

Kvetoslava Repková: Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve.

Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2017, 265 s., ISBN 978-80-7138-151-8

V poslednom období pribudlo na Slovensku niekoľko kvalitných odborných publikácií zameraných na oblasť sociálnych služieb. Popri frekventovaných, skôr technokraticky ladených publikáciách pre oblasti verejných politík ide o odborne fundované publikácie, ktoré si zaslúžia osobitnú pozornosť.

Významný prínos predstavujú najmä publikácie *Kvetoslavy Repkovej*. Táto naša popredná odborníčka na oblasť sociálnej politiky a sociálnej starostlivosti, ktorá sa dlhodobo venuje tejto odbornej oblasti, zúročila svoju skúsenosť vo svojich publikačných výstupoch. Môžeme nepriamo hovoriť o jej „trilógii“ o sociálnych službách. Recenzovaná publikácia totiž tematicky nadväzuje na jej skoršie publikácie (Repková 2012 a 2016) a spolu tak vytvárajú konzistentný štruktúrovaný rámec pre porozumenie aktuálnym trendom v oblasti manažmentu a poskytovania sociálnych služieb. Pokladáme preto za vhodné a potrebné pred recenzovaním aktuálnej publikácie venovať pozornosť aj jej predchádzajúcim výstupom.

Práce K. Repkovej sa vyznačujú troma kvalitatívnymi atribútmi: teoretickou fundáciou, ktorá umožňuje porozumieť aktuálnej situácii, trendom a požiadavkám na sociálne služby v kontexte zmysluplných konceptuálnych rámcov, aplikabilitou jej záverov a doporučení opierajúcich sa o jej bohaté výskumné a vzdelávacie aktivity v tejto oblasti a umožňujúce poskytnúť inšpirácie pre prax a napokon premyslenou didaktickou úrovňou spracovania, ktorá robí z jej publikácií veľmi vhodné študijné texty pre prípravu odborníkov v tejto oblasti.

Vo svojej prvej publikácii autorka umiestnila sociálne služby do kontextu komunálnej sociálnej politiky ako súčasť verejnej politiky. Venovala pozornosť konceptu nového a otvoreného vládnutia a lokálne iniciovaného rozvoja ako východiska pre aktuálne procesy decentralizácie vo verejnej politike vrátane sociálnej. Jej následná charakteristika sociálnych služieb a modelu jeho manažmentu na lokálnej úrovni tak umožňuje porozumieť trendom a požiadavkám na moderné sociálne služby. Navyše je obsah komunikovaný analyticky prepracovaným spôsobom, systematicky a súčasne názorne, s mnohými aplikačnými vysvetľujúcimi príkladmi z praxe.

Dve novšie publikácie sa venujú kľúčovým otázkam aktuálnych trendov manažmentu sociálnych služieb u nás, nadväzujúc na procesy transformácie a deinštitucionalizácie sociálnych služieb. Zameranie publikácií vystihuje autorský prístup k týmto aktuálnym procesom – prvá sa venuje problematike kvality v sociálnych službách z inštitucionálneho hľadiska a druhá procesom podpory kvality života klientov v sociálnych službách.

Predmetom prvej publikácie, ako uvádza samotná autorka, sú vzťahy medzi procesmi transformácie sociálnych služieb a procesmi zavádzania podmienok kvality v celom komplexe sociálnych služieb. (Repková 2016: 16) Procesy zavádzania štandardov kvality v sociálnych službách ako kľúčovej súčasti ich transformácie

prítom skúma v percepcii ich poskytovateľov, takže práca ponúka nielen konceptuálne princípy kvality sociálnych služieb a ich dimenzií, ale aj reflexiu aktuálneho stavu, problémov a bariér ich aplikácie v praxi. Výskumné zistenia z početných výskumných projektov autorky poskytujú aj celý rad praktických námetov a inšpirácií pre zavádzanie manažmentu kvality v sociálnych službách. Ambíciou autorky je súčasne ponúknuť inšpirácie pre aplikáciu štandardov kvality nielen v dlhodobých rezidenčných formách sociálnych služieb, ale aj v škále ďalších, ambulantných až po oblasť napr. terénnej sociálnej práce. Znovu ide o publikáciu, ktorá je ukotvená v teoretických východiskách (teoretické explanácie transformácie sociálnych služieb) identifikácie súčasného kontextu transformácie sociálnych služieb u nás, špecifikácie kvality a jej dimenzií v podmienkach sociálnych služieb až po vlastné výskumné zistenia vnímania príležitostí a bariér aplikácie štandardov kvality poskytovateľmi sociálnych služieb so záverečnými inšpiratívnymi zhrnutiami nielen pre oblasť praxe, ale najmä riadenia a konceptualizácie manažmentu sociálnych služieb.

Ako logické vyvrcholenie analytického úsilia autorky by som charakterizovala recenzovanú publikáciu. Jej zameranie vystihuje autorkino chápanie zmyslu poskytovania a aktuálnych zmien v oblasti sociálnych služieb a dôrazu na ich kvalitu. Podnázov vypovedá sám za seba: podpora zmysluplnej každodennosti v ľudskoprávnej perspektíve. Kvalita života klienta/prijímateľa sociálnej služby by podľa autorky mala byť v centre pozornosti poskytovateľov sociálnych služieb a mala by sa stať kľúčovým kritériom ich kvality. Poňatie kvality života prítom vzťahuje na zmysluplný každodenný život človeka, pokiaľ možno maximálne zapojeného čo do najširších bežných životných aktivít. Vychádza prítom z veľmi výstižnej metafory „efektu hodvábného kvetu“ (Elks – Neuville 2007), ktorá vyjadruje riziko aj kvality poskytovanej sociálnej služby – poberatelia majú celý rad zaujímavých organizovaných aktivít, „ale stále nemajú reálnu vec: zmysluplný vlastný život s množstvom hodnotných sociálnych rolí“.

Osobitne možno oceniť, že východiskom pre ľudskoprávny rozmer poskytovania sociálnych služieb sa pre autorku stali výsostne sociologické koncepty: koncept každodennosti a koncept sociálnych rolí človeka a ich valorizácie.

Problematicu kvality života ako uplatňovania ľudských práv a slobôd autorka poňala cez sociálne role, ktoré prijímatelia a prijímateľky sociálnych služieb zastávajú vo svojom každodennom živote (v podmienkach sociálnych služieb). Autorka tu preukazuje, že povaha a charakter týchto rolí sú významne determinované spôsobom, akým sú sociálne služby organizované a poskytované. Ako kľúčovú životnú rolu prijímateľov definuje preto tzv. klientsku rolu, ktorú prezentuje ako sociálne devalvačnú a obmedzujúcu štruktúrovanú autentickú každodennosť človeka v podmienkach sociálnych služieb. Veľmi presvedčivo analyticky štruktúruje dimenzie klientskej role prijímateľa sociálnej služby, ktorá profiluje a zároveň redukuje škálu sociálnych rolí prijímateľa (inštitucionálna antikaždodennosť, prevádzkový diktát, redukcia zmysluplnosti a autentickosti života, devalvovaný sociálny status odkázaných a jeho prejavy v inštitucionálnom prostredí a pod.). Táto časť je

analyticky veľmi inšpiratívna a ponúka námety aj pre potenciálne výskumné aktivity.

Riešením tejto limitnej ľudskoprávnej perspektívy pre prijímateľov sociálnych služieb je proces valorizácie klientskej roly. V nadväznosti na teoretické východiská následne formuluje hlavné prostriedky jej valorizácie, ktoré spočívajú v podpore kompetencií a imidžu prijímateľa. Záverečná časť práce je venovaná komprehenzívnym valorizačným opatreniam pre oblasť poskytovania sociálnych služieb, čím autorka napĺňa aj inšpiratívny aplikačný rozmer monografie, a to vo viacúrovňovej optike: od celoštátnej až po konkrétnych poskytovateľov sociálnych služieb. V tejto súvislosti nemožno ešte nespomenúť metodické inšpirácie pre poskytovateľov v prílohe publikácie, v ktorej formuluje možné indikátory pre jednotlivé štandardy všetkých oblastí manažmentu kvality v sociálnych službách, ktoré odrážajú ľudskoprávny rozmer ako profilovú dimenziu.

Teoretická fundácia, hlboká znalosť praxe poskytovania sociálnych služieb, analytická hĺbka a systematika budovania publikačných výstupov K. Repkovej vytvárajú z jej monografií inšpiratívne a veľmi kvalitné zdroje pre ďalšie teoretické a výskumné aktivity v tejto oblasti.

LITERATÚRA

- ELKS, D. – NEUVILLE, E., 2007: Implementing Social Role Valorisation Across a Large Human Service Organization: Lessons and Learning. *The SRV Journal* 2, č. 2., s. 37-44.
- REPKOVÁ, K., 2012: Sociálne služby v kontexte komunálnej sociálnej politiky. Bratislava, IVPR.
- REPKOVÁ, K., 2016: Kvalita v kontexte transformácie sociálnych služieb. Bratislava, IVPR.

Gabriela Lubelcová
Katedra sociológie FF UK, Bratislava