

ISSN 2729-9767

BULLETIN IVPR

JUNE 2023
VOL 4 ISSUE 6

KVETOSLAVA REPKOVÁ

VŤAHOVANIE UŽÍVATEĽOV
DO SOCIÁLNYCH SLUŽIEB -
KONCEPTUÁLNE PRÍSTUPY

INŠTITÚT PRE VÝSKUM PRÁCE A RODINY
2023



Inštitút pre výskum
práce a rodiny

Vťahovanie užívateľov do sociálnych služieb – konceptuálne prístupy

Kvetoslava Repková

Prof. PhDr. K. Repková, CSc. je vedecko-výskumnou pracovníčkou v Inštitúte pre výskum práce a rodiny, zároveň vysokoškolskou učiteľkou na Inštitúte edukológie a sociálnej práce FF PU v Prešove. Vo svojej vedeckovýskumnej, pedagogickej a publikačnej činnosti sa venuje najmä otázkam politiky zdravotného postihnutia, dlhodobej starostlivosti, aktívneho starnutia a sociálnych služieb, osobitne z hľadiska zavádzania a hodnotenia ich kvality. Angažuje sa aj v rezortnom vzdelávaní, garantuje špecializačný vzdelávací program „Sociálna posudková činnosť“.

Obsah

Úvod	3
1. Východisková terminológia	4
2. Konceptuálne východiská a princípy	5
3. Smery uvažovania o vťahovaní užívateľov do sociálnych služieb	6
4. Vťahovanie užívateľov do hodnotenia kvality sociálnych služieb - prístupy	8
Záver	11
Zdroje	11

Úvod

Môže sa zdať paradoxné titulovať odbornú štúdiu ako „Vťahovanie užívateľov do sociálnych služieb“, ak sú do nich vtiahnutí úplne prirodzeným a nevyhnutným spôsobom – ako ich užívatelia. Sociálne služby by predsa bez (vtiahnutých) užívateľov nemohli existovať.

Problematika, zo zahraničnej spisby známa ako „User involvement in social services“, je v skutočnosti oveľa komplexnejšia ako to, že sociálne služby sa niekomu poskytujú – ich užívateľom¹. Jej teoreticko-metodologické (konceptuálne), sociálno-politické a pragmatické aspekty majú široké ľudsko-právne súvislosti. Ide o vytváranie podmienok pre spolurozhodovanie a aktívnu účasť užívateľov (ale aj ich rodín a zastupujúcich organizácií) v systéme sociálnych služieb, čím sa prakticky napĺňa právo užívateľov na „...rešpektovanie ich prirodzenej dôstojnosti, osobnej nezávislosti, vrátane slobody voľby a samostatnosti“ (vo všeobecnosti; článok 3 OSN Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím; 2006). Rovnako *právo na nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti* (článok 19 OSN Dohovoru), kedy sa im (aj) vďaka sociálnym službám vytvára priestor na žitie v spoločenstve s možnosťami voľby na rovnakom základe s ostatnými.

Zameranie štúdie na otázky vťahovania užívateľov do sociálnych služieb, s osobitným dôrazom na ich vťahovanie do hodnotenia sociálnych služieb, nie je náhodné. Jej spracovanie zapadá do obdobia, kedy analyzujeme a vyhodnocujeme procesy a výstupy končiaceho sa národného projektu *Kvalita sociálnych služieb* (IA MPSVR SR, 2019). V rámci neho sme v rokoch 2020-2021/2022 experimentálne (pilotne) overovali aktívne zapojenie (vtiahnutie) zástupcov užívateľov do činnosti tímov hodnotiacich kvalitu sociálnych služieb (bližšie pozri Repková (ed.), 2021). Aj keď šlo v národných podmienkach len o pilotnú skúsenosť, jasne indikovala, ako dôležité je mať pri dizajnovaní a voľbe metód vťahovania užívateľov do sociálnych služieb ujasnené, čo má byť cieľom takejto iniciatívy (čo sa ňou chce dosiahnuť), ako sa má k dosiahnutiu cieľa dospieť a aké výstupy možno z realizácie iniciatívy očakávať.

Cieľom prehľadovej štúdie je stručne predstaviť terminologické a konceptuálne východiská problematiky vťahovania užívateľov do sociálnych služieb (všeobecne), a následne, zosumarizovať hlavné smery uvažovania a diskutovania o nej. Poznanie východísk a prevažujúcich smerov uvažovania o tejto téme považujeme za významné k tomu, aby sa odborne, nie intuitívne, nastavovali na jednotlivých úrovniach (národnej, regionálnej, lokálnej či organizačnej) nové sociálno-politické iniciatívy v tejto oblasti, rovnako, aby sa korektnejšie chápali a interpretovali výstupy a efekty existujúcich politík a praktických postupov.

¹ V slovenskom legislatívnom prostredí sa používa pojem „prijímateľ“, v profesijnej spisbe pomáhajúcich disciplín, osobitne sociálnej práce, zasa skôr pojem „klient“. V štúdiu sme sa rozhodli používať pojem „užívateľ“, vychádzajúc z medzinárodných zdrojov, o ktoré sa budeme opierať, pričom označením „užívateľ“ budeme mať na mysli osoby mužského aj ženského pohlavia.

1. Východisková terminológia

Pojem vťahovanie užívateľov (user involvement) nie je v odbornej spisbe vymedzený jednoznačne a jednotne. Ide skôr o pragmatické a deskriptívne vymedzenie širokého okruhu oblastí a aktivít angažovania užívateľov v jednotlivých aspektoch sociálnych služieb (Krogstrup, 2003). Podľa Munday (2007) je dôvodom definičnej nejednotnosti a neurčitosti „nevýraznosť“ (blandness) samotného pojmu, potreba jeho ukotvenia v širšom kontextuálnom rámci (napr. participatívnej demokracie). Sociologické ukotvenie poskytuje najmä sociálny konštruktivizmus a interpretatívny prístup k realite (Berger, Luckmann, 1999), podľa ktorých „... čím je väčšia vzdialenosť medzi priamou skúsenosťou [užívateľov – pozn. autorky] a jej interpretáciou [odborníkov – pozn. autorky], tým je väčšia pravdepodobnosť, že poznanie bude nepresné, nespoľahlivé a skreslené“ (Beresford, 2003, s. 4). Preložené do kontextu našej štúdie: pokiaľ sa budú sociálne služby plánovať, poskytovať, monitorovať a vyhodnocovať bez zastúpenia tých, ktorí sú ich bezprostrednými užívateľmi, ktorí majú priamu životnú skúsenosť (sú „vlastníkmi“ poznania), potom budú slúžiť skôr potrebám sociálneho systému a potvrdzovaniu jeho legitimity (Ego-systém sociálnej politiky; Leichsenring, Scoppetta, 2016), než potrebám samotných užívateľov služieb.

Alternatívne sa k pojmu vťahovanie užívateľov uvádza v odbornej spisbe aj pojem participácia/účasť užívateľov (user participation). Pripúšťame, že sa tento pojem môže javiť ako zrozumiteľnejší, prijateľnejší, viac zabehnutý. Zámerne však v štúdiu používame pojem vťahovanie užívateľov, nakoľko presnejšie zachytáva špecifikum centrálného zamerania problematiky – aktívnu tvorbu politiky (podmienok) pre to, aby mohli užívatelia participovať, aby sa mohli angažovať. K problematike sa potom neprístupuje primárne ako k „záležitosti jednotlivca“ (či chce alebo nechce participovať), ale ako k verejnému záujmu a k otázke ľudských práv („že sa s ním prirodzene počíta“ a že sa k jeho účasti vytvoria podmienky).

Pre účely štúdie sa za sociálne služby považujú personalizované/individualizované sociálne služby (personal social services; Munday, 2007; EC, 2010) poskytované jednotlivcom a rodinám na podporu ich sociálnej inklúzie, prevenciu krízových životných situácií a ochranu základných práv (napr. pomoc a podpora poskytovaná osobám so zdravotným postihnutím; starším odkázaným osobám; osobám v krízových životných situáciách; ohrozeným jednotlivcom a rodinám; imigrantom, atď.). Takéto vymedzenie korešponduje s rozsahom sociálnych služieb vymedzených platným zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

2. Konceptuálne východiská a princípy

Pre konceptuálne uchopenie problematiky vťahovania užívateľov do sociálnych služieb formulujeme dve východiskové premisy. *Po prvé*, že problematika sa nezužuje len na tradičné zisťovanie ne/spokojnosti užívateľov s poskytovanou sociálnou službou (Krogstrup, 2003; Nies et al., 2010), ale že zasahuje ich aktívne vťahovanie do komplexného systému sociálnych služieb - od ich plánovania, cez poskytovanie a monitoring, až po hodnotenie ako základu pre rozvoj a neustále zlepšovanie sociálnych služieb (EC, 2010; WHO, 2012). *Po druhé*, keďže ide o ľudsko-právnu otázku, dôležité je zabezpečiť užívateľom reálne právo na *vťahnutie/účasť/participáciu* (the right to be involved; the right to participation), ktoré by malo byť ustanovené v špecifickej legislatíve upravujúcej detaily efektívnej implementácie tohto práva (Munday, 2007).

Aj preto už dnes otázka nestojí tak, či vťahovanie užívateľov do jednotlivých aspektov sociálnych služieb „áno“ alebo „nie“, skôr ide o to, o aké rozličné významy a formy aplikácie v jednotlivých krajinách ide a s akými dopadmi (Evers, 2003). Dostupné prehľadové štúdie poukazujú v tejto oblasti na vysokú mieru diverzity (Evers, *ibid*; Munday, 2007). Napriek tomu boli identifikované určité kľúčové princípy vťahovania užívateľov do personálnych sociálnych služieb, ktoré by mali byť aplikované všeobecne a na systémovej úrovni (Munday, *ibid*):

- *vťahovanie užívateľov ako právo a zodpovednosť* (toto právo má byť pre užívateľov dostupné a vymožiteľné za účelom zabezpečenia relevantnosti a efektivity sociálnych služieb);
- *vťahovanie užívateľov ako základná misia a úloha poskytovateľov* (vťahovanie užívateľov má byť považované za centrálnu charakteristiku ich hodnotovej orientácie);
- *prístupnosť sociálnych služieb* (bez prístupu k sociálnym službám je hodnota vťahovania užívateľov prakticky nerealizovateľná);
- *význam evidencie/dôkazov* (vťahovanie užívateľov má byť založené na výskume a dôkazoch, čo však neznižuje význam tradičných zdrojov poznania – napr. cez dotazníky spokojnosti);
- *kultúra vťahovania užívateľov* (vťahovanie užívateľov musí byť podporené verejnou politikou, ktorá má legitimizovať význam tejto problematiky a posilňovať k nej celkové spoločenské nastavenie; t. j. budovať kultúru vťahovania užívateľov);
- *užívatelia ako prijímatelia aj aktéri* (užívatelia majú právo aj zodpovednosť aktívne prispievať ku kvalitnej sociálnej starostlivosti pre seba aj pre ostatných ľudí);
- *zohľadňovanie siete užívateľov* (do sociálnych služieb majú byť vťahované aj rodiny a iné neformálne opatrojúce osoby či zastupujúce organizácie).

3. Smery uvažovania o vťahovaní užívateľov do sociálnych služieb

V roku 2003 spracoval Adalbert Evers pre skupinu špecialistov Rady Európy zameraných na otázky vťahovania užívateľov a ich zástupcov do sociálnych služieb inšpiratívnu štúdiu, v ktorej zosumarizoval aktuálne smery uvažovania a diskutovania o tejto problematike. Prehľadne sú uvedené v tabuľke 1.

Tabuľka 1: Vťahovanie užívateľov do sociálnych služieb: smery uvažovania, prvky a nástroje

Smer uvažovania	Prvky a nástroje
welfarizmus	<ul style="list-style-type: none">• hierarchické spravovanie systémov služieb;• plné pokrytie/uniformné služby;• rovnaké štandardy;• komisie pre riadenie služieb;• kontrola kvality zo strany štátnej inšpekcie;• charta sociálnych práv a pacientov.
profesionalizmus	<ul style="list-style-type: none">• prípadový manažment;• modernizácia vzdelanostnej úrovne;• modernizácia profesionálneho poradenstva;• profesionálna seba-kontrola kvality;• etika verejných služieb.
konzumerizmus	<ul style="list-style-type: none">• súťaž na princípe trhu;• individuálna voľba/výber;• prieskum trhu;• poukážky na služby;• orientácia na zákazníka;• zákaznícky lobbing;• ochrana zákazníkov.
manažerizmus	<ul style="list-style-type: none">• manažovaná starostlivosť;• stanovenie cieľov (dopredu);• modernizácia systémov po stránke manažérskej a finančnej;• manažovanie sťažností.
participacionizmus	<ul style="list-style-type: none">• kolektívna samo-pomoc;• dobrovoľníctvo;• orientácia na posilňovanie užívateľov a komunitných poskytovateľov;• posilňovanie ukotvenosti v komunite;• viac kontroly užívateľov v dizajnovaní a poskytovaní služieb.

Zdroj: Evers, 2003, s. 3

Podľa Eversa, klasický *welfaristický model* nie je veľmi naklonený vťahovaniu užívateľov a ich zástupcov do plánovania, poskytovania či hodnotenia sociálnych služieb; je v tomto smere skôr prekážkou ako nástrojom využitia potenciálu užívateľov pre kvalitnejšie sociálne služby. Prítomné sú len prvky nepriameho vťahovania, napr. kolektívne vyjednávanie, kde profesijné organizácie plnia určité advokačné roly.

Profesionalisticky orientované uvažovanie je charakteristické „strednou mierou“ paternalizmu reprezentovaného etickými kódexmi pracovníkov sociálnych služieb. Kódexy regulujú spôsoby, ako sa majú pracovníci správať tak, aby to bolo v najlepšom záujme klientov. Autor zmieňuje dve strany takejto orientácie: na jednej strane kritizovaná arogancia sily pracovníkov sociálnych služieb; na strane druhej, záväzok ich verejnej zodpovednosti voči klientom ako protipólu presadzovania záujmov autorít, trhu a poskytovateľov. Koncept sa pre svoju „strednú mieru“ paternalizmu považuje za dobré východisko pre zlepšenie a posilnenie statusu užívateľov (najmä tých s počiatočne nižšou mierou kompetencií) voči organizáciám i systému sociálnych služieb.

Hlavnou premisou *konzumentsky založeného uvažovania* je poskytnúť užívateľom právo výberu poskytovateľa a ukončenia kontraktu s ním, čo podporuje súťaž medzi poskytovateľmi. Pravidlá „trhu“ (konkurencie, boja o klienta) sa vnímajú v rámci služieb orientovaných na klienta ako efektívnejšie, než nejaké centrálné politické usmernenia. Vychádza sa z konceptu tzv. *kompetentného konzumenta*, ktorý si vyberá a má zručnosti s poskytovateľom vyjednávať. Z praktického hľadiska však nie je táto myšlienka vždy plne realizovateľná, a to z viacerých dôvodov: nezohľadňuje špecifiká personálnych sociálnych služieb; k užívateľovi a poskytovateľovi takmer vždy pristupuje tretia strana (verejná autorita, poistenie) na dofinancovanie poskytovanej služby, čo zužuje manévrovací priestor pre užívateľa; napokon, nie všetci užívatelia sú schopní konať ako informovaní a autonómni konzumenti. Preto je pri tomto modeli, podobne ako pri *welfaristicky orientovanom*, potrebný osobitný lobbying a ochrana užívateľov.

Formovanie *manažeristicky orientovaného smeru* významne ovplyvnila tendencia vnímať sektor sociálnych služieb ako potenciálnu trhovú oblasť, a zároveň, potreba hľadať schémy ekonomizácie verejných zdrojov využívaných v tejto oblasti. Očakáva sa, že do manažovania individuálnych služieb sa budú vnášať princípy a pravidlá privátneho manažmentu. Koncept tzv. *manažovanej starostlivosti* sa vymedzuje ako spojenie socio-ekonomických úvah a záujmov (ako využiť dostupné zdroje) s profesionálnymi záujmami (zodpovednosť za efektívnu podporu užívateľov). Do problematiky vťahovania užívateľov prináša tento smer uvažovania kritiku starých modelov v sociálnych službách založených výlučne na dôvere. Otvára priestor pre tzv. riešenia zhora-nadol (top-down) založené na vzťahu medzi nákladmi a výstupmi (kvalitou), na účely čoho sa využívajú všetky nástroje ich merania (sebahodnotenie, reportovanie, manažment kvality, zhromažďovanie a spracovávanie dát). Ako Evers konštatuje, manažovanie sociálnych služieb podobné manažovaniu iných tovarov a služieb zviditeľnilo postavenie užívateľov viac ako kedykoľvek predtým, najmä sprístupňovaním potrebných informácií či zvyšovaním ich kompetencií (napr. cez

tréningy). Na strane druhej, oslabil sa „personálna“ zložka vzťahu aktérov sociálnych služieb, nakoľko webové informácie a štandardizované procesy nahradili ich personalizovaný dialóg.

Napokon Evers zmieňuje uvažovanie založené na priamej *participácii užívateľov*. Vychádza sa v ňom z presvedčenia, že vždy je lepšia priama ako sprostredkovaná účasť a vťahnutie užívateľov do ovplyvňovania sociálnych služieb a spolurozhodovania o nich (napr. cez mimovládne organizácie, kolektívne vyjednávanie či široké verejné diskusie). Uznáva sa, že ľudia by sa mali priamo angažovať vo formovaní sociálnych služieb (shaping of services). Dôležitý je skôr lokalizmus (lokálny kontext) a rôznorodosť, než centrálné manažované uniformné služby. Užívatelia sú v tomto koncepte vnímaní ako *spoluvorca* (co-producers), čo zároveň prináša v pozícii občanov a členov komunit aj ich zodpovednosť za „dobro pre iných“.

Evers zdôrazňuje, že v súčasnosti, aj pod vplyvom rozličných ľudsko-právnych záväzkov krajín, je prakticky do každého systému sociálnych služieb a sociálnej starostlivosti otázka vťahovania užívateľov nejakým spôsobom a do istej miery integrovaná. Vnímaná a interpretovaná však môže byť rôzne. Preto odporúča pri nových iniciatívach hľadať pozitívne prepojenia na tradície, rešpektovať diverzitu prístupov, smerov uvažovania a diskutovania a žiaden zo smerov nemonopolizovať. Z hľadiska témy vťahovania užívateľov do sociálnych služieb by malo ísť o kombináciu rozličných konceptov, ktoré prístupujú k užívateľom ako k občanom s určitými nárokmi a právami; ako k posilneným a zároveň „ochráneným“ konzumentom sociálnych služieb; ale aj ako k spoluvorcom sociálnych služieb, ktorí využívajú svoje občianske práva a roly a v pozícii členov komunity spolupracujú s manažérmi služieb a profesionálmi alebo budujú vlastné sociálne služby.

4. Vťahovanie užívateľov do hodnotenia kvality sociálnych služieb - prístupy

Podľa Omeni et al. (2014) môžu byť užívatelia vťahovaní do rozličných aspektov sociálnych služieb a aktivít, ktoré s nimi súvisia: do bežnej prevádzky terénnych, ambulantných a pobytových sociálnych služieb; do výberových konaní budúcich zamestnancov; do tréningu zamestnancov; do objednávaní a riadenia sociálnych služieb; do výskumu zameraného na sociálne služby; či do hodnotenia sociálnych služieb. A práve prístupom k vťahovaniu užívateľov do hodnotenia sociálnych služieb sa budeme podrobnejšie venovať v tejto časti štúdie. Na prácu Eversa prirodzene nadväzuje prehľadová štúdia Hanne Kathrine Krogstrup z roku 2003 popisujúca rozličné perspektívy vťahovania (participácie) užívateľov do hodnotenia sociálnych služieb. Podľa autorky „...*exkluzívna účasť politikov, manažmentov a pracovníkov služieb nie je v hodnotení postačujúca, a užívatelia majú tiež čo významné ponúknuť*“ (Krogstrup, 2003, s. 1). Vťahovanie rozličných aktérov do hodnotenia považuje za kľúčové, nakoľko hodnotenie nie je nikdy hodnotovo neutrálne a vždy sa do neho

vnáša osobitná perspektíva hodnotiacej osoby či inštitúcie. Prístupy vŕahovania užívateľov do hodnotenia služieb sú prehľadne spracované v tabuľke 2.

Tabuľka 2: Prehľad prístupov k vŕahovaniu (participácii) užívateľov do hodnotenia služieb

Prístup zhora – nadol (top – down)	<ul style="list-style-type: none"> • blízky evaluačnej tradícii z privátneho sektora, založený na TQM a NPM; • zisťovanie spokojnosti zákazníkov, ich sťažností, analýza trhu, formulovanie štandardov kvality, prieskumy, politické deklarácie ohľadom služieb; • kvantitatívne zisťovanie u užívateľov na základe dopredu nadefinovaných štandardov a kritérií (zisťovanie, či sa zhodujú politické deklarácie s realitou služieb); • pseudo-participácia užívateľov, nakoľko „len odpovedajú na otázky“, neovplyvňujú obsah zisťovania; • vyhodnocovanie politických cieľov je náročné, nakoľko tieto sú široko a vágne formulované.
Prístup zdola – nahor (bottom – up)	<ul style="list-style-type: none"> • stavia na: <ol style="list-style-type: none"> a) <i>argumente poznania</i> (aj keď užívateľ nemá dostatok informácií o hodnotenom subjekte, má autentickú skúsenosť zo života); b) <i>argumente hodnoty</i> (užívateľia majú výnimočné právo hodnotiť, ako fungujú služby, ktoré oplyvňujú ich život); <ul style="list-style-type: none"> • nedostatok demokracie vo verejnom sektore sa musí riešiť dialogicky; • štyri modely. <ol style="list-style-type: none"> 1. deliberatívne demokratické hodnotenie <ul style="list-style-type: none"> • hodnotenie je súčasťou širšej sociálno-politickej a morálnej štruktúry spoločnosti; všetci relevantní aktéri majú byť zapojení; • evaluačný dizajn je deliberatívny (dopredu orientovaný na identifikáciu možných tém, preferencií a hodnôt), dialogický a inkluzívny. 2. demokratické hodnotenie <ul style="list-style-type: none"> • úlohou je viesť k tomu, aby verejné inštitúcie boli schopné seba-hodnotenia a aby konali v smere „dobra“ – sociálnej zmeny; aby postupovali demokraticky, férovo a na základe rovnosti. 3. hodnotenie na základe posilnenia <ul style="list-style-type: none"> • východisko: každý človek má mať rovnakú príležitosť vyjadriť a realizovať svoj unikátny potenciál;

	<ul style="list-style-type: none"> • posilnenie je stratégiou aj hodnotou (na základe diskusie aktérov, vrátane užívateľov, sa stanovujú ciele pre sociálne služby, vyvinie sa stratégia ich implementácie a určujú sa kritériá na vyhodnotenie ich naplnenia); • skúma sa, do akej miery hodnotenie ako nástroj posilnenia a sociálnej zmeny prospieva tým, ktorí sú v hodnotenom kontexte najslabší.
	<p>4. UPQA metóda (Účasť užívateľov v hodnotení kvality)</p> <ul style="list-style-type: none"> • užívatelia posudzujú organizačnú politiku sociálnych služieb, ktorá významne ovplyvňuje prax sociálnych služieb; • k sociálnej službe sa vyjadrujú užívatelia aj zamestnanci (pretože iniciatívy užívateľov by nemuseli byť vypočítané); v skupinovej diskusii sa potom zisťujú rozdiely v ich hodnotení a výsledky sa komunikujú manažmentu; zistenia napokon končia u tvorcov politiky sociálnych služieb.

Zdroj: Voľne spracované podľa Krogstrup (2003)

Inšpiratívna je autorkina sumarizácia a komparácia oboch hlavných prístupov z hľadiska perspektívy, čo sa na ich základe vieme naučiť, na čo slúžia. Riešenia (prístupy) zhora-nadol ponúkajú tzv. *jednosmerné učenie* (single-loop learning), kedy má hodnotenie slúžiť na odhalenie slabých miest fungovania organizácie a voľbu následných korekcií tak, aby bolo fungovanie súladné s dopredu ustanovenými sociálno-politickými cieľmi a normami. Ide teda o posilnenie schopnosti organizácie zostať stabilnou v meniacom sa svete, kedy výsledky hodnotenia nemajú organizáciu nasmerovať na „iný kurz“. V prípade, že sa aplikujú riešenia (prístupy) zdola-nahor, autorka hovorí o tzv. *dvojsmernom učení* (double-loop learning). Staví na schopnosti organizácie pozrieť sa na svoju situáciu z inej perspektívy, spochybniť existujúci poriadok a formovať nové prístupy k svojmu fungovaniu.

Aj keď sú riešenia zdola-nahor z hľadiska participatívnej demokracie a ľudsko-právnej perspektívy nepochybné a pritažlivé, autorka zmieňuje mnohé *praktické otázky*, ktoré evokujú a výzvy, ktoré prinášajú. Napríklad, do akej miery sú užívatelia schopní participovať v priamom dialógu s inými aktérmi hodnotenia v prostredí sociálnych služieb poznačenom tradičnými vzťahmi moci a autority či limitovanými zdrojmi a kompetenciami užívateľov; či užívatelia poznajú alternatívne spôsoby poskytovania sociálnych služieb a či sú si vedomí možných dopadov rozličných riešení; ako preventovať manipuláciu s užívateľmi v hodnotiteľskom procese, najmä v prípade užívateľov s nižšími kompetenciami; atď. Podľa autorky by však existencia takýchto otázok a výziev nemala viesť k spochybňovaniu významu iniciatív zameraných na vťahovanie užívateľov do hodnotenia sociálnych služieb. Skôr by sa mali vnímať ako argumenty proti tradičnému hodnoteniu, ktoré je formálne a neposúva kvalitu sociálnych služieb dopredu.

Záver

Cieľom štúdie bolo sprehľadniť konceptuálne prístupy, smery uvažovania a diskutovania o problematike vťahovania užívateľov do sociálnych služieb, s osobitným dôrazom na ich participáciu v procesoch hodnotenia kvality poskytovaných sociálnych služieb. Problematiku sme prezentovali v ľudsko-právnej perspektíve a predstavili sme ju ako jednu z podôb praktického naplňania princípov participatívnej demokracie.

Štúdiu sme pripravili s nádejou, že môže byť nápomocná v čase, keď nielenže vyhodnocujeme výsledky národného projektu Kvalita sociálnych služieb, ale najmä uvažujeme, ako pilotnú skúsenosť valorizovať v ďalšom (projektovom) období smerom k systematickému zlepšovaniu kvality sociálnych služieb na Slovensku.

Zdroje

BERESFORD, P. 2003. *It's Our Lives. A Short Theory of Knowledge, Distance and Experience*. London: OSP for Citizen Press. [online]. [20.6.2023]. Dostupné z: <https://shapingourlives.org.uk/wp-content/uploads/2021/08/ItsOurLives-1.pdf>

BERGER, I. P., LUCKMANN, T. 1999. *Sociální konstrukcie reality*. Vydalo Centrum pro studium demokracie a kultury.

EC. THE SOCIAL PROTECTION COMMITTEE. 2010. *A Voluntary European Framework for Social Services*. [online] [20.6.2023]. Dostupné z: https://childhub.org/sites/default/files/library/attachments/spc_qf_document_spc_20_10_10_8_final1.pdf

EVERS, A. 2003. *Current strands in debating user involvement in social services*. Paper commissioned for the project on 'User Involvement in Social Services'.

IA MPSVR SR. 2019. *Žiadosť o poskytnutie nenávratného finančného príspevku*. [online] [20.6.2023]. Dostupné z: <https://kvalitasocialnychsluzieb.gov.sk/wp-content/uploads/2019/09/%C5%BDiados%C5%A5-o-NFP.pdf>

KROGSTRUP, H. K. 2003. Users Participation in Evaluation – Top-down and Bottom-up Perspectives. *Educational Policy and Educational Philosophy*, 2003:1, 26788. DOI: 10.1080/16522729.2003.11803861.

LEICHSENTRING, K, SCOPPETTA, A. 2016. *Future perspectives on social welfare policy and research – Identifying social policy issues in Europe*. Vienna: GAM 2016 European Centre for Social Welfare Policy and Research. 20-21 September, 2016.

MUNDAY, B. 2007. *Report on user involvement in personal social services*. Strasbourg: Council of Europe Publishing. [online] [10.6.2023]. Dostupné z:

<https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/source/ID4758-Userinvolvementinpersonalsocialservices.pdf>

NIES, H. et al. 2010. *Quality Management and Quality Assurance in Long-Term Care. European Overview Paper*. [online] [25.5.2023]. Dostupné z: https://interlinks.euro.centre.org/sites/default/files/WP4_Overview_FINAL_04_11.pdf

OMENI, E., BARNES, M., MacDONALD, D. et al. 2014. Service User Involvement: Impact and Participation: A Survey of Service User and Staff Perspective. *BMC Health Services Research*, 14:491. [online] [25.5.2023]. Dostupné z: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-014-0491-7>

REPKOVÁ, K. (ed.) 2021. *Revízia hodnotiteľských metodických materiálov a návrhy na zmenu legislatívy*. Bratislava: IA MPSVR SR. [online] [21.5.2023]. Dostupné z: <https://www.kvalitasocialnychsluzieb.gov.sk/wp-content/uploads/2022/05/Revizia-hodnotitelskych-metodickych-materialov.pdf?csrc=8738408348009182250>

OSN. HUMAN RIGHTS OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER. 2006. OSN Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím. [online] [21.6.2023]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/dohovor-osn-pravach-osob-so-zdravotnym-postihnutim-opcny-protokol-sk-aj.pdf>

WHO. 2012. *WHO QualityRights Tool Kit. Assessing and Improving Quality and Human Rights in Mental Health and Social Care Facilities*. [online] [21.6.2023]. Dostupné z: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70927/9789241548410_eng.pdf?sequence=3

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Ilustračné foto na obálke: [Austin Kehmeier](#), [Unsplash](#)

BULLETIN IVPR

ročník 4 (2023)

Vydáva Inštitút pre výskum práce a rodiny,
Špitálska 25, 27, 812 41 Bratislava
IČO 308 47 451
ivpr@ivpr.gov.sk, www.ivpr.gov.sk
Vychádza 12 x ročne. NEPREDAJNÉ.
ISSN 2729-9767
EV 6041/22

Ďalšie informácie o IVPR získate na webových stránkach
www.ivpr.gov.sk