

Revue sociálnych služieb, ročník 4, číslo 2, rok 2024

Vydavateľ: Fakulta sociálnych vied, UCM v Trnave, Bučianska 4/A, 917 01 Trnava

<https://rss.fsvucm.sk/index.php/rss/index>

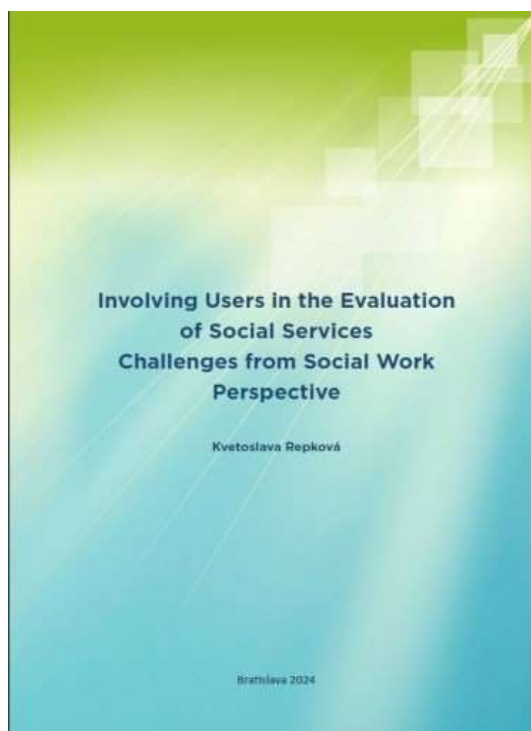
REPKOVÁ, KVETOSLAVA. 2024. INVOLVING USER IN EVALUATION OF SOCIAL SERVICES: CHALLENGES FROM SOCIAL WORK PERSPECTIVE. BRATISLAVA: IVPR, 2024. ISBN: 978-80-7138-194-5.

Prof. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc. je uznávanou autorkou v oblasti sociálnej práce so špecifickým zameraním na oblasť sociálnych služieb. O erudícii tejto autorky svedčí aj jej najnovšia monografia s názvom *Zapojenie používateľov do hodnotenia sociálnych služieb* vydal, ktorú vydal Inštitút pre výskum práce a rodiny v Bratislave.

A ako vždy, aj v tejto monografii reaguje autorka na aktuálnu výzvy doby a tou je zmena postavenia človeka v systéme sociálnych služieb. V úvode monografie na strane 5 si autorka kladie úvodnú otázku: „*Prečo je také dôležité venovať osobitnú pozornosť téme, ktorá je taká prirodzená? Koniec koncov, prijímatelia sú prirodzene zapojení do sociálnych služieb. Bez nich by sociálne služby stratili svoj účel, zmysel a význam, prakticky by nemali dôvod existovať. V čom je teda téma zapájania užívateľov do sociálnych služieb taká významná, že si zaslúži osobitnú vedeckú, ale aj spoločensko-politickú a praktickú pozornosť?*“

Vzápätí autorka na položenú otázku odpovedá takto: „*Je to preto, že sociálne služby zohrávajú preventívnu rolu pri udržaní sociálnej súdržnosti. Ide o prispôsobenú pomoc na uľahčenie sociálneho začlenenia zraniteľných osôb a ochranu ich základných práv, pričom zapojenie prijímateľov sa považuje za jeden z predpokladov dosiahnutia tohto cieľa a zabezpečenia kvality sociálnych služieb...*“. Zložitosti vzťahov medzi formulovanou otázkou a hľadaním odpovede na ňu v teoretickej i praktickej rovine, autorka podriadila celú metodologickú koncepciu monografie.

Monografia je koncipovaná ako teoreticko-empirická štúdia. Autorka text postupne buduje od objasňovania pojmových a metodologických rámcov, z ktorých vychádza (1. kapitola), cez teoretické ujasňovanie kľúčových pojmov (2. kapitola) až po jadro predkladanej problematiky, ktorej sú venované nasledujúce dve kapitoly. V kapitole 3 autorka zhrnula teoretické a praktické argumenty pre zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do procesu hodnotenia ich kvality na systémovej úrovni a následne v kapitole 4 predstavila úplne prvé národné skúsenosti s týmto novým prístupom. V kapitole 5 môže čitateľ sledovať trajektóriu toho, ako skúsenosti z pilotného projektu zameraného na zapojenie zástupcov prijímateľov do hodnotenia sociálnych služieb na systémovej úrovni postupne prechádzajú k úvahám o tom, ako je možné výstupy pilotného projektu transformovať do hodnotiaceho procesu na celonárodnej úrovni. Kým prvých päť kapitol je poňatých v jasne interdisciplinárnom režime, posledná 6. kapitola je venovaná sociálnej práci ako ľudsko-právnej disciplíne a rolám sociálnych pracovníkov ako nositeľov ľudsko-právnych profesijných záväzkov.



Pri recenzovaní akejkoľvek vedeckej práce sme vždy konfrontovaní s otázkou, či obsahuje alebo neobsahuje nové, dosiaľ nepublikované fakty, ktoré dopĺňajú súčasný stav poznania, vrátane kritickej reflexie doterajších poznatkov, praxe a pod. Je obzvlášť dôležité, ak predpokladáme, že práca nájde uplatnenie v oblasti sociálnej práce, kde jej súčasní a budúci predstavitelia (sociálni pracovníci) patria medzi významných aktérov celého radu pracovných rolí (napr. plánovanie, dodávanie, hodnotenie, výskum sociálnych služieb). Z hľadiska uvedených atribútov vedeckej práce môžem konštatovať, že recenzovaná monografia všetky tieto požiadavky spĺňa. Na podporu svojho tvrdenia uvádzam niekoľko vecných argumentov.

V prvom rade je publikácia postavená na vlastných empirických poznatkoch autorky, ktoré vychádzajú z kvalitných teoretických poznatkov skúmanej oblasti. Vzhľadom na novosť hľadanej problematiky autorka vychádzala predovšetkým z prameňov publikovaných v zahraničnej vedeckej literatúre.

Sociálne služby sú v podstate praktickým vyjadrením sociálnej etiky na jednej strane a sociálnej zodpovednosti a solidarity na strane druhej. Vývojová trajektória tejto časti ľudských služieb je veľmi dlhá, odrážajúca celkový vývoj spoločnosti. Autorka sa v monografii zameriava na trend, ktorý prevláda v globálnej sociálnej práci posledné dve desaťročia, a tým je širšia (nielen slovenská) snaha o aktívnejšiu participáciu prijímateľov sociálnych služieb v procese hodnotenia. Sociálne služby, ako uvádza autorka, nie sú len ľudským, praktickým či teoretickým segmentom, ale majú aj spoločensko-politický, a teda ideologický aspekt. Tento aspekt sociálnych služieb je v slovenskom akademickom prostredí výrazne podceňovaný, čo vyvoláva predovšetkým pocit nezávislosti sociálnych služieb od štátu a jeho sociálnej politiky. Takýto prístup môže byť dosť mätúci nielen pre plánovanie a poskytovanie sociálnych služieb, ale aj pre hodnotenie ich kvality realizovanej s cieľom ich zlepšovania. Autorka jasne deklaruje, že pri konceptualizácii sociálnych služieb je potrebné reflektovať nielen teoretický, ale aj spoločensko-politický kontext. Okrem toho poukazuje na interdisciplinárny rozmer sociálnych služieb a následne na potrebu účasti odborníkov zo širšieho spektra na procese hodnotenia.

Hlavnou tézou celej monografie je participácia prijímateľov sociálnych služieb na hodnotení kvality sociálnych služieb, ktorí sú už niekoľko rokov účastníkmi hodnotiaceho procesu zameraného na kvalitu sociálnych služieb na Slovensku. Ich účasť sa však viac-menej obmedzila na vyjadrenie názoru prostredníctvom dotazníka. Tento prístup na jednej strane umožňuje získať niektoré dôležité informácie, no na druhej strane, ako autorka upozorňuje, má viacero obmedzení. Aktívne zapojenie prijímateľov sociálnych služieb a ich zástupcov do procesu hodnotenia kvality mení ich postavenie z pasívneho konzumenta na aktívneho spolutvorcu sociálnych služieb. Pravidelné hodnotenie kvality sociálnych služieb má za cieľ okrem iného budovať efektívnejšie služby, ktoré by mali v prvom rade zodpovedať potrebám ich užívateľov, pričom participatívny prístup k hodnoteniu je predpokladom budúcich funkčných riešení. Takýto prístup predpokladá, že prijímatelia sociálnych služieb sa stávajú členmi hodnotiacich tímov, keďže ich odbornosť je daná ich hlbokou autentickou životnou skúsenosťou, ktorá je neprenosná. Autorka v monografii uvádza viacero argumentov pre podporu zapojenia prijímateľov sociálnych služieb a ich zástupcov do procesu hodnotenia, pričom poukazuje na vlastné výskumné zistenia, ako aj výsledky zahraničných kolegov. Oceňujem, že v práci sú prezentované aj protiargumenty, ktoré ju posúvajú k maximálnej nožnej miere objektivity.

Cenný prínos monografie spočíva v prepojení nového prístupu zapájania prijímateľov sociálnych služieb s verejným záujmom o posilnenie autonómie prijímateľov a ich ľudských práv. Podstatným kontextom z pohľadu recenzenta je aj skutočnosť, že prijímatelia sa významnou mierou podieľajú na financovaní poskytovaných sociálnych služieb a

Revue sociálnych služieb, ročník 4, číslo 2, rok 2024

Vydavateľ: Fakulta sociálnych vied, UCM v Trnave, Bučianska 4/A, 917 01 Trnava

<https://rss.fsvucm.sk/index.php/rss/index>

preto ich hlas pri hodnotení kvality poskytovaných služieb je treba brať rovnako vážne ako hlas odborníkov pre proces hodnotenia.

Z hľadiska odborných záujmov sociálnej práce ako ľudskoprávnej disciplíny možno osobitne pochváliť tú časť monografie, v ktorej autorka typologizuje funkcie sociálnej práce a úlohy sociálnych pracovníkov pri napĺňaní ambície zapojiť prijímateľov do hodnotenia kvality sociálnych služieb, s osobitným dôrazom na ich hodnotenie (kapitola 6). Autorka štruktúruje tieto roly na makro-, mezo- a mikroúrovni a dáva ich do súvislosti s rôznymi cieľovými skupinami, na ktoré by mali smerovať profesionálne intervencie sociálnych pracovníkov v oblasti zapojenia užívateľov do sociálnych služieb (napr. orgány verejnej moci, široká občianska spoločnosť, inšpektori kvality, primárni používatelia, zástupcovia používatel'ov, rodiny a neformálni opatrovatelia, zakladatelia a donori služieb, manažéri služieb a servisný personál).

Ak by sa však pozícia prijímateľov sociálnych služieb výrazne pretransformovala do roly expertov a členov hodnotiacich tímov, ich reálna účasť v procese hodnotenia môže byť pre časť slovenskej verejnosti z viacerých dôvodov mierne znepokojujúca. Takýmto aspektom a rizikom sa monografia zatiaľ nezaobrá. V tejto súvislosti autorka v práci približuje len bariéry a riziká popísané v zahraničnej literatúre. Budúci výskum sa preto bude musieť bližšie pozrieť aj na potenciálne problematické aspekty praktickej realizácie opatrení zameraných na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do hodnotiaceho procesu. Nový výskum môže zintenzívniť vedecký, spoločensko-politický a praktický diskurz v tejto oblasti nielen na Slovensku. Ak sa však podarí naplniť nové národné projektové zámery, ktoré autorka avizuje v monografii, vznikne základ pre napredovanie potrebných poznatkov aj z tohto pohľadu.

Monografia doteraz vyšla v elektronickej verzii a je dostupná online na:

https://ivpr.gov.sk/wp-content/uploads/2024/06/Monografia_Repk&ova.pdf.

Mgr. et Mgr. Zuzana STRCULOVÁ,

externá doktorandka ÚSPSP FSV UCM v Trnave

Prof. PhDr. Mgr. Jana Levická, PhD.

Ústav sociálnej práce a sociálnej politiky FSV UCM v Trnave

Výskumné centrum sociálnej izolácie a sociálneho rozvoja FSV UCM v Trnave