 08/2019

Výsledok: pilotne overená hodnotiteľská metodika

1.2.2 Výkon hodnotenia podmienok kvality

je nastaviť metodiku bežného výkonu hodnotenia podmienok kvality na základe výsledkov pilotného overenia tejto metodiky. Aj počas tejto fázy sa bude hodnotiteľským tímom poskytovať OP-MP.

Popis podaktivity:

Podaktivita bude realizovaná na základe **zmluvy o spolupráci** medzi IA MPVSR SR a MPSVR SR. Pôjde o spoluprácu pri realizácii originálnej pôsobnosti MPSVR SR v oblasti hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb¹⁰.

⁸ Deklarovaný súhlas zo strany poskytovateľa sociálnej služby, u ktorého sa bude pilotné hodnotenie realizovať, je potrebný vzhľadom na skutočnosť, že hodnotiteľský tím v tejto fáze nebude disponovať poverením ministerstva na výkon hodnotenia a súčasťou hodnotiteľského tímu budú aj zástupcovia užívateľov, ktorých na výkon hodnotenia neoprávňuje v súčasnosti platná legislatíva.

⁹ V zmysle zákona o sociálnych službách do 31.08.2019 ministerstvo nehodnotí podmienky kvality. Po tomto termíne bude pilotná fáza hodnotenia ukončená a pôjde už o „ostrý“ výkon hodnotenia.

¹⁰ V zmysle §79 ods. 1 písm. e) v nadväznosti na prechodné ustanovenie § 110d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách MPSVR SR hodnotí podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby od 01.09.2019.

Na základe **plánu hodnotiteľskej činnosti**, ktorý na jednotlivé kalendárne roky vždy vypracuje príslušný organizačný útvar MPSVR SR (Sekcie kontroly MPSVR SR) bude realizovaný **výkon hodnotenia podmienok kvality podľa zákona**. Hodnotené subjekty zaradené do plánu sú v súlade so zákonom povinné umožniť hodnotenie podmienok kvality a poskytnúť MPSVR SR pri ňom súčinnosť. Trojčlenné hodnotiteľské tímy (jeden interný zamestnanec MPSVR SR – vedúci hodnotiteľskej skupiny, dvaja externí hodnotitelia/asistenti) budú realizovať výkon hodnotenia na základe poverenia ministrom PSVR SR. Organizačný útvar MPSVR SR (Sekcia práce MPSVR SR) vypracuje **interný dokument** upravujúci pravidlá a postup výkonu hodnotiteľskej činnosti, ktorý bude pre hodnotiace tímy záväzný.

V priebehu roku 2019 budú zriadené štyri detašované pracoviská MPSVR SR, ktoré budú disponovať tromi internými zamestnancami zabezpečujúcimi výkon hodnotenia v danom regióne. Prostredníctvom projektu bude financovaný výkon hodnotenia externých hodnotiteľov/asistentov. **Organizačno-technické zabezpečenie** hodnotiteľskej činnosti v priebehu projektu bude realizované v spolupráci s regionálnymi koordinátormi.

Termín realizácie: 09/2019 – 09/2022

Výsledok: Zavedený výkon hodnotenia podmienok kvality (na základe pilotne overenej hodnotiteľskej metodiky)

Personálne zabezpečenie podaktivity 1.2:

Výkon hodnotenia podmienok kvality bude zabezpečovať MPSVR SR prostredníctvom 17 interných zamestnancov (financovaných z rozpočtovej kapitoly MPSVR SR) a 70 externých hodnotiteľov/asistentov.

Koordinovať ich činnosť po obsahovej stránke bude príslušný organizačný útvar MPSVR SR (Sekcia kontroly MPSVR SR), metodicky ich bude naďalej podporovať lektorský tím pre OP-MP hodnotiteľov a asistentov a organizačne budú spolupracovať s regionálnymi koordinátormi projektu.

Za obdobie realizácie národného projektu sa predpokladá, že výkon hodnotenia podmienok kvality sa zrealizuje u približne 150 – 170 poskytovateľov sociálnych služieb.

Podaktivita 1.3 – Revízia štandardov kvality a validácia metodík

Cieľ podaktivity: Na základe priebežného vyhodnocovania procesu pilotného hodnotenia podmienok kvality a následných poznatkov získaných z aplikačnej praxe podľa zákona prehodnotiť, zrevidovať a vypracovať návrh na zmenu aktuálneho legislatívneho znenia Prílohy č. 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 a hodnotiteľov angažovaných v projekte.

Revízia sa uskutoční v dvoch fázach:

1.3.1. Prvá fáza

Prebehne po ukončení pilotného overenia hodnotiteľskej metodiky a výkonu hodnotiteľskej činnosti na základe tejto metodiky.

Popis:

Za prvú fázu revízie bude zodpovedný garant lektorského tímu pre OP-MP hodnotiteľov. Od začiatku výkonu pilotného overovania hodnotiteľskej metodiky a výkonu hodnotiteľskej činnosti (04/2019) budú členovia lektorského tímu a hodnotitelia (interní, externí/asistenti, zástupcovia užívateľských skupín) zachytávať podnety, ktoré by poukazovali na potrebu revízie hodnotiteľskej metodiky. Regionálni koordinátori budú zabezpečovať zber a sumarizáciu týchto podnetov a k 09/2019 ich sprostredkujú garantovi lektorského tímu pre OP-MP hodnotiteľov pre účely prípravy revízie hodnotiteľskej metodiky.

Súčasťou tejto fázy bude aj spracovanie prvotných návrhov na zmenu platnej legislatívy sociálnych služieb, osobitne návrhov na úpravu zapracovania užívateľského prvku do výkonu hodnotiteľskej činnosti, nakoľko po ukončení pilotnej fázy by nebolo možné zapojiť zástupcov užívateľských skupín angažovaných v pilotnej fáze hodnotiaceho procesu do výkonu hodnotenia podmienok kvality podľa zákona.

Termín realizácie: 09/2019 – 03/2020

Výsledky: prvotná revízia hodnotiteľskej metodiky, prvotné návrhy na zmenu platnej legislatívy (zapojenie užívateľského prvku do výkonu hodnotiteľskej činnosti)

1.3.2 Druhá fáza

Prebehne ku koncu národného projektu a jej obsahom bude príprava návrhu revízie príslušných ustanovení zákona o sociálnych službách, najmä Prílohy č. 2 a návrhy revízie implementačnej metodiky a hodnotiteľskej metodiky.

Popis:

Za **revíziu implementačnej metodiky** bude zodpovedný garant lektorského tímu pre OP-MP poskytovateľov. V spolupráci s členmi lektorského tímu a regionálnymi koordinátormi bude priebežne spracovávať a systemizovať podnety pre účely prípravy revízie implementačnej metodiky. Regionálni koordinátori v spolupráci s garantom lektorského tímu MP_OP poskytovateľov zrealizujú v období 09/2021 až 12/2021 komplexný prieskum u zapojených poskytovateľov sociálnych služieb k návrhom na potrebu revízie implementačnej metodiky. Tieto podnety budú následne využité od januára 2022 v procese revízie a prípravy návrhu novej implementačnej metodiky.

Za **revíziu hodnotiteľskej metodiky** bude zodpovedný garant lektorského tímu pre OP-MP hodnotiteľov. V spolupráci s členmi lektorského tímu, hodnotiteľmi (interní, externí/asistenti, zástupcovia užívateľských skupín) bude priebežne spracovávať a systemizovať podnety pre účely prípravy revízie hodnotiteľskej metodiky. Počas výkonu hodnotiteľskej činnosti a aplikácie prvotne revidovanej hodnotiteľskej metodiky (v období od

09/2019 až 12/2021) budú členovia lektorského tímu a hodnotitelia (interní, externí/asistenti) zachytávať podnety, ktoré by poukazovali na potrebu ďalšej revízie hodnotiteľskej metodiky. Regionálni koordinátori budú zabezpečovať zber a sumarizáciu týchto podnetov a k 12/2021 ich sprostredkujú garantovi lektorského tímu pre OP-MP hodnotiteľov pre účely prípravy návrhu konečnej revízie hodnotiteľskej metodiky.

Súčasťou tejto fázy bude aj spracovanie ďalších návrhov na **zmenu platnej legislatívy** sociálnych služieb, osobitne Prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách.

Termín realizácie: 01/2022 -06/2022

Výsledky: návrh na zmenu príslušných ustanovení zákona o sociálnych službách, návrh konečnej revízie implementačnej a hodnotiteľskej metodiky

Podaktivita 1.4 – Evaluácia

Cieľom podaktivity je zabezpečenie hodnotenia priebehu a výstupov národného projektu v súlade so zadaným všeobecným a operačným cieľom národného projektu a stanovenými merateľnými ukazovateľmi.

V zameraní na hodnotenie cieľov národného projektu a jeho merateľných ukazovateľov sa podaktivita 1.4 líši od podaktivity 1.3, ktorá je zameraná na obsahové aspekty podaktivít 1.1 a 1.2 národného projektu. Podaktivity 1.3 a 1.4 sú tak vzájomne komplementárne.

Evaluačná činnosť sa bude realizovať v dvoch fázach:

1. fáza – priebežná evaluácia

Cieľom je priebežne vyhodnotiť plnenie cieľa národného projektu a merateľných ukazovateľov, prípadne naznačiť potrebné korekcie tak, aby sa naplnil konečný cieľ národného projektu.

Termín realizácie: 01/2020-03/2021

Výsledok: Správa z priebežnej evaluácie

2. fáza - dopadová evaluácia

Cieľom je zhodnotiť naplnenie cieľa národného projektu a jeho dopady na zainteresovaných aktérov (prijímateľov sociálnych služieb, poskytovateľov, hodnotiteľov, zadávateľa/MPSVR SR a realizátora/IA MPSVR SR)

Termín: 04/2021 – 03/2022

Výsledok: Správa z dopadovej evaluácie

Popis pre podaktivitu 1.4:

IA MPSVR SR ustanoví kvalifikačné predpoklady pre pozíciu evaluátora národného projektu a na ich základe vyberie troch evaluátorov, ktorí budú realizovať evaluačnú činnosť podľa zadania evaluácie národného projektu (vypracuje jeho zadávateľ).

Podaktivita 1.5 – Riadenie projektu

Cieľ podaktivity: Zabezpečenie odbornosti, koordinovanosti a nadväznosti jednotlivých plánovaných podaktivít.

Popis: vrátane personálneho zabezpečenie (vypracuje IA MPSVR)

Termín realizácie:

Výstup: návrh na zmenu legislatívy

3 Situácia po realizácii projektu a udržateľnosť projektu

V súlade s definovanými rizikami situácie v zavádzaní podmienok kvality sociálnych služieb do praxe poskytovateľov a hodnotenia jej úrovne pred národným projektom (časť 7.1 žiadosti) a popísaným spôsobom realizácie jeho aktivít a podaktivít (časť 7.2 žiadosti) sa po realizácii národného projektu očakávajú tieto **výsledky**:

- **v rámci podaktivity 1.1.**

- *odborne pripravení a metodicky podporení poskytovatelia jednotlivých druhov a foriem sociálnych služieb, čím sa zvýši predpoklad kvality ich sociálnych služieb pre prijímateľov a prijímateľky a ich vlastnej úspešnosti v procese formálneho hodnotenia jej úrovne podľa zákona,*
- *odborne pripravení a metodicky podporení hodnotitelia kvality poskytovaných sociálnych služieb a supervidovaný hodnotiteľský výkon, čím sa podporia štandardizované podmienky pre výkon hodnotenia a poskytovateľské subjekty a prijímatelia/prijímateľky ich sociálnych služieb nebudú vystavení neprofesionálnemu postupu hodnotiteľských tímov,*

- **v rámci podaktivity 1.2**

- *pilotne overená metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb,*
- *zavedený výkon hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb v súlade s pilotne overenou metodikou hodnotenia a organizačno-personálnymi podmienkami hodnotenia ustanovenými podľa zákona,*

- **v rámci podaktivity 1.3**

- *validácia implementačnej a hodnotiteľskej metodiky a ich revízia*
- *návrh legislatívnej zmeny v ustanoveniach zákona o sociálnych službách týkajúcich sa kvality sociálnych služieb, osobitne prílohy č. 2 zákona,*

- **v rámci podaktivity 1.4**

- *spracovaná Správa z priebežnej evaluácie národného projektu,*

- spracovaná *Správa z dopadovej evaluácie národného projektu*.

Z hľadiska **udržateľnosti výsledkov** národného projektu možno očakávať, že realizáciou približne 4-ročnej fázy implementácie systému kvality sprevádzanej systematickou podporou výkonu kvality i jej hodnotenia, sa zhromaždí určitá kritická suma poznania a skúseností, na základe ktorých bude možné revidovať nielen metodickú základňu tohto systému, ale aj jeho legislatívny rámec. Po prijatí zásadnejších zmien v nastavení právnych a organizačno-personálnych rámcov kvality sociálnych služieb vychádzajúcich z výsledkov národného projektu bude oprávnené uvažovať o jeho pokračovaní, s osobitným zameraním na monitoring efektívnosti prijatých zmien a na výskum ich dopadu na jednotlivých aktéroch sociálnych služieb, osobitne na ich prijímateľov a prijímateľky. Potreba takejto **kaskádovito usporiadanej projektovej činnosti** na úseku kvality sociálnych služieb (jej výkonu aj hodnotenia) má oporu aj v skúsenostiach iných krajín, osobitne v ČR, kde sa po dekáde implementácie systému kvality a jej inšpekcie ustanovenej v legislatíve sociálnych služieb (od roku 2007) preukázala potreba zásadnejších legislatívnych, metodických aj organizačných revízií, s následnou potrebou monitoringu ich dopadu na zainteresovaných aktérov.

Odborná príprava a metodická podpora zástupcov užívateľských skupín pre účely hodnotenia podmienok kvality – (návrh rámcového dizajnu)

Spracovala: Kvetoslava Repková
Oponent: Slavomír Krupa

Bratislava, február – máj 2018

Úvod

*Cieľom čiastkovej štúdie je pripraviť rámcové odborné podklady pre zapracovanie užívateľského prvku do systému hodnotenia podmienok kvality v rámci návrhu národného projektu **Kvalita sociálnych služieb** (ďalej len „NP-Q“). Predmetom štúdie je rámcový návrh spôsobu zapojenia zástupcov užívateľských skupín do výkonu hodnotiteľskej činnosti, vrátane spôsobu ich odbornej prípravy a metodickkej podpory pre účely hodnotiteľskej činnosti. Cieľ i predmet štúdie sa vzťahujú k NP-Q.*

Štúdia môže slúžiť ako podklad pre lektorský tím pre odbornú prípravu a metodickú podporu hodnotiteľov a hodnotiteľiek, osobitne tých, ktorí budú v hodnotení zastupovať užívateľské skupiny. Je doplnením odborných materiálov: *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská: Návrh* (Repková, 2016) a *Návrh obsahových a organizačných aspektov vzdelávania pre účely hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb* (Repková, 2017a), ktoré boli spracované v rámci Kontraktov medzi MPSVR SR a IVPR na roky 2016 a 2017.

1 Východiskové pojmy

Hodnotiteľská činnosť – výkon hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb v súlade s jeho vecným a organizačným vymedzením v zákone č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v platnom znení (osobitne v prílohe č. 2A zákona).

Užívateľský prvok v hodnotiteľskej činnosti - zapojenie zástupcov a zástupkýň osôb s podobnou životnou skúsenosťou, akú majú prijímatelia a prijímatelky sociálnych služieb, do procesu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb, ako plnohodnotných členov a členiek hodnotiteľských tímov. S ohľadom na skutočnosť, že v súčasnosti nie je možnosť účasti zástupcov a zástupkýň užívateľských skupín v procese hodnotenia upravená v zákone, pre účely NPQ ide o jej pilotné overenie, s ambíciou návrhu budúcej úpravy legislatívy tak, aby bola legislatívne možná a štandardizovaná.

Zástupcovia/Zástupkyne užívateľských skupín (ďalej len „ZUS“) - osobitne ide o osoby so zdravotným postihnutím (najmä telesným, duševným a mentálnym), staršie osoby odkázané na pomoc inej osoby a o osoby so skúsenosťou bezdomovectva či inými krízovými životnými situáciami a formami sociálnej vylúčenosti. ZUS nie sú na účely účasti v hodnotiteľských tímoch priamymi užívateľmi a užívateľkami sociálnej služby poskytovateľa, u ktorého sa vykonáva hodnotenie. Skúsenosť s užívaním predmetného druhu sociálnej služby (napr. z predchádzajúceho obdobia alebo u iného poskytovateľa) však nie je vylučujúcou okolnosťou, dokonca sa považuje za prospešnú.

Odborná príprava a metodická podpora (ďalej len „OP-MP“) – súbor odborných činností lektorov a lektoriek NP-Q pre hodnotiteľskú činnosť, poskytovaných členom a členkám hodnotiteľských tímov (vrátane ZUS) v rámci ich odbornej prípravy na výkon hodnotenia

(časť „OP“), rovnako v rámci samotného výkonu hodnotenia podmienok kvality u konkrétneho poskytovateľa (časť „MP“).

2 Odborné východiská a inšpirácie

Pre účely prípravy štúdie boli využité viaceré zdroje dát a výskumné metódy, konkrétne:

- *štúdium dokumentov* (štúdium webových stránok a podkladových materiálov projektu Nueva),
- *rozhovor s expertom*
 - so zástupcami Rady pre poradenstvo v sociálnej práci (stretnutie a odborná konzultácia dňa 14.2.2018 k možnostiam odbornej prípravy osôb s mentálnym postihnutím pre účely účasti v hodnotiteľských tímoch a výkonu hodnotenia),
 - s propagátorkou projektu Nueva (stretnutie a odborná konzultácia dňa 23.2.2018 k medzinárodným skúsenostiam v odbornej príprave zástupcov užívateľských skupín pre účely hodnotenia v Nemecku).

2.1 Princípy zapojenia zástupcov a zástupkyň užívateľských skupín do hodnotiteľskej činnosti

Užívateľský prvok v hodnotiteľskej činnosti stavia **na jedinečnosti** klienta/klientky sociálnych služieb (Rogers, 1998) a na tom, že kvalitu sociálnych služieb pre jednotlivé cieľové skupiny vedia autenticky posudzovať najmä osoby s podobnými charakteristikami a životnou skúsenosťou (ZUS), aké majú cieľové skupiny sociálnych služieb (napr. kvalitu poskytovateľa sociálnej služby pre mladých ľudí s mentálnym postihnutím budú vedieť autenticky posudzovať najmä mladí ľudia s mentálnym postihnutím fungujúci mimo posudzovaného poskytovateľa). Hodnotiteľom a hodnotiteľkám s porovnateľnou životnou skúsenosťou (ZUS) sa priznáva osobitná expertíza v oblasti potrieb ľudí s určitými osobitnými charakteristikami.

Podobnosť životnej skúsenosti vytvára vhodné východisko pre rozhovory alebo pozorovania medzi ZUS a prijímateľom/prijímateľkou hodnotenej sociálnej služby zamerané na zisťovanie a vyhodnocovanie potrieb a očakávaní prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb a spôsobu ich uspokojovania prostredníctvom sociálnych služieb. Následne sa uznáva, že ZUS vedia primeranejšie formulovať odporúčania pre zmeny v činnosti hodnotených poskytovateľov sociálnych služieb tak, aby šlo o zmeny vykonávané primárne z perspektívy prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb.

Významnou medzinárodnou inšpiráciou pre zavádzanie užívateľského prvku do hodnotiteľskej činnosti je projekt **Nueva (Nutzerinnen und Nutzer evaluieren – Užívateľky**

a užívatelia hodnotia)¹¹. Projekt je od počiatku (od roku 2003) zameraný na vzdelávanie (trénovanie) osôb s určitými poruchami a so zdravotným postihnutím k prijatiu roly hodnotiteľa/hodnotiteľky kvality služieb pre osoby so zdravotným postihnutím (najmä služieb bývania či služieb zamestnanosti), pričom kvalita služieb je odvodzovaná od toho, ako k nej pristupujú a ako ju vnímajú prijímatelia a prijímateľky služieb. Projekt Nueva východiskovo stavia na **teórii rol** (Mead, 1934; Linton, 1936) a následne filozoficky na koncepte **valorizácie sociálnej roly**. Podľa nej sa tradične osobám s určitými osobitnými charakteristikami (napr. pre 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. Rola prijímateľa/prijímateľky sociálnej služby sa stáva tzv. *životnou rolou človeka*, čo obmedzuje jeho pozitívne životné vyhliadky (Thomas a Wolfensberger, 1999; Wolfensberger, 1992; Wolfensberger, 1972; Repková, 2017b). Zavedenie užívateľského prvku do hodnotenia kvality sociálnych služieb má potom dva ľudsko-právne účinky:

- a) umožňuje prijímateľom a prijímateľkám sociálnych služieb aktívne ovplyvňovať spôsob organizovania a vykonávania sociálnych služieb a vyjadrovať sa k ich kvalite (podľa vlastných kritérií, očakávaní a potrieb).

Ide o tzv. **stratégiu aktívnej starostlivosti** (active care), ktoré znamenajú „... posun od starostlivosti poskytovanej ľuďom k starostlivosti poskytovanej s ľuďmi“. V rámci tohto posunu sa prijímatelia a prijímateľky sociálnych služieb aktívne vťahujú do dizajnu a poskytovania sociálnych služieb za účelom zvýšenia ich kvality a zvýšenia ich vlastnej spokojnosti so sociálnymi službami (Innovative, 2015, s. 5)

- b) umožňuje ZUS získavať kompetencie k tomu, aby zastávali aktívnu pozíciu vo formálnom hodnotení kvality sociálnych služieb, aby mali rolu rešpektovaných členov a členiek hodnotiteľských tímov podľa štandardizovaných kritérií a organizačných postupov a aby tak aktívne spolu/rozhodovali o sociálnych politikách a činnosti poskytovateľov, ktorí sociálnymi službami ovplyvňujú život ich prijímateľov a prijímateľiek.

Sumárne (z pohľadu Nueva hodnotiteľov a hodnotiteľiek):

„Pomáhame vám, aby bol váš názor vypočutý“. (Wir fragen, s. 1)

Nueva – hodnotenie stavia na viacerých **princípoch**:

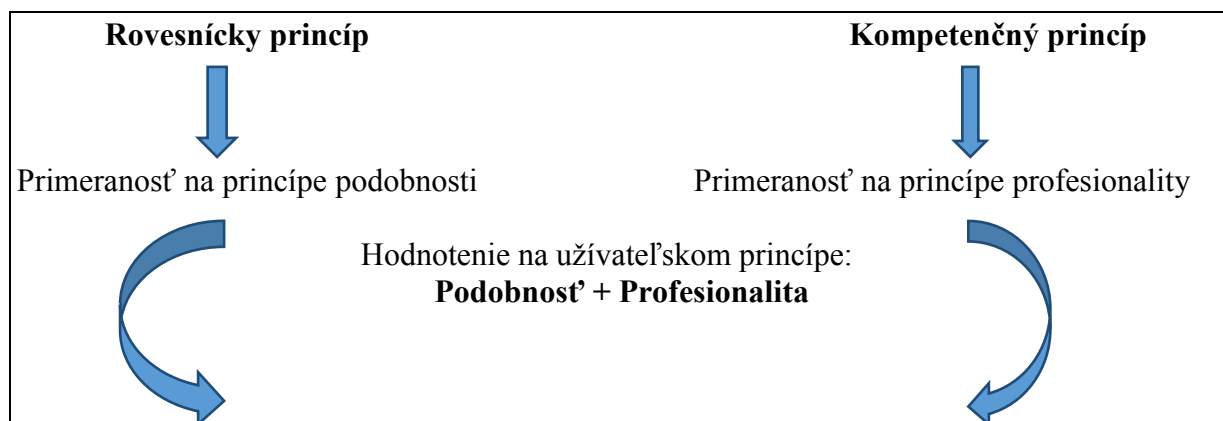
- *uplatňovanie užívateľskej perspektívy/pohľadu - všeobecne* (prijímatelia a prijímateľky sú experti a expertky na svoje potreby a očakávania od sociálnych služieb; majú vlastné zážitky a skúsenosti so sociálnymi službami, na základe ktorých určujú, čo je v nich dôležité),

¹¹ Bližšie informácie dostupné on-line: <https://www.nueva-network.eu/de/Ueber-uns/Was-ist-nueva/>

- *rovesnícky princíp* (hodnotitelia a hodnotiteľky s podobnými špecifickými charakteristikami a životnými skúsenosťami vedia autenticky zisťovať a vyhodnocovať skúsenosti prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb),
- *kompetenčný/profesionálny prístup* (ZUS sú vzdelávaní/trénovaní k tomu, aby boli v hodnotení schopní „zájsť za“ vlastnú životnú skúsenosť a predstavy a rešpektovať skúsenosti a predstavy prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb. Ich vzdelávanie pre účely Nueva - hodnotenia trvá dva roky a jeho absolventi/absolventky získavajú certifikátom „Nueva – hodnotiteľa/hodnotiteľky“).

Hodnotenie kvality služieb založené na uplatnení užívateľského prvku tak stavia na kombinácii rovesníckeho a kompetenčného/profesionálneho princípu, ktorá vyjadruje primeranosť (vhodnosť, legitimitu) účasti osôb so zdravotným postihnutím, prípadne s inými osobitnými charakteristikami, v hodnotiacom procese. Prieniky princípov sú znázornené v schéme.

Schéma1: Aspekty roly hodnotiteľa/hodnotiteľky z užívateľskej perspektívy



Zdroj: voľne podľa Konrad, 2015, s. 5

Ilustrácia zhodnocovania princípu podobnosti s princípom profesionality/kompetentnosti v hodnotiteľskej činnosti:

„Ustanovenie osôb so zdravotným postihnutím a osôb s poruchami učenia do roly evaluátorov/evaluátoriek má zásadný efekt: prijímatelia/prijímateľky sociálnych služieb sa spravidla rýchlo zidentifikujú s Nueva-hodnotiteľmi/hodnotiteľkami, stretávajú sa s nimi bez ostychu (plachosti) a strachu, hodnotitelia a hodnotiteľky prichádzajú zvonku, sú zamestnancami Nueva, bez akéhokoľvek vzťahu k poskytovateľovi.

... hodnotitelia a hodnotiteľky z 'rovesníckej skupiny' majú iné možnosti prístupu k dotazovaným prijímateľom a prijímateľkám služieb. Majú od nich malý sociálny dištanc ... poznajú komunikačné kódy a ich sociálny svet z vlastnej skúsenosti. Je to ich svet“. (Konrad, 2015, s. 12, 18)

2.2 Princípy Nueva - hodnotenia kvality

K splneniu účelu Nueva – hodnotenia je potrebné uplatňovať vybrané **princípy**, osobitne:

- v Nueva - hodnotení ide viac ako o neformálne zisťovanie spokojnosti prijímateľov a prijímateľiek so sociálnou službou,
- Nueva rozhovory sa organizujú nezávisle od získavania dát k otázkam infraštruktúry a rámcovým podmienkam sociálnej služby,
- otázky pri Nueva dotazovaní nemajú mať hodnotiaci, príliš všeobecný alebo špekulatívny charakter, ale majú stavať na bežných životných situáciách, na časovo blízkych zážitkoch prijímateľov a prijímateľiek („tu a teraz“); nemajú stavať na sile pamäte a na smerovaní do budúcnosti,
- pri dotazovaní nemá byť prítomná opatrujúca osoba,
- zisťovanie môže byť realizované formou rozhovoru alebo pozorovania,
- dotazovanie nemá byť dlhšie ako 1,5 hodiny; štruktúrované a zúčastnené pozorovanie má trvať najmenej 2-3 dni,
- zisťovacie dotazníky sú rôzne pre rôzne formy a druhy sociálnych služieb,
- potreba triangulácia zistení a dát. Príklad:

„Máte nejakú zmluvu, z ktorej je jasné, aké tu máte práva a povinnosti?“ (otázka v rámci rozhovoru)

„Uzatorili ste zmluvu s (...osoba), v ktorej má jasne definované, aké sú jej práva a povinnosti v tomto zariadení?“ (otázka v rámci štúdia rámcových a štruktúrnych podmienok služby)

Do hodnotenia sú zapojené **Nueva – tímy**, ktoré sú multiprofesionálne. Skladajú sa zo:

- ZUS, ako kľúčových hodnotiteľov a hodnotiteľiek vykonávajúcich rozhovory alebo pozorovania,
- vedeckých a pedagogických pracovníkov/pracovníčok, ktorí napr. asistujú pri rozhovoroch, koordinujú procesy, sprostredkovávajú reflexií a spracovávanie analýz alebo moderujú činnosť tímov.

„Dôležité pri tom je, že kľúčová rola zostáva na Nueva – hodnotiteľoch a hodnotiteľkách. Ak by asistent/asistentka viedol/viedla rozhovor, tak len z tréningových dôvodov alebo z dôvodu kontroly kvality. Nikdy však nie namiesto človeka so zdravotným postihnutím!“. (Konrad, 2015, s. 19)

2.3 Dimenzie Nueva – hodnotenia kvality

Pre Nueva – hodnotenie je ustanovených/operacionalizovaných **päť dimenzií kvality**:

1. *Sebaurčenie*
2. *Bezpečnosť*
3. *Súkromie*

4. Podpora

5. Asistencia/starostlivosť/opatera

Pre účely hodnotenia formou rozhovoru alebo pozorovania sa pre každú dimenziu pripraví cca 20 otázok. **Príklady otázok:**

„Klopú opatrovatelia/opatrovatelky na dvere predtým, ako vstúpia?“

„Môžete sa tu kúpať alebo sprchovať s Vaším partnerom/Vašou partnerkou?“

„Ste pri ošetrovaní Vášho tela s opatrovatelkou/opatrovateľom sami alebo môže byť prítomný aj niekto iný?“

„Je Vám pomoc k dispozícii vtedy, keď ju potrebujete?“

„Keď potrebujete podporu a sprevádzanie na úrad, je Vám k dispozícii?“

„Podporuje Vás služba pri plánovaní voľného času alebo dovolenky?“

„Podporuje Vás služba pri udržiavaní domácnosti?“

2.4 Kroky Nueva – hodnotenia kvality

- spoločná diskusia o kvalitatívnych kritériách a dimenziách s opatrovateľmi a prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb,
- spoločné určenie tzv. SOLL - profilu (profil, ako to má byť) pre jednotlivé služby alebo poskytovateľov na úrovni poskytovateľskej alebo regionálnej (ako by služba mala vyzerať z hľadiska preddefinovaných kritérií),
- zisťovanie rámcových a štrukturálnych údajov o poskytovateľovi na základe dotazníka pre odborných zamestnancov/zamestnankyne poskytovateľa,
- zisťovanie podmienok ohľadom bezbariérovosti pre určité cieľové skupiny – kontrolný list miesta,
- prvotná návšteva Nueva – hodnotiteľov a hodnotiteľiek u prijímateľov a prijímateľiek služieb hodnoteného poskytovateľa, dohodnutie termínu rozhovoru alebo pozorovania,
- dobrovoľná skupinová diskusia s užívateľmi a užívateľkami služieb posudzovaného subjektu, kvalitatívne zisťovanie spokojnosti,
- uskutočnenie jednotlivých rozhovorov alebo jednotlivých pozorovaní u osôb v prípade, že nemôžu byť priamo dotazované,
- vyhodnotenie dát a zistení a príprava hodnotiacej správy pre prijímateľov a prijímateľky a pre poskytovateľa,
- prezentácia a diskusia výsledkov s odborným personálom poskytovateľa a s prijímateľmi a prijímateľkami služieb; dobrovoľné zverejnenie vybraných výsledkov na webovej stránke (www.nueva-online.info).

3 Požiadavky na zástupcov a zástupkyne užívateľských skupín a ich rola

Príklad vymedzenia požiadaviek na ZUS ponúkajú tzv. *Komisie kvality starostlivosti* (Care Quality Commission) pod hlavičkou „Acting Together“ (<http://inclusionnorth.org>), do činnosti ktorých sú zapojení aj tzv. **experti na základe skúsenosti (Experts by Experience;** ďalej len „EbE“) / v našom ponímaní ZUS.

3.1 Hlavné zodpovednosti EbE

- byť zainteresovaná/ý v hodnotení sociálnej služby,
- riadiť sa pravidlami pre činnosť komisie a štandardmi hodnotenia,
- absolvovať potrebný (špecifický) tréning, ktorý je súčasťou kontraktu alebo personálneho rozvoja,
- dodržiavať princípy mlčanlivosti v procese hodnotenia služby,
- pripraviť kompletnú správu z hodnotenia,
- počas celého hodnotiteľského výkonu nosiť označenie príslušnej iniciatívy.

3.2 Obsah roly EbE

- v rámci inšpekčného procesu rozumie oblastiam, na ktoré sa má zameriavať,
- hovorí s inšpektorom/rkou pred návštevou služby (najčastejšie telefónom),
- počas návštevy služby realizuje svoje úlohy,
- napíše správu zo svojej činnosti a komentuje návrh celkovej správy.

Celý proces prípravy, návštevy a napísania (komentovania) správy zaberá max. 7 hodín, za ktoré je EbE odmenený/á. V prípade, že preprava na miesto výkonu hodnotenia trvá viac ako 2 hodiny, osobitne sa preplatia aj cestovné náhrady.

3.3 Požiadavky na rolu EbE (Kompetencie)

- *poznatky a skúsenosti:*
 - má min. 6 mesiacov trvajúcu skúsenosť s využívaním služieb, ktoré sú predmetom hodnotenia,
 - rozumie otázkam rovnakých príležitostí, diverzity a ľudských práv a má záväzok ich dodržiavať,
 - rozumie prístupu zameranému na človeka a ako môže vplývať na ľudí a služby.
- *zručnosti:*
 - schopnosť priamo komunikovať s ľuďmi – užívateľmi a užívateľkami služieb (schopnosť klásť otázky, rovnako počúvať),
 - schopnosť skompletizovať písomnú správu (s podporou alebo bez podpory),
 - schopnosť pozorovať interakciu medzi ľuďmi, ktorí využívajú služby a personálom a vykonávať objektívne pozorovanie,

- schopnosť pozorovať prostredie služby a zaznamenávať výsledky svojho pozorovania,
- schopnosť a vôľa dodržiavať mlčanlivosť o získaných informáciách.
- *osobnostné predpoklady:*
 - zodpovednosť, dôslednosť a flexibilita,
 - byť otvorený učeniu a zapájať sa do tréningu a rovesníckej podpory v rámci činnosti komisie,
 - schopnosť a vôľa preberať zodpovednosť za svoje fyzické a mentálne zdravie alebo pripravenosť vyhľadať podporu, ak je to potrebné,
 - schopnosť spolupracovať so širokým okruhom ľudí, vrátane užívateľov/liek služieb, personálom a na rozličných úrovniach.
- *iné významné veci:*
 - schopnosť cestou na miesto výkonu inšpekcie v rámci regiónu (s podporou alebo bez nej),
 - schopnosť využívať e-mail, telefón za účelom komunikácie (s podporou alebo bez nej),
 - bezúhonnosť,
 - nemať žiadne obmedzenia v tom, kam treba ísť a s kým sa stretnúť.

Vymedzené roly a kompetencie EbE/ZUS bude možné využiť pri príprave kvalifikačných predpokladov pre výber ZUS pre účely NP-Q.

4 Návrhy uplatnenia užívateľskej perspektívy pre účely NP-Q

Na základe inšpirácií a skúseností z projektu Nueva a projektu „Acting Together“ sa v rámci NP-Q odporúčajú niektoré obsahové náležitosti a organizačné postupy odbornej prípravy (OP) členov a členiek hodnotiteľských tímov, s osobitným dôrazom na odbornú prípravu ZUS. Rovnako sú formulované návrhy na rolu ZUS a jej zodpovedajúce kompetencie.

4.1 Vymedzenie roly /obsahovej náplne činnosti zástupcu/zástupkyne užívateľských skupín

Navrhuje sa, aby ZUS plnil/a v rámci NPQ tieto úlohy:

- zúčastňuje sa odbornej prípravy na hodnotenie,
- na základe plánu činnosti spolupracuje s internými zamestnancami a externými odborníkmi – asistentmi hodnotenia na hodnotení podmienok kvality poskytovateľov sociálnych služieb, najmä vykonávaním rozhovorov s užívateľmi a užívateľkami služieb, ich informovaným pozorovaním a účasťou na celkovom hodnotení poskytovateľov,
- vypracováva správu zo svojich rozhovorov alebo pozorovania (samostatne alebo za podpory),

- komunikuje svoje zistenia v hodnotiteľskom tíme, vyjadruje sa k zisteniam iných členov a členiek hodnotiteľských tímov,
- zúčastňuje sa odborných podujatí v rámci NPQ (napr. okrúhlych stolov k námetom na revízie legislatívy a metodiky); plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby.

4.2 Kompetencie pre výkon roly zástupcu/zástupkyne užívateľských skupín v hodnotiteľskom tíme

- priama životná skúsenosť so situáciami, ktoré vyžadujú osobitnú podporu (napr. so zdravotným postihnutím, vyšším vekom, krízovou životnou situáciou, potrebou zosúladiť prácu a rodinu),
- motivácia a schopnosť podporovať iných ľudí v sociálnych službách s podobnou životnou skúsenosťou,
- schopnosť komunikácie s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb (kladenie otázok, aktívne počúvanie), schopnosť pozorovania ľudí, ich interakcií,
- schopnosť vyhodnocovať rozhovory a pozorovania podľa požadovanej štruktúry (s podporou alebo bez podpory),
- skúsenosť s činnosťou v rozličných svojpomocných skupinách, občianskych združeniach vítaná,
- skúsenosť so sociálnymi službami pre vybrané cieľové skupiny (osoby so zdravotným postihnutím, staršie osoby, osoby v krízových životných situáciách, potreba zosúladovania pracovného a rodinného života) vítaná.

4.3 Zloženie zástupcov a zástupkyň užívateľských skupín pre účely OP-MP

Pre účely NPQ sa predpokladá zapojenie 10 ZUS. S ohľadom na druhové rozloženie poskytovateľov sociálnych služieb v podmienkach Slovenska sa odporúča takéto zloženie ZUS:

- dve osoby so zameraním na sociálne služby pre ľudí s mentálnym postihnutím,
- dve osoby so zameraním na sociálne služby pre ľudí s duševným postihnutím (poruchami duševného zdravia),
- dve osoby so zameraním na sociálne služby pre ľudí s kombinovaným postihnutím - telesným postihnutím, v kombinácii s vyšším vekom a duševnými poruchami,
- jedna osoba so zameraním na sociálne služby pre ľudí so senzorickým postihnutím,
- dve osoby so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie,
- jedna osoba so zameraním na sociálnej služby pre rodiny s deťmi.

4.4 Obsahové zameranie OP vo vzťahu k zástupcov a zástupkyňiam užívateľských skupín

Odporúča sa, aby sa lektori a lektorky pre OP-MP hodnotenia podmienok kvality u ZUS zameriavali na tieto **obsahové bloky**:

a) *Môj život*

Reflexia vlastnej životnej situácie, skúsenosti, životných rol, podporných a inhibičných faktorov pri napĺňaní životných rol;

b) *Čo je dôležité v živote ľudí*

Čo je dôležité v živote človeka v oblasti sebaurčenia, bezpečnosti, súkromia, podpory a asistencie iných; ako sú tieto dôležité veci dostupné pre prijímateľov a prijímateľky sociálnych služieb;

c) *Práca s inými a v prospech iných*

Príprava pre prácu v hodnotiteľskom tíme, podpora v uvedomovaní si osobitnej pozície v hodnotiteľskom tíme; podpora komunikačných zručností, stretávania sa s inými/cudzími ľuďmi v cudzom prostredí – prostredí služieb, prípadne inde; podpora v zastávaní roly v prospech iného človeka – podpora prijímateľa/prijímateľky sociálnej služby otvorene sa vyjadrovať o sociálnej službe, uvažovať o jej jednotlivých aspektoch;

d) *Prezentácia výsledkov hodnotenia*

Príprava na prezentáciu výsledkov dotazovania/pozorovania v hodnotiteľskom tíme, podpora v procese dospievania ku konsenzu o výsledku hodnotenia;

e) *Sporné a náročné situácie*

Príprava pre prostredie sociálnych služieb, pre náročné situácie v procese hodnotenia (najmä dotazovania/pozorovania), podpora v procese riešenia sporných situácií a názorov v hodnotiteľských tímoch.

4.5 Prepojenosť obsahových aspektov odbornej prípravy zástupcov a zástupkyň užívateľských skupín s kritériami kvality podľa zákona

Odporúča sa, aby sa odborná príprava ZUS obsahovo sústreďovala najmä na päť dimenzií kvality poskytovanej sociálnej služby: **sebaurčenie, bezpečnosť, súkromie, podpora a asistencia/opatera**. Aj keď ide o dimenzie kvality vychádzajúce zo systému Nueva, možno identifikovať ich prieniky s kritériami a štandardmi kvality sociálnych služieb podľa zákona o sociálnych službách a teda metodickými odporúčaniami pre výkon hodnotiteľskej činnosti vypracovanými v roku 2016 (Repková, 2016). Prieniky sú rámcovo spracované v tabuľke.

Tabuľka1: Prieniky Nueva dimenzií kvality so štandardmi kvality podľa zákona o sociálnych službách (osobitne pre oblasť ľudských práv a slobôd a pre vybrané procedurálne kritériá)

Indikátor podľa Nueva	Štandard/Štandardy podľa zákona o sociálnych službách
<i>Sebaurčenie</i>	Najmä: K1.1 - Ľudské práva a slobody, K1.2 - Sociálny status prijímateľa/lky, K1.3 - Vzťahy, rodina, komunita, K2.5 – Individuálne plánovanie, K2.7 - zrozumiteľná informovanosť, K2.9 – Zisťovanie spokojnosti so sociálnou službou
<i>Bezpečnosť</i>	Najmä: K2.6 – Prevencia krízových situácií, K3.1 – personálna štruktúra

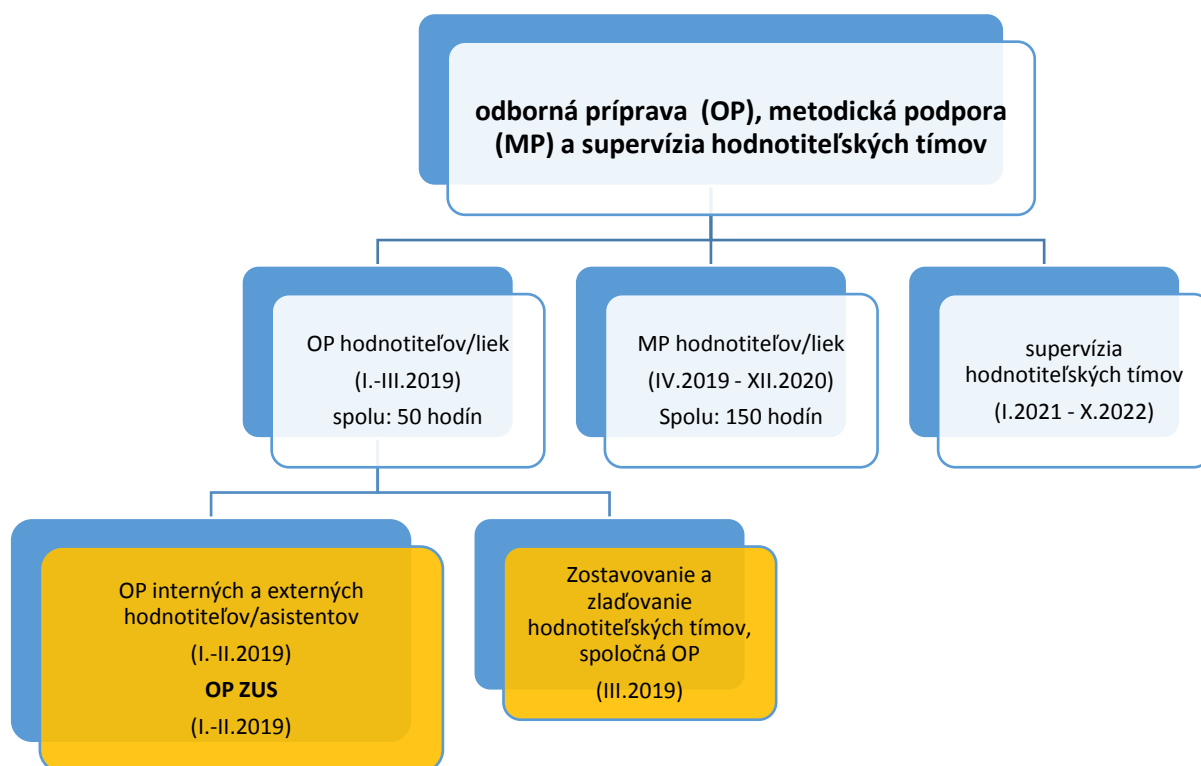
	a kvalifikovanosť, K4.1 – Prevádzkové podmienky, bezbariérovosť
<i>Súkromie</i>	Najmä: K1.1 - Ľudské práva a slobody; K4.1 - Prevádzkové podmienky, bezbariérovosť
<i>Podpora/Aktivizácia</i>	Najmä: K2.5 – Individuálne plánovanie, K2.8 – Podpora využívania bežných služieb
<i>Asistencia/opatera</i>	Najmä: K2.4 – Primerané odborné postupy

Zdroj: vlastné

4.6 Organizačné zabezpečenie odbornej prípravy zástupcov a zástupkyň užívateľských skupín

V súlade s rámcovým nastavením časového plánu podaktivít NP-Q sa odporúča určitá postupnosť krokov OP-MP hodnotiteľov/hodnotiteľiek kvality, s osobitným dôrazom na postupy zamerané na ZUS. Rámcovo sú usporiadané v schéme.

Schéma2: Návrh postupnosti krokov v rámci OP-MP hodnotiteľov a hodnotiteľiek a následnej supervízie hodnotiteľských tímov



Zdroj: vlastný

Odborná príprava hodnotiteľov a hodnotiteľiek sa plánuje na obdobie mesiacov I.-III.2019, s tým, že sa odporúča rozdeliť toto obdobie na **dve pod/obdobia**:

a) *I.-II. 2019:*

- osobitná odborná príprava interných zamestnancov/zamestnankýň a externých odborníkov/asistentov (podľa metodiky z roku 2016 a dohody lektorských tímov; zabezpečí 8 lektorov/lektoriek),
- osobitná príprava ZUS (podľa odporúčaní tohto materiálu a po dopracovaní lektorskými tímami; zabezpečia 2 lektori/lektorky).

b) *III. 2019:* spoločná príprava na proces hodnotenia, zostavovanie lektorských tímov a zladžovanie ich prípravy na hodnotiteľskú prácu.

Odporúča sa, aby v období I.-III.2019 lektori a lektorky pre OP-ZUS spracovali spoločne so ZUS hodnotiteľmi a hodnotiteľkami rámcové **batérie otázok** pre individualizované rozhovory (pozorovania), ktoré budú u poskytovateľov viesť ZUS hodnotitelia a hodnotiteľky s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb. Otázky pre rozhovory (pozorovania) sa odporúča deliť do piatich navrhovaných oblastí (sebaurčenie, bezpečnosť, súkromie, podpora a asistencia/opatera), pričom by mali odrážať špecifiká jednotlivých druhov a foriem sociálnych služieb.

Od apríla 2019 sa začne metodická podpora (MP) hodnotiteľských tímov, kedy budú lektori a lektorky pôsobiť s hodnotiteľskými tímami priamo v prostredí hodnotených poskytovateľských subjektov. Celková dotácia na OP- MP hodnotiteľov a hodnotiteľiek (interných, externých/asistentov, ZUS) sa navrhuje v rozsahu 200 hodín, pričom na OP sa navrhuje 50 hodín a na MP 150 hodín.

Podpora hodnotiteľov/hodnotiteľiek sa **od januára 2021** do konca NPQ zameria na supervíziu hodnotiteľských tímov.

Záver

V prípade, že bude mať byť zachovaná účasť ZUS v hodnotiteľských tímoch aj od 1. septembra 2019, kedy štartuje výkon hodnotiteľskej činnosti podľa zákona, bude to vyžadovať úpravu jeho príslušných ustanovení.

Vybrané personálne otázky národného projektu Kvalita sociálnych služieb (podklad pre spracovanie rozpočtu)

Spracovala: Kvetoslava Repková (IVPR)
Konzultácia: Miroslav Cangár (RPSP)

Bratislava, apríl 2018

Úvod

Čiastkový materiál obsahuje tri časti:

- Návrh personálnej matice národného projektu „Kvalita sociálnych služieb“ (ďalej len „NP-Q“) so zameraním na odborné podaktivity NP-Q,
- Návrh kvalifikačných predpokladov pre jednotlivé pracovné pozície,
- Návrh rámcovej pracovnej náplne pre jednotlivé pracovné pozície.

1 Personálna matica NP Kvalita sociálnych služieb

V súlade s navrhovanou aktivitou a podaktivitami NP-Q sa predpokladá zapojenosť viacerých odborných pozícií. Prehľadne sú spracované v tabuľke. Do tabuľky nie sú zapracované pozície v rámci riadenia NP-Q.

Tabuľka 1: Personálna matica pre odborné podaktivity NP-Q

Podaktivita/ Pod-podaktivita	Personálne pozície
1.1.1 Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov SS	• Garant/Garantka lektorského tímu - poskytovatelia • Lektor/Lektorka – poskytovatelia • Koordinátor/rka OP-MP – poskytovatelia • Expert/tka na prípravu metodických materiálov
1.1.2 Odborná príprava a metodická podpora hodnotiteľov kvality SS	• Garant/Garantka lektorského tímu – hodnotitelia • Lektor/Lektorka – hodnotitelia • Supervízor/Supervízorka hodnotiteľského tímu • Koordinátor/rka OP-MP – hodnotitelia • Expert/tka na prípravu metodických materiálov
1.2.1 Pilotné overenie metodiky hodnotenia podmienok kvality	• Externí odborníci – asistenti/asistentky • Zástupcovia/Zástupkyne skupín užívateľov
1.2.2 Výkon hodnotenia podmienok kvality	• Externí odborníci – asistenti/asistentky
1.3 Revízia štandardov kvality a validácia metodík	• Lektor-Expert/Lektorka-Expertka
1.4 Evaluácia NP-Q	• Hlavný evaluátor/evaluátorka • Evaluátor/Evaluátorka
Priebežná činnosť – regionálna koordinácia	• Regionálny koordinátor/Regionálna koordinátorka

2 Kvalifikačné predpoklady pre pracovné pozície NP-Q (návrh)

V ďalšej tabuľke sú spracované návrhy kvalifikačných predpokladov pre výber osôb do jednotlivých pracovných pozícií. *Kvalifikačný predpoklad* sa vymedzuje ako súbor faktorov vzdelania, relevantnej praxe a iných predpokladov dôležitých pre pracovnú pozíciu.

Tabuľka2: Kvalifikačné predpoklady pre jednotlivé pracovné pozície

PA	Pracovná pozícia	Kvalifikačný predpoklad
1.1.1	Garant/tka lektorského tímu - poskytovatelia	• Ukončené VŠ vzdelanie 3. stupňa (PhD./CSc.) v spoločenských vedách¹² • Min. 5- ročná pedagogická (lektorská) prax • Odborné zameranie na oblasť sociálnych služieb, s osobitným dôrazom na otázky kvality • Komunikatívnosť, schopnosť facilitovať činnosť lektorského tímu, akčnosť v krízových situáciách, motivovanie ľudí k zmene • Spolupráca pri tvorbe „poskytovateľskej metodiky“¹³ vítaná
	Expert/tka na prípravu metodických materiálov	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa v spoločenských vedách • Min. 3- ročná pedagogická (lektorská) prax, vrátane samovzdelávacích aktivít organizácií • Skúsenosť pri príprave vzdelávacích materiálov, vrátane materiálov pre samovzdelávacie aktivity organizácií • Odborné zameranie na oblasť sociálnych služieb • Komunikatívnosť, tímová práca, motivovanie ľudí k zmene • Spolupráca pri tvorbe „poskytovateľskej metodiky“ vítaná
	Lektor/ka - poskytovatelia	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa v spoločenských vedách • Min. 3- ročná pedagogická (lektorská) prax, vrátane samovzdelávacích aktivít organizácií

¹² Zoznam vedných odborov v SR, zaradenie v rámci kategórie 050000 - **SPOLOČENSKÉ VEDY, preferenčne odbor sociálna práca.**

¹³ V rámci činnosti EPS pre prípravu metodického dokumentu: Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb (Repková, K. et al.) v roku 2015.

		• Odborné zameranie na oblasť sociálnych služieb • Komunikatívnosť, tímová práca, motivovanie ľudí k zmene • Spolupráca pri tvorbe „poskytovateľskej metodiky“ vítaná
	Koordinátor/ka OP-MP - poskytovateľa	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa • Dobré organizačné schopnosti, organizačné skúsenosti výhodou • Zodpovednosť a flexibilita • Komunikatívnosť, profesionálne vystupovanie
1.1.2	Garant/ka lektorského tímu – hodnotitelia	• Ukončené VŠ vzdelanie 3. stupňa (PhD./CSc.) v spoločenských vedách • Min. 5- ročná pedagogická (lektorská) prax • Odborné zameranie na oblasť sociálnych služieb, s osobitným dôrazom na otázky kvality • Znalosť prostredia sociálnych služieb • Komunikatívnosť, schopnosť facilitovať činnosť lektorského tímu, akčnosť v krízových situáciách, motivovanie ľudí k zmene • Spolupráca pri tvorbe „hodnotiteľskej metodiky“¹⁴ vítaná
	Expert/rtka na prípravu metodických materiálov	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa v spoločenských vedách • Min. 3- ročná pedagogická (lektorská) prax, vrátane samovzdelávacích aktivít organizácií • Skúsenosť pri príprave vzdelávacích materiálov, vrátane materiálov pre samovzdelávacie aktivity organizácií • Odborné zameranie na oblasť sociálnych služieb • Komunikatívnosť, tímová práca, motivovanie ľudí k zmene • Spolupráca pri tvorbe „hodnotiteľskej metodiky“ vítaná
	Lektor/ka – hodnotitelia	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa v spoločenských vedách

¹⁴ V rámci činnosti EPS pre prípravu metodického dokumentu: Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (Repková, K., 2016.) v roku 2016.

		• Min. 3- ročná pedagogická (lektorská) prax, vrátane samovzdelávacích aktivít organizácií • Odborné zameranie na vybranú oblasť sociálnych služieb (rezidenčné SS pre starších ľudí; ambulantné a terénne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím; sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím; služby krízovej intervencie; sociálne služby na podporu rodiny s deťmi) • Komunikatívnosť, tímová práca, motivovanie ľudí k zmene • Spolupráca pri tvorbe „hodnotiteľskej metodiky“¹⁵ vítaná
	Supervízor/ka hodnotiteľského tímu	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa v odbore sociálna práca alebo v odbore s humanitným zameraním • Absolvovanie akreditovaného vzdelávacieho programu v supervízii • Min. 2-ročná supervízorská prax • Praktická znalosť prostredia sociálnych služieb • Empatia, úcta, otvorenosť, orientácia na riešenie problémov založená na kooperácii, konsenze a demokratickej participácii
1.2.1 1.2.2	Externí odborníci – asistenti/asistentky	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa zamerané na oblasti, ktoré sú predmetom hodnotenia, preferenčne vzdelanie v spoločenských vedách • Min. 3- ročná prax v oblasti, ktorá je predmetom hodnotenia • Odborná prax zameraná na vybranú oblasť sociálnych služieb (rezidenčné SS pre starších ľudí; ambulantné a terénne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím; sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím; služby krízovej intervencie; sociálne služby na podporu rodiny s deťmi) • Komunikatívnosť, tímová práca • Schopnosť práce s mocou, motivovania ľudí k zmene • Spolupráca pri tvorbe „hodnotiteľskej metodiky“ vítaná
	Zástupcovia/Zástupkyne skupín užívateľov/liek	• Priama životná skúsenosť so situáciami, ktoré vyžadujú osobitnú podporu (napr. so zdravotným postihnutím, vyšším vekom, krízovou životnou situáciou, potrebou zosúladiť prácu a rodinu)

¹⁵ V rámci činnosti EPS pre prípravu metodického dokumentu: Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (Repková, K., 2016.) v roku 2016.

		• Motivácia a schopnosť podporovať iných ľudí v sociálnych službách s podobnou životnou skúsenosťou • Schopnosť komunikácie s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb (kladenie otázok, aktívne počúvanie), schopnosť pozorovania ľudí, ich interakcií • Schopnosť vyhodnocovať rozhovory a pozorovania podľa požadovanej štruktúry (s podporou alebo bez podpory) • Skúsenosť s činnosťou v rozličných svojpomocných skupinách, občianskych združeniach vítaná • Skúsenosť so sociálnymi službami pre vybrané cieľové skupiny (osoby so zdravotným postihnutím, staršie osoby, osoby v krízových životných situáciách, potreba zosúladovania pracovného a rodinného života) vítaná
1.3	Lektor-Expert/Lektorka-Expertka	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa v spoločenských vedách • Min. 3- ročná pedagogická (lektorská) prax, vrátane samovzdelávacích aktivít organizácií • Odborné zameranie na oblasť sociálnych služieb • Schopnosti kritickej reflexie, analýzy a syntézy • Spolupráca pri tvorbe „poskytovateľskej metodiky“ alebo „hodnotiteľskej metodiky vítaná
1.4	Hlavný evaluátor/rka	• Ukončené VŠ vzdelanie 3. stupňa (PhD.), preferenčne v spoločenských vedách • Predchádzajúca expertíza v oblasti koordinácie a usmerňovania činnosti pracovných tímov • Predchádzajúca expertíza v oblasti evaluácie (národných, iných projektov, iniciatív) • Publikačná činnosť zameraná aj na oblasť sociálnych služieb • Komunikatívnosť, otvorenosť, schopnosť motivovať ľudí k spolupráci • Schopnosti kritickej reflexie, analýzy, syntézy, zovšeobecňovania • Kultivovaný prejav (rečový, písomný) • Mobilita (pre účely práce v poskytovateľskom teréne)
	Evaluátor/evaluátorka	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa, preferenčne v spoločenských vedách • Predchádzajúca expertíza v oblasti evaluácie (národných, iných projektov, iniciatív) • Publikačná činnosť zameraná aj na oblasť sociálnych služieb

		• Komunikatívnosť, otvorenosť, schopnosť motivovať ľudí k spolupráci • Schopnosti kritickej reflexie, analýzy, syntézy, zovšeobecňovania • Kultivovaný prejav (rečový, písomný) • Mobilita (pre účely práce v poskytovateľskom teréne)
priebežné	Regionálny koordinátor/koordinátorka	• Ukončené VŠ vzdelanie 2. stupňa v spoločenských vedách • Odborné zameranie na niektorú oblasť sociálnych služieb alebo ich kombináciu (zamerané na osoby so zdravotným postihnutím, staršie osoby, osoby v krízových životných situáciách, potreba zosúladovania pracovného a rodinného života) • Dobrá znalosť regionálnych pomerov v sociálnych službách • Komunikatívnosť, otvorenosť, schopnosť motivovať ľudí k spolupráci a ku zmene

3 Rámcové pracovné náplne pre pracovné pozície NP-Q (návrh)

Tabuľka3: Rámcové pracovné náplne pre jednotlivé pracovné pozície

PA	Pracovná pozícia	Rámcová pracovná náplň
1.1.1	Garant/ka lektorského tímu - poskytovatelia	Pripravuje, koordinuje priebeh a vyhodnocuje spoločné koordinačno-metodické stretnutia lektorského tímu; zodpovedá za vypracovanie manuálu pre odbornú prípravu a metodickú podporu poskytovateľov a za plán ich činnosti; koordinuje spoluprácu s lektorským tímom – hodnotitelia; zodpovedá za prípravu a spracovanie revízie poskytovateľskej metodiky; za lektorský tím – poskytovatelia zodpovedá za spracovanie návrhu na zmenu legislatívy sociálnych služieb; spolupracuje s metodickým tímom, s manažérmi pre odbornú prípravu a metodickú podporu, s regionálnymi koordinátormi, s evaluátormi NP Kvalita; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Expert/ka na prípravu metodických materiálov	Spracováva podklady pre prípravu manuálu, ktorý budú lektori/rky podaktivity 1.1.1 využívať v procese odbornej prípravy a metodickej podpory poskytovateľov; pripomienkuje komplexný manuál spracovaný garantom/garantkou lektorského tímu na základe podkladov a spolupracuje pri jeho finálnom dopracovaní; spracováva podklady pre revíziu poskytovateľskej metodiky a podklady na zmenu legislatívy sociálnych služieb; zúčastňuje sa spoločných koordinačných stretnutí lektorského tímu; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Lektor/ka - poskytovatelia	Vykonáva odbornú prípravu a metodickú podporu poskytovateľov sociálnych služieb v súlade s manuálom a plánom činnosti; spolupracuje pri príprave manuálu a plánu činnosti; spolupracuje pri príprave návrhu revízie národnej legislatívy sociálnych služieb a poskytovateľskej metodiky; zúčastňuje sa metodicko-koordinačných stretnutí lektorského tímu – poskytovatelia; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Koordinátor/ka OP-MP - poskytovatelia	Zabezpečuje odbornovo-organizačné aspekty odbornej prípravy a metodickej podpory poskytovateľov v súlade s plánom činnosti lektorského tímu – poskytovatelia; organizuje a vyhodnocuje informačné kampane zamerané na poskytovateľov sociálnych služieb k účasti na odbornej príprave a metodickej podpore; spolupracuje s regionálnymi koordinátormi NP Kvalita; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
1.1.2	Garant/ka lektorského tímu – hodnotitelia	Pripravuje, koordinuje priebeh a vyhodnocuje spoločné koordinačno-metodické stretnutia lektorského tímu; zodpovedá za vypracovanie manuálu pre odbornú prípravu a metodickú podporu hodnotiteľov a za plán ich činnosti; koordinuje spoluprácu s lektorským tímom – poskytovatelia; zodpovedá za prípravu a spracovanie revízie hodnotiteľskej metodiky; za lektorský tím – hodnotitelia zodpovedá za spracovanie návrhu na zmenu legislatívy sociálnych služieb; spolupracuje s metodickým tímom národného projektu Kvalita, s manažérmi pre odbornú prípravu a metodickú podporu, s regionálnymi koordinátormi, s evaluátormi NP Kvalita; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Expert/ka na prípravu metodických materiálov	Spracováva podklady pre prípravu manuálu, ktorý budú lektori/rky podaktivity 1.1.2 využívať v procese odbornej prípravy a metodickej podpory hodnotiteľov; pripomienkuje komplexný manuál spracovaný garantom/garantkou

		lektorského tímu na základe podkladov a spolupracuje pri jeho finálnom dopracovaní; spracováva podklady pre revíziu hodnotiteľskej metodiky a podklady na zmenu legislatívy sociálnych služieb; zúčastňuje sa spoločných koordinačných stretnutí lektorského tímu; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Lektor/ka – hodnotitelia	Vykonáva odbornú prípravu a metodickú podporu hodnotiteľov kvality sociálnych služieb v súlade s manuálom a plánom činnosti; spolupracuje pri príprave manuálu a plánu činnosti; spolupracuje pri príprave návrhu revízie národnej legislatívy sociálnych služieb a hodnotiteľskej metodiky; zúčastňuje sa metodicko-koordinačných stretnutí lektorského tímu – hodnotitelia; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Supervízor/rka hodnotiteľského tímu	Cyklicky vykonáva skupinovú supervíziu hodnotiteľských tímov; spolupracuje s pracoviskami MPSVSR (jedno centrálna a štyri regionálne – detašované) vykonávajúcimi agendu hodnotenia podmienok kvality; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Koordinátor/rka OP-MP - hodnotitelia	Zabezpečuje odbornú-organizačné aspekty odbornej prípravy a metodickej podpory hodnotiteľov v súlade s plánom činnosti lektorského tímu – hodnotitelia; spolupracuje s regionálnymi koordinátormi pri výbere a spolupráci s poskytovateľskými organizáciami za účelom realizácie hodnotiteľskej činnosti, osobitne vo fáze pilotného overovania hodnotiteľskej metodiky; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
1.2.1 1.2.2	Externý odborník – asistent/asistentka hodnotenia	Zúčastňuje sa odbornej prípravy na hodnotenie; na základe plánu činnosti a poverenia MPVSR SR spolupracuje s internými zamestnancami a zástupcami skupín užívateľov na hodnotení podmienok kvality poskytovateľov sociálnych služieb; spolupracuje pri získavaní spätných väzieb hodnotiteľov na hodnotiteľskú metodiku ako základu pre jej revíziu; spolupracuje s manažérmi pre odbornú prípravu a metodickú podporu – hodnotitelia; zúčastňuje sa odborných podujatí v rámci NP Kvalita (napr. okrúhlych stolov k námetom na revízie legislatívy a metodiky); plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Zástupca/Zástupkyňa skupín užívateľov/liek	Zúčastňuje sa odbornej prípravy na hodnotenie; na základe plánu činnosti spolupracuje s internými zamestnancami a externými odborníkmi – asistentmi hodnotenia na hodnotení podmienok kvality poskytovateľov sociálnych služieb, najmä vykonávaním rozhovorov s užívateľmi a užívateľkami služieb, ich informovaním pozorovaním a účasťou na celkovom hodnotení poskytovateľov; zúčastňuje sa odborných podujatí v rámci NP Kvalita (napr. okrúhlych stolov k námetom na revízie legislatívy a metodiky); plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
1.3	Lektor-Expert/Lektorka-Expertka na revíziu	<u>Lektor/expert – garant:</u> vypracováva metodiky na priebežné vyhodnocovanie pozitívnych a problematických aspektov poskytovateľskej/hodnotiteľskej metodiky (a teda aj platnej legislatívy sociálnych služieb), vyhodnocuje podnety na revízie, organizuje odborné podujatia (napr. okrúhle stoly) k podnetom na revízie, spracováva návrh revízie a jej definitívnu podobu <u>Lektor/expert:</u> spolupracuje pri vypracovávaní metodiky na priebežné vyhodnocovanie pozitívnych a problematických aspektov poskytovateľskej/hodnotiteľskej metodiky (a teda aj platnej legislatívy sociálnych služieb), v spolupráci

		s regionálnym koordinátorom prvotne vyhodnocuje podnety na revízie a posúva ich garantovi, zúčastňuje sa odborných podujatí (napr. okrúhlych stolov) k podnetom na revízie, pripomienkuje návrhy revízie metodík a legislatívy; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
1.4	Hlavný evaluátor/evaluátorka	Spracováva plán evaluačnej činnosti a iné dokumenty za účelom jej koordinácie a usmerňovania; v súlade s plánom evaluačnej činnosti koordinuje a usmerňuje činnosť evaluačného tímu; spolupracuje s garantom odborných aktivít a s metodickým tímom národného projektu; zodpovedá za spracovanie jednotlivých evaluačných výstupov národného projektu; v spolupráci s riadiacim a metodickým tímom národného projektu organizuje odborné podujatia; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
	Evaluátor/evaluátorka	Vykonáva priebežnú a dopadovú evaluáciu národného projektu podľa ustanovených evaluačných otázok a indikátorov; aplikuje kvantitatívny a kvalitatívny evaluačný výskum; v prípade potreby navrhuje čiastkové korekcie v národnom projekte; spolupracuje s riadiacimi a metodickými zložkami národného projektu Kvalita; v spolupráci s riadiacim a metodickým tímom národného projektu spolu/organizuje odborné podujatia; plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby
priebežne	Regionálny koordinátor/koordinátorka	Sprostredkováva spoluprácu medzi metodickým a riadiacim tímom národného projektu, regionálnymi detašovanými pracoviskami MPSVR SR a lektorskými tímami; spolupracuje s regionálnou samosprávou, prípadne s inými relevantnými aktérmi v regióne za účelom výberu a celkovej komunikácie s poskytovateľskými subjektmi, u ktorých sa vykonáva hodnotiteľská činnosť, osobitne v jej pilotnej fáze; spolupracuje pri získavaní podnetov pre revízie metodík a legislatívy, pri ich prvotnom odbornom spracovávaní a posúvaní lektorom/garantom pre účely konečného spracovávaní; organizačne zabezpečuje odborné podujatia na regionálnej úrovni (napr. okrúhle stoly, informačno-diseminačné stretnutia); plní ďalšie úlohy podľa aktuálne vzniknutej potreby

Príprava odporúčaní ako súčasť hodnotiteľskej činnosti – postrehy z medzinárodnej praxe

Spracovala: Kvetoslava Repková

Bratislava, september 2018

Úvod

Tento materiál predstavuje jeden z doplnkových materiálov k dokumentu „Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh)“ (Repková, 2016), ktorý bol spracovaný za účelom metodického usmernenia budúceho výkonu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, v platnom znení. V dokumente sa navrhujú jednotlivé fázy hodnotiteľskej činnosti, vrátane prípravy hodnotiteľskej správy, ktorej súčasťou je aj „formulovanie **návrhu odporúčaní** pre odstránenie najslabších aspektov v činnosti poskytovateľa, a to aj v prípade, že poskytovateľ získal minimálne 60% potrebných bodov a viac, a teda splnil podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa zákona, aj keď len na minimálnej úrovni“ (Repková, 2016, s. 110). Takouto formuláciou sa vyjadruje nielen orientácia poskytovateľa na splnenie (minimálnych) právnych podmienok pre jeho ďalšiu činnosť, ale aj smerovanie k neustálemu zlepšovaniu, v zmysle vymedzenia kvality sociálnej služby ako cesty k neustálemu zlepšovaniu a rozvoju poskytovateľa (Nies et al., 2010).

Cieľom tohto materiálu je bližšie špecifikovať vybrané otázky prípravy odporúčaní ako súčasti hodnotiteľskej činnosti v oblasti kvality sociálnych služieb tak, aby sa napĺňala originálna misia hodnotiteľskej činnosti podľa zákona. Tieto otázky totiž nie sú predmetom pôvodne spracovanej hodnotiteľskej metodiky (Repková, 2016). Zasluhujú si pritom osobitnú pozornosť, ako na to poukazuje medzinárodná prax externého hodnotenia kvality sociálnych služieb a jeho výstupov. Táto môže predstavovať odbornú inšpiráciu pre budúcu národnú prax, najmä vo fáze jej pilotnej realizácie a validácie doposiaľ vyvinutých metodických dokumentov.

1 Odborný medzinárodný kontext

Situácia so zavádzaním systému hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb v druhej dekáde tohto storočia pripomína situáciu v škandinávskych a severoamerických humánných službách od 80. rokov minulého storočia. Potreba reformy týchto služieb so zameraním na **valorizáciu sociálnych rolí**¹⁶ ich prijímateľov a prijímateľiek (predovšetkým v rámci rezidenčných služieb dlhodobej starostlivosti) viedla k vyvinutiu hodnotiaceho nástroja *PASS (Program Analysis of Service System)*, neskôr *PASSING (Program Analysis of Service System's Implementation of Normalisation Goals)*, napokon zverejneného v roku 2007 vo forme hodnotiaceho manuálu ako nástroja k hodnoteniu kvality služieb podľa kritérií valorizácie sociálnej roly (Thomas a Wolfensberger, 2007).¹⁷

Od počiatku zavádzania externého hodnotenia poskytovateľov humánnych služieb Wolfensberger a jeho tím poukazovali na určité **nástrahy a nevyhnutné limity formulácie odporúčaní** v rámci výkonu hodnotiteľskej činnosti opierajúc sa o to, že:

¹⁶ Koncept valorizácie sociálnej roly (Social Role Valorisation Concept) vyvinul W. Wolfensberger a jeho tím (1972 a následne) vychádzajúc z pôvodného konceptu *normalizácie* (Nirje, 1999).

¹⁷ Bližšie o koncepte normalizácie, neskôr valorizácie sociálnej roly pozri Repková (2017).

„Primárnym cieľom externého hodnotenia humánnych služieb je hodnotenie, nie dizajnovanie budúceho smerovania hodnoteného subjektu ... Odporúčania by mali byť vnímané ako cesta premeny evaluačných zistení do potenciálne prospešnej akčnej stratégie“.

(Wolfensberger a Thomas, 1994, s. 3-6)

2 Kritické aspekty formulácie odporúčaní pre hodnotený subjekt

Aj keď možno odporúčania externých hodnotiteľských tímov sformulované pre hodnotený subjekt považovať za „jeden z plodov hodnotenia služby“, Wolfensberger a Thomas (1994a, s. 3) uvádzajú určité obmedzenia/limity (constraints) a upozornenia/varovania (cautions), ktorých by si mali byť hodnotiteľské tímy pri formulácii odporúčaní pre hodnotený subjekt vedomé. Zosumarizovali ich do šiestich aspektov.

2.1 Hlavným cieľom externej evaluácie je hodnotenie, nie generovanie (formulácia) alternatív

Prvoradým cieľom a funkciou externého hodnotenia poskytovateľa má byť hodnotenie jeho sociálnej služby, nie jej zlepšovanie. Zlepšovanie sociálnej služby je prvoradá zodpovednosť poskytovateľa, ktorý by mal realizovať potrebné zmeny smerom k zlepšovaniu bez realizácie externej evaluácie alebo akejkoľvek evaluácie, ktorá bola realizovaná v predchádzajúcom období. Samotný proces hodnotenia nemôže byť nástrojom zmeny, nakoľko prvoradou funkciou evaluácie je *poskytnutie spätnej väzby, ako veci fungujú teraz*.

2.2 Odporúčania do budúcnosti sú z hľadiska validity hodnotenia rizikovejšie než poskytovanie spätnej väzby „Čo je teraz“

Hodnotenie má byť štrukturované okolo podmienok, ktoré podmieňujú súčasnú realitu sociálnej služby. Hodnotenie nie je historiografický nástroj. Všetko, čo sa vo vyjadrení evaluačného tímu týka histórie služby má nižšiu šancu byť validné, ako to, čo sa týka súčasnosti služby (v čase hodnotenia). Rovnako, hodnotenie nemôže poskytnúť validné (na solídnej báze založené) odporúčania do budúcnosti, nakoľko „budúca realita“ je podmienená množstvom faktorov, ktoré nemôžu byť známe dopredu, v čase realizácie hodnotenia.

2.3 Validitu odporúčaní znižuje zameranosť hodnotenia predovšetkým na benefit pre hodnotiteľský tím (hodnotenie na tréningové účely)

Validita evaluácie je ohrozená (je v riziku) predovšetkým vtedy, keď externá evaluácia slúži na tréningové účely. Vtedy ešte nemajú členovia a členky evaluačných tímov dostatok kompetencií k hodnoteniu poskytovateľa, často ani dostatok času komplexne sa zaoberať jeho situáciou z hľadiska stanovených kritérií. V čase tréningov a pilotného overovania hodnotiacich nástrojov ide skôr o oboznamovanie sa s nástrojmi a ich aplikáciou, rovnako o to, všeobecne pochopiť, na čom stojí kvalitná a nekvalitná služba. Ide teda skôr o benefit pre tréningové evaluačné tímy. Takéto tímy ešte nemajú dobrú pozíciu pre formuláciu odporúčaní v porovnaní s „reálnymi“ tímami, ktorých evaluácia je/mala byť benefičná predovšetkým pre poskytovateľa služby a tých, ktorým sa slúži.

2.4 Evaluačné tímy by nemali ísť „nad rámec“ programových otázok hodnotenia a hodnotiaceho nástroja

Keďže prvoradým cieľom je výkon externej evaluácie na základe využitia hodnotiaceho nástroja, tímy by nemali vo svojich odporúčaníach prekračovať programové veci/otázky obsiahnuté v samotnom hodnotiacom nástroji. V praxi to môže byť náročné, keďže mnohé programové veci súvisia s „mimo programovými“ (napr. s potrebou riešiť nedostatok služby v prostredí klienta/klientky). K takýmto mimo-programovým podmienkam však nie sú tímy tréňované a nie je to v ich kompetencii.

2.5 Evaluačné tímy len zriedka nesú následky implementácie chybných odporúčaní

Evaluačné tímy nie sú „nablízko“, k dispozícii, keď sa implementujú ich odporúčania do praxe poskytovateľov, preto ani nenesú záťaž týchto odporúčaní v prípade, že sa ukážu ako nebezpečné. Navyše, členovia a členky pracujú ako tím. A je známe, že tímy sú pripravené ísť do väčších rizík ako v prípade, keby konali ako jednotlivci. Ide o fenomén „posunu rizika“ („risky shift phenomenon“), ktorý môže byť dobrý, rovnako nebezpečný, v závislosti od podmienok. Tímy môžu navrhovať odporúčania (opatrenia), ktoré sú „na tenkom ľade“, sú menej premyslené a teda rizikovejšie pre poskytovateľov a ľudí, ktorým slúžia, pričom nepreberajú následky ich implementácie.

2.6 Odporúčania majú mať kontextuálnu povahu

Pri formulácii odporúčaní musia byť brané do úvahy mnohé kontextuálne otázky:

- Musí byť úplne jasné, čo sú zastrešujúce (nosné, hlavné), čo minoritné a čo medzi-odporúčania;
- Musí byť jasné, aké sú medzi odporúčaniami vzťahy;
- Nie je neobvyklé, že odporúčania sú vzájomne kontradiktórne/inkompatibilné. Prispieva tomu, keď:
 - sú formulované čiastkovo, reagujú na čiastkové veci/indikátory hodnotenia,
 - je formulovaných veľa odporúčaní, sú roztrúsené v rámci správy a stráca sa prehľad, ako vzájomne súvisia,
 - nedostatok „umenia“ hodnotiteľov a hodnotiteľiek vedúce k inkompatibilitate odporúčaní, k čomu je potrebný často aj talent, nielen veľa tréningu.

Tímy by mali dať všetky špecifické odporúčania do širšieho kontextu, naznačiť, ako vzájomne súvisia a urobiť ich vzájomne kompatibilné; malo by byť v písomnej správe zrejmé (naznačené), ako jedno zlepšenie povedie k inému. Bez vnútornej kompatibility odporúčaní stráca evaluačná správa, činnosť evaluačného tímu a evaluácia ako taká kredibilitu. Rovnako ju stráca vtedy, keď sa neberú do úvahy náklady implementácie odporúčania (v najširšom slova zmysle), alebo keď sú odporúčania absurdné.

3 Podnety pre nastavenie hodnotiteľskej praxe (pilotnej, bežnej) v rámci NP-Q

Na základe skúseností zo zahraničia sa pri formulácii odporúčaní v rámci nastavovania národnej hodnotiteľskej praxe môže javiť ako dôležité minimálne tieto aspekty:

- pri formulácii odporúčaní sa sústrediť najmä na niekoľko odporúčaní systémovej povahy, ktorých napĺňanie je však „odpočítateľné“ cez konkrétne javy, prejavy, formy správania poskytovateľa a ich dopady na aktérov sociálnych služieb (zamestnancov/kyne poskytovateľa, prijímateľov/lky sociálnych služieb, ich rodiny...);
- identifikovať súvislosti a hierarchizované usporiadanie (vzťahy) jednotlivých odporúčaní;
- identifikovať odporúčania, ktoré by mohli mať vzájomne kontradiktórne účinky alebo by mohli odporovať hodnotám kvalitných sociálnych služieb (napr. odporúčať rozšírenie kapacity sociálnej služby z dôvodu súčasnej neexistencie iného poskytovateľa sociálnej služby v regióne);
- odporúčania nestavať na podmienkach, ktoré nie sú v čase ich formulácie jasné (napr. stavať odporúčanie na tom, že v budúcnosti vznikne nejaká nová grantová schéma, ktorú by mala organizácia využiť na účely naplnenia odporúčania);
- odporúčania formulovať realisticky, teda v spolupráci s poskytovateľom a s ohľadom na existujúce zdroje (finančné, ľudské, organizačné, časové, iné).

Počas realizácie NP-Q bude problematika formulácie odporúčaní predmetom bližšieho rozpracovávanía, pilotného overovania a validácie pre účely nastavenia národnej praxe a revízie hodnotiteľskej metodiky.

Návrh prípravnej edukácie zamestnancov a zamestnankýň odboru hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby MPSVR SR

Spracovala: Kvetoslava Repková

Bratislava, september 2018

Úvod

V júni 2018 sa stal súčasťou organizačnej štruktúry MPSVR SR, sekcie kontroly, *Odbor hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby* (ďalej len „OHK“). Vznik OHK súvisel s prípravou na začatie výkonu originálnej pôsobnosti MPSVR SR – hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby – podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, v platnom znení, s účinnosťou od 1. septembra 2019. Zároveň, kontextuálne zapadal do prípravy národného projektu „Kvalita sociálnych služieb“ (ďalej len „NP-Q“), ktorým by sa mala zabezpečiť, okrem iného, systematická príprava interných aj externých hodnotiteľov/liek kvality na pilotný, a od 1. septembra 2019 riadny, výkon hodnotenia podmienok kvality podľa zákona.

Za účelom racionalizácie prípravnej fázy výkonu hodnotenia podmienok kvality v čase pred začiatkom NP-Q (predpoklad november 2018) a začiatkom výkonu hodnotenia podľa zákona (1. september 2019) sa plánuje zorganizovať séria *prvotných edukačných aktivít* (ďalej len „PEA“) vedenia a interných zamestnancov a zamestnankýň OHK so zamestnankyňou IVPR zodpovednou za výskumno-metodické otázky kvality sociálnych služieb, vrátane jej hodnotenia. PEA sa zabezpečia v rámci realizácie Kontraktu medzi MPSVR SR a IVPR na rok 2018. Tento dokument predstavuje ciele a vecné, časové a ostatné súvisiace náležitosti PEA.

1 Ciele PEA

Primárnym cieľom PEA je zvýšiť odbornú pripravenosť zamestnancov a zamestnankýň OHK k budúcemu výkonu hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb podľa zákona a to cestou sprostredkovania výsledkov doterajšej metodической práce na úseku prípravy hodnotiteľskej činnosti.

Čiastkovými cieľmi PEA je:

- racionalizovať proces adaptačného obdobia nových zamestnancov a zamestnankýň OHK pri výkone štátnej služby, s osobitným zameraním na agendu kvality sociálnych služieb,
- sprostredkovať novým zamestnancom a zamestnankyniam OHK informácie o procesoch a výsledkoch/výstupoch doterajšej metodической práce k otázkam kvality sociálnych služieb a prípravy ich hodnotenia,
- podnietiť u nových zamestnancov a zamestnankýň OHK procesy sebareflexie a chápanie vlastnej motivácie profesionálne sa angažovať v otázkach hodnotenia kvality sociálnych služieb,
- podnietiť u nových zamestnancov a zamestnankýň OHK záujem o štúdium dostupných materiálov a podporiť ich k formovaniu prvotných kritických reflexií na tieto materiály,
- pripraviť nových zamestnancov a zamestnankyne OHK na NP-Q a na ich aktívnu pozíciu v ňom.

Návrh rámcového vecno- časového harmonogramu PEA

Termín	Obsah	Odborné vedenie	Metóda práce
25.9.2018 Zasadačka č. 106 MPSVR SR	„Dobré veci života“ a prekážky v prístupe k nim (ľudsko-právne cvičenie, viď príloha) (ja, prijímateľa/ľky SS rôzneho druhu)	Repková	• Reflexia vlastnej životnej skúsenosti
	Kvalita SS – čo to znamená a prečo je ju potrebné merať?	Repková	• Kritická reflexia praxe
	Hodnotenie kvality SS a iné systémy kontroly SS	Vrtielová	• Sprostredkovávanie nových informácií
	Čo sme v oblasti hodnotenia kvality SS doposiaľ na Slovensku urobili/pripravili; užitočné publikácie – východisková rekapitulácia	Repková	• Rozhovor
9.10.2018 Zasadačka č. 106 MPSVR SR	Návrh hodnotiteľskej metodiky – ciele, povaha a zásady	Repková Vrtielová	• Odborné/úvodné vstupy
	Návrh hodnotiteľskej metodiky – metódy hodnotiteľskej práce		• Odborná rozprava
	Návrh hodnotiteľskej metodiky – fázy hodnotiteľskej práce		• Modelovanie
	Návrh hodnotiteľskej metodiky – uplatňovanie indikátorových hárkov		
23.10.2018 Zasadačka č. 106 MPSVR SR	Hodnotiteľská správa – základná charakteristika	Vrtielová	• Odborné/úvodné vstupy
	Hodnotiteľská správa – problematika formulácie odporúčaní	Repková	• Odborná rozprava
	Hodnotiteľské tímy – zloženie a princípy práce	Vrtielová	• Modelovanie
	Užívateľský prvok v hodnotení	Repková	• Kritická reflexia
	Prvotné podnety pre NP-Q v oblasti OP-MV hodnotiteľov	Všetci	• Sebareflexia
	Záver – vyhodnotenie PEA, iné reflexie, obavy, nové začiatky...	Repková	

PEA plánované na dni 9.10.2018 a 23.11.2018 sa napokon zrealizovali v jednom spoločnom termíne dňa 23.11.2018.

Organizačné zabezpečenie PEA

Podmienky pre realizáciu PEA (priestory, základné občerstvenie, technika, flipchart, fixky, príp. iné) zabezpečí OHK MPSVR SR.

Zahrievacie ľudsko-právne cvičenie: DOBRÉ VECI ŽIVOTA (GOOD THINGS OF LIFE)¹⁸ – JA

DOBRÉ VECI MÔJHO ŽIVOTA	Zdroje podporujúce môj prístup k DVŽ	Dôvody limitujúce môj prístup k DVŽ
Mať rodinu/malú intímnu skupinu u tých, ktorí nemajú rodinu		
Mať miesto, ktoré možno nazvať domovom		
Patriť k malému sociálnemu útvaru (komunita, skupine so spoločným záujmom)		
Mať priateľov (spoločenstvo iných, podobných, ktorí ma akceptujú bezpodmienečne)		
Mať systém viery poskytujúci duchovnú kotvu (prináležitosť k širšej komunite, pomoc v hraničných situáciách)		
Mať prácu (s viditeľnými výsledkami a uznaním inými za hodnotnú)		
Cítiť sa bezpečne a isto (nebyť v ohrození extrémnymi situáciami – násillia, straty domova, hladovania...)		
Mať príležitosti a šance odkrytia a rozvoja vlastného talentu, schopností a zručností (šancu „byť v niečom dobrý“)		
Byť vnímaný ako človek, s ktorým sa zaobchádza aspoň s minimálnou dávkou rešpektu, a to nielen zopár ľuďmi		
Stretávať sa s čestným zaobchádzaním k vlastnej osobe		
Mať istotu, že sa nestanem obeťou hrubej nespravodlivosti		
Mať skúsenosť, že sa zaobchádza so mnou ako s individuom		

¹⁸ Zdroj: Wolfensberger, W. Thomas, S. & G. Caruso (1996). Some of the Universal „Good Things of Life“ Which the Implementation of Social Role Valorisation Can be Expected to Make More Accessible to Devalued People. In *The International Social Role Valorisation Journal*, 2(2), 12-14. Retrieved from: <http://www.socialrolevalorization.com/images/documents/Articles-resources/SRVVRS-1996-2-2-WW-Thomas-Caruso-12-14.pdf>

Mať možnosť rozhodovať o veciach, ktoré sa dotýkajú môjho života		
Mať prístup k miestam bežného stykania sa ľudí		
Mať prístup k vykonávaniu bežným aktivít ľudského života		
Mať možnosť „prispievať“, pričom príspevok uznávajú iní ako hodnotný		
Mať dobré zdravie		

Spracovala: Kvetoslava Repková (IVPR)

Zahrievacie ľudsko-právne cvičenie: DOBRÉ VECI ŽIVOTA (GOOD THINGS OF LIFE) - PSS

DOBRÉ VECI ŽIVOTA PRIJÍMATEĽOV / PRIJÍMATEĽIEK SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	Zdroje podporujúce prístup PSS k DVŽ	Dôvody limitujúce prístup PSS k DVŽ	Priorita SS 1=malá 2=stredná 3=vysoká	Príslušný štandard
PSS má rodinu/malú intímnu skupinu u tých, ktorí nemajú rodinu				
PSS má miesto, ktoré možno nazvať domovom				
PSS patrí k malému sociálnemu útvaru (komunita, skupine so spoločným záujmom)				
PSS má priateľov (spoločenstvo iných, podobných, ktorí ho/ju akceptujú bezpodmienečne)				
PSS má systém viery poskytujúci duchovnú kotvu (prináležitosť k širšej komunite, pomoc v hraničných situáciách)				
PSS má prácu (s viditeľnými výsledkami a uznaním inými za hodnotnú)				
PSS sa cíti bezpečne a isto (nie je v ohrození extrémnymi situáciami – násilia, straty domova, hladovania...)				
PSS má príležitosti a šance odkrytia a rozvoja talentu, schopností a zručností (šancu „byť v niečom dobrý“)				
PSS je vnímaný/á ako človek, s ktorým sa zaobchádza aspoň s minimálnou dávkou rešpektu, a to nielen zopár ľuďmi				
PSS sa stretáva s tým, že sa s jeho osobou zaobchádza čestne				
PSS má istotu, že sa nestane obeťou hrubej nespravodlivosti				
PSS má skúsenosť, že sa s ním/s ňou obchádza ako s individuom				
PSS má možnosť rozhodovať o veciach, ktoré sa				

dotýkajú jeho/jej života				
PSS má prístup k miestam bežného stykania sa ľuďmi				
PSS má prístup k vykonávaniu bežným aktivít ľudského života				
PSS má možnosť „prispievať“, pričom jeho/jej príspevok uznávajú iní ako hodnotný				
PSS má dobré zdravie				

Spracovala: Kvetoslava Repková (IVPR)

Literatúra

Innovative and empowering strategies for care. (2015) *UNECE Policy Brief on Ageing*, No. 15, February 2015.

Konrad, Martin. (2015) *Nueva: Konzept im Überblick*. Graz: Atempo.

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

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

Nies, Henk et al. (2010) *Quality Management and Quality Assurance in Long Term Care*. European Overview Paper. INTERLINKS: Utrecht/Vienna. [on-line]. [cit. 2016-08-15]. Dostupné

z:

http://interlinks.euro.centre.org/sites/default/files/WP4_Overview_FINAL_04_11.pdf

Nirje, Bengt. (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, s. 112-113. ISBN 0-7766-0485-6.

Repková, Kvetoslava. (2017a) *Návrh obsahových a organizačných aspektov vzdelávania pre účely hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb*. Bratislava: IVPR. Dostupné on-line: http://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2017/Repkova/navrh_organizacnych_a_obsahovych_aspektov_repkova_2017.pdf

Repková, Kvetoslava. (2017b) *Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve*. Bratislava: IVPR.

Repková, Kvetoslava. (2017c) *Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve*. Bratislava: IVPR. ISBN978-80-7138-151-8.

Repková, Kvetoslava. (2016) *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská: Návrh*. Bratislava: IVPR. Dostupné on-line: http://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2016/Repkova/repkova_hodnotenie_podmienok_kvality.pdf

Rogers, Carl R. (1998) *Způsob bytí*. Portál. Praha.

Wir fragen, was Sie denken. Berlin: Nueva Berlin.

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

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

Wolfensberger, Wolf a Susan Thomas. (1994a) An analysis of the client role from a Social Role Valorisation perspective. In: *The International Social Role Valorisation Journal*. Roč. 1, č. 1, s. 3 - 8.

Wolfensberger, Wolf a Susan Thomas. (1994b) Constraints and Cautions in Formulating Recommendations to a Service, Especially in the Context of an External PASS or PASSING Evaluation. SRV-VRS: *The International Social Role Valorization Journal*, 1(2), 3-6.

Wolfensberger, W. Thomas, S. & G. Carusso (1996). Some of the Universal „Good Things of Life“ Which the Implementation of Social Role Valorisation Can be Expected to Make More Accessible to Devalued People. In *The International Social Role Valorisation Journal*, 2(2), 12-14. Retrieved from: <http://www.socialrolevalorization.com/images/documents/Articles-resources/SRVVRS-1996-2-2-WW-Thomas-Caruso-12-14.pdf>

Prehľad odborných aktivít vykonávaných v priebehu roka 2018 v rámci výskumnej úlohy
 „Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre
 projektovú činnosť“ pre Odbor sociálnych služieb a Odbor hodnotenia podmienok
 kvality poskytovanej sociálnej služby MPSVR SR

Zasadnutia mikrotímu pre prípravu NP-Q	
26.1.2018	Predstavenie členov a členiek, rámcové predstavenie zamerania a výstupov, definovanie problémových otázok
30.1.2018	Postavenie externých hodnotiteľov a ich financovanie v NP po 30.8.2018, právne vzťahy k IA ako prijímateľovi NFP
26.3.2018	Stanoviská k časti 7 žiadosti o NFP, užívateľský prvok v hodnotiteľskej činnosti, spôsob financovania podaktivity 1.1
24.4.2018	Otázky štátnej pomoci, prvé návrhy ohľadom rozpočtu národného projektu
1.8.2018	Otázky personálneho zabezpečenia a podkladov pre prípravu rozpočtu NFP
5.9.2018	Rozpočet národného projektu
Stretnutia k čiastkovým aspektom žiadosti o NFP	
1.2.2018	Stretnutie s M. Hamadom k náležitostiam častí 7.1.-7.3 žiadosti o NFP, rozdelenie prác
9.1.2018	Stretnutie s N. Vrtielovou k príprave častí 7.1.-7.3 žiadosti o NFP
13.2.2018	Stretnutie s M. Hamadom a N. Vrtielovou k návrhu textov k časti 7. žiadosti
14.2.2018	Stretnutie s N. Vrtielovou a zástupcami Rady pre poradenstvo v sociálnej práci (M. Krupa a M. Cangár) k základnému dizajnu metodologickej podpory zástupcov užívateľských skupín
23.2.2018	Stretnutie s N. Vrtielovou, S. Schenckovou a M. Hamadom (Projekt Nueva, Nemecko) k otázkam vzdelávania zástupcov užívateľských skupín pre účely hodnotenia kvality sociálnych služieb
9.4.2018	Stretnutie s N. Vrtielovou k stanoveniu kritérií pre výber poskytovateľov sociálnych služieb pre účely podaktivity 1.1.1. NP
26.4.2018	Stretnutie s N. Vrtielovou a M. Hamadom k rozpočtu národného projektu (personálne výdavky)
1.8.2018	Stretnutie s N. Vrtielovou a M. Hamadom k návrhu personálnej matice NPQ spracovanej IA MPSVR SR
5.9.2018	Stretnutie s N. Vrtielovou a M. Hamadom k doplňujúcim otázkam IA MPSVR SR
Spracované podkladové materiály/štúdie	
1.2.-9.2.2018	Východisková situácia v zavádzaní kvality sociálnych služieb a predpoklad jej riešenia prostredníctvom NP Kvalita sociálnych služieb (podklad k častiam 7.1 a 7.3 žiadosti o NFP)
15.2.-28.2.2018, doplnené dňa 30.4.2018	Odborná príprava a metodická podpora zástupcov užívateľských skupín pre účely hodnotenia podmienok kvality – návrh rámcového dizajnu
27.4.-30.4.2018	Personálna matica NPQ Návrhy kvalifikačných predpokladov pre vybrané pozície pre účely výberu Návrhy náplní práce pre jednotlivé pozície personálnej matice

4.7.2018	Pripomienkovanie návrhu Smernice k výkonu hodnotenia podmienok kvality
1.8.2018	Revidovaná personálna matica NPQ Revidované návrhy kvalifikačných predpokladov pre vybrané pozície pre účely výberu Revidované návrhy náplní práce pre jednotlivé pozície personálnej matice
4.9. – 7.9. 2018	Spracovanie doplnkového podkladu k hodnotiteľskej metodike pod názvom „Príprava odporúčaní ako súčasť hodnotiteľskej činnosti – postrehy z medzinárodnej praxe“
18.9.2018	Pripomienkovanie revidovanej verzie ŽoNFP, úprava názvoslovia odborných aktivít a podaktivít NP-Q (odborná príprava, metodická podpora, metodické vedenie) Pripomienkovanie návrhu personálnej matice NP-Q Pripomienkovanie revidovaného zámeru na zmenu pre účely predloženia na Komisiu pre schvaľovanie zámerov
Realizácia prípravných edukačných aktivít OHKPSS	
19.-20.9.2018	Spracovanie návrhu realizácie prípravných edukačných aktivít
25.9.2018	Realizácia prvej PEA (zameranie na vzájomné poznávanie, chápanie kvality sociálnych služieb, kvality v kontexte kontrolných systémov sociálnych služieb a predstavenie doterajších výstupov metodickej práce)
23.11.2018	Realizácia druhej PEA (zameranie na hodnotiteľskú metodiku – princípy, metódy, fázy, hodnotiteľské hárky)