



**RADA
EURÓPSKEJ ÚNIE**

**V Bruseli 16. novembra 2010 (19.11)
(OR. en)**

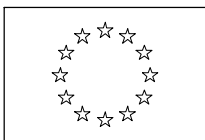
16319/10

**SOC 759
COMPET 365
MI 454
CONSOM 105**

SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

Od: Generálny sekretariát
Komu: Výbor stálych predstaviteľov (časť I)/Rada (EPSCO)
Predmet: Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb

Delegáciám v prílohe zasielame uvedený dokument v znení, v akom ho Výbor pre sociálnu ochranu prijal na zasadnutí 6. októbra 2010.



Výbor pre sociálnu ochranu

DOBROVOĽNÝ EURÓPSKY RÁMEC PRE KVALITU SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

ÚVOD

Cieľom tohto dobrovoľného európskeho rámca pre kvalitu je dospieť k spoločnému pochopeniu kvality sociálnych služieb v rámci EÚ prostredníctvom stanovenia zásad kvality, ktoré by tieto služby mali spĺňať. Prostredníctvom navrhnutia súboru metodických usmernení tento rámec pre kvalitu okrem toho pomôže verejným orgánom zodpovedným za organizovanie a financovanie sociálnych služieb vytvoriť na primeranej úrovni aj osobitné nástroje na vymedzenie, meranie a hodnotenie kvality sociálnych služieb. Bude teda slúžiť ako odkaz na vymedzenie, zabezpečenie, hodnotenie a zlepšenie kvality týchto služieb.

Vykonávanie tohto rámca pre kvalitu je dobrovoľné. Tento rámec odráža konsenzus v rámci Výboru pre sociálnu ochranu v nadväznosti na závery Rady z 8. júna 2009¹, v ktorých boli členské štáty a Európska komisia vyzvané, aby „pokračovali v práci v rámci Výboru pre sociálnu ochranu na dobrovoľnom rámci pre kvalitu sociálnych služieb“.

Tento rámec je dosť flexibilný, aby sa uplatňoval vo vnútroštátnom, regionálnom a miestnom kontexte vo všetkých členských štátoch EÚ a aby sa vzťahoval na rôzne sociálne služby. Cieľom je, aby bol zlučiteľný s existujúcimi vnútroštátnymi prístupmi ku kvalite v sektore a aby ich dopĺňal.

¹ Pozri závery Rady o sociálnych službách ako nástroji aktívneho začleňovania, posilňovania sociálnej súdržnosti a ako oblasti pracovných príležitosti z 8. júna 2009.

Výbor pre sociálnu ochranu je toho názoru, že verejné orgány, ktoré dodržiavajú zásady kvality stanovené v tomto dobrovoľnom rámci a monitorujú súlad s týmito zásadami, najmä pomocou navrhnutých kritérií kvality, môžu významne posilniť svoju schopnosť organizovať a poskytovať vysokokvalitné sociálne služby.

Keďže väčšina sociálnych služieb je v značnej miere závislá od financovania z verejných zdrojov², spoločný postoj ku kvalite sociálnych služieb môže v tejto súvislosti, keď sú verejné orgány v členských štátoch vystavené rastúcim finančným obmedzeniam, pomôcť tvorcom politiky uprednostniť investície, ktoré podporujú nepretržitý rozvoj kvality aj nákladovú efektívnosť poskytovania sociálnych služieb.

Vytvorenie takéhoto rámca bude aj odpoveďou na rastúci záujem verejných orgánov, poskytovateľov služieb, sociálnych partnerov, používateľov a ďalších zainteresovaných strán o diskusiu o kvalite sociálnych služieb. Tento záujem priamo súvisí s procesmi reformy, do ktorých sa členské štáty zapojili v tejto oblasti v posledných desaťročiach, a najmä so zvýšenou mierou zadávania poskytovania sociálnych služieb rôznym externým subjektom. To si vyžaduje, aby verejné orgány lepšie vymedzili dané služby a požiadavky na očakávanú kvalitu, ako aj väčšiu zodpovednosť za verejné výdavky.

Lepšie vymedzenie kvality sociálnych služieb je odpoveďou aj na potrebu uspokojiť dopyt po sociálnych službách, ktorý sa stáva komplexnejším a rôznorodejším, ako aj na potrebu chrániť tých používateľov sociálnych služieb, ktorí sú zraniteľnejší, a zlepšiť výsledky sociálnych služieb pre používateľov a ďalšie zainteresované strany. Používatelia čoraz viac vyžadujú viac kontroly nad svojím vlastným životom a službami, ktoré využívajú.

² Pozri dokument *Dvojročná správa o sociálnych službách vo všeobecnom záujme*, SEK(2008) 2179 v konečnom znení z 2. júla 2008, oddiel 2.2.1.

Okrem toho, keďže kvalita služieb úzko súvisí s kvalifikáciou a pracovnými podmienkami pracovníkov v tomto sektore³, diskusia o kvalite sociálnych služieb môže pomôcť určiť kvalifikácie, požiadavky na odbornú prípravu a zlepšenie pracovného prostredia, čo prispieva k ďalšiemu rozvoju zdravotníckeho a sociálneho sektora⁴.

Nakoniec, cezhraničné poskytovanie sociálnych služieb, ktoré je v súčasnosti veľmi obmedzené, ale očakáva sa, že sa zvýši, najmä v oblasti dlhodobej starostlivosti, si vyžiada vyššiu úroveň porovnateľnosti a transparentnosti služieb, ako aj nové formy ochrany používateľov aj pracovníkov.

Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu bol ovplyvnený rôznymi iniciatívami zameranými na kvalitu sociálnych služieb: i) rámce a nástroje, ktoré zaviedli verejné orgány v členských štátoch; ii) iniciatívy, ktoré už začali vykonávať zainteresované strany v EÚ; iii) iniciatíva s názvom „Aktívne začleňovanie“⁵; iv) výsledky ôsmich projektov financovaných v rámci PROGRESS zameraných na kvalitu sociálnych služieb; v) stanovisko, ktoré v novembri 2007 vydala skupina na vysokej úrovni pre zdravotné postihnutie, poskytujúce usmernenie o tom, ako podporovať kvalitné sociálne služby, pričom sa zameriava na osobitné potreby ľudí so zdravotným postihnutím.

³ Okrem pracovníkov verejných a súkromných poskytovateľov služieb (pričom súkromnými poskytovateľmi sú buď ziskové alebo neziskové subjekty) pôsobia v tomto sektore mnohí dobrovoľníci (t. j. neplatení pracovníci, ktorí všeobecne prispievajú k službám) a neformálni opatrovatelia (t. j. osoby, ktoré sa bezplatne starajú o chorého, slabého alebo telesne postihnutého rodinného príslušníka, priateľa alebo partnera mimo profesionálneho alebo formálneho rámca). Hoci tieto tri kategórie osôb pôsobiace v sektore sociálnych služieb nemožno zamieňať, všetky prispievajú rôznym spôsobom k poskytovaniu vysokokvalitných sociálnych služieb.

⁴ Je potrebné pripomenúť, že sociálne služby majú významný podiel na zamestnanosti a predstavujú dôležitý zdroj vytvárania pracovných miest v EÚ. Podiel zamestnanosti v zdravotných a sociálnych službách sa medzi rokmi 2000 a 2009 zvýšil z 8,7 % na 10 %, čo znamená, že v tomto období sa v sektore zdravotných a sociálnych služieb vytvorilo takmer 4,2 milióna nových pracovných miest (údaje EUROSTAT-u analyzovala Európska komisia pri príprave *2. dvojročnej správy o sociálnych službách vo všeobecnom záujme*. Táto analýza je založená na údajoch, ktoré sa v konsolidovanej forme týkajú zdravotných aj sociálnych služieb, keďže informácie o rôznych podsektoroch sú obmedzené).

⁵ Pozri odporúčanie Komisie z 3. októbra 2008 o „aktívnom začleňovaní osôb vylúčených z trhu práce“, (2008/867/ES) uverejnené v Ú. v. EÚ L 307/11, 18. 11. 2008; závery Rady o spoločných zásadách aktívneho začleňovania na účinnejší boj proti chudobe zo 17. 12. 2008; a uznesenie Európskeho parlamentu zo 6. mája 2009 o aktívnom začleňovaní ľudí vylúčených z trhu práce (2008/2335(INI)).

Okrem toho pri návrhu tohto rámca odborníci vymenovaní členskými štátmi využili skúsenosti a zohľadnili očakávania rôznych zainteresovaných strán (sociálnych partnerov pôsobiacich v sektore, organizácií občianskej spoločnosti zastupujúcich používateľov a poskytovateľov sociálnych služieb a obhajujúcich ich záujmy, ako aj európskych zastrešujúcich organizácií zastupujúcich miestne verejné orgány).

Tento dokument pozostáva z troch častí: i) úvod ku konceptu sociálnych služieb (**kapitola 2**); ii) súbor zásad kvality vzťahujúcich sa na rôzne aspekty poskytovania služieb (**kapitola 3**); iii) prvky metodiky na vytvorenie nástrojov kvality (**kapitola 4**).

KONCEPCIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

V dokumentoch EÚ neexistuje žiadne všeobecné vymedzenie pojmu „sociálne služby“. V oznámení Komisie o sociálnych službách všeobecného záujmu z apríla 2006⁶ sa však uvádza toto vymedzenie sociálnych služieb:

Existujú dve kategórie sociálnych služieb:

- zákonné a doplnkové systémy sociálneho zabezpečenia organizované rôznymi spôsobmi (vzájomné alebo profesijné organizácie), ktoré pokrývajú základné životné riziká, ako sú riziká spojené so zdravím, starobou, pracovnými úrazmi, nezamestnanosťou, dôchodkom a zdravotným postihnutím;
- ďalšie základné služby poskytované priamo jednotlivcovi. Tieto služby, ktorých úlohou je prevencia a sociálna súdržnosť, spočívajú v poskytovaní individualizovanej pomoci s cieľom uľahčiť začlenenie osôb do spoločnosti a zabezpečiť dodržiavanie ich základných práv. V prvom rade zahŕňajú pomoc osobám, ktoré čelia osobným problémom alebo krízam (napríklad zadlženosť, nezamestnanosť, drogová závislosť alebo rozpad rodiny). Po druhé, obsahujú činnosti, ktorých cieľom je zabezpečiť, aby príslušné osoby boli schopné znovu sa úplne začleniť do spoločnosti (rehabilitácia, jazyková príprava pre prisťahovalcov), a najmä na trh práce (odborná príprava a opätovné začlenenie). Tieto služby dopĺňajú a podporujú úlohu rodín, pokiaľ ide o starostlivosť predovšetkým o najmladších a najstarších členov spoločnosti. Po tretie, súčasťou týchto služieb sú činnosti, ktorých cieľom je zabezpečiť začlenenie osôb s dlhodobými zdravotnými

⁶ *Implementácia Lisabonského programu: Verejnoprospešné sociálne služby v Európskej únii*, KOM(2006) 177 v konečnom znení.

problémami a zdravotným postihnutím. Po štvrté, zahŕňajú aj sociálne bývanie, keďže v rámci nich sa zabezpečuje bývanie pre znevýhodnených občanov alebo sociálne menej znevýhodnené skupiny.

Tento dobrovoľný rámec EÚ pre kvalitu sa týka najmä základných služieb poskytovaných priamo jednotlivcovi. Verejné orgány v členských štátoch veľmi často považujú tieto služby, ktoré sú zakotvené v systémoch sociálneho zabezpečenia členských štátov, za služby všeobecného záujmu a podliehajú osobitným požiadavkám vzťahujúcim sa na verejné služby. Príkladmi sociálnych služieb sú služby sociálnej pomoci, dlhodobá starostlivosť, starostlivosť o dieťa, služby zamestnanosti a služby v oblasti odbornej prípravy, osobní asistenti a sociálne bývanie.

Hoci rozsah a organizácia týchto sociálnych služieb sa značne líšia podľa historických, geografických, sociálnych a kultúrnych osobitností, tieto sociálne služby sú nevyhnutné na splnenie základných cieľov EÚ, medzi ktoré patrí dosiahnutie sociálnej, hospodárskej a územnej súdržnosti, sociálneho začlenenia, vysokej úrovne zamestnanosti a hospodárskeho rastu. Sú kľúčovými nástrojmi na ochranu základných ľudských práv a ľudskej dôstojnosti a prispievajú k zabezpečeniu vytvorenia rovnakých príležitostí pre všetkých, čím zvyšujú schopnosť jednotlivcov plnohodnotne sa zaradiť do spoločnosti. Dostupné údaje poukazujú na to, že sociálne služby zohrávajú hlavnú úlohu v boji proti chudobe a sociálnemu vylúčeniu⁷.

Poskytovatelia sociálnych služieb z tretieho sektora sú pre tento sektor dôležití, pretože vyjadrujú občiansku uvedomelosť a prispievajú k sociálnemu začleneniu a k sociálnej súdržnosti spoločenstiev.

Komisia vo svojom oznámení z novembra 2007 o službách všeobecného záujmu a o sociálnych službách všeobecného záujmu⁸ stanovila súbor cieľov a zásad organizácie sociálnych služieb (pozri text v rámečku).

Ciele a zásady organizácie sociálnych služieb

⁷ Pozri „Ako sociálne služby pomáhajú mobilizovať pracovnú silu a posilňovať sociálnu súdržnosť. Základné informácie“, dokument prednesený na konferencii ministrov s názvom „Sociálne služby – nástroj na mobilizovanie pracovnej sily a posilnenie sociálnej súdržnosti“, ktorú zorganizovalo české predsedníctvo EÚ, Praha, 22. – 23. apríla 2009.

⁸ *Služby všeobecného záujmu vrátane sociálnych služieb všeobecného záujmu: nový európsky záväzok*, KOM(2007) 725 v konečnom znení.

Sociálne služby sú často určené na dosiahnutie niekoľkých osobitných cieľov:

- sú to služby zamerané na jednotlivca, ktorých zmyslom je uspokojiť základné ľudské potreby, najmä potreby používateľov tejto služby, ktorí sú ohrození;
- poskytujú ochranu pred všeobecnými, ako aj osobitnými životnými rizikami a pomáhajú pri osobných problémoch alebo krízach;
- poskytujú sa aj rodinám v súvislosti s meniacim sa modelom rodiny, podporujú úlohu rodiny pri starostlivosti o ich mladých a starých členov, ako aj o osoby so zdravotným postihnutím, a vyrovnávajú prípadné nedostatky v rodinách;
- sú kľúčovým nástrojom ochrany základných ľudských práv a ľudskej dôstojnosti;
- zohrávajú preventívnu úlohu a úlohu pri dosahovaní sociálnej súdržnosti, ktoré sú zamerané na všetkých občanov bez ohľadu na ich majetok či príjem;
- prispievajú k nediskriminácii, rovnosti pohlaví, ochrane ľudského zdravia, zlepšovaniu životnej úrovne a kvality života a k zabezpečeniu rovnakých príležitostí pre všetkých, čím zvyšujú schopnosť jednotlivcov plnohodnotne sa zaradiť do spoločnosti.

Tieto ciele sa odrážajú v spôsobe organizácie, poskytovania a financovania týchto služieb:

- aby mohli spĺňať rôzne potreby osôb ako jednotlivcov, sociálne služby musia byť komplexné a prispôbené jednotlivcom a musia byť navrhované a poskytované integrovaným spôsobom;
- často znamenajú osobný vzťah medzi príjemcom a poskytovateľom služby;
- vymedzenie a poskytovanie služby musí zohľadňovať rôznorodosť používateľov;

- pri uspokojovaní potrieb ohrozených používateľov sa sociálne služby často vyznačujú asymetrickým vzťahom medzi poskytovateľmi a príjemcami, ktorý je iný ako obchodný vzťah medzi dodávateľom a spotrebiteľom;
- keďže tieto služby sú často založené na (miestnych) kultúrnych tradíciách, vyberajú sa individuálne prispôbené riešenia zohľadňujúce miestne osobitosti a zaručujúce priamy kontakt medzi poskytovateľom služby a používateľom a rovnaký prístup k službám na celom území členských štátov;
- poskytovatelia služieb často potrebujú pri riešení rôznorodosti a meniaceho sa charakteru sociálnych potrieb veľkú autonómiu;
- tieto služby sa vo všeobecnosti riadia zásadou solidarity a sú vo veľkej miere odkázané na financovanie z verejných prostriedkov, aby bol zabezpečený rovnaký prístup bez ohľadu na majetok či príjem;
- neziskoví poskytovatelia, ako aj dobrovoľní pracovníci často zohrávajú dôležitú úlohu pri poskytovaní sociálnych služieb, čím vyjadrujú svoju občiansku uvedomelosť a prispievajú k sociálnemu začleneniu, sociálnej súdržnosti miestnych spoločenstiev a k solidarite medzi generáciami.

ZÁSADY KVALITY VYŤAHUJÚCE SA NA SOCIÁLNE SLUŽBY

V tejto kapitole sú uvedené základné zásady kvality vyŤahujúce sa na poskytovanie sociálnych služieb (**oddiel 3.1**), ako aj zásady kvality vzťahujúce sa na tieto dimenzie poskytovania služieb: i) vzťahy medzi poskytovateľmi a používateľmi služieb (**oddiel 3.2**); ii) vzťahy medzi poskytovateľmi služieb, verejnými orgánmi a ďalšími zainteresovanými stranami (**oddiel 3.3**); a iii) ľudský a fyzický kapitál (**oddiel 3.4**). Pre každú zo zásad kvality týkajúcich sa dimenzií poskytovania služieb boli stanovené operačné kritériá, ktoré by mohli pomôcť pri monitorovaní a hodnotení kvality sociálnych služieb.

Tieto zásady kvality vyjadrujú spoločne zdieľané hodnoty a zameriavajú sa na vytvorenie spoločného chápania kvality sociálnych služieb, ako aj na podporu výmeny skúseností a osvedčených postupov. Sú určené verejným orgánom, ktoré sú zodpovedné, často na regionálnej alebo miestnej úrovni, za rozvíjanie, organizovanie, financovanie a poskytovanie sociálnych služieb. Sú určené aj poskytovateľom služieb, pretože sa týkajú poskytovania sociálnych služieb, a používateľom, pre ktorých predstavujú dôležitý zdroj informácií o kvalite sociálnych služieb, ktorú môžu očakávať. Tieto zásady sa priamo týkajú aj pracovníkov a zamestnávateľov v tomto sektore.

Základné zásady kvality pre poskytovanie sociálnych služieb:

- **Dostupnosť:** Je potrebné poskytovať prístup k širokému spektru sociálnych služieb, aby potreby používateľov boli primerane uspokojené, ako aj, ak je to možné, aby si používatelia mohli vybrať medzi službami v rámci spoločenstva, v mieste, ktoré je najvhodnejšie pre používateľov a v prípade potreby pre ich rodiny.
- **Prístup:** Všetci, ktorí by mohli vyžadovať sociálne služby, by k nim mali mať ľahký prístup. Všetci používatelia by mali mať prístup k informáciám a nestrannému poradenstvu o súbore dostupných služieb a ich poskytovateľoch. Pre ľudí so zdravotným postihnutím by mal byť zabezpečený prístup k fyzickému prostrediu, v ktorom sa služby poskytujú, k primeranej doprave z miesta a do miesta poskytovania služieb, ako aj k informáciám a komunikácii (vrátane informačných a komunikačných technológií).
- **Cenová dostupnosť:** Sociálne služby by sa mali poskytovať všetkým osobám, ktoré ich potrebujú (univerzálny prístup) buď bezplatne alebo za cenu, ktorá je pre jednotlivca prijateľná.

- **Zameranie na jednotlivca:** Sociálne služby by mali primerane a flexibilne naplňovať meniace sa potreby každého jednotlivca s cieľom zlepšovať kvalitu jeho života, ako aj zabezpečiť rovnaké príležitosti. Sociálne služby by mali zohľadňovať fyzické, duševné a sociálne prostredie používateľov a mali by rešpektovať ich kultúrne osobitosti. Okrem toho by mali byť stimulované potrebami používateľov a v prípade potreby prepojených príjemcov poskytovaných služieb.
- **Komplexnosť:** Sociálne služby by sa mali naplánovať a poskytovať integrovaným spôsobom, ktorý odráža viaceré potreby, schopnosti a preferencie používateľov a prípadne potreby ich rodín a opatrovateľov, a ktorý sa zameriava na zlepšenie ich životných podmienok.
- **Nepretržitosť:** Sociálne služby by sa mali organizovať tak, aby sa zabezpečila nepretržitosť poskytovania služby počas trvania potreby, a najmä v prípade naplňovania rozvojových a dlhodobých potrieb, podľa celoživotného prístupu, ktorý umožňuje používateľom spoliehať sa na nepretržité, neprerušené spektrum služieb, od skorých zásahov po podporu a následnú činnosť, pri súčasnom zabránení negatívnemu vplyvu narušenia služieb.
- **Zameranie na výsledok:** Sociálne služby by sa mali zamerať najmä na prínosy pre používateľov, pričom by sa v prípade potreby mali zohľadniť prínosy pre ich rodiny, neformálnych opatrovateľov a spoločenstvo. Poskytovanie služby by sa malo optimalizovať na základe pravidelných hodnotení, ktoré by okrem iného mali vnieť do organizácie spätnú väzbu od používateľov a zainteresovaných strán.

Zásady kvality pre vzťahy medzi poskytovateľmi a používateľmi služieb:

- **Rešpektovanie práv používateľov:** Poskytovatelia služieb by mali rešpektovať základné práva ustanovené vo vnútroštátnych, európskych⁹ a medzinárodných dokumentoch o ľudských právach¹⁰, ako aj dôstojnosť používateľov. Okrem toho by mali podporovať a uplatňovať práva používateľov z hľadiska rovnosti príležitostí, rovnakého zaobchádzania a slobodnej voľby, sebaurčenia, kontroly ich vlastného života a rešpektovania ich súkromného života. Primerané služby by sa mali poskytovať bez diskriminácie na základe pohlavia, rasy alebo etnickej príslušnosti, náboženstva alebo viery, zdravotného postihnutia, veku alebo sexuálnej orientácie. Malo by sa zabrániť fyzickému, duševnému a finančnému zneužívaniu zraniteľných používateľov, ktorému by sa malo predchádzať a ktoré by sa malo primerane sankcionovať.

⁹ Pozri *Chartu základných práv Európskej únie*.

¹⁰ Pozri najmä Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím a Dohovor OSN o právach dieťaťa.

Kritériá kvality

- ❖ *poskytovať potenciálnym a skutočným používateľom sociálnych služieb a v prípade potreby ich rodinným príslušníkom zrozumiteľné, presné a prístupné informácie prispôsobené osobitostiam každej cieľovej skupiny, najmä o druhoch, dostupnosti, rozsahu a obmedzeniach poskytovanej služby. Informácie by mali obsahovať aj nezávislé hodnotenie a správy o posúdení kvality;*
 - ❖ *zabezpečiť, aby ľudia so zdravotným postihnutím mali prístup k informačným a komunikačným prostriedkom prispôbeným ich potrebám;*
 - ❖ *vykonávať transparentné, prístupné poradenstvo zamerané na používateľov a postupy podávania sťažností zo strany používateľov;*
 - ❖ *stanoviť regulačné rámce a mechanizmy kontroly, ktoré majú zabrániť fyzickému, psychickému alebo finančnému zneužívaniu, a zabezpečiť súlad so zdravotnými a bezpečnostnými pravidlami;*
 - ❖ *poskytovať pracovníkom a dobrovoľníkom zapojeným do poskytovania služieb primeranú odbornú prípravu zameranú na poskytovanie každodennej starostlivosti založenej na právach a orientovanej na jednotlivca, a na to, ako predchádzať diskriminácii a na uvedomenie si osobitostí skupín ľudí, ktorým poskytujú služby;*
 - ❖ *podporovať začlenenie používateľov do spoločenstva;*
 - ❖ *zabezpečiť zachovanie dôvernosti a bezpečnosti údajov o používateľoch a službách, ktoré sa im poskytujú, v rámci systému, ktorý umožňuje, aby údaje v prípade potreby spoločne využívali rôzni príslušní poskytovatelia služieb, pri súčasnom úplnom dodržiavaní právnych predpisov o ochrane osobných údajov.*
- **Účasť a posilnenie postavenia:** Poskytovatelia služieb by mali podporovať aktívne zapojenie používateľov a v prípade potreby ich rodín alebo osôb, ktorým dôverujú, a ich neformálnych opatrovateľov pri prijímaní rozhodnutí týkajúcich sa plánovania, poskytovania a hodnotenia služieb. Poskytovanie služieb by malo dať používateľom väčšie práva pri vymedzení ich osobných potrieb a malo by sa zamerať na posilnenie alebo udržanie ich schopností pri súčasnom zachovaní čo najväčšej kontroly nad ich vlastným životom.

Kritériá kvality

- ❖ *zabezpečenie zapojenia používateľov a v prípade potreby ich zástupcov¹¹, ich rodín alebo osôb, ktorým dôverujú, a ich neformálnych opatrovateľov do plánovania, rozvoja, poskytovania, monitorovania a hodnotenia služieb, v prípade potreby prostredníctvom poskytovania primeraných prostriedkov vrátane podporovaného rozhodovania a presadzovania;*
- ❖ *zapojenie do dialógu s organizáciami zastupujúcimi používateľov a ich zapojenie do rozhodovacieho systému;*
- ❖ *zavedenie pravidelného zisťovania spokojnosti používateľov s poskytovanými službami.*

Zásady kvality pre vzťahy medzi poskytovateľmi služieb, verejnými orgánmi, sociálnymi partnermi a ďalšími zainteresovanými stranami:

- **Partnerstvo:** Rozvíjanie poskytovania sociálnych služieb si vyžaduje aktívne zapojenie a spoluprácu všetkých zainteresovaných strán z verejného aj súkromného sektora: miestnych orgánov, používateľov služieb, ich rodín a neformálnych opatrovateľov, organizácií používateľov, poskytovateľov služieb a organizácií, ktoré ich zastupujú, sociálnych partnerov a organizácií občianskej spoločnosti pôsobiacich v miestnom spoločenstve. Toto partnerstvo je nevyhnutné na vytvorenie kontinuity sociálnych služieb, ktoré reagujú na miestne potreby, na efektívne využitie zdrojov a odborných znalostí, ako aj na dosiahnutie sociálnej súdržnosti.

Kritériá kvality

- ❖ *vytvorenie synergií medzi všetkými zainteresovanými stranami v spoločenstve, pokiaľ ide o tvorbu politiky, stanovenie potrieb, plánovanie, rozvoj, poskytovanie, monitorovanie a hodnotenie služieb, aby sa zabezpečila kontinuita poskytovania sociálnych služieb počas trvania potreby, aby sa uľahčil prístup používateľov ku komplexnému spektru sociálnych služieb a aby sa zabezpečilo, že služba prispeje k inkluzívnej spoločnosti;*

¹¹ Napríklad, rodičia v prípade maloletých detí alebo osoby, ktoré podporujú ľudí so zdravotným postihnutím pri uplatňovaní ich právnej spôsobilosti.

- ❖ *podpora blízkosti služby potrebnej pre používateľov;*
- ❖ *podpora koordinácie medzi poskytovateľmi služieb, aby sa dosiahlo komplexné a integrované poskytovanie sociálnych služieb.*
- **Dobrá správa vecí verejných:** Sociálne služby by mali pôsobiť na základe otvorenosti a transparentnosti, pri dodržiavaní európskych, vnútroštátnych, regionálnych a miestnych právnych predpisov, účinnosti, efektívnosti a zodpovednosti, pokiaľ ide organizačnú, sociálnu a finančnú výkonnosť poskytovania služieb. Poskytovanie služieb by malo byť založené na koordinácii príslušných verejných orgánov, sociálnych partnerov a zainteresovaných strán pri navrhovaní, riadnom financovaní (vrátane stanovenia priorit zdrojov v rámci dostupného rozpočtu) a poskytovaní služby.

Kritériá kvality

- ❖ *jasne vymedziť úlohy, povinnosti a vzájomné vzťahy medzi subjektmi zapojenými do plánovania, rozvoja, financovania, poskytovania, podpory, monitorovania a hodnotenia služby;*
- ❖ *zabezpečiť procesy pravidelného plánovania a preskúmania a zaviesť mechanizmy na systematické nepretržité zlepšovanie;*
- ❖ *zhromažďovať pravidelnú spätnú väzbu o účinnosti a efektívnosti poskytovania služieb od používateľov, financujúcich subjektov a ďalších zainteresovaných strán, ako aj od potenciálnych používateľov, ktorí by mohli byť vylúčení zo služby;*

- ❖ *zaviesť pravidelné nezávislé preskúmanie postupov, výsledkov a spokojnosti používateľov a uverejňovať jeho výsledky;*
- ❖ *vykonávať transparentné, prístupné a používateľsky ústretové poradenstvo pre používateľov a postupy podávania sťažností zo strany používateľov;*
- ❖ *organizovať účastnícke fóra, v rámci ktorých sa používatelia služieb a ich siete, verejné orgány, sociálni partneri, organizácie občianskej spoločnosti a ďalšie zainteresované strany zapájajú do hodnotenia výkonnosti poskytovateľov služieb v rámci daného politického kontextu.*

Zásady kvality pre ľudský a fyzický kapitál:

Dobré pracovné podmienky a pracovné prostredie/investície do ľudského kapitálu: Sociálne služby by mali poskytovať kvalifikovaní a schopní pracovníci za dôstojných a stabilných pracovných podmienok¹² a pri zvládnuteľnom pracovnom zaťažení. Práva pracovníkov by sa mali dodržiavať, najmä pokiaľ ide o zásady dôvernosti, deontológie a profesijnej autonómie, ktoré sú vlastné vzťahom v oblasti sociálnych služieb. Primeraná kvalifikácia a podporujúce prostredie by mali byť zabezpečené aj v prípade dobrovoľníkov a neformálnych opatrovateľov.

Kritériá kvality

- ❖ *zabezpečiť úplné dodržiavanie zásad dôstojnej práce v sektore vrátane nediskriminácie, sociálnej ochrany, ochrany zdravia a bezpečnosti, sociálneho dialógu, dôstojnej mzdy, ako aj rovnosti pohlaví, a najmä rovnakej odmeny za prácu rovnakej hodnoty;*
- ❖ *určiť potreby v oblasti kvalifikácií a vymedziť profesijné profily;*
- ❖ *podporovať prijímanie pracovníkov a politiky zamerané na ich udržanie, ktoré umožňujú výber kvalifikovaných pracovníkov s požadovanými vedomosťami, kvalifikáciami a spôsobilosťami;*
- ❖ *vytvoriť partnerstvá medzi vzdelávacími systémami a poskytovateľmi služieb, aby zahŕňali stáže počas štúdií a školiace programy vedené skúsenými pracovníkmi;*
- ❖ *zaviesť programy odbornej prípravy, systémy celoživotného vzdelávania, poradenstvo poskytované skúsenými pracovníkmi, vydávanie osvedčení o kvalifikácii pre pracovníkov*

¹² Pozri Závety Rady o dôstojnej práci pre všetkých, Brusel, 30. november – 1. december 2006.

a v prípade potreby dobrovoľníkom a neformálnym opatrovateľom, ktoré sa týkajú potrebnej odbornej kvalifikácie a zručností v oblasti medziľudských vzťahov, ako aj dostupnosti a asistenčnej technológie;

- ❖ zapojiť používateľov a sociálnych partnerov do rozvoja programov odbornej prípravy;*
- ❖ podporovať sociálny dialóg na všetkých úrovniach s cieľom podporiť pracovníkov a odborové organizácie, aby sa aktívne zúčastňovali na rozvoji, poskytovaní a hodnotení služieb vrátane dobrovoľníkov, ak je to vhodné.*

Primeraná fyzická infraštruktúra: Sociálne služby by sa mali poskytovať v rámci primeraných fyzických infraštruktúr, pri dodržiavaní noriem bezpečnosti a ochrany vzťahujúcich sa na používateľov, pracovníkov a dobrovoľníkov, noriem prístupnosti na základe prístupu „dizajn pre všetkých“ a environmentálnych požiadaviek.

Kritériá kvality

- ❖ zabezpečiť, aby fyzické infraštruktúry boli primerané a v súlade s normami bezpečnosti a ochrany zdravia vzťahujúcimi sa na používateľov, pracovníkov a dobrovoľníkov a s environmentálnymi požiadavkami;*
- ❖ podporovať prístupnosť noriem podľa prístupu „dizajn pre všetkých“;*
- ❖ zabezpečiť, aby všetci používatelia vrátane ľudí so zdravotným postihnutím mali jednoduchý prístup k fyzickým infraštruktúram, v rámci ktorých sa poskytujú služby, a k primeraným prostriedkom dopravy do týchto infraštruktúr a z nich.*

PRVKY METODIKY NA VYTVORENIE NÁSTROJOV KVALITY

Cieľom tejto kapitoly je poskytnúť metodické prvky, ktoré by verejné orgány a všetky príslušné subjekty v sektore sociálnych služieb v členských štátoch mohli používať na rozvoj nástrojov kvality na primeranej úrovni (normy, ukazovatele, operačné kritériá ...) na vymedzenie, meranie a hodnotenie kvality sociálnych služieb. Tieto nástroje kvality môžu najmä pomôcť splniť zásady kvality uvedené v predchádzajúcom oddiele.

Hoci tieto metodické prvky môžu byť užitočné pre verejné orgány a všetky príslušné subjekty v sektore sociálnych služieb v členských štátoch, bude najmä na nich, aby vytvorili a využívali nástroje kvality v súlade s ich potrebami a osobitnými okolnosťami, vnútroštátnymi predpismi a zavedenými systémami kvality.

Tieto metodické prvky vychádzajú najmä z úvahy o ukazovateľoch a štatistikách uskutočnených v rámci otvorenej metódy koordinácie (OMK)¹³. V súlade s prístupom použitým v tejto súvislosti¹⁴ sa zdôrazňujú tieto metodické kritériá:

- nástroj kvality by mal vystihovať podstatu toho, čo sa služba snaží dosiahnuť, a mať jasný a uznaný normatívny výklad;
- nástroj kvality by mal byť spoľahlivý a štatisticky overený;
- nástroj kvality by mal poskytnúť dostatočnú úroveň porovnateľnosti medzi krajinami, pokiaľ je to možné s použitím medzinárodne uplatňovaných definícií a noriem zberu údajov;
- nástroj kvality by mal byť založený na dostupných základných údajoch a aktuálny a vhodný na revíziu;
- nástroj kvality by mal reagovať na politické zásahy, ale nemal by podliehať manipulácii.

¹³ Pozri *Portfólio základných ukazovateľov a efektívne sociálne začlenenie, dôchodkové a zdravotné portfóliá*, prijaté Výborom pre sociálnu ochranu v júni 2006 a *Portfólio ukazovateľov na monitorovanie európskej stratégie pre sociálnu ochranu a sociálne začlenenie – aktualizácia z roku 2009*, prijaté Výborom pre sociálnu ochranu v septembri 2009.

¹⁴ Je potrebné uviesť, že ukazovatele vytvorené v rámci OMK sa zameriavajú na hodnotenie politiky členských štátov. Hoci sa tento dokument týka metodických prvkov na vytvorenie nástrojov, ktoré sa majú používať na vymedzenie a meranie kvality sociálnych služieb, prístup vyvinutý v rámci OMK poskytuje užitočnú inšpiráciu aj v tomto kontexte.

Okrem toho sa popri týchto šiestich dimenziách – i) vymedzenie; ii) rozsah; iii) platnosť; iv) porovnateľnosť medzi krajinami; v) dostupnosť údajov a vi) schopnosť reagovať – navrhujú metodické prvky.

Vymedzenie

- Nástroje kvality by sa mali zaoberať cieľmi poskytovania služieb v danom kontexte a presne odrážať osobitosti uvedeného kontextu.
- Poskytovanie jasného a uznaného operačného vymedzenia nástrojov kvality si vyžaduje dôkladnú analýzu osobitných otázok týkajúcich sa poskytovania služieb.
- V závislosti od svojej povahy môžu byť nástroje kvality vymedzené verejnými orgánmi a ďalšími zainteresovanými stranami objektívne alebo subjektívne, kvantitatívne alebo kvalitatívne.
- Vymedzenie nástroja kvality by malo byť zrozumiteľné, aby sa zabránilo nejasnostiam, ktoré by mohli vzniknúť najmä v prípade kvalitatívnych alebo subjektívnych údajov, a malo by byť spoločne uznané, aby bol možný konzistentný zber údajov a aby bolo možné porovnať údaje medzi krajinami.

Rozsah

- Analyzovanie zhromaždených údajov z porovnávacieho hľadiska vedie k stanoveniu dynamických aspektov, medzi ktoré patria trendy, silné a slabé stránky, dosiahnuté prahové hodnoty, nedostatky v kontinuite (vstup), čím teda umožňuje stanoviť ciele, určiť priority a navrhnuť stratégiu pre regulačné alebo nápravné opatrenia (proces), ako aj monitorovať a hodnotiť účinnosť a efektívnosť vykonaných opatrení (výstup). Interakciu medzi rôznymi faktormi ovplyvňujúcimi poskytovanie sociálnych služieb by mohli zachytiť tieto druhy nástrojov kvality:
 - ❖ **nástroje kvality týkajúce sa vstupu** slúžia na hodnotenie charakteristík poskytovania sociálnych služieb. Predstavujú nevyhnutné podmienky na poskytovanie vysokokvalitných sociálnych služieb, ale nezabezpečujú uskutočnenie primeraných procesov ani dosiahnutie uspokojivých výstupov;

- ❖ **nástroje kvality týkajúce sa procesu** slúžia na meranie poskytovania sociálnych služieb a poskytujú hodnotenie ich kvality na základe dôkazov. Predstavujú teda najužšie priblíženie poskytovania skutočných služieb;
- ❖ **nástroje kvality týkajúce sa výstupu** slúžia na posúdenie miery, do akej poskytovanie sociálnych služieb uspokojuje potreby používateľov a ovplyvňuje ich dobré životné podmienky. Nástroje týkajúce sa výstupu však môžu byť ovplyvnené inými faktormi než je kvalita poskytovania sociálnych služieb, faktormi, ktoré by sa mali objasniť prostredníctvom úpravy rizika.

Platnosť

- Nástroje kvality by mali byť spoľahlivé a štatisticky overené a mali by byť navrhnuté v súlade s najlepšimi metodickými postupmi.
- Metódy zberu údajov by mali minimalizovať chyby vyplývajúce z nejasných otázok, zavádzajúcich vymedzení, skreslenia v dôsledku neposkytnutia odpovedí a omylov osoby, ktorá kladie alebo zaznamenáva otázky.
- Nástroje kvality by mali byť časom štatisticky spoľahlivé a mali by zabrániť výkyvom v dôsledku nepredvídateľných faktorov alebo svojvoľnej úpravy.
- Nástroje kvality by mali podliehať procesu overenia, ktorým sa posudzuje ich spoľahlivosť z hľadiska všetkých dostupných zdrojov informácií.

Vzájomná porovnatel'nosť krajín

- Nástroje kvality by mali byť merateľné z hľadiska porovnávania, aby bolo možné vykonať partnerské preskúmanie a dobrovoľné výmeny osvedčených postupov týkajúcich sa poskytovania sociálnych služieb v rámci členských štátov a medzi nimi, pri súčasnom rešpektovaní ich sociálnej a inštitucionálnej rôznorodosti. Aby bola možná primeraná úroveň porovnateľnosti medzi krajinami, nástroje kvality by mali byť vyjadrené jednotným spôsobom. To by umožnilo urobiť štatistické výpočty, ktoré môžu zlepšiť význam nástrojov a spoľahlivosť údajov.
- Vzhľadom na sociálnu a inštitucionálnu rôznorodosť medzi členskými štátmi by sa malo vyhnúť nástrojom kvality, ktoré sú nadmerne citlivé na štrukturálnu odchýlku alebo vyvolávajú osobitné problémy spojené so zberom a výkladom údajov.

Dostupnosť údajov

- Dostupnosť zdrojov a údajov je rozhodujúca, pretože vytvorenie určitých nástrojov závisí od postupného zavedenia porovnaní, zatiaľ čo zber údajov pre nástroje, ktoré sa obvykle nemerajú vo všetkých členských štátoch, môže byť náročný z hľadiska času a zdrojov. Pri vytváraní nástrojov kvality by sa mali podľa možnosti využívať informácie, ktoré už poskytli vnútroštátne, európske a medzinárodné inštitúcie a organizácie vrátane organizácií sociálnych partnerov. V prípade, že sú potrebné nové informácie, mali by sa podľa možnosti získať pomocou existujúcich nástrojov na zber údajov a na úrovni, ktorá je najbližšie k používateľom služieb.
- Medzi užitočné zdroje údajov patria: oficiálne štatistiky vypracované národnými štatistickými úradmi, medzinárodnými organizáciami, organizáciami sociálnych partnerov a Eurostatom; súbory administratívnych údajov na miestnej, regionálnej, vnútroštátnej a európskej úrovni, štúdie, správy a hodnotenia financované Komisiou a/alebo vypracované skupinami presadzujúcimi záujmy, organizáciami používateľov, organizáciami sociálnych partnerov, expertnými skupinami, mimovládnyimi organizáciami a sieťami odborníkov; partnerské preskúmania a pravidelné výmeny informácií o osvedčených postupoch; prieskumy uskutočnené národnými štatistickými úradmi, inštitútmi pre prieskum verejnej mienky, organizáciami sociálnych partnerov alebo Eurobarometrom.
- Zber údajov z výberových zisťovaní by mal byť v súlade s osvedčenými postupmi metodiky výberových zisťovaní a mal by minimalizovať chyby vyplývajúce z nejasných otázok, zavádzajúceho vymedzenia, skreslenia v dôsledku neposkytnutia odpovedí a omylov osoby, ktorá kladie alebo zaznamenáva otázky.

Schopnosť reagovať

- Nástroje kvality by mali slúžiť na presné meranie významu a účinnosti vykonaných opatrení, pokiaľ ide o ciele sledované v rámci zásad kvality, mieru, do akej sa tieto nástroje zaoberajú potrebami používateľov, a ich vystavenie rizikám, nedostatkom a hrozbám, ktoré by mohli mať vplyv na trvanie poskytovania služieb. Nástroje kvality by súčasne nemali ľahko podliehať manipulácii zo strany umelých politických zásahov.

Záver

Dodržiavanie tohto metodického prístupu by malo viesť k vytvoreniu súboru nástrojov kvality, ktoré rešpektujú spoločný model identifikácie s cieľom zabezpečiť porovnateľnosť medzi krajinami:

- Názov a vymedzenie
- Stupnica (číselná, logická alebo kategorická, pre ktorú boli predtým dohodnuté jednotky meraní a spektrum odpovedí)
- Rozsah (zaznamenanie aspektov poskytovania sociálnych služieb týkajúcich sa vstupu, procesu alebo výstupu)
- Zdroje údajov