



UNIVERZA
V LJUBLJANI

FSD

Fakulteta
za socialno delo

OSEBNO NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE STORITEV

VITO FLAKER | JANA MALI | ANDREJA RAFAELIČ | SIMONA RATAJC

V sodelovanju s Ksenijo Balantič in Natašo Udovič



**UNIVERZA
V LJUBLJANI**

FSD

**Fakulteta
za socialno delo**

OSEBNO NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE STORITEV

Vito Flaker, Jana Mali, Andreja Rafaelič in Simona Ratajc

V sodelovanju s Ksenijo Balantič in Natašo Udovič

Vito Flaker, Jana Mali, Andreja Rafaelič in Simona Ratajc

V sodelovanju s Ksenijo Balantič in Natašo Udovič

OSEBNO NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE STORITEV

Založila: Založba Univerze v Ljubljani

Za založbo: Gregor Majdič, rektor Univerze v Ljubljani

Izdala: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Za izdajatelja: Mojca Urek, dekanja Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani

Recenzenta: Vlado Dimovski, Valentina Hlebec

Jezikovni pregled: Borut Petrovič Jesenovc

Slika na naslovnici: Aleksandra Aleksandrovna Ekster

Oblikovanje naslovnice in prelom: Dražena Perić

Publikacija je v tiskani obliki prvič izšla leta 2013 s podporo Javne agencije za knjigo Republike Slovenije.

Ljubljana, 2024

Prva e-izdaja.

Publikacija je brezplačna.

Publikacija je v digitalni obliki prosto dostopna na <https://ebooks.uni-lj.si/>

DOI: 10.51741/9789612973193



To delo je ponujeno pod licenco Creative Commons Priznanje avtorstva-Deljenje pod enakimi pogoji 4.0 Mednarodna licenca (izjema so fotografije). / This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (except photographs).

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v

Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani.

COBISS.SI-ID 192266755

ISBN 978-961-297-319-3 (PDF)

Kazala

Predgovor	9
Metoda	19
Poreklo	19
Značilnosti metode	21
Prečnost (transverzalnost).....	21
Reflektivnost in refleksivnost	23
Proaktiven pristop – cilji.....	25
Prvine metode	26
Izrazi načrtovanja in izvajanja storitev	29
Proces načrtovanja	35
Načela načrtovanja	35
Vpliv uporabnika	37
<i>Pasti</i>	38
Krepitev moči	42
Pravica do napak	46
Refleksivnost in reflektivnost	50
Vzpostavitev delovnega odnosa	51
Vzpostavljanje stika	52
Predstavitev načrtovanja	53
Podelitev mandata	54
<i>Mandati centra za socialno delo in mandati koordinatorja</i>	57
Sklenitev dogovora	58
Raziskovanje življenjskega sveta	59
Nestandardiziran intervju	59
Pogovori z drugimi udeleženci situacije.....	60
Opazovanje	64
Eksperiment	65
Zapisovanje načrta	66
Zapisovanje pogovorov.....	67
Preverjanje in popravljanje načrta	68

Načrt in njegova struktura	71
Predstavitev	74
Začetna intonacija	76
Življenjska zgodba	77
Potek dneva	78
Zapisovanje v prvi ali tretji osebi?	79
Heroji ali poraženci	81
Negovati perspektivo uporabnika	83
Analiza situacije (magneti)	83
Kritičnost analize	89
Analiza s pomočjo indeksa potreb	90
Cilji	93
Oblikovanje strategije	94
Vrste ciljev	96
Zapisovanje ciljev	97
Izvedbeni del	101
Tipi načrtov – »prestave« načrtovanja	108
Osebni načrt	109
Preliminarni načrt	109
Kratki načrt	111
Krizni načrt	113
Načrt odpusta	114
Preselitveni načrt	114
Načrt – oblika in slog	117
Oblikovanje zapisa načrta	117
Uporaba uporabnikovega jezika	120
Problem montaže	120
Slog besednega izražanja	126
Uporaba psihiatričnih nalepk	126
Nekatere oblikovne rešitve	128
Naslovnica	128
<i>Elementi naslovnice</i>	128
<i>Glava</i>	129
<i>Naslov</i>	129
<i>Varianta</i>	130
<i>Datum</i>	131

<i>Podpisi</i>	131
Podatki	132
Pojasnila, pripombe, komentarji	132
Moto	133
Oblikovanje besedila	133
Jezik zapisovanja	134
Strokovnjaški žargon	135
<i>Slog</i>	135
<i>Uporaba pasiva</i>	135
<i>Uporaba neosebni oblik</i>	136
<i>Samostalniške oblike glagolov</i>	137
<i>Oziralni zaimki</i>	139
<i>Birokratske govorne figure</i>	140
Besednjak	141
<i>Tehnični izrazi</i>	141
Strokovni žargon	142
<i>Abstrakcije</i>	143
<i>Plastične, amebne ali pokrivajoče besede</i>	144
<i>Večglasnost vsakdanjega govora</i>	147
Žargon kot način stigmatizacije	149
<i>Posredna stigmatizacija</i>	149
<i>Neposredna stigmatizacija</i>	149
<i>Pridevniki</i>	150
<i>Samostalniki</i>	150
<i>Naslavljanje</i>	150
Kako torej pisati	151
Potrjevanje načrta	153
Timska konferenca	154
Timska konferenca kot skupen podvig (Ksenja Balantič)	159
Predstavitev življenjske situacije	159
Sestanek	163
Izvajanje	166
Razmislek	167
Značilnosti multidisciplinarnih timov v koordinirani obravnavi v skupnosti	169
Izvajanje	175

Matrica izvajanja	176
Upoštevati načrt – dialektika načrta in izvedbe (virtualno in dejansko)	177
<i>Razlogi za neuresničevanje načrta</i>	178
Navzočnost: biti uporabniku na voljo	182
<i>Vztrajno in odločno, a ne vsiljivo</i>	183
<i>Perspektiva uporabnika</i>	183
<i>Krepitev moči</i>	183
<i>Zagovorniška drža</i>	184
Mreženje	185
<i>Svojci in prijatelji</i>	185
<i>Mreže formalnih izvajalcev</i>	187
<i>Poznavanje, spoznavanje mrež in vključevanje v mreže</i>	189
<i>Povezovanje mrež (obnavljanje, vzdrževanje, ustvarjanje)</i>	190
<i>Preglednost in usklajeno delovanje v krizi ali za podporo</i>	191
<i>Uveljavljanje pravic in dostopa do sredstev</i>	192
Proaktivnost – slediti viziji uporabnika	193
Osebni paket storitev	194
Angažiranje izvajalcev	195
Izvajanje paketa	196
Spremljanje in podpora udeležencev	202
Poročilo o izvajanju paketa	203
Upravljanje s proračunom	204
Revizija	209
Razlika med spremembo in revizijo	210
Postopek revizije	211
Poročilo o izvajanju osebnega paketa storitev (oziroga koordinirane obravnave v skupnosti)	213
Ocena izvajanja	216
Revidiran načrt	218
Osebnostno je skupno	221
Razlike med koordiniranjem in osebno pomočjo	221
Umestitev v metode in operacije socialnega dela	224
K skupnemu uresničevanju ciljev	229
Umestitev metode v sistem	233
Kako financirati osebne pakete	236
Neposredno financiranje storitev	238
Posredno financiranje storitev	238

Priloga 1: Načrt obravnave v skupnosti (po Brandonovih magnetih)	241
Pojasnilo o sestavi izvedbenega dela	262
Priloga 2: Aktivacijski načrt (z uporabo indeksa potreb)	265
Priloga 3: Kratki načrt	281
Priloga 4: Zapisnik multidisciplinarnega tima	285
Literatura	291
Indeks	297

Kazalo preglednic

Preglednica 1: Primerjava izrazov osebne oskrbe	30
Preglednica 2: Načela načrtovanja	37
Preglednica 3: Opomnik za analizo življenjske situacije s pomočjo indeksa potreb	91
Preglednica 4: Primer zbirnika	108
Preglednica 5: Stroški storitev	220
Preglednica 6: Razlika med koordinacijo in osebno pomočjo	222
Preglednica 7: Primerjava med posrednim in neposrednim financiranjem	239

Kazalo slik

Slika 1: Nameni metode načrtovanja in izvajanja storitev	20
Slika 2: Lok pomoči	22
Slika 3: Dialektika med načrtovanjem in izvajanjem	23
Slika 4: Prvine metode	28
Slika 5: Prvine procesa načrtovanja	36
Slika 6: Struktura načrta	73
Slika 7: Izvajanje	176

Predgovor

Namen knjige, ki je pred vami, je predvsem združiti in posredovati znanje in izkušnje, ki smo jih v zadnjih letih nabrali o koordiniranju, načrtovanju in izvajanju storitev. Namen je tudi razmisliti o tej metodi dela, jo konceptualno strniti, hkrati pa jo opisati konkretno, tako kot jo izvajamo, razmišljati o majhnih problemih, ki jih ob načrtovanju in uresničevanju načrta imamo, in poiskati rešitve zanje. Zato knjigo lahko beremo kot razpravo o metodi, poročilo o izkušnjah z njo in ne nazadnje, kot se za socialno *delo* spodobi, kot priročnik za tiste, ki metodo uporabljamo ali pa se jo učimo uporabljati.

Knjiga je namenjena predvsem ljudem. Najbolj tistim, ki potrebujejo usklajeno, kompleksno podporo in pomoč, ki bo res izrazil njihovih potreb, nuj in hotenj. Zato si s tem besedilom prizadevamo oblikovati metodo, ki bo dobra, ki jo bomo zares uporabljali in ki bo koristila ljudem, ki jim je namenjena. Namenjena pa je tudi vsem, ki jo bodo uporabljali kot načrtovalci in koordinatorji ali pa bodo pri uporabi metode sodelovali kako drugače (npr. kot izvajalci, člani tima). Uporabna je tudi za tiste, ki hočejo vedeti več o socialnem delu, dolgotrajni oskrbi in duševnem zdravju v skupnosti nasploh, saj je metoda dovolj splošna in generativna, da z njo lahko razumemo, kaj se v socialnem delu dogaja in kako ga *delamo*. Knjiga je namenjena torej tudi tistim, ki se s socialnim delom šele srečujejo, tistim, ki ga raziskujejo, ali pa tistim, ki ga hočejo bolje razumeti in bolje *delati*.

Uvajanje koordinirane obravnave v skupnosti je bilo za socialno delo brez dvoma pomemben dogodek. Prvič po dolgem času smo imeli priložnost na centre za socialno delo uvajati delo, ki je strokovno

intenzivno in se ne meša z upravnimi postopki, ki je strokovno bolj v pomenu socialnega dela in manj v pomenu upravne stroke. Upamo, da bo uvajanje koordinatorjev pripomoglo k preporodu strokovnega dela na centrih in v socialni nasploh. Zato je naša naloga izjemno odgovorna in smo se je lotili z ustrežno natančnostjo in angažiranostjo.

Glavna spodbuda za nastanek knjige je bila namreč, da so pred tremi leti začeli delovati *koordinatorji obravnave v skupnosti*, avtorji pa smo bili na razne načine udeleženi pri uvajanju tega profila. Nastajala je vzporedno z izobraževanjem in zaposlovanjem prve generacije koordinatorjev obravnave v skupnosti. Najprej kot zamisel o tem, kaj naj bi koordiniranje v skupnosti zajemalo in vsebovalo, pozneje pa smo ga dopolnjevali in vnašali vanj konkretne izkušnje koordiniranja v praksi. Prva različica je kot priročnik začela nastajati ob pregledovanju nalog, ki so jih morali za pristop k izpitu narediti kandidati za koordinatorje obravnave v skupnosti. Sprva smo razširili komentarje prvega avtorja, nato pa k skeletu dodajali nova spoznanja, izkušnje in ugotovitve, ki so nastajale ob vzpostavljanju profila koordinatorja.

Prvo besedilo smo oblikovali oktobra 2009, z njim pa smo že napovedali sedanjo strukturo besedila. V njem smo namreč analizirali celoten postopek načrtovanja in izvajanja storitev. Strukturo procesa, ki smo jo tedaj predlagali, smo uporabili tudi za organizacijo besedila. Elementi slike na koncu uvodnega poglavja so tako rekoč identični s poglavji in podpoglavji priročnika.

Drugi vir pričujočega besedila so bile izkušnje s projektom »Individualizacija financiranja socialno varstvenih storitev«, pogosto znanim kot »projekt IF« (Flaker *et al.* 2007 a, 2011). Končevali smo ga in vzporedno začinjali vzpostavljanje koordinirane obravnave v skupnosti. Lahko smo torej metodične izkušnje enega projekta uporabili v drugem, ustvarjali smo sintezo spoznanj in oblikovali model izvajanja metode, temelj za naslednjo, zrelejšo fazo razvijanja metode. Sinteza spoznanj iz projekta IF je delovala je kot nekakšna hipoteza, ki smo jo znova, tokrat v drugačnem kontekstu preverjali. Zato v knjigi večkrat navajamo primere iz obeh projektov, zaradi vzporednega nastajanja obeh besedil pa so nekateri splošnejši deli zelo podobni, skorajda enaki. To smo primerno označili. Podvajanja ni veliko, bralcu, ki se želi poglobiti v metodo, pa priporočamo, da preuči obe besedili.

Čeprav govora o katerikoli metodi socialnega dela nikoli ne moremo zares končati, pa je naše besedilo dovolj zaokrožena celota, saj vsebuje temeljne pojme, spretnosti in tehnike dela. Je stvarno delovno gradivo, ki nas lahko pouči o koordiniranju, načrtovanju in izvajanju storitev in ga lahko uporabljamo v praksi. Prav uporabnost v praksi nas je vodila in motivirala pri pisanju. Želeli smo si, da bi priročnik koordinatorjem res bil »priročen« in bi ga lahko uporabljali pri delu.

V prvem poglavju analiziramo poreklo in značilnosti metode. Metoda koordiniranja »obravnave« (bolje bi bilo reči oskrbe) v skupnosti je namreč mešanica splošne metode načrtovanja in izvajanja osebnih paketov storitev, kot smo jo oblikovali v zadnjih dveh desetletjih, s konkretnimi vidiki njenega izvajanja, kakor jo predvideva zakon o duševnem zdravju in kakor so jo zastavili koordinatorji (skupaj z nami) na terenu. Dialektika med občo metodo in posebnim ravnanjem se kaže tudi v težavah, ki smo jih imeli z uporabo tehničnih izrazov, zato v tem poglavju na široko spregovorimo tudi o njih. Prvo poglavje je torej na eni strani povzetek teorije o načrtovanju in izvajanju, ki smo jo zgradili prav z našo prakso, na drugi pa uvod v poglavja, v katerih jo nazorneje pokažemo. Je dovolj kompaktna sinteza (pa hkrati hipoteza), abstrakten model, iz katerega izpeljemo naslednja poglavja.

V drugem poglavju govorimo o načrtovanju. V tem delu opišemo tako proces načrtovanja, njegova načela, osnovne metode in okoliščine načrtovanja. V tretjem poglavju predstavimo strukturo načrta, logiko zapisovanja in skladnjo med pripovednim delom – predstavitevjo, zgodbo, analizo življenjske situacije in ugotavljanjem potreb in postavljanjem ciljev – in izvedbenim delom, v katerem načrtujemo, kako bomo cilje uresničili, kakšne naloge moramo izvesti, kdo in kdaj jih bo izvedel, predvsem pa kakšna sredstva so potrebna za to, da načrt uresničimo. To poglavje dobro pokaže, da gre za metodo, ki je hkrati umetniška (literarna) in inženirska, praktična. Zato v četrtem poglavju razpravljamo prav o tem, kako načrt oblikovati, kako oblikovati slog, posebno pozornost pa namenimo jeziku zapisovanja, saj lahko prav z jezikom (če je neoseben, nepoveden, birokratski in preveč žargonski) pokvarimo tisto, kar sicer delamo dobro.

Peto poglavje obsega besedilo o načinu potrjevanja oziroma o timski konferenci kot načinu sprejemanja in potrjevanja načrta. Opišemo izhodišča tega sicer kratkega, a ključnega dela metode, v preostalem

delu poglavja pa predstavimo uspešno timsko konferenco, ki nakazuje skupnostno dimenzijo metode, čeprav je namenjena posamezniku. Skupnost namreč mora stopiti skupaj, če hoče posameznik uresničiti svoje cilje. Prav timsko delo to omogoča. Sledi poglavje, ki se ukvarja z izvajanjem storitev, torej delom metode, ki je doslej bil morda bolj zanimiv kot načrtovanje. Zato je v tem poglavju tudi največ konceptualnih novosti glede metode, je pa tudi glede tehničnih nians najmanj izpiljeno. To, da gre za metodično novost, hkrati zahteva in spodbuja ustvarjalnost načrtovalcev in koordinatorjev. Ustvarjalnost je tudi sicer med glavnimi značilnostmi metode – treba je ustvariti čim več načinov izvajanja osebnih paketov. Opis metode končamo s krajšim poglavjem o reviziji, delu metode, ki sklene krog z ovrednotenjem dela in vnovičnim načrtovanjem združi metodo v celoto.

Sklepno poglavje ni toliko povzetek in sklep kolikor ozir na celotno metodo. Struktura knjige je namreč taka, da iz osnovnih spoznanj o metodi v prvem poglavju izvedemo posebna poglavja in jo v njih opišemo. V sklepnem poglavju torej poskušamo metodo načrtovanja in izvajanja storitev umestiti med druge metode socialnega dela, hkrati pa tudi v sodobni kontekst dogajanj v socialni politiki, socialnem varstvu in družbi nasploh.

Posebno mesto, čeprav povsem na koncu, imajo priloge. Te so nujne, če naj bi bilo besedilo praktično uporabno, torej priročnik. Besedilo v poglavjih je zmes konceptualnega gradiva in praktičnih primerov, v prilogah pa na konkretnih primerih prikažemo uresničljivost metode. Priloge so ilustracija, predvsem pa spodbuda in pripomoček pri delu, ponazoritev, kako naj bi bili načrti videti. S prilogami bi radi bralcu pomagali pri razumevanju besedila in ga spodbudili k izvajanju metode.

Skratka, prizadevali smo si metodo povzeti na uporaben način in vsebinsko zaokroženo. Seveda pri tem ne mislimo, da bi lahko v priročnik vtakli vse, kar bi bilo potrebno ali možno za dokončno predstavitev metode. Tudi ne mislimo, da je besedilo za vse večne čase. Bralca bo gotovo motilo, da sta dela knjige o načrtovanju in izvajanju precej neuravnotežena. Veliko in podrobno povemo o načrtovanju in načrtih, izvajanje pa konceptualiziramo precej bolj grobo, ne analiziramo ga v

globino, pa tudi ponazorimo ga v manjši meri. V prihodnosti bo treba dopolniti naše znanje in spretnosti uresničevanja načrtov oziroma usklajenega izvajanja storitev. V opravičilo nam je, da je to pravzaprav prvo besedilo, ki ta del metode poskuša sistematično obdelati.

Čeprav smo si prizadevali, da bi naredili uporabno besedilo, pa to ni priročnik v ozkem pomenu. Pogosto sicer damo navodila, bolj ideje, kako kaj narediti, a jih dopolnjujemo z razmišljanjem, sistematizacijo in odprtimi vprašanji. Priročnika v klasičnem pomenu bržkone v socialnem delu ne moremo napisati. Lahko postavimo sicer nekatere parametre, ki določajo naša dejanja, minimalne standarde delovanja, pa tudi optimalne izide, ne moremo pa delovanja določiti z natančno določenimi postopki. Ker socialno delo ni samo znanost in stroka, ampak tudi umetnost, moramo tehnični del vaditi, ga spoznavati v dejanski akciji, hkrati pa ponotranjiti vse dileme, nasprotja, razmisleke o različnih možnostih, ki obstajajo v teoriji, in to toliko, da bo znanje delovalo kot navdih v konkretnih delovnih situacijah, da bomo lahko »intuitivno«
zaznali možnosti, ki se ponujajo, in uporabniku zagotovili najboljši in najustreznejši odgovor, ki ga tisti hip in za tisto situacijo premoremo.

Socialno delo kot umetnost (in kot znanost) je vedno malo »zafrustrirano«. Deseta ali celo enajsta muza umetnosti in znanosti solidarnosti in skupnega življenja je namreč praznih rok. V rokah ne drži svojega značilnega inštrumenta, imeti jih mora proste, saj ima polne roke dela, da lahko skupaj z ljudmi nekaj dela (predstavimo si jo lahko kot muzo, ki v eni roki drži dojenčka, v drugi starko, s tretjo pa potiska voziček). Tisto, kar socialno delo najbolj razlikuje od umetnosti, pa je, da nima univerzalno predstavljivega izdelka, nečesa, kar bi vsi lahko videli, s čimer bi se lahko socialni delavec predstavil občinstvu. Socialnega dela ne predstavljamo po galerijah, koncertnih dvoranah, kinematografih, ne spremlja ga širok krog občinstva. Naše partiture igramo doma pri ljudeh, po zakotnih ulicah in revnih soseskah. Z načrtom smo se sicer približali umetnikom, ki napišejo knjigo, skladbo, ki jo je treba šele izvesti. Tu velja nekakšna analogija in načrt je v umetnosti socialnega dela prav gotovo napredek, kot je bil za glasbeno umetnost napredek, ko so izumili notni zapis. Tisto, kar je radikalno drugače, je to, da so dejanja socialnega dela veliko bolj singularna, posamična – namenjena zelo konkretnemu občinstvu in tako rekoč neponovljiva. V tem je socialno delo morda od umetnosti še najbolj podobno plesu, in sicer

ne plesni predstavi, temveč plesu, pri katerem občinstvo tudi nastopa. Izdelek, ki ga občinstvo socialnega dela odnese s seboj, je prav njihovo življenje, spremembe, da lahko bolje živijo. Ločitev umetnika od svojega dela je še toliko bolj radikalna – slikar sliko postavi na ogled in takrat ni več njegova lastna, postane last vseh drugih. Učinek socialnega dela pa z lastnimi nogami odkoraka v svoje življenje, nam pa ostane samo spomin na to, kaj sva skupaj ustvarila.

S kodiranjem metode osebnega načrtovanja smo torej ustvarili načine, kako v socialnem delu postane vsaj del našega dela bolj obstojen, prepoznaven. Izumili smo načine, kako lahko »občinstvo«, torej uporabnik od samega začetka soustvarja skupno umetnino. Ta pa je še vedno povsem partikularna, skrajno posamična. Zato avtorji knjige lahko podamo le osnovno matrico metode, ki sicer vsebuje tudi podrobnejša navodila za posamezne postopke, mora pa vsebovati tudi bolj abstraktna vodila in kaŕipote, ki jih v konkretni situaciji tako načrtovanja kot izvajanja osebnega paketa uporabimo za najskladnejši korak z našim soplesalcem. Bolj je praksis ustvarjalna in večpomenska, bolj mora teorija te prakse biti abstraktna; ustvarjalci teh abstraktnih shem pa si moramo prizadevati, da bi bile realne, hkrati pa zaupati v znanje, spretnosti in navdih tistih, ki jih uresničujejo in se po njih ravnaajo. Zaradi te svobode in avtonomije je socialno delo zelo etična stroka, saj se mora vsak izvajalec spoznati na teren in se avtonomno odločati o svojih korakih.

Pomanjkljivost tega besedila je tudi v tem, kako smo raziskovali fenomen načrtovanja in izvajanja storitev. Manjka mu dvoje – in to bo zahteven bralec gotovo pogręšal. Metodo, ki smo jo razvili in jo opisujemo, premalo primerjamo s podobnimi, ki so jih razvili drugod in opisali v literaturi. Je tudi premalo utemeljena na sistematični analizi empiričnih dejstev. Seveda je temelj besedila velik korpus načrtov, ki smo jih avtorji naredili ali pregledovali v zadnjih desetletjih, kljub temu pa lahko rečemo, da gre bolj za »anekdotsko raziskovanje« – analiziranje metode na podlagi načrtov, ki so nam prišli v roke, komentiranja dela načrtovalk. En del je torej neposredna sinteza spoznanj in kristalizacija konceptov, ko smo jih razvili, drug del pa izhaja iz uporabe te vednosti pri pregledovanju in komentiranju načrtov, kajti gre ne le za ilustracijo, temveč tudi za razmišljanje o samih pojmih, ki uravnavajo načrtovanje. Tako, denimo, se anekdotsko raziskovanje od klasičnega kvalitativnega raziskovanja razlikuje po tem, da nima načrtnega vzorčenja, kljub temu

pa, v našem primeru, upošteva veliko število načrtov, primere izvajanja paketov pa v manjšem številu. Pri tem pa vseeno ohranja bistvene značilnosti induktivne analize, torej primerjanja modela z empiričnimi izdelki. Zato je osnovni model precej dobro utemeljen v empiričnih podatkih, malo manj gotovi pa smo lahko glede bolj specifičnih izpeljav modela.

Četudi smo v besedilu namenili veliko pozornost načinu izražanja in jeziku, nam ni v celoti uspelo izogniti se abstrakcijam, uporabi samostalnikov namesto glagolov, strokovnim in znanstvenim okrajšavam, ki ne pomenijo nič določnega. Za to se opravičujemo, v prihodnje si bomo prizadevali pisati v še boljšem jeziku.

Uporabljali smo večinoma moški spol, da bi se izognili besednim zvezam, ki so pravzaprav redundantne – npr. koordinatorke in koordinatorji. Za tradicionalno moško obliko smo se odločili bolj spontano kot premišljeno. Razmišljali smo tudi o rabi zgolj ženske oblike, saj so ženske prevladujoče koordinatorke, a smo se kljub temu, da bi se izognili semantičnim zapletom, odločili za moško obliko. Če uporabimo žensko obliko v neki zvezi, potem to navadno pomeni, da gre prav za žensko. Če rečemo, da je koordinatorka nekaj naredila, mislimo na določeno koordinatorko, ki je ženskega spola. Uveljavljena splošna oblika, s katero se izognemo specifičnemu razumevanju akterja, je na žalost moška. Paradoks uporabe ženske oblike pa je tudi v poudarjanju feminizacije poklica, ki je splošno znano ženski.

Posebno težavo smo imeli z izrazom uporabnik. Razmišljali smo o tem, da bi uporabili izraz, ki bi bil manj vezan na tradicionalno vlogo uporabnika. Različni predpisi, ki krojijo delo socialnim delavcem, poimenujejo uporabnike socialnega dela različno, od upravičenca in udeleženca do uporabnika storitev. Zakon o duševnem zdravju uporablja izraz »oseba«, če pa kdo misli, da tako presenetljivo poudari osebno spoštljivost do ljudi, za katere so ga napisali, se moti. Izraz so uporabili kot kompromis med tem, da bi rekli pacient (bolnik) in uporabnik. V resnici pa gre za osebo v postopku. Izraz »oseba« je pravni, tehnični termin, v resnici pa gre za ljudi, za človeka. Torej za ljudi, ki so jim načrti namenjeni in s katerimi uresničujejo svoje cilje.

Tako moramo razumeti tudi izraz uporabnik. Res je sicer, da z njim vzpostavimo odnosno zev, statusno razdaljo med uporabnikom in socialnim delavcem (to seveda ni izhodišče za vzpostavljanje delovnega

odnosa v samem procesu načrtovanja in izvajanja storitev), se pa približa tehničnemu učinku koordiniranja, saj uporabnik, s koordinatorjem, v resnici oblikuje uporaben izdelek, osebni načrt, ki ga uporabnik uporablja, nekaj kar mu koristi. Človek v stiski je predvsem *človek* z izkušnjo osebne stiske, ki uporabi vire podpore in pomoči, ki mu jih koordinator lahko posreduje, in je v tem pogledu uporabnik njegovih storitev in podpore, ki jih dobi. Pomoč, ki jo dobi, temelji na njegovi izkušnji, strokovnjak in človek v stiski jo sooblikujeta, da bi bila uporabna. Pomoč je zares pomoč, če je za človeka uporabna, in koordiniranja ni, če ni uporabno, zato smo ostali pri rabi termina uporabnik.

V praksi načrtovanja sta se uveljavila še dva izraza, s katerima lahko nadomestimo izraz »uporabnik«: »lastnik načrta« in pa »nosilec načrta«. Ta izraza sta videti manj stigmatizirajoča, saj vsebujeta ime (lastnik, nosilec), ki je navadno cenjeno – nosilec projekta, lastnik podjetja. Sta pa nerodna, ker se nanašata samo na načrt, to pa je le del metode, pa tudi pomensko sta nenatančna, celo zavajajoča. Redki ljudje nosijo svoje načrte s seboj, pa tudi lastniki zares niso. Načrt namreč ni dobrina, ki bi jo lahko kupovali ali jo prenašali na drugega. Načrt hiše ali stroja lahko prodamo in je lahko intelektualna lastnina, ki jo prodajamo ali kupujemo, osebni načrt oskrbe pa pač ni lastnina. Če pa je lastnina, pa je povsem osebna in neodtujljiva, osebni načrt je res *moj*, a je samo moj in ne more biti od nikogar drugega, zato je poudarjati lastnino ali lastnika načrta povsem odveč. Načrt je res izdelek, a je brez menjalne vrednosti, ima samo uporabno vrednost, zato ne moremo biti njegovi lastniki, ampak zgolj uporabniki.

S knjigo se poslavljamo od uveljavljenega izraza za metodo, ki je bil *individualno načrtovanje*. Imenujemo jo (vsaj za zdaj) *osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. O različnih izrazih, ki jih uporabljamo za to metodo, bomo še spregovorili (podpoglavje *Izrazi načrtovanja in izvajanja storitev*, str. 29), tu bi radi samo opozorili, da je star izraz sicer dobro znan in uveljavljen, a pomensko neustrezen. Manjka mu »izvajanje« kot sestavni del celostne metode, beseda »individualno« pa uvaja pomen individualizacije, ki jo metoda presega. Ena od point našega besedila je namreč prav to, da oskrbe, uresničevanja načrta, ni mogoče individualizirati, saj gre za *skupno* delovanje več ljudi ali celo kolektiva. Seveda ima uresničevanje načrta izrazito osebno noto (ne individualne), je izraz posameznika, a z željo, da ga drugi (skupnost) pri tem podprejo. Če bi

upoštevali to razsežnost, bi bilo natančno poimenovanje metode »osebno načrtovanje in skupno izvajanje storitev«.

Zakone navajamo kot stvarna imena, torej z malo začetnico, če ne gre za citat posameznega člena ali če se ne nanašamo na konkretno besedilo zakona. S tem nočemo zmanjšati pomena zakonodaje v socialnem delu, pač pa poudariti, da gre predvsem za njihovo stvarno uporabo, in se izogniti preveliki fetišizaciji zakonov. Zakon o duševnem zdravju, na primer, ureja področje, ki se ga lotevamo, na splošno, zato ga upravičeno uporabimo kot obče in ne lastno ime. S tem se izognemo tudi pretiranemu in pleonastičnemu navajanju zakonskih referenc (uradnih listov), saj to moti gladek potek besedila in postavi citiranje zakonov nad druge, za besedilo morda celo pomembnejše citate. Ker ne pišemo pravne monografije ali upravnega priročnika, si to lahko privoščimo.

Avtorstvo je pri priročnikih posebna zadeva. Kdo si je izmislil metodo, kdo jo je razvil, kdo o tem piše, kdo jo prakticira in iz kakšnih virov črpamo tisti, ki pišemo priročnik? Teh virov je veliko in avtorstvo metode je vedno kolektivno. Neko metodo si je v socialnem delu težko lastiti, jo avtorizirati. Če je kdo avtor metode, ki jo opisujemo, je to David Brandon (1994), saj si jo je on izmislil in od njega smo se vsi, ki jo pri nas uporabljamo, vsaj neposredno učili. Pa tudi on jo je oblikoval na podlagi svojega dela na področju normalizacije, svojih osebnih izkušenj in socialnodelovnega (radikalnega) kreda, da je treba ljudi vzeti zares in jim omogočiti, da izrazijo svoje cilje, potem pa uveljaviti svojo pravico, da jih uresničijo. Seveda je ugotavljanje avtorstva, ko gre za besedilo, lažje. Da smo priročnik pisali tisti, ki smo kot avtorji napisani, torej Vito, Jana, Andreja in Simona, ni dvoma. Pomembno so k nastanku besedila prispevali načrti, ki so jih v nalogah predstavile udeleženke prvega izobraževanja za koordinatorje obravnave v skupnosti: Marjana Križman, Ana Gajič, Irena Kovačič, Nataša Udovič, Radmila Pavlović, Simona Ratajc in Ksenija Balantič. Nalogo slednje smo tudi uporabili za ilustracijo delovanja multidisciplinarnega tima. Ker gre za integralen prispevek, smo njeno avtorstvo tistega podpoglavja tudi tako označili. Soavtorica vmesnega priročnika je bila tudi Nataša Udovič, ni pa sodelovala pri pisanju končnega besedila. Kljub temu pa je njen prispevek tolikšen, da jo je treba omeniti kot avtorico. Poleg naštetih koordinatorok so k nastanku prvega priročnika veliko prispevale druge udeleženke prvega izobraževanja, poleg njih pa tudi Jelka Škerjanc, Kristina Podbevšek, načrtovalke

pri projektu IF, študentke in študenti na področju duševnega zdravja na Fakulteti za socialno delo, še zlasti generacij v času, ko smo besedilo začeli pisati (od 2009/10), delavci Zavoda Hrastovec, ki izdelujejo načrte. Vsem tem se zahvaljujemo. Posebej pa se zahvaljujemo ljudem, ki so kot uporabniki sodelovali pri ustvarjanju metode, še posebej pa tistim, ki so nam dovolili, da njihove izdelke uporabimo za najpomembnejši del tega besedila. Kot vedno ključni akterji ostajajo anonimni.

Ljubljana, 11. 1. 2013

Metoda

Osnovna metoda, ki jo uporabljamo pri koordinirani obravnavi v skupnosti, je *osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. V jeziku temeljnih operacij socialnega dela gre predvsem za raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev. Kot taka vsebuje preostale tri operacije: vzpostavljanje odnosa, analizo tveganja in krepitev moči, pa tudi osnovne načine (modalnosti) delovanja v socialnem delu – zapisovanje, pogovarjanje, terensko in timsko delo (Flaker 2003, 2011, 2012 a). Slednjim zagotavlja organizacijski in izvedbeni okvir.

Gre torej za metodo, ki na podlagi raziskovanja življenjskega sveta oblikuje cilje in načrtuje uporabo tako tistih sredstev, ki jih človek ima na voljo, kot tistih, ki jih mora še pridobiti, da bi svoje cilje dosegla. To počne v nenehnem dialogu in delovnem odnosu z uporabnikom ali uporabnico, dosledno upošteva njegovo ali njeno voljo in na način, ki krepi njegovo ali njeno moč, pa tudi tako, da ob sprejemljivih tveganjih širi možnosti človeka, ki mu je načrt namenjen.

Poreklo

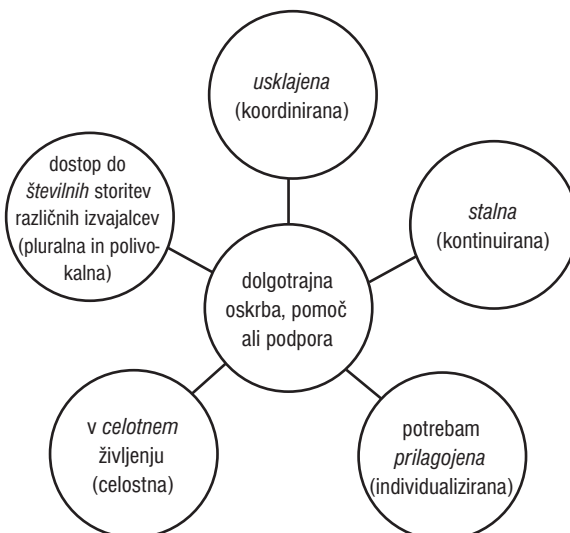
Metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev izhaja iz osemdesetih let prejšnjega stoletja, ko se je zaradi dezinstytucionalizacije pojavila potreba po koordiniranem delovanju različnih služb in usklajevanju storitev v skupnosti. Razvila se je iz vodenja primera (*case management*), načrtovanja in izvajanja oskrbe (*care planning and management*) (Challis 1992, Orme 1995), predvsem pa iz neodvisnega posredništva storitev (*independent service brokerage*) (Flaker *et al.* 2007 a: 11–12, 2009: 13–15,

2011: 111–126). V Sloveniji jo je prvi predstavil David Brandon (1994), razvijali pa so jo Jelka Škerjanc (1997, 2006, 2010: Zaviršek *et al.* 2002: Šugman Bohinc *et al.* 2007) in Vito Flaker s sodelavci (Flaker *et al.* 1995, 2007 a; Zupančič 1997; Oreški 1998).

Za niz sorodnih metod (deblo, *lat. phylum*) je značilno, da združujejo izročilo klasičnega dela s posameznikom oziroma primerom (*casework*) z nujnostmi celostne oskrbe ljudi, ki so jih v tradicionalni delitvi skrbstvenega dela oskrbeli v zavodih (institucijah). Za ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno, kontinuirano in organizirano oskrbo, pomoč ali podporo, je namreč, ko živijo v skupnosti, treba zagotoviti *usklajeno* (koordinirano), *stalno* (kontinuirano) in njihovim potrebam *prilagojeno* (personalizirano) oskrbo, ki ne obsega le posamičnih izsekov življenja (problemov, nalog, odnosov ipd.), temveč obsega podporo v *celotnem* življenju (celostno) in dostop do *številnih* storitev *različnih* izvajalcev (pluralno in polivokalno).

Metoda načrtovanja in izvajanja storitev je torej sinteza, ki je nastala v procesu dezinstitucionalizacije, ko smo jo iz zavodov prenesli v skupnost. Vsebuje tako značilnosti tradicionalnega dela s posameznikom kakor tudi značilnosti zavodske oskrbe. Z njo upoštevamo namreč človekovo enkratnost in njegovo sposobnost za samoodločanje (samodeterminacijo),

Slika 1: Nameni metode načrtovanja in izvajanja storitev.



a hkrati omogočimo oskrbo s sredstvi in storitvami, ki jih potrebuje v raznih razsežnostih življenja. Uporabnika ne premestimo iz skupnosti (Flaker 2011), a mu kljub temu omogočimo preskrbo z vsemi potrebnimi sredstvi in podporo. V nasprotju s klasičnim delom s posameznikom upoštevamo širši pogled, ne zgolj posamezno značilnost uporabnikovega življenja (ki je pomembna za določeno šolo socialnega dela: osredotočenost na odnos ali odnose, nalogo ali problem, človekove značilnosti itn.), ampak se z načrtovanjem in izvajanjem storitev odzovemo na potrebe, želje in nuje posameznika, ki jih ima na med seboj zelo različnih ravneh bivanja. Prav tako metoda ni *osebna pomoč* človeku v stiski (to je značilnost klasične metode), temveč je njena naloga zagotoviti pomoč in podporo, ki jo človek potrebuje za uresničevanje svojih ciljev. Ne izhajamo torej iz njegovih problemov, ampak iz njegovih ciljev, ne ukvarjamo se z njegovimi težavami, ampak mu pomagamo, da si organizira življenje.

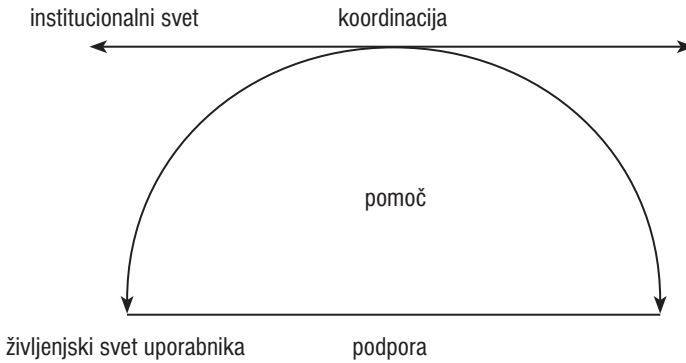
Značilnosti metode

*Prečnost (transverzalnost)*¹

Koordiniranje lahko razumemo kot sintezo med osebno pomočjo in institucionalnim varstvom – ne le v perspektivi geneze metode, temveč tudi v mestu, položaju, ki ga ima v strukturi odgovorov na dolgotrajne stiske. Koordiniranje (in načrtovanje) smo postavili na vrh loka pomoči in je stičišče (tangenta) med institucionalnim svetom in življenjskim svetom uporabnika. Je točka, ki povezuje trak podpore, osnovo (teti-vo) loka pomoči, ne da bi koordiniranje stopalo v odnos pomoči, pri katerem pomoč definiramo kot opravljanje dejavnosti namesto nekoga (Flaker *et al.* 2008: 411–420).

¹ Transverzalnost (slovensko *prečnost*) je pojem, ki ga je razvil Felix Guattari (1984: 11–23), da bi preseгли redukcionično logiko psihoanalize, najprej pri analiziranju institucionalnih procesov in dinamike, nato pa za analizo družbenih gibanj in družbenih sprememb. V delu Deleuzea in Guattarija (1980) je transverzalnost filozofski koncept, ki omogoča povezovanje različnih dogodkov, načinov, znakov in neoznačevalnih delcev v povezovalne, disjunktivne in konjunktivne sinteze. S transverzalnostjo lahko opisujemo »molekularne« učinke posameznih dejanj skozi različne ravni konsistenc, ne le učinka družbenega na telo, temveč tudi transformativnih vrednosti človekovega delovanja na sisteme, kot so jezik, politika, institucije ipd. Za dodatno pojasnilo prečnosti (transverzalnosti) v socialnem delu glej Flaker (2006, 2012 a).

Slika 2: Lok pomoči.



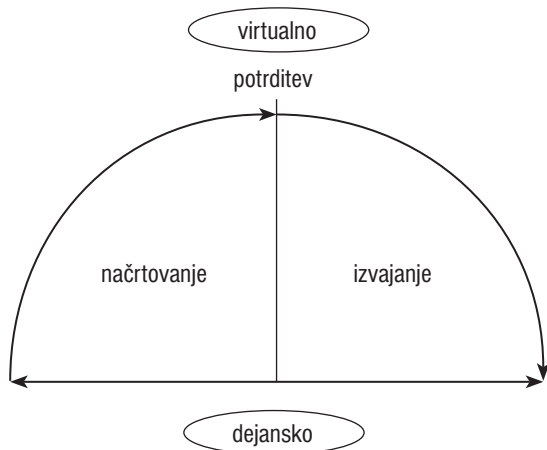
Koordinator je torej stičišče in posrednik med institucionalnim svetom in lokom pomoči uporabnika, ne da bi stopal v odnos pomoči, stičišče, ki prek ločnice povezuje tetivo podpore in tako koordinira pomoč in podporo, ki jo lok opisuje. Stičišče geometrijsko ponazarja paradoks neodvisnosti posameznika, ki je odvisen od podpore drugih. Koordinator je centralen glede na točko stika in enako razdaljo (ekvidistančnost) med ekstremoma podpore (spodbujanjem k neki dejavnosti in izvajanjem neke dejavnosti), hkrati pa tudi najbolj periferna, najbolj oddaljena od traka podpore in hkrati onkraj polmera (radiusa) pomoči, koordinacija je torej ravno onkraj pomoči, se ravno še dotika vstopa v življenjski svet posameznika in poseganja v odnose pomoči.

Metoda osebnega načrtovanja in izvajanja je torej izrazito transverzalna dejavnost, dejavnosti, ki preči različne vidike in ravni človeškega bivanja, potuje skozi njih in jih povezuje. Povezuje dogodke na ravni povsem konkretnega življenjskega sveta z dogodki v institucionalni sferi življenja. Povezuje (ne)moč posameznika z različnimi viri v skupnosti in v družbi, v neposrednem okolju in v bolj oddaljenih sferah, npr. socialne politike. Položaj, ki ga ima koordinator (ali načrtovalec), je na eni strani obrobni (periferen) tako glede na ustanove socialne države kot na življenjski krog posameznika, hkrati pa tudi osrednji (centralen) glede na stičišče med tema stvarnostima. Transverzalno delovanje mu omogoča prav dvojni mandat, ki ga ima glede na institucionalno ureitev in ki ga pridobi od posameznika. Moč transverzalnosti pa je prav v moči delovanja, delovanja na različnih ravneh in na različne načine.

Reflektivnost in reflektivnost

Glavna značilnost metode načrtovanja in izvajanja storitev (koordiniranja) je dialektika med načrtovanjem in izvajanjem, med virtualnim in dejanskim. Metoda je sestavljena iz dveh delov: iz *načrtovanja* in *izvajanja*. Najprej naredimo načrt, nato ga izvajamo – oboje seveda skupaj z uporabnikom. To je osnovna struktura procesov, ki se dopolnjujeta. Potrditev načrta² je točka, moment, v katerem načrtovanje prevesi v izvajanje, ko načrt postane (virtualno in dejansko) vodilo dejavnosti. Načrtovanje je prehajanje od dejanskega k virtualnemu, načrt pa izdelek, ki je nastal na podlagi ugotavljanja ciljev, spoznavanja in analize dejanskih življenjskih okoliščin posameznika, možnosti, virov in sredstev, ki so na voljo. Kot tak je načrt virtualen, je matrica dejanj v prihodnosti, se pravi nečesa, kar (še) ne obstaja. Potrditev, sprejem načrta je tista točka, na kateri lahko začnemo načrt izvajati. Je točka največje stopnje virtualnosti v procesu in hkrati točka, ko je moč načrt uresničevati v celoti. Izvajanje je uresničevanje, udejanjanje načrta. Načrtovanje je odmik od dejanskega v virtualno, izvajanje pa je prav nasprotno – gibanje od virtualnega proti dejanskemu, od možnega, načrtovanega, želenega k dejanskemu, stvarnemu, uresničenemu.

Slika 3: Dialektika med načrtovanjem in izvajanjem.



² Načrt navadno potrди določena instanca. V pilotskem eksperimentu individualiziranega financiranja storitev (Flaker *et al.* 2011) je bila to komisija za potrjevanje načrtov, v koordinirani obravnavi v skupnosti je to multidisciplinarni tim. Lahko pa je to kratko malo uporabnik, ki potrди, da je načrt končan in ga je treba izvajati.

Pri tem velja opozoriti, da je posamezne dele načrta možno izvajati že med načrtovanjem, velja pa tudi obratno, da izvajanje vsebuje elemente načrtovanja (ocenjujemo, ali je možno načrt uresničevati, in tudi že razmišljamo, kako bi ga lahko spremenili). Če si na primer nekdo želi, da bi obnovil stike s svojim sorodnikom, lahko uporabnik in načrtovalec sorodnika pokličeta in pri njem preverita uresničljivost načrta. V tem primeru bo načrt bolj realen, saj bo upošteval dejanske okoliščine (npr. naklonjenost sorodnika, koliko ima časa itn.). Lahko pa to »idejo« le zapišeta in preverjanje prestavita na obdobje izvajanja načrta. V tem primeru bosta morala načrt prilagajati konkretnim okoliščinam oziroma dosegljivosti, naklonjenosti sorodnika.³

Metoda načrtovanja in izvajanja je torej v temelju *reflektivna* in *refleksivna*.⁴ Reflektivna je, ker odraža na eni strani posameznikov dejanski življenjski svet, njegovo situacijo in njegove okoliščine, na drugi strani pa tudi njegovo usmerjenost, želje in stališča. Načrtovanje in načrt sta tudi ogledalo posameznikove stvarnosti in izraz njegovih želja. Načrtovanje in izvajanje pa je tudi refleksivna metoda, saj se ozira in odziva na stvarne okoliščine in dogodke. Načrt kot izdelek načrtovanja ni tog instrument. Je vodilo in ne pravilo. Načrt je potreben, da predvideva, usmerja naša dejanja, ne pa da jih določa in zapoveduje. Tako pri načrtovanju, še bolj

³ Predpisa, kako v posameznem primeru »postopati« oz. ravnati, v pomenu »receptov« in navodil, zakonodajnih določil in postopkov, ni, zato je možno socialnodelovno ravnanje; to namreč omogoča, da upoštevamo različne registre in momente človekovega delovanja.

⁴ V slovenščini se sicer ni uveljavila razlika med »refleksivnim« in »reflektivnim«, kot jo poznamo v angleščini. Gre pa za poimenovanje dveh podobnih, a kljub temu različnih procesov. Beseda izhaja iz latinskega »reflectare«, ki pomeni »nazaj upognem«, »nazaj obrnem«. V fiziki, na primer, pomeni tako proces *odbijanja* svetlobe (pa tudi valov, toplote) od neke površine nazaj v prostor, kot tudi odsev, odslkavo podobe na tej površini, ogledalu. Gre torej za subjektivno zaznavanje videza predmeta (slike), ki ga vidimo v ogledalu, in objektivnega gibanja delcev v prostoru. V družboslovju in humanistiki lahko, podobno, govorimo o refleksiji kot o razmišljanju, zavesti o stvareh, lahko pa o dejavnostih, ki so posledica dejanj, torej dejanj, ki izhajajo iz nekih predhodnih dejanj in se nanje nanašajo (v lingvistiki, na primer, povratni glagoli, zaimki; v sociologiji refleksivnost dejanj, na primer v etnometodologiji – Garfinkel 1967. V socialnem delu je ta razlika še posebej pomembna, saj nam govori o nujnosti razmisleka in o tem, da moramo izhajati iz konkretnih dejanj, ne pa iz nekih splošnih predpostavk. Na eni strani torej govorimo o *odsevu* in *odrazu* v naših mislih, na drugi strani pa o *odzivu* na dogodke in dejanja. Za prvo bomo uporabili izraz »reflektivnost«, za drugo »refleksivnost«. Slovensko besedo »ozir« pa lahko uporabimo za oboje, a z različnima pomenoma. Lahko se »ozremo« v preteklost, na dogodke – »pogledamo nazaj«, lahko pa se »oziramo na« preteklost, na dogodke – jih torej upoštevamo pri svojem ravnanju.

pa pri izvajanju, ga lahko posamezni dogodki spreminjajo, dopolnjujejo. Načrt je odziv in ozir na konkretno stvarnost posameznika. Reflektivnost in reflektivnost pa ne pomenita, da je metoda reaktivna.

Proaktiven pristop – cilji

Zaradi načrtovanja kot dela metode ima metoda ključno značilnost – proaktivnost. Ena od osnovnih značilnosti tradicionalnega socialnega dela je, da je reakcija na stiske ali težave posameznika, skupine, skupnosti ali celo družbe, načrtovanje in izvajanje pa je, nasprotno, proakcija. Načrtovanje je res odziv na pretekle dogodke in na sedanje stanje, hkrati pa je ena od osnovnih operacij načrtovanja omogočiti aktivno ustvarjanje prihodnosti. Načrtovanje ni objektivistično ocenjevanje potreb, ni le ugotovitev življenjskih nuj posameznika, temveč je tudi izražanje želja in ciljev.

Izražanje želja in oblikovanje ciljev temeljita na dveh procesih: domišljiji in refleksiji. Načrtovanje omogoči, da uzremo svoje življenje, da ga vidimo v celoti, da svoje težave povežemo s svojo osebno zgodovino, pa tudi da jih povežemo s težavami drugih ljudi, da jih umestimo v človeško zgodovino (Feire 1972, Flaker 1988). Ko uzremo svoje življenje, lahko naša stvarnost postane predmet dialoga, *razgovora* o življenju in spremembah v njem. Šele ko uzremo svoje življenje, si lahko začnemo želei, da bi ga spremenili. Dobimo moč in ta nam omogoči, da nismo predmet, celo igrača svoje usode, postanemo ljudje, ki lahko usodo spreminjamo. Dobimo moč subjekta. Sprosti se nam domišljija in lahko začnemo razmišljati o tem, kakšno bi naše življenje lahko še bilo. Velja pa tudi obratno. Če si želimo spremeniti življenje, če si zamislimo, kakšno bi lahko bilo, tudi lažje vidimo, kakšno je. Ko oznanimo spremembe, življenje postane znosnejše, lažje se spoprime mo s težavami, ki jih imamo. Z domišljijo se lahko zares spopademo s stvarnostjo. Fantazija je predpogoj realizma.

Cilje torej oblikujemo na podlagi analize dejanske situacije, v kateri živimo, hkrati pa tudi na podlagi želja in domišljije o tem, kako bi radi, da se situacija spremeni, kako bi radi živeli v prihodnosti.

Cilji so torej sinteza in operativna kristalizacija naših okoliščin, želja in volje po spremembi. So glavni kompas načrta, hkrati usmerjevalec in motor, saj nam dajo tako moč in energijo za delovanje kot tudi določijo smer delovanja.

Cilji so ključni pojem in element metode, kakor smo jo razvili. Če bi izhajali zgolj iz stiske, težave, problema, bi se vedno znova vračali k svoji nemoči, k potrebi po pomoči. Z uresničevanjem ciljev sicer lahko presežemo stisko, premagamo težavo, rešimo problem, nadomestimo primanjkljaj, so pa cilji tudi več kot to.⁵ Cilj lahko povzame vse naštetu, k temu pa doda tudi izhod, prehod v novo stvarnost. Ni le popravljanje obstoječega, je tudi ustvarjanje novega. Je pot, ki vsebuje tudi način.⁶

Prvine metode

Metoda je torej sestavljena iz dveh procesov: načrtovanja in izvajanja. Mejniki, ki načrtovanje preobrazi v izvajanje, je potrditev načrta. To je moment, ko načrt dobi svojo substanco. V primeru neposrednega financiranja ali naročanja storitev je ta substanca realna, saj organ ali instanca, ki potrди načrt, s tem tudi potrди stvarno možnost izvedbe, zagotovi realna sredstva za izvedbo.

Sicer pa sta tako načrtovanje kot izvajanje sestavljena iz procesa in izdelka. Izdelek načrtovanja je seveda načrt. Da bi načrt izdelali, pa je potreben poseben metodičen postopek, ki poteka po svojih zakonitostih in ga sestavljata operaciji vzpostavljajna delovnega odnosa in predvsem raziskovanja življenjskega sveta uporabnika, poseben način zapisovanja načrta, oblikujejo pa ga tudi načela načrtovanja in tudi konkretne okoliščine. Sam načrt kot izdelek je sestavljen iz pripovednega (narativnega) in izvedbenega (operacionalnega) dela. Pripovedni del je sestavljen iz

⁵ V socialnem delu sodelujemo tudi z ljudmi, ki jih sicer imenujemo uporabniki, sami pa si sodelovanja z nami ne želijo niti ga niso aktivno iskali in v odnos s socialno delavko niso vstopili samoiniciativno. Poznamo t. i. mandatne uporabnike, ki vstopajo v socialno delo na podlagi zakonskih odredb in ukrepov, in nemandatne, neprostovoljne uporabnike, ki zaradi pritiskov iz okolja postanejo neprostovoljni uporabniki socialnega dela. Čeprav naj bi (po določilih zakona o duševnem zdravju) koordinatorke obravnave v skupnosti sodelovale z uporabniki, ki privolijo v sodelovanje, se vsekakor lahko srečajo tudi z neprostovoljnimi uporabniki. V tem primeru je postavljanje ciljev podrejeno neprostovoljnosti uporabnikov in zahteva od koordinatorke veliko energije, vztrajnosti, znanja in sposobnosti, da postane prostovoljni uporabnik. Sâmo postavljanje ciljev, po definiciji prostovoljna dejavnost, pa preseže okvir neprostovoljnega sodelovanja uporabnika. Več o neprostovoljnih uporabnikih in metodah raziskovanja življenjskega sveta neprostovoljnih uporabnikov v Šugman Bohinc *et al.* (2007).

⁶ S cilji kot temeljem skupnega delovanja presežemo paradigme ne le primanjkljaja, napake, temveč tudi reševanja »problemov« in iskanja rešitev.

predstavitve uporabnika (portreta ali profila in zgodbe uporabnika), analize življenjske situacije uporabnika (magneti, zemljevid, indeks potreb). Cilji so vezni člen med pripovednim in izvedbenim delom. So izvleček iz analize situacije in njen sklep, posledica pripovedi in njena projekcija v prihodnost. Hkrati pa so cilji osnovni okvir načrtovanja izvedbe načrta. V operacionalizirani obliki so pravzaprav izvedbeni del načrta.

Izdelek izvajanja načrta so storitve in ukrepi, ki so sredstvo doseganja, uresničevanja ciljev – predvideli smo jih na podlagi ciljev. Uresničeni cilji pa so resnični izdelek. Skupek uresničenih ali uresničljivih ciljev, predvsem pa sredstev za doseganje ciljev, lahko poimenujemo *osebni paket storitev*.

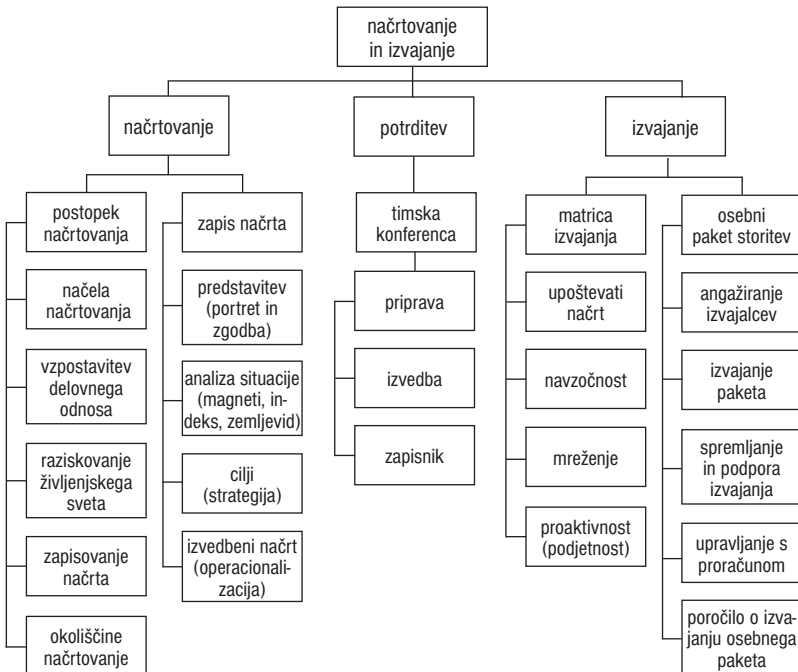
Pojem osebnega paketa je težko dojemljiv in si ga težko predstavljamo na konkretni ravni. Načrt si lahko predstavljamo kljub njegovi virtualnosti, paket storitev pa je pojem, ki na abstraktni ravni povzema vse tisto, kar načrt predvideva, da se bo uresničilo. V tistem trenutku, ko se načrtovanje preneha in se začne izvajanje, je osebni paket, ki je pravzaprav uresničevanje načrta, prav tako virtualen kot sam načrt. Ko se bo uresničil, bo obstajal kot med seboj razmeroma nepovezani dogodki na različnih registrih vsakdanjega življenja uporabnika. Osebni paket je, v nasprotju z osebnim načrtom, virtualna entiteta, ki je nikoli ne bomo videli v enem kosu (razen seveda zapisanega v poročilu o izvajanju). Posledica arhitektovega načrta je hiša, ki jo zgradi zidar, pri osebnem načrtovanju storitev pa take enovite posledice, učinka nimamo. Pa vendar je pojem osebnega paketa uporaben, saj tako ugotovimo, kaj bo uporabnik kot posledico načrta prejel. V trenutku, ko se je paket ravno začne uresničevati, ko je torej virtualnost paketa največja, so substanca paketa sredstva, ki smo jih zagotovili za izvajanje načrta oziroma za uresničevanje paketa. V primeru neposrednega financiranja so to finančna sredstva, ki jih plačnik odobri za izvajanje paketa, v vseh primerih pa gre za zavezo izvajalcev za prav to – za izvajanje paketa oziroma njegovih posameznih delov. Osebni paket je tisto, kar kot posledico načrtovanja uporabnik prejme.

Metoda načrtovanja je precej dobro izdelan in domišljen postopek, koordiniranje oz. izvajanje paketa pa je metodično manj razdelano in kodirano. Pri uresničevanju osebnega paketa gre za logiko časovnega sosledja dejanj in dogodkov – treba je pridobiti izvajalce, jih podpirati pri izvajanju paketa, pri tem upravljati s proračunom in na koncu o izvedbi poročati. Vse te dejavnosti izvede koordinator skupaj z uporabnikom. Govorimo lahko tudi o matrici izvajanja. Ta

pa je ahronična, nečasna. Ključna dela matrice sta navzočnost koordinatorja (v pomenu razpoložljivosti) in udeležba uporabnika. Ključna značilnost izvajanja paketa je tudi koordiniranje kot »mreženje« (vključevanje in koordiniranje različnih udeležencev). Hkrati pa je koordiniranje tudi proaktivno, ne samo v pomenu uresničevanja in upoštevanja načrta, temveč tudi kot proaktivno iskanje rešitev, pridobivanje sredstev in ustvarjanje storitev.

Potrditev načrta je trenutek, je posledica načrtovanja. Je način, kako načrt dokončati (finalizacija), hkrati pa je tudi razglasitev (inavguracija) začetka izvajanja. Zato je timska konferenca slovesen dogodek, ki podobno kot splavitev nove ladje proslavlja dosežek pravkar končanega dela in hkrati začetek neke nove zgodbe. Je pa tudi ceremonija preobrazbe, ki da ideji substanco v obliki finančne podlage in pa zaveže udeležencev, da bodo izvedli predvidene dejavnosti. Kot dogodek je izdelek, ki ostane zapisan v zapisniku, kot metoda pa je način organizacije in priprave konference.

Slika 4: Prvine metode.



V nadaljevanju bomo po vrsti opisali posamezne vidike metode po njenih sestavinah, na koncu pa jo poskušali povzeti še enkrat kot enovito metodo, saj ima načrtovanje brez izvajanja le estetsko vrednost ideje, izvajanje brez načrta pa ostane vedno reakcija na stisko ali pa prazen ritual.

Izrazi načrtovanja in izvajanja storitev

Kot smo ugotavljali, se je metoda, ki jo predstavljamo, razvijala v zadnjih desetletjih. V tem času se je uveljavilo več različnih imen tako za niz metod istega izvora kot za like, ki jo izvajajo. Nekatere od terminoloških zagat izhajajo iz sprememb v konceptualizaciji metode (npr. premik iz vodenja (menedžmenta) primera v vodenje (menedžment) oskrbe), nekatere iz lingvističnih (individualni in osebni načrt) in boljšega ali slabšega prevajanja v slovenščino (skrb in oskrba), druge pa iz konkretnih okoliščin uveljavljanja metode (obravnavo v skupnosti, načrt dolgotrajne oskrbe). Gre torej za podobne izraze, včasih celo sinonime, a niso vedno identični, čeprav jih včasih uporabljamo izmenično za isto stvar, včasih pa pomenijo nekaj posebnega. Zato velja pogledati, kateri izrazi obstajajo in kako jih uporabljamo.

Zgodovino razvoja konceptov smo povzeli v uvodu. Niz metod, ki so se razvile za osebni, individualni pristop k organiziranju oskrbe, ta se razlikuje tako od klasičnega dela s posameznikom kot od institucionalne oskrbe, se je verjetno začel z vodenjem, menedžmentom primera v Združenih državah Amerike in nadaljeval z menedžmentom oskrbe v Angliji. Ko torej slovenimo izraz in pomeni prav to, zgodovinsko metodo, ga moramo prevesti z ustreznimi slovenskimi izrazi. Včasih pa se *case management* ali *care management* prevajata kot splošen izraz za celoten niz podobnih metod. Takrat menedžment primera ali oskrbe ni ustrezen prevod. V tem primeru se moramo zateči k splošnejšim izrazom. Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva, na primer, uporablja izraz *organizacija pomoči*. Natančneje bi bilo *načrtovanje in organizacija pomoči in podpore*. Morda pa je najboljši generičen izraz, čeprav se sicer še ni uveljavil – *osebna oskrba*, saj se razlikuje tako od *dela s posameznikom*, ali od *osebne pomoči*, kot to imenuje zakon o socialnem varstvu, hkrati pa tudi od *institucionalne oskrbe*.

V Sloveniji se je za metodo, ki temelji na takem pristopu, uveljavil izraz *individualno načrtovanje*. Težava s tem izrazom je, da izraža samo

Preglednica 1: Primerjava izrazov osebne oskrbe.

model	metoda	Načrt	načrtovalec	koordinator	paket
klasični	delo s posameznikom ¹ (delo s primerom)	-	-	-	-
primer (ZDA)	vodenje primera ² (menedžment primera)	individualni načrt, program vodenja primera ³	vodja, menedžer primera ⁴	vodja, menedžer primera	vodenje primera
oskrba (VB)	načrtovanje in vodenje oskrbe ⁵ (menedžment skrbi)	načrt oskrbe, individualni program oskrbe ⁶	načrtovalec oskrbe (skrbij) ⁷	vodja (menedžer) oskrbe ⁸	osebni paket oskrbe ⁹
Brandon in Fakulteta za socialno delo	individualno načrtovanje (načrtovanje skrbi, načrtovanje samostojnega življenja, individualno načrtovanje z udeležanjem ciljev)	osebni (individualni) načrt življenjski načrt	načrtovalec (oskrbe, skrbi, samostojnega življenja)	koordinator, izvajalec načrta	
projekt individualiziranega financiranja (IF)	individualno načrtovanje	osebni načrt storitev	načrtovalec	koordinator storitev	osebni paket storitev
individualizirane institucionalne oskrbe	individualno načrtovanje, individualna obravnava	individualni ¹⁰ načrt, individualni program obravnave, individualni načrt zdravljenja	načrtovalec	ključni delavec	individualizirana institucionalna (domska) oskrba
zakon o duševnem zdravlju	koordinirana obravnava v skupnosti	načrt koordinirane obravnave v skupnosti	koordinator obravnave v skupnosti	koordinator obravnave v skupnosti	
predlog zakona od dolgotrajni oskrbi	dolgotrajna oskrba	individualni načrt dolgotrajne oskrbe	koordinator dolgotrajne oskrbe	koordinator dolgotrajne oskrbe ¹¹	paket storitev
zakon o socialnem varstvu ¹²	vodenje primera, organizacija socialne pomoči, načrtovanje in organizacija pomoči/ podpore				

¹ Ang. casework

² Ang. case management

³ Angl. individual plan, programme, case management plan, programme

⁴ Ang. case manager

⁵ Ang. care planning and management, tudi individual planning, independent living plan

⁶ Ang. care plan, individual care programme

⁷ Ang. care planner

⁸ Ang. care manager

⁹ Ang. personal care package

¹⁰ V nekaterih zavodih so sprejeli izraz »osebni načrt«.

¹¹ Predlog zakona predvideva samo koordinatorja, vendar so njegove naloge opredeljene kot naloge načrtovalca. Sklepamo, da bo njegova vloga spremljati izvajanje, ne pa ga organizirati. Zato smo predlagali, da bi uvedli pojem organizatorja oskrbe.

¹² Tudi drugi dokumenti, ki se vežejo neposredno na zakon – nacionalni programi, predlog zakona o socialnovarstveni dejavnosti.

en del metode, in sicer načrtovanje. Zato v tem besedilu uporabljamo, ko hočemo govoriti o splošni metodi, izraz (osebno) načrtovanje *in izvajanje storitev*. Ta izraz zajema tako načrtovanje kot izvajanje. V pilotskem eksperimentu individualiziranega financiranja storitev (Flaker *et al.* 2011) smo sicer govorili o *načrtovanju* in *koordinaciji*, vendar izraz koordinacija zajema tudi koordinacijo (usklajevanje), v resnici pa gre predvsem za izvedbo načrta. Izraz »individualno« smo nadomestili z »osebno« - iz istega razloga kot že prej, ko smo preimenovali »individualni načrt« v »osebni« (glej spodaj), dodaten razlog pa je bil še ta, da je pri izvajanju individualna usmeritev še bolj problematična, ko govorimo o izvajanju, ki ga ne izvaja en sam izvajalec in je, čeprav namenjena enemu človeku, skupni napor, ki z učinki presega posameznika.

Za izdelek načrtovanja se je najprej uveljavil izraz *individualni načrt*. To imenovanje smo v zadnjih letih spremenili, saj je pomensko in v sopomenu (konotaciji) neustrezno. Ne gre namreč za nedeljiv načrt (*indivisum* v latinščini pomeni nedeljivo), saj ga, prav nasprotno, sestavljajo posamezni deli. Prizvok, ki ga ima beseda individualnost, pa je prizvok modernističnega pojma individualizacije, kot normalizacijske funkcije industrializacije in kapitalizma. Zato smo se odločili za izraz *osebni načrt*. Ta izraz je slovenski in tudi, ko smo se ga navadili, dobro zveni. Gre namreč za osebno noto, za personalizacijo nasproti individualizaciji. Saj individualizacija, čeprav je namenjena posamezniku, predvideva vseeno neko standardizacijo, medtem ko personalizacija izraža predvsem skrb za enkratnost človeka in njegove idiosinkratične želje, hotenja in potrebe. Zanimivo je, da se je tak semantični premik zgodil tudi v angleškem govornem območju, saj tudi tam zdaj govorijo o *personalised care* ali *services* in ne več o *individualised*. Tega v slovenščino ne prevajamo s personalizirana oskrba, temveč »osebna oskrba«, lahko tudi »storitve po človekovi meri«.

Metoda, ki smo jo razvili po zgledu angleške in kanadske delitve vlog, načeloma predvideva dva lika: *načrtovalca in koordinatorja izvedbe storitev*. Taka izraza smo uporabili tudi v pilotskem eksperimentu individualiziranega financiranja storitev (IF) (Flaker *et al.* 2007 a, 2009, 2011). Očitna pa je težnja zakonodajalca, da vlogi združi v eno in jo poimenuje *koordinator*. Koordinator je v zakonu o duševnem zdravju nosilec tako načrtovanja kot izvajanja načrta, vloga koordinatorja, če sklepamo po predlogu zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za

dolgotrajno oskrbo, pa je predvsem, da je nosilec načrtovanja in ocenjevanja potreb, torej izvaja predvsem naloge, ki naj bi jih izvajal po našem prejšnjem imenovanju (uporabljamo ga tudi v tem besedilu) – načrtovalec. Kot kaže, bo izraz *koordinator* prevladal kot ime za splošni lik, ki vključuje tako načrtovanje kot izvajanje načrta, in bomo sčasoma prisiljeni opustiti naziv načrtovalec oziroma ga prenehali uporabljati kot tehnični izraz za poimenovanje formalne vloge in bomo ta izraz uporabljali samo še v splošnem pomenu, se pravi za označevanje osebe, ki načrtuje. Če bomo v praksi ugotovili, da obstaja potreba po posebnem človeku, ki naj bi skrbel za izvedbo načrta, lahko v posameznem načrtu, ko je treba določiti nekoga za vodenje izvedbe, ker je koordinator (ki načrtuje) preveč obremenjen in ne more voditi še izvedbe, ga lahko poimenujemo *organizator oskrbe* (ali *obravnave*), morda tudi *osebni organizator oskrbe*. To bo morda potrebno v okviru dolgotrajne oskrbe, ko ne bo šlo za standardizirane pakete oskrbe ali pa bodo paketi tako zapleteni, da jih uporabnik ne bo mogel koordinirati sam.

Izraz *osebni paket storitev* se je uveljavil nazadnje. Ko smo metodo individualnega načrtovanja uporabljali predvsem pri izdelovanju načrta, ki smo ga potem izvajali s sredstvi, ki so bila pač na voljo, potrebe po posebnem izrazu ni bilo. Takoj ko se začne posledica načrta plačevati, se pokaže tudi potreba po posebnem izrazu za to, kar načrt omogoča. Načrta samega namreč, potem ko je že narejen, ni treba plačevati, plačevati je treba storitve, ki jih načrt predvideva. Te storitve lahko poimenujemo *osebni paket storitev*. To je sicer težko predstavljen pojem, je pa ime, ki načrt razlikuje od njegove izvedbe.

Naslednja težava z izrazoslovjem je, da različni formalni okvirji vpeljujejo različne izraze. Tako imamo koordinatorja obravnave v skupnosti, koordinatorja dolgotrajne oskrbe; imamo načrt obravnave v skupnosti in individualni načrt dolgotrajne oskrbe. Te razlike so delno upravičene, saj zaradi različnih okvirjev delovanja potrebujemo različne prilastke. Pričakujemo, da bodo podobne like in orodja predvideli tudi drugi zakoni (zakon o osebni asistenci, prenova zakona o socialnem varstvu oziroma zakon o socialnovarstveni dejavnosti) in da jih bodo delno različno poimenovali, s prilastki, ki so lastni področju, ki ga zakon ureja. To pomeni, da bomo kmalu imeli situacije, v katerih bomo imeli določen splošen pristop (kot ga v tej knjigi obravnavamo) in splošno terminologijo, ki jo bomo prilagajali posebnim področjem.

Smiselno bi bilo splošno metodo poimenovati *osebno načrtovanje in izvajanje storitev*, pristop pa *osebna oskrba*. Za lik izvajalca bo, kot kaže, prevladal izraz *koordinator*, za izdelek načrtovanja je najustreznejši izraz *osebni načrt* (ne individualni!). Zato v besedilu uporabljamo te izraze in ne tistih, ki jih, na primer, uvaja zakon o duševnem zdravju. V zakonu o duševnem zdravju so v uporabi izrazi *obravnava v skupnosti*, *koordinator in načrt obravnave v skupnosti*; kaže jih uporabljati, ko ne govorimo o metodi na splošno, ko govorimo določno o postopkih, metodi in izvajalcih v okviru dejavnosti, ki jih predvideva prav ta zakon.

Proces načrtovanja

Proces načrtovanja sestavljajo: vzpostavljanje delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta in zapisovanje načrta. Določajo ga na eni strani načela načrtovanja, na drugi pa konkretne okoliščine in pa kako načrtovanje poteka. Izdelek je osebni načrt¹. Ko govorimo o načrtovanju, moramo torej upoštevati in opisati proces, načela, ki proces uravnavajo, in okoliščine, ki vplivajo nanj, in sam izdelek.

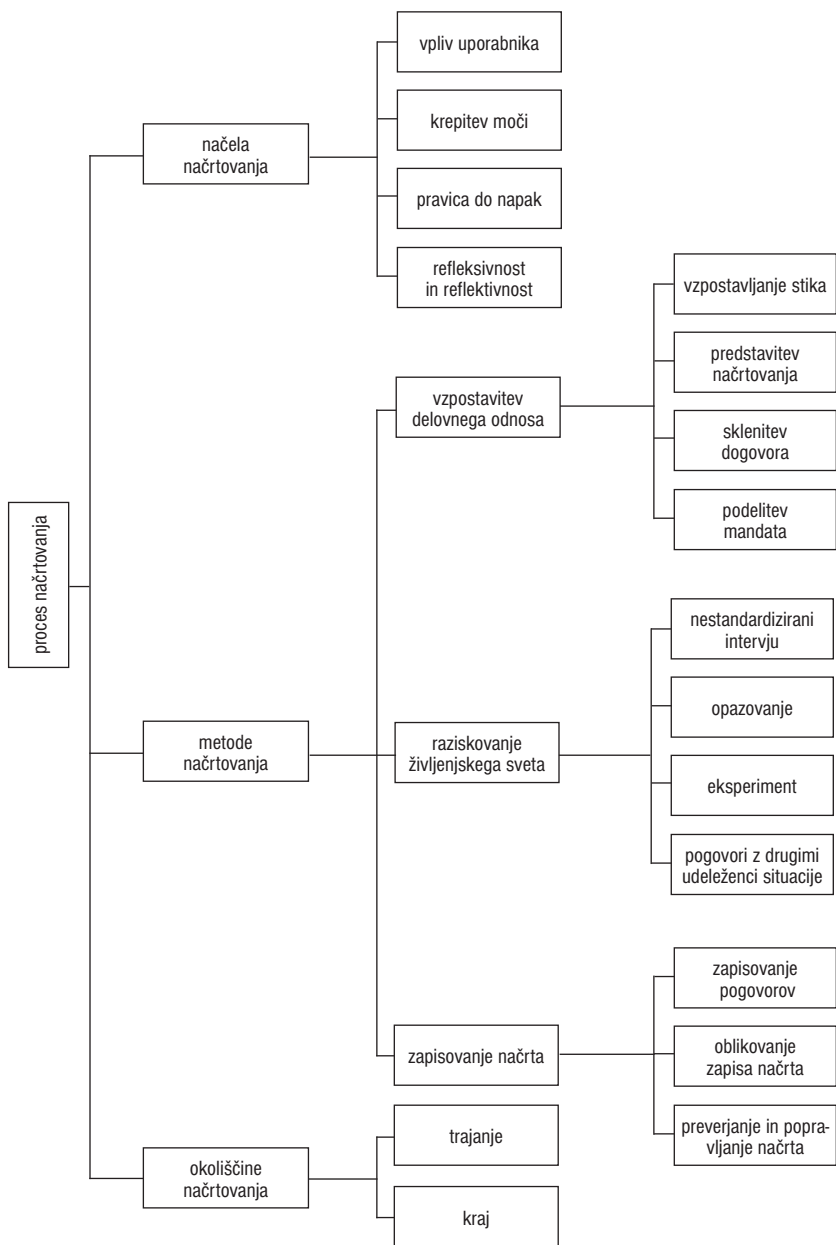
Načrtovanje lahko predstavimo na sliki 5.

Načela načrtovanja

Načrtovanje je kot metoda in proces visoko etično. Načrtovalec se mora zavedati etičnih razsežnosti načrtovanja, poznati postulate krepitve moči pri načrtovanju in se zavedati, da je imperativ svobode drugega temelj njegovega dela. Da postane dober načrtovalec, ni dovolj, da etična načela pozna, mora se jih naučiti uresničevati konkretno, ob svojem delu. Načela načrtovanja lahko na eni strani razumemo kot pravice uporabnika, na drugi strani pa kot obveznosti strokovnjaka, da po njih ravna (Flaker *et al.* 2011: 118). Vsebinsko pa se ta načela nanašajo na moč in potek življenja. Načrtovanje *dosledno* poteka v smeri krepitve moč posameznika, hkrati pa je življenjsko in živahno – upoštevati mora življenjsko situacijo in jo spreminjati, se mora nanjo ozirati in jo preoblikovati. Skratka, etična načela načrtovanja lahko povzamemo v štirih točkah. Osnovni namen in merilo načrtovanja je krepitev

¹ Zapis osebnega načrta predstavljamo v naslednjem poglavju.

Slika 5: Prvine procesa načrtovanja.



uporabnikove moči. Osnovni dolžnosti načrtovalca sta zagotoviti vpliv uporabnika in delati reflektivno in reflektivno.

Preglednica 2: Načela načrtovanja.

	moč	življenje
pravica uporabnika	krepitev moči uporabnika	pravica do napak
dolžnost načrtovalca	vpliv uporabnika	refleksivnost in reflektivnost

Pokazatelj uspešnosti načrtovanja, pa tudi samega življenja uporabnika je, koliko se je njegova moč okrepila – to pa je hkrati maksima samega načrtovanja. Ko upoštevamo moč uporabnika, mu s tem priznamo, da ima pravico zmotiti se, torej razpolagati s svojim življenjem. Načrtovalcu pa dosledna krepitev moči in priznavanje pravice do napak nalagata dve temeljni nalogi: vedno mora biti pozoren, da uporabnik ne izgubi vpliva v procesu načrtovanja in potem pri izvajanju načrta, hkrati pa mora upoštevati, da načrt izhaja iz konkretnega in kompleksnega življenja, da se spreminja, da temelji na nizu poskusov in napak, življenjskih obratov itn.

Vpliv uporabnika

Osnovna skrb načrtovalca je na vseh točkah načrtovanja zagotoviti vpliv uporabnika. Uporabnik ima popoln vpliv na vse vidike načrtovanja in izvajanja ter nadzor nad njimi, in to od začetka načrtovanja do potrditve načrta, pri izvajanju pa mora imeti možnost vplivanja na vse vidike načrtovanja in izvajanja načrta.

Imeti mora nadzor nad tem, kaj se dogaja. Če je le možno, mora biti uporabnik povsod zraven, vedno navzoč. Če to ni možno (ali taktično ni ustrezno), se mora načrtovalec o vseh svojih dejanjih posvetovati z uporabnikom, mu poročati in določiti smernice za delovanje. Načrtovalec se lahko z uporabnikom dogovori, da sam opravi nekatere naloge, ko ocenita, da bo uporabnikova navzočnost slabo vplivala na potek dogodkov (npr. da se bo uporabnik še bolj sprl z nekom, če bo navzoč). Pri preselitvah iz zavodov pogosto zaradi oddaljenosti zavoda, v katerem živi, ni navzoč pri vseh dejanjih načrtovanja. Če bi želeli, da je uporabnik vedno navzoč, bi bil postopek preselitve veliko

daljši. V takih primerih mora biti načrtovalec še toliko doslednejši pri poročanju in posvetovanju z uporabnikom.

Uporabnik mora imeti moč odločanja v vseh vidikih načrtovanja. Odloča tako o poteku načrtovanja kot o vsebini načrta. Odloča o tem, kako in kje bo načrtovanje potekalo, kakšen bo način, ki mu ustreza, s kom se bo in s kom se načrtovalec ne bo pogovarjal, kaj bo in kaj ne bo zapisano v načrtu, kako bo načrt napisan. Seveda odloča o tem, kakšne cilje si bo postavil, ampak tudi o tem, kako jih bo dosegel. (Flaker *et al.* 2011: 118–119.)

Zato mora biti vključen v celoten potek načrtovanja in v njem sodelovati. Ima pravico biti povsod zraven, lahko pa se tudi odloči, da se kakšnega dogodka ne udeleži.

Mora imeti nadzor nad tem, kakšne informacije o njem načrtovalec (in pozneje koordinator) posreduje drugim. O tem se dogovorita z načrtovalcem, hkrati pa mora načrtovalec vedno znova preverjati, ali je prav, da je nekaj o uporabniku sporočil, in o tem poročati uporabniku. Prav tako mora imeti dovoljenje, da načrt pokaže drugim. Čeprav ima načrt delno naravo javnega dokumenta in so v načrtovanje in še zlasti v izvajanje vključeni drugi, mora načrtovanje temeljiti na zaupnosti oziroma na poklicni molčečnosti načrtovalca.

Pasti

V mnogih institucijah »strokovnjaki« za uporabnike izdelujejo načrte brez njihove navzočnosti. V tako izdelanih načrtih sami ocenijo njihove sposobnosti in predvidijo cilje, ki bi bili koristni zanje. Tako uporabniku odvzamejo vpliv na njegovo življenje, saj uporabnik nima možnosti izraziti svojih želja in potreb. Rezultat takega načrtovanja je ne le, da smo uporabnika »povozili«, ampak je načrt slabo zapisan in praviloma neuporaben.

Včasih pa uporabnik izgubi vpliv tudi, ko pri načrtovanju sodeluje. Načrtovalci lahko uporabnika blokiramo pri postavljanju ciljev, ki se nam zdijo nereálni oz. neuresničljivi. O realnosti ciljev ne smemo dvomiti in jih presojeti. S takšnim ravnanjem onemogočamo eno od bistvenih značilnosti načrtovanja – da sanjamo skupaj z uporabnikom (natančneje, da si uporabnik dovoli sanje in da ga pri tem spodbujamo). Tudi če se cilji, ki si jih uporabnik zastavi, načrtovalcu zdijo nereálni, se lahko pokaže, da so v resnici uresničljivi, ko načrt začnemo izvajati.

Če pa cilji res niso realni, pa bo uporabnik spoznal (uvidel), in načrtovalec skupaj z njim, da takšnega cilja ni mogoče uresničiti. Da cilji niso realni, bo torej pokazalo uresničevanje načrtov – ne glede na to, ali je načrtovalec »realnost« prav ocenil. Realnost ali nerealnost ciljev se pokaže prav med uresničevanjem. Cilj torej kljub temu zapišemo in ga poskušamo uresničevati po posameznih korakih.

Primer »nerealnih« ciljev:

Neka uporabnica je nekoč v svoj načrt zapisala, da bo tožila brata, ki mu je pred desetimi leti posodila 5000 tolarjev, denarja pa ji še danes ni vrnil. Že med načrtovanjem ji je načrtovalka povedala, da je zelo težko, da bo s tožbo kaj dosegla. Pogovorili sta se tudi o možnosti, da bo taka tožba verjetno zelo poslabšala odnose z bratom. Uporabnica je še vedno vztrajala pri tem, da bo brata tožila, in je cilj zapisala v svoj načrt. Cilj je nameravala uresničiti tako, da ji koordinatorka poišče odvetnika, ki bo svoje delo opravil brezplačno. Pričakovala je, da se bo z njim posvetovala, potem pa naj bi brata tožila. Izvajanje te naloge se je pokazalo za koristno. Uporabnica se je res posvetovala z odvetnikom, a ta ji je, podobno kot načrtovalka, povedal, da ima zelo majhne možnosti, da tožbo dobi in da bo celoten proces zelo drag. Po pogovoru z odvetnikom se je odločila, da brata ne bo tožila. Prav pogovor z odvetnikom jo je zelo razbremenil. Ni več toliko razmišljala o starem posojilu, ki jo je pred tem že nekaj časa bremenilo.

V tem primeru vidimo, da prenašanje bremena »realnosti« ni načrtovalčeva naloga, to breme lahko prevzame drugi, ki je bolj pooblaščen za presojo določene stvarnosti (v tem primeru izvedljivosti). Lahko pa se obrne tudi drugače in se cilj, ki se načrtovalcu zdi »nerealen«, pokaže za uresničljivega.

Lola je hotela spet priti v stik s hčerjo; želela si je, da bi kdaj prespala tudi pri njej. Hčere ni ne videla ne slišala že leta. Načrtovalka si je težko predstavljala, kako bi hčer sploh lahko našli. Kljub temu sta cilj zapisali. Dogovorili sta se, da bosta najprej poskusili poiskati center, ki jo je namestil v rejniško družino, na centru bi potem lahko našli rejnike, potem pa bi verjetno že izvedeli, kje bi jo lahko dobili. Pokazalo se je, da so že na centru imeli hčerino telefonsko številko. Ko jo je uporabnica poklicala, hči sprva res ni bila navdušena, čez pol leta pa sta počasi začeli navezovati stike, najprej po telefonu, potem sta se dobili, na koncu pa je hči res prespala dve noči pri uporabnici.

Včasih načrtovalec skuša postaviti cilje, ki se njemu zdijo primerni in potrebni, uporabnik pa jih v resnici noče imeti ali jih celo ne potrebuje. V tem primeru gre za načrtovalčevo vsiljevanje ciljev ali napačno presojo potreb². Načrtovalec kratko malo ne sme ponujati ciljev uporabniku, še manj pa mu jih vsiljevati, pa naj se mu zdijo še tako dobri in ustrezni za uporabnika. Če se to zgodi, se morata načrtovalec in uporabnik o tem temeljito pogovoriti. Načrtovalec mora priznati svojo napako, pa če jo sam opazi ali pa ga nanjo opozori uporabnik. Vsekakor je koordinatorki (in torej tudi uporabniku) v takšnih primerih v pomoč supervizijska in intervizijska podpora.

Če ima uporabnik omejeno sposobnost za besedno izražanje, si je treba vzeti več časa za načrtovanje. Koordinatorica potrebuje znanje, spretnosti in sposobnosti, da sporazumevanje (komunikacijo) prilagodi uporabniku, se z njim sporazumeva na zanj razumljiv način, da načrtovalka sama ne zapiše načrta in ciljev uporabnika. Pri delu z ljudmi z demenco je načrtovanje zaradi okrnjene sposobnosti za besedno sporazumevanje na videz težavno ali nemogoče. Res je, da poteka postavljanje ciljev dalj časa, da od načrtovalca zahteva dobro poznavanje življenjskega sveta človeka z demenco, kombiniranje besednega in nebesednega sporazumevanja, opazovanja in še kaj, ni pa nemogoče. Zastavljene cilje je dobro vedno znova preverjati s človekom z demenco, da zagotovimo njegov vpliv in ustreznost ciljev. Dobro se je zavedati, da ljudje z demenco vsakdanje situacije ves čas doživljajo kot neobičajne, nove in da tako doživljajo tudi samo načrtovanje. Zato je še toliko pomembnejše, da jih naš način vzpostavljanja stika in delovnega odnosa ne vznemirja vsakič znova.³ V takih primerih je seveda nevarnost, da načrtovalec postavi cilje *namesto* uporabnika, še toliko večja. Zato moramo kot načrtovalci na eni strani biti res pozorni, da cilje izpeljemo iz preverljivih dejstev, ki

² Vsiljevanje ciljev je past, v katero se strokovnjaki ujamejo, kadar dajejo prednost svoji moči, znanju, védenju ali zaidejo v sindrom pomaganja. Nevarnost pri koordinatorkih obravnave v skupnosti obstaja tudi zato, ker mandat za njihovo delovanje določa zakon o duševnem zdravju. V želji po učinkoviti pomoči uporabniku sami postavijo cilje, ki niso del uporabnikovega življenjskega sveta, temveč so del strokovnjakovega delovanja in vodijo v povečevanje strokovnosti. Če cilje postavi strokovnjak, je posledica tega neučinkovita pomoč, pogosto tudi stigmatizacija uporabnikov, hkrati pa je to tudi etično sporno, saj strokovnjak upošteva svoje interese ne pa koristi uporabnika.

³ Več o vzpostavljanju delovnega odnosa z ljudmi z demenco v Mali, Milošević Arnold (2007), Mali (2008), Mali *et al.* (2011)

smo jih opazili, na drugi pa moramo biti pozorni na svoje stereotipe in projekcije, ki bi jih utegnili vsiliti uporabniku.

Uporabnika lahko s svojim ravnanjem ali zapisom načrta potisnemo v stigmatizirano vlogo. Paziti je treba, da je načrt res izraz njegove volje. Ne smemo presojati in obsojati njegovih odločitev, vedno mu moramo dati možnost, da načrt spremeni in popravi morebitne napake, ki se bodo pokazale pri izvajanju.

Pri izdelavi načrta uporabljamo različne pripomočke, denimo opomnike, obrazce, a je pri uporabi potrebna previdnost. Opozarjamo na *nevarnost obrazcev*. Načrtovanja ni brez fleksibilnosti. Načrtovalec sestavlja in zapisuje načrt, kot teče pogovor z uporabnikom. Ne gre za »discipliniranost načrtovanja«, izpolnjevanje obrazca, pogovor o magnetih po nekem vrstnem redu, ampak za prilagajanje pogovora uporabniku in temam, kot se v pogovoru razvijajo. Sicer ustvarimo uradniški odnos z uporabnikom. Opomnike uporabljamo kot mentalni zemljevid, miselni vzorec, ne pa kot seznam vprašanj. Marsikdaj bi načrtovalci želeli *natančno določen postopek načrtovanja*, saj bi se radi izognili zmedi. K temu jih navaja tudi čedalje večja težnja po birokratizaciji postopkov v socialnem varstvu. »Zmeda« v pogovoru, ki jo ustvarjamo s preskakanjem s teme na temo, je dovoljena, zaželena, saj izhaja iz toka misli, iz pogovora. Neurejene drobce uredimo, ko načrt zapišemo. Zapis je uredniško delo, ki mora hkrati odražati ustvarjalno zmedo pogovora in omogočiti kristalizacijo situacije v pisani besedi. Zapis načrta je odsev uporabnikovega življenja oz. zgodbe.

Zaradi časovne stiske načrtovalcev in načrtovalk uporabnik včasih ne more povsem odločati o tem, kje in kdaj se bosta z načrtovalcem srečala za pogovor in za zapis načrta. V tem primeru se je treba dogovoriti za čas in kraj, ki bosta ustrezala obema, in tako preprečiti, da bi bila to le odločitev načrtovalca, saj bi jo v tem primeru uporabniku vsilil.

Kadar je isti človek načrtovalec in koordinator hkrati, lahko pride do navzkrižja interesov. Če tisti, ki načrtuje, ve, da bo moral sam opravljati določene naloge, zapisane v načrtu, se nalogam, ki mu niso po godu, lahko izogne. Koordinatorji obravnave v skupnosti imajo formalno tako dvojno vlogo, a sta kljub temu njihovi temeljni vlogi načrtovanje in potem usklajevanje izvajanja načrta, ne pa samo izvajanje načrta. Namen metode je prav nasproten – poiskati morajo druge izvajalce in njihovo delo *koordinirati*. Zato se morajo upreti pritiskom

(tako v domači ustanovi kakor tudi zunaj nje), da bi postali deklica za vse in bi se njihovo delo spremenilo v navadno delo s posameznikom oziroma primerom.

Protistrup je, da koordinatorji poudarjajo vlogo načrtovalca, da sebi in uporabniku omogočijo čim več domišljije pri snovanju načinov, kako uresničevati cilje načrta, in da čim bolj stopijo v vlogo uporabnikovega zagovornika. Hkrati pa morajo zavestno nadzorovati težnje – pri sebi in svojih sodelavcih – da ne bi v načrt zapisali nalog, ki jih, po liniji najmanjšega odpora, raje ne bi izvajali. To je v nasprotju z etiko načrtovanja. Zagate pa lahko rešujejo s primerno delitvijo dela.⁴

Krepitev moči

Krepitev moči je osnovna tema, refren načrtovanja. K temu vprašanju se moramo v procesu načrtovanja vedno znova vračati. Uporabnikovo moč moramo v prvi vrsti razumeti kot pogodbeno moč – kakšno moč ima sklepati pogodbe, ali je lahko in v kolikšni meri pogodbeni stranka. Eden izmed namenov in ciljev načrtovanja samega po sebi je, da uporabnik postane pogodbeni osebek – načrt je izraz njegove volje in temelj pogodb in pogajanj z drugimi. (Flaker *et al.* 2011: 119.)

Pogodbena moč kot merilo družbene moči človeka je pomembna, da moči ne razumemo preveč psihološko. Krepitev moči ni le krepitev samozavesti, odločnosti, izrazne moči – te psihološke značilnosti človeške moči so pogosto prav funkcija družbenega položaja in družbene vloge človeka.⁵ Pogodbena moč posameznik črpa iz svojega formalnega statusa, iz svojega nastopa (interakcijske kredibilnosti – kako ga drugi vidijo in ali mu zaupajo) in vlog, ki jih opravlja in igra. Za načrtovalca je ključno, kakšen je *formalni status* uporabnika in kako ga izboljšati. Ali ima človek polni status državljana, ali ima polno *opravilno in poslovno sposobnost*? Ali mu je dodeljen *nadomestni status* (otrok, mladoletni, upokojenec, invalid, bolnik, obsojenec, tujec, oseba pod

⁴ Eden od takih manevrov je, da se, ko je na centru za socialno delo zaposlenih več koordinatorjev, v vlogi načrtovalcev izmenjujejo tako, da en prevzame načrtovanje, drugi pa usklajuje izvajanje.

⁵ Več o moči v Flaker *et al.* (2007 b), Dragoš *et al.* (2005).

skrbništvom ipd.)? Kakšne *druge formalne statuse* ima (zaposlitev, izobrazba, funkcije, članstva)?

Status je povezan z *denarjem*. Kakšne dohodke ima, dobiva plačo, ima premoženje, nepremičnine, rente, prihranke ali pa premoženja sploh nima? Pogodbeni status človeka tvorijo tudi zagotovila, jamstva, poročstva (*garancije*), ki jih lahko ponudi. Ali ima človek ljudi, ki lahko zanj jamčijo? Ima poroke, skrbnike, zagovornike? Ali ima osebni, finančni, socialni kapital, ki zagotavlja, jamči njegovo pogodbeno moč v odnosih? Kaj so njegovi pologi, premoženjsko stanje, s katerim lahko jamči, socialni kapital (poroki, ljudje, ki lahko jamčijo zanj).

Ugled in spoštovanje sta tudi del pogodbene moči. Kakšen je družinski ugled? S kakšnimi dosežki se lahko ponaša? Katere cenjene spretnosti ima? Kakšen je njegov ali njen ugled, ki izhaja iz vlog, ki jih opravlja?

Poleg tega na kredibilnost posameznika poleg formalnega statusa vpliva, kako stopa v *stike z drugimi*, kakšen *vtis* daje, kako druge sprejema ipd. Kakšen je *prvi vtis* in sploh vtis, ki ga nekdo naredi na sogovornike? Kaj je ljudem na njem všeč? Kaj jih spravlja v zadrego? Kaj si o nekom mislijo?

Pomemben del interakcij je *zaupanje*. Ali nekomu drugi zaupajo svoje skrivnosti, mu zaupajo pomembne naloge? Ali drugim zlahka pove svoje osebne stvari? Jim zaupa? Zaupljivost in zaupanje krepi sposobnost za jasno sporočanje hotenj, želja, mnenj ... Ali se nekdo zlahka znajde v nesporazumih, sporih? Zaupanje vzbujajo ali pa zmanjšujejo tudi statusni simboli. Kako se kažejo? Ali ljudje poznajo vrline njegove vloge? S čim kaže svoje cenjene in razvrednotene vloge?

Da nekoga upoštevamo, so pomembni njegovo ozadje, *zveze in poznanstva*. Kdo so znanci, prijatelji? Jih zlahka dobi? Kaj mu je všeč pri ljudeh?

Za vrednost v interakciji, veljavo v stikih in izmenjavah z drugimi, so včasih usodne interakcijske spretnosti npr. opravičevanje, pojasnjevanje, humor. Ali se zna nekdo opravičiti? Kam gleda, ko govori z ljudmi? Ali je pozoren sogovornik? Kako se ljudem približa? Kako se šali? So drugim šale všeč? Kdaj se smeji? Če se pogovor zatakne, kaj naredi? Kako pojasni zaplet, izpade? Ali to ljudje sprejmejo?

Odločilne za našo družbeno moč so družbene vloge, ki jih prevzemamo. Moč nam dajo ali pa vzamejo avtomatično. Vloge so sestavljene iz virtualnega dela (pravila, stalne funkcije in naloge, ki jih moramo opravljati, ko se znajdemo v določeni vlogi) in dramskega dela

– moramo jih uprizoriti, npr. moramo se vesti tako, kot vloga zahteva, govoriti to, kar se za to vlogo predvideva, zavzeti določen položaj, ki se vlogi spodobi, ipd. (npr. prodajalec mora kupca vprašati, kaj želi, mu ponuditi možnost izbire, mu dati občutek, da ima res možnost izbire, kupec pa mora prodajalca spraševati o dobrinah, ki mu jih prodaja).

Moč nam daje med drugim število vlog, ki jih v vsakdanjem življenju igramo. Veliko vlog nam, paradokсно, daje določeno svobodo, da smo lahko to, kar smo v resnici. Več vlog kot imamo, manj smo fiksirani zgolj na eno. Igranje veliko različnih vlog nam zagotavlja bogastvo izkušenj in nam povečuje našo vrednost in ugled. Več cenjenih vlog kot imamo, več smo v naši družbi vredni. Zato se je treba vprašati, kakšne cenjene vloge nekdo ima. Katere so najpomembnejše vloge? Katere spretnosti potrebuje za to vlogo? Kakšna so pričakovanja drugih? Kako močne in odporne so te vloge? Jih lahko izgubi? Kaj mora narediti, da jih obdrži? Kako jih zavarovati?

Nasprotni pol so stigmatizirane vloge. Te vloge moč jemljejo. Ljudje zaradi ene same značilnosti nekoga obsodijo v celoti in sodijo zelo strogo. V nasprotju z drugimi vlogami stigmatizirane vloge prevladajo nad vsem, kar počnemo. Vse, kar je povezano z nami in našo osebnostjo, postane znamenje naše stigme.

Stigmo ustvari neskladnost med tem, kar ljudje mislijo, da bi nekdo moral biti, in tem, kar dejansko je.

Stigma je opozorilno znamenje, da ne bomo izpolnili, kar se od nas pričakuje (Goffman 1963, 2008).⁶

Vsakdo ima svojo stigmo, nekaj, česar se sramuje, za kar se boji, da ga bo diskreditiralo. Treba se je vprašati: kako drugi ljudje opazijo stigmo? Kakšna so znamenja stigme? Ali nekdo prikriva svojo stigmo? Kdaj jo pokaže in kako? Kako jo prikriva? Kaj naredijo drugi, ko razkrije svojo stigmo? Ali ko se razkrije sama? Kako nekdo ravna s pričakovanji »občinstva«, z »normalnimi«? Ali igra to, kar pričakujejo? Kako ravna s ponujeno pomočjo? Tudi ko pomoč ni tisto, kar potrebuje?

⁶ Izraz stigma je postal tako zelo razširjen, da se je »amebizaral«. V pogovornem jeziku ne pomeni veliko več kot negativni stereotip, negativna nalepka. Ker tu ne bi bilo ustrezno pojasnjevati celotne dinamike stigme, z zgornjima gesloma poudarimo samo osnovno Goffmanovo tezo, da je stigma razkorak med virtualno in dejansko identiteto in da je diskreditacija prav v interakciji osnovni učinek stigme. S tem bi radi bralca spomnili na bistvo tega pojma (ali pa napotili na Goffmanov temeljni tekst o stigmati).

Stigma deluje na različne načine. Včasih v neformalnih skupinah, kot so družina, prijatelji, človeka izobčijo, stigmatiziran človek postane izobčenec. V formalnih skupinah, kot so službene ali kakšne druge organizacije, je učinek drugačen. Človeka ne izobčimo, ampak le izključimo. Ko izključeni najdejo skupino podobnih, se še bolj ločijo od tistih, ki so jih izključili, ustvari se prepad med nami in njimi. Takrat skupina na oni strani ustvari lastna pravila in vrednote, lastno subkulturo.

Za načrtovalca je ključno vprašanje, kako deluje stigma na uporabnika? Kam ga postavi? Ga izobči, izključi ali izloči? Za koordinatorja je pomembno vprašanje tudi, kako ubežati stigmi? Protistrup za stigmo so druge vloge. Stigmi preprečujejo, da bi za posameznika postala usodna. Drugi jo vidijo zato drugače in nam zbudajo boljši občutek o nas samih⁷.

Moč torej človek črpa (ali izgublja) na številnih registrih. Najpomembnejši so gotovo statusni, materialni, socialni in interaktivni. Kako je nekdo močan, je odvisno od njegovega družbenega položaja, sredstev, ki so mu na voljo, kakšne zaveznike (sorodnike, prijatelje) ima in kako ga drugi vidijo in mu zaupajo (ugled in nastop). Vloge, ki jih v življenju igra, so kot vir in učinek dejanska sinteza, udejanjanje vseh posebnih potencialov. Status, sredstva in vezi so potencial iz katerih človek črpa moč, dejanska (pogodbena) moč pa izhaja iz njegove vloge. Prav v tem, koliko se je spremenila družbena vloga (ali nabor vlog) človeka, s katerim delamo načrt, lahko vidimo, koliko smo bili pri načrtovanju uspešni.

Kako dobiti moč je med glavnimi temami načrtovanja. Pri Brandonovih magnetih se vprašanja moči najbolj izkristalizirajo v magnetu vpliva, ki je zares sinonim za moč. Vidiki krepitve moči pa so opazni tudi v vseh drugih magnetih. To je vidno tudi, če pripovedni del načrta strukturiramo po magnetih oziroma indeksu potreb. Vsaka kategorija zase govori tudi o moči, ali pa je človek sposoben avtonomno, a skupaj z drugimi to moč uporabiti, pa se izrazi v kategoriji samostojnosti in pripadnosti.

Pri načrtovanju (in izvajanju načrta) je moč sredstvo za uresničevanje tega načrta. Zato mora načrt nujno vsebovati tudi načine krepitve moči oziroma vire moči, da ga lahko uresničimo. Je hkrati tudi pokazatelj naše uspešnosti, pa tudi del samega procesa (metode) načrtovanja in izvajanja načrta.

⁷ Več o stigmi v Goffman (2008). Več o stigmi ljudi z demenco v Mali *et al.* (2011).

Krepitev moči se začne, ko začnemo načrtovati. Uporabniku moramo dati vso moč v procesu. Od začetka mora imeti aktivno vlogo, biti gospodar načrtovanja. Nikakor se ne sme znajti v podrejenem položaju – ne v odnosu do načrtovalca ne do drugih ljudi, ki so v načrtovanju udeleženi. Odločati mora o tem, kako bo načrtovanje potekalo, dovoliti si mora sanjati, izraziti svoje želje, sam proces načrtovanja mu mora dati občutek, da bo lahko načrt uresničil. Načrtovanje, če ga izvajamo na pravi način, je tudi proces statusnih sprememb. Ko uporabnik začne načrtovati, ga to aktivira – postane glavni soustvarjalec načrta, zaradi načrta postane subjekt svoje usode, lastnik načrta; s tem, ko načrt drugi potrjuje, dobi njegova volja substanco, on pa postane prejemnik sredstev in naročnik storitev; zato dobi povsem drugačen, močnejši položaj, njegova pogodbena moč pa se okrepi – zdaj postane partner z izvajalci storitev, ki jih potrebuje (Flaker *et al.* 2011: 169–170).

Prav ta proces lahko potem ovrednotimo, še posebej ob revizijah. Da bomo vedeli, kako uspešni smo res bili pri delu, se moramo vprašati, kje in koliko se je človeku povečala moč.

Pravica do napak

Pravica do napak je neločljivo povezana s predpostavko, da odločamo o svojem življenju. Večji del življenja, ki ga živimo, temelji na poskusih – in napakah. Ko se odločamo o majhnih, vsakdanjih rečeh, na primer, kaj bomo jedli, kam bomo šli na sprehod, in ko se odločamo o pomembnih življenjskih stvareh, na primer, kaj bomo študirali, s kom bomo živeli, kje bomo živeli, vedno tvegamo, da se bomo zmotili, in navadno imamo možnost »popravnega izpita«, svojo odločitev spremeniti, jo popraviti. To pravico ljudem z dolgotrajnimi stiskami pogosto odvzamejo. Ko ljudje živijo pod pokroviteljstvom, drugi pogosto presojujejo (in obsojajo) njihove odločitve. Uporabniki pogosto živijo pod pritiskom, da ne smejo delati napak. Tisti, ki so označeni kot nori, morajo biti pametnejši od drugih, sprejemati morajo odločitve, ki so za druge sprejemljive in pričajo o njihovi skromnosti in neuspešnosti.

Pri načrtovanju je pravica do napak temeljnega pomena. Brez nje se ne moremo lotiti načrta. Osebni paket ni ne-vem-kakšna trdna zgradba, ki bo stala za vekomaj. Ne navsezadnje tudi pri gradnji hiš si lahko v teku izgradnje premislimo, kaj dodamo,

odvzamemo, in tudi, ko je hiša zgrajena, lahko dodamo prizidek, spremenimo razpored prostorov ipd. Pri osebnem načrtovanju, kot v navadnem življenju, si včasih moramo premisliti, včasih naletimo na ovire, včasih nas nekaj ne mika več ali pa nas začnejo zanimati stvari, ki nam prej niso padle na pamet. Osebni načrt je način, kako izraziti svoje želje, jih obdržati v spominu (zapisu), ohraniti konsistentnost v svojem življenju, hkrati moramo ostati fleksibilni in nas želje, ki smo jih nekoč izrazili, ne smejo zaslužniti. (Flaker *et al.* 2011: 119.)

Načrt je podoben *oporoki*, ker je izraz naše volje, ni pa podoben *poroki*, saj ni zaveza, obljuba drugim, da bomo nekaj naredili. V načrtu zapišemo bolj to, kar potrebujemo od drugih, da se bodo naši cilji uresničili, ne pa to, kaj drugi pričakujejo od nas. Ne smemo dovoliti, da načrt postane svoje nasprotje, kot lahko to zasledimo v nekaterih sprevrženih praksah. *V neki stanovanjski skupini so imeli načrte, sestavljene iz fotokopije dveh strani hišnega reda, z roko napisanih treh alinej in podpisa. V alinejah je stanovalec napisal, da bo pomival posodo in pospravljaj za sabo, obiskoval dnevni center, in obljubil, da bo iskal službo prek zavoda za zaposlovanje.* Osebni načrt, načrtovanje in izvajanje načrta ne smejo biti sredstvo za discipliniranje uporabnikov.

Oče gestalt terapije, Fritz Perls (1969), je nekoč dejal, da so napake ustvarjalni del življenja. Ne le, da se na napakah učimo, napake pomenijo izstop iz predvidenih kolesnic, omogočijo nam, da zadevo uzremo drugače, da naredimo nekaj, česar sicer ne bi, da sprožimo potek dogodkov, ki bi sicer ostali v Morfejevem⁸ kraljestvu.

Proces načrtovanja je ustvarjanje sanj. Ne sprašujemo se, kaj je možno, pravilno, dovoljeno, ampak, kaj si želimo, hočemo, sanjamo. Je ustvarjanje širokega in drznega pogleda na svoje življenje. Ustvarjanje možnosti, sanjanje o potencialih. Načrtovanje je ustvarjanje virtualne stvarnosti, saj je vse možno, da bi potem preverili možnosti v materialni stvarnosti odnosov, pravil in stvari. Je način, kako zagnati mašino, kako si želeti in ustvarjati ne samo energijo za uresničevanje želja, temveč tudi ritem, gibanje sprememb, dejanj, ki posegajo v dejansko stvarnost.

Praktično, metodično to pomeni, da moramo:

1. spodbuditi uporabnikove sanje in želje,
2. dovoliti napake in sprejeti definicijo stvarnosti, ki jo postavi uporabnik,

⁸

Morfej, grški bog spanja.

3. sprejeti spremembe, ki si jih uporabnik želi,
4. se opravičiti za svoje napake in jih popraviti.

Veliko uporabnikov socialnega dela, še zlasti tisti, ki so dolga leta živeli v zaprtih ustanovah, starejši⁹, odrinjeni in pozabljeni, so se odučili želeli. Zaradi obupa, nemoči, zaradi tega, ker so njihovo življenje načrtovali drugi, so svoje želje opustili, jih črtali s seznama, nehali razmišljati o novih. Večkrat je problem načrtovanja premalo želja, premalo vizij, kako naj bi življenje potekalo.

V tem primeru je naloga načrtovalca, da ustvari ozračje, v katerem so želje možne, dopustne, še več, zaželeno. Če naletimo na blokado, ki človeku onemogoča izražanje želja, lahko uporabimo preproste tehnike, na primer, vprašamo, kako vidi svoje življenje čez npr. pet let. Lahko zadevo obrnemo tudi bolj na šalo in vprašamo, kaj bi si želel, če bi mu dobra vila ali zlata ribica ponudila izpolnitev treh želja¹⁰.

Predvsem pa je treba biti dopustljiv in ne presoјati, ali je neka želja, cilj pravičen ali napačen, ustrezen ali nezaželen. To je izključna pristojnost le uporabnika. Pustiti moramo možnost, da se pokaže, ali je določen cilj realen, uresničljiv, sprejemljiv za druge. Tudi če se nam zdi, da je uporabnik naredil napako, ne vemo, kako se bo to izšlo. Pred željami drugega in pred stvarnostjo, v kateri se bodo uresničevale, je treba biti skromen, celo ponižen.

Drugačna definicija stvarnosti, kot jo imamo sami, nam lahko vzbudi nelagodje. Če nekdo pri načrtovanju izhaja iz svoje verske bloknje, če si v načrtu zastavi, da se bo poročil z nekom, ki ga še ne pozna, se nam to, milo rečeno, lahko zdi čudno, večinoma pa še več, vzbudi občutek, da je nekaj s tem hudo narobe. Med drugim občutek izhaja iz

⁹ Vprašanja avtonomije, nadzora nad lastnim življenjem in samostojnosti se zdijo nepomembna s perspektive starih ljudi samih, prav tako pa z institucionalnega vidika, saj institucionalni sistem lažje deluje brez njih. Stanovalci se radi prepustijo že ponujenim storitvam in ne razmišljajo veliko o tem, da bi izražali svoje želje. Današnji stari ljudje v domovih uporabljajo »skromno držo«, ker je pomembna za njihovo dobro počutje in življenje v domu. Ne razmišljajo o svojih pravicah. Udobje je za mnoge že lasten WC v sobi, drugim pa mir in počitek. Za večino je streha nad glavo, hrana in topla soba vse, kar potrebujejo. Pogost stavek: »Dom je za starega človeka edina možna rešitev!« meji že na »vdanost v usodo« (Mali 2008).

¹⁰ Taki triki se lahko zdijo »poceni«, ampak navadno vžgejo. Pravljica, preprostost in situacijska neustreznost vprašanja imajo na eni strani humorni učinek (človek se nasmehe ali zasmeji), na drugi pa vpeljejo občutek neresničnosti, igre in igrivosti.

neskladnosti med tem, kar uporabnik predlaga, in našo utečeno predstavo o resničnosti, stvarnosti. Pri tem nam pomagata dva, načeloma nasprotna manevara. Prvi je, da zavzamemo t. i. fenomenološki položaj, drugi pa je akcija.

Nihče nas namreč ne sili, da v definicijo, ki je nasprotna naši, verjamemo, da se z njo strinjamo. Verjeti pa moramo v pravico do lastne stvarnosti, celo norosti, v pravico človeka do napak. Verjeti moramo v človeka in ne v njegove ideje. Če imamo dvome, zadržke, jih sicer lahko izrazimo, a jih moramo »dati v oklepaj« – ne smejo biti v središču našega pogovora, ne smejo postati lik, temveč le del ozadja.

»Dati svoje dvome v oklepaj« nam pomaga operativna, aktivna in pragmatična usmerjenost pri načrtovanju. Lahko rečemo: »Težko sicer verjamem, da se boš poročil z Bradom Pittom (s Sandro Bullock), ampak vseeno pogledajmo, kaj je prvi korak, ki ga je treba storiti za to.« S tem smo sicer podvomili o smiselnosti podmene takega početja, ne pa o početju samem. Svoj dvom smo »postavili v oklepaj«, ko smo se premaknili od besed k dejanjem. Čeprav so namreč podmene našega delovanja nerealne, neresnične ali celo napačne, so dejanja vedno realna, imajo svoj realen obstoj in ustvarjajo polje skupne stvarnosti. Če se nekdo vpiše na igralsko akademijo, pošlje slavni igralki pismo, ali pa se kot Sacha Baron *alias* Borat odpravi v Hollywood, da bi spoznal Pamela Anderson, so to realna dejanja, ki sicer morda ne bodo pripeljala do poroke z njo, a se bo na poti dogodilo marsikaj zanimivega, vsaj zabavnega, če ne koristnega. Če so tvoje misli le nekaj, kar mi lahko sporočaš, sem v tvojih dejanjih lahko konkretno udeležen.

Iz napak, ki se zgodijo, ni treba delati *drame*. Napako je treba sprejeti, jo morda pozabiti, ali pa jo popraviti, se nekaj na njej naučiti. Pri načrtovanju je treba opustiti cilj, ki ga uporabnik noče več uresničiti, morda postaviti novega, če si uporabnik premisli, ali dodati k staremu še dodatne vsebine, največkrat pa prav spremeniti načine izvajanja nalog, ki so potrebne za doseganje cilja.

Glede na to, da je načrt izdelek uporabnika, so napake tudi njegove. Zato si jih ne moremo očitati. Je sicer res, da smo bili udeleženi pri ustvarjanju načrta, da zagovarjamo njegovo izvedljivost, smiselnost. A kljub temu načrt ni naš in za napake nismo odgovorni načrtovalci. Smo pa odgovorni za napake, ki jih pri načrtovanju storimo mi. Odgovorni smo predvsem uporabniku.

Tudi za načrtovalce velja, da niso imuni proti napakam. Do določene mere imajo tudi oni pravico do napak. Osebnno načrtovanje namreč ni kirurška operacija (pa tudi kirurg se lahko zmoti), pri kateri je napačen rez lahko usoden. Tam, kjer so napake popravljive, si jih lahko privoščimo.

Refleksivnost in reflektivnost

Refleksivnost je značilnost načrtovanja, ki nam omogoča, da si premislimo in da si dovolimo napake in jih popravljamo. O refleksivnosti in reflektivnosti smo pisali kot o značilnosti metode, je pa tudi njeno načelo. Zapisali smo, da načrt ni tog instrument, je vodilo in ne pravilo. Omogoča spremembe v življenju, prav tako pa tudi v samem načrtovanju in izvajanju načrta. Koordinatorica in uporabnik, ki je v času izdelovanja načrta še bil v bolnišnici, sta se najprej ukvarjala z njegovo stanovanjsko stisko, ker naj bi ostal zaradi dolgov brez stanovanja. Prvi in najpomembnejši cilj načrtovanja je bil iskanje najemniškega stanovanja. Med načrtovanjem je uporabnik ugotovil, da so mu starši prikrivali resnico in da je še vedno lastnik stanovanja. Odločil se je, da ne bo več iskal najemniškega stanovanja in bo vse moči uporabil, da ohrani in uredi lastno stanovanje:

Glede najemniškega stanovanja sem se odločil, da naj zaenkrat izvedba tega cilja miruje. Najprej si želim narediti vse, da bi ohranil svoje stanovanje in v njem živel. Če to ne bo več možno, bom takrat reševal stanovanjski problem z najemom stanovanja. Izredno pomoč bi namenil za urejanje stanovanja in prvi mesec preživetja. Skupaj bi šla pogledat stanovanje in se dogovorila za čiščenje.

Razprava, ki smo jo imeli o napakah, je razprava prav o fleksibilnosti načrta, o njegovem odzivanju na učinke v človekovi stvarnosti in o koristnosti reflektiranja, oziranja na uresničevanje ciljev in na učinke pri izvajanju osebnega paketa.

Ključni element refleksivnosti je eksperimentalni pristop. Zadeve moramo poskusiti, da vidimo, ali delujejo. Hkrati pa nam poskus prinese nova spoznanja o stvarnosti in jo ne nazadnje spreminja, to pa moramo spet upoštevati (tako pri izvajanju kot pri vnovičnem načrtovanju, ki ga spodbudijo spremembe).

Vzpostavitev delovnega odnosa

Da se načrtovanje začne, je treba vzpostaviti delovni odnos. Vzpostavljanje delovnega odnosa v načrtovanju sestoji iz predstavitve načrtovalca in načrtovanja, podelitve mandata za načrtovanje in sklenitve dogovora o načrtovanju.

Koncept delovnega odnosa Čačinovič Vogrinčič (2006) povezuje z izvirnim delovnim projektom pomoči.¹¹ Pri metodi načrtovanja in izvajanja storitev je za delovni odnos značilno, da sicer odnos omogoča celosten pogled in pristop, a je odnos bolj obrobni kot centralen. Svetovalci in psihoterapevti pogosto mislijo, da so osrednja točka v življenju uporabnika in njegov predmet transference, pri načrtovanju (in tudi koordiniranju) pa ni tako. Psihoanalitično usmerjeni svetovalci mislijo, da prav oni uporabniku prek transferenčnih procesov predstavljajo mater ali očeta, načrtovalec pa je bolj podoben teti ali stricu, ki včasih pride na obisk, ki jih razume in podpre pri njihovih prizadevanjih. Odnos ne temelji predvsem na oblikovanju rešitev, temveč na vzpostavljanju delovnega dogovora, zagotavljanju odprtega prostora za pogovor in šele nato soustvarjanja rešitev prek postavljanja ciljev. Gre za skupen projekt, ki temelji na odkrivanju, raziskovanju uporabnikove moči, da doseže svoje cilje in uresniči sanje.

Drugi razlog za drugačno pojmovanje vloge delovnega odnosa je, da načrt in koordinacija po definiciji predpostavljata več izvajalcev, več udeležencev v življenjskih situacijah. To načrtovalci, še bolj pa koordinatorji lahko doživljajo kot neproduktivno. Koordinatorica poroča:

Vključitev več delavcev, načrtovalcev, izvajalcev je lahko uporabniku v korist, lahko pa mu v določenem obdobju predstavlja tudi zmedo, ne ve, na koga se obrniti, preveč je razdrobljeno. Zato se vrača k delavcu, s katerim sta zapisala načrt oziroma vzpostavila delovni odnos.

Zavedati se moramo, da delovni odnos ni ekskluziven. Je sicer prav, da se uporabnik vrne k načrtovalcu, prav takrat ko pride do zmede. Saj si v pogovoru z njim lahko uredi zemljevid različnih odnosov in ustvari razmere za nadaljevanje sodelovanja z drugimi.

¹¹ Pri delovnem odnosu in izvirnem projektu pomoči je logika skorajda enaka kot pri načrtovanju in izvajanju storitev, drugačna sta okvir in poudarek. Pri prvem je poudarek prav na delovnem odnosu, pri drugem pa na dostopu do sredstev.

Vzpostavljanje stika

Stik lahko uporabnik vzpostavi z načrtovalcem neposredno in samostojno. Lahko ga kdo z načrtovalcem poveže ali ga k njemu napoti, na primer:

Po telefonu me je poklicala prijateljica Janeza Novaka in mi povedala, da je njen prijatelj od aprila lani na zdravljenju na oddelku za psihiatrijo. Zdaj bo kmalu odpuščen, vendar nima kam iti. Iz bolnice mu urejajo namestitev v zavodu Hrastovec. Vlogo za sprejem v zavod je podpisal, ker ni imel druge izbire. Sam si ne želi v zavod, želi si živeti v Mariboru. Ko je po internetu iskala možne oblike pomoči, je našla Agencijo IN, da bi dobil pomoč in podporo. Tam so ji rekli, naj se poveže z menoj. Razložila sem ji vsebino in potek dela, možnost vključitve agencije v izvajanje. Dogovorili sva se, da bom Janeza še ta teden obiskala v bolnišnici.

Lahko pa z uporabnikom stik naveže načrtovalec. Bodisi kot koordinator obravnave v skupnosti, ki naveže stik z uporabnikom v bolnišnici, bodisi med siceršnjimi uporabniki pozna nekoga in mu predlaga, naj se svojih stisk loti načrtno.

V eksperimentu individualnega financiranja (Flaker *et al.* 2011) so uporabniki navezali stik z načrtovalci večinoma posredno. Napotile so jih razne organizacije (npr. centri, zavodi, nevladne organizacije, psihiatrične bolnišnice), redkeje pa drugi uporabniki. Šele ko se je razvedelo o eksperimentu, so se začeli na načrtovalce obračati uporabniki sami, še pogosteje pa njihovi svojci.

Koordinatorji obravnave v skupnosti navezujejo stike na nekaj značilnih načinov. Pravilnik¹² predpisuje, da

strokovni delavec psihiatrične bolnišnice ali koordinator nadzorovane obravnave najmanj tri tedne pred odpustom osebe iz psihiatrične bolnišnice ali pred zaključkom nadzorovane obravnave oziroma takoj ko meni, da so nastopili pogoji, da se koordinator obravnave v skupnosti poveže z osebo, obvesti center za socialno delo, ki je pristojen za obravnavo v skupnosti, da bo oseba, ki naj bi se obravnavala v skupnosti, odpuščena oziroma bo njena nadzorovana obravnavna zaključena.

¹² Pravilnik o načinu in vsebini obravnave v skupnosti ter vsebini, pogojih in načinu opravljanja izpita za koordinatorja obravnave v skupnosti.

Pravilnik dopušča različne situacije navezovanja stikov. V praksi so najbolj značilne in najpogostejše situacije, da koordinatorje iz bolnišnice pokličejo po telefonu ali pa se nanje obrnejo s pisnim obvestilom, uporabniku pa predlagajo, da se vključi v obravnavo v skupnosti. Če je uporabnik še v bolnišnici, ga tam obišče koordinator in vzpostavi prvi stik. Začetek koordinirane obravnave v skupnosti lahko predlagajo tudi drugi delavci centra ali kakšne druge organizacije socialnega varstva, ki pridejo v stik z uporabnikom na podlagi drugih pooblastil, npr. zastopniki na področju duševnega zdravja.

Včasih pa vseh uporabnikov, ki bi potrebovali podporo za življenje v skupnosti, delavci bolnišnice ne predlagajo, jih pa poznajo delavci centrov za socialno delo na terenu in jim predlagajo, da se vključijo v obravnavo v skupnosti in navežejo stike s koordinatorji. Uporabnikom, ki se zdravijo ambulantno, predlagajo koordinirano obravnavo v skupnosti psihiatri ali socialne delavke v zdravstvenih domovih in drugih organizacijah. Ko je treba izdelati načrt za preselitev iz zavodov ali stanovanjskih skupin, se uporabniki vključijo na pobudo nevladnih organizacij ali varstvenih zavodov.

Vedno pogosteje pa uporabniki in bližnji zvedo, kako jim koordinatorji lahko pomagajo in kako lahko z njimi navežejo stik, od ljudi, ki so s koordinatorji imeli dobre izkušnje. Ker so koordinatorji pogosto na terenu, jih ljudje že poznajo in jih mimogrede, na primer na hodniku bolnišnice, ustavijo in se dogovorijo za sodelovanje.

Načini, kako druge službe napotijo človeka h koordinatorju, so različni. Najbolje je, da mu to predstavijo kot možnost in mu predstavijo koordinatorja osebno. Lahko pa mu sodelovanje s koordinatorjem »naložijo« in uporabnik razume sodelovanje z njim kot »obvezni« del zdravljenja, »pogoj«, da dobi socialno pomoč, ali kratko malo nekaj, kar mora storiti, da se ne bo zameril zdravniku ali socialnemu delavcu. V takih primerih je seveda odločitev le formalno prostovoljna, načrtovalec pa se bo moral še malo bolj potruditi, da dobi resnični mandat od uporabnika.

Predstavitev načrtovanja

Po vzpostavitvi stika načrtovalec seznaní uporabnika, kakšen je namen njunih srečanj, kakšna je njegova vloga v celotnem procesu in kakšna je vloga uporabnika. Pojasni mu formalnosti postopka in očrta možne

poteke dejanskih srečanj. Predstavi metodo individualnega načrtovanja in ga pri tem seznanj z njegovimi pravicami.¹³ V nadaljevanju pove, kakšne so značilnosti metode, kako poteka proces načrtovanja, kakšen je namen načrtovanja in kaj je produkt načrtovanja. Pri tem lahko omeni tudi, kaj vse načrt vsebuje. Spregovori o tem, kaj je odgovornost načrtovalca in kaj odgovornost uporabnika. Seznanj ga s tem, kdo bo lahko imel vpogled v njegovo dokumentacijo in za kakšen namen. Po predstavitvi vsebine dela se uporabnik lahko odloči za sodelovanje takoj ali pa si vzame čas za premislek in svojo odločitev načrtovalcu sporoči pozneje.

Podelitev mandata

Osnovni mandat koordinatorja obravnave v skupnosti je, da človeku, ki doživlja daljšo duševno stisko oziroma ima težave z duševnim zdravjem, zagotavlja pomoč in podporo iz različnih formalnih in neformalnih virov, da naredi osebni načrt (načrt obravnave v skupnosti) in koordinira njegovo izvajanje. Če sta vlogi ločeni, je mandat načrtovalca, da z uporabnikom naredi načrt in je zagovornik uporabnika in njegovega načrta, tako med potrjevanjem kot med izvajanjem načrta.

Ker je odločitev uporabnika o tem, ali bo ponujeno pomoč in podporo sprejel, povsem prostovoljna, je ključen mandat, ki ga koordinatorju podeli sam uporabnik. Javni mandat ali pooblastilo, ki ga koordinator ima, je izključno ta, da svoje storitve uporabniku ponudi (ima mandat, da ga na primer obišče v bolnišnici, za obisk na domu pa že potrebuje mandat uporabnika). Vse drugo, kar koordinator dela, je zgolj stvar prostovoljnega dogovora med njim in uporabnikom, torej mandata, ki mu ga podeli uporabnik.

Če se uporabnik potem, ko mu koordinator predstavi potek dela, ne more odločiti, ali bi se vključil v obravnavo v skupnosti, mu lahko koordinator predstavi še, kakšni so lahko izidi njunega sodelovanja. Dogovorita se lahko, da bo o svoji odločitvi premislil, si vzel čas in se tudi kadarkoli pozneje odločil za sodelovanje. Koordinator uporabniku omogoči, da ostaneta v stiku (npr. da telefonsko številko, se dogovorita, da ga koordinator pokliče čez nekaj časa), mu da vedeti, da mu je na

¹³ Škerjanc (2006) našteje sedem pravic, ki jih ima uporabnik pri načrtovanju: pravica do samoodločanja, do sodelovanja, do izbire, do učenja na lastnih napakah, do tega, da si lahko premisli, do ohranitve nadzora in do sporazumevanja na uporabniku prilagojen način.

voljo. Ključno je, da se uporabniku ni treba takoj odločiti, da si lahko vzame čas za premislek, načrtovalec oz. koordinator pa mora biti pri tem potrpežljiv in ne sme zavrnitve jemati formalno in takoj odnehati.

Koordinator in uporabnik se lahko dogovorita za sodelovanje, da bosta ohranila stik oziroma za delni mandat. Uporabnik lahko koordinatorju za določen čas da mandat za konkretno izvedbo določenih nalog ali izvedbo posameznega cilja. Na podlagi izkušnje, ki jo dobi v takem, manj intenzivnem sodelovanju, se uporabnik lahko odloči, da bosta pripravila celoten načrt. Koordinatorica navaja tole izkušnjo:

Ko sem navezala stik z uporabnico, je ta bila mnenja, da ne potrebuje načrtovanja in pomoči za življenje v skupnosti. Želela si je dobiti neprofitno stanovanje in živeti samostojno. Pri tem sem ji pomagala. Ko se je preselila v stanovanje, pa stikov nisva prekinili. Ugotovili sva, da zdaj, po preselitvi, potrebuje kontinuirano podporo in pomoč za samostojno življenje. Začeli sva z izdelavo osebnega načrta.

Seveda ima koordinator splošni mandat, ki ga ima socialno delo, torej, da je zagovornik tistih, ki nimajo dovolj moči, da bi jih drugi slišali, in da poskrbi za tiste, ki nimajo dovolj moči, da bi poskrbeli zase. Plesati mora ples skrbnika in zagovornika (Flaker 2003). Zato mora, ko ponuja svojo pomoč in podporo, v duhu nalog, ki mu jih nalaga zakon, biti *vztrajen in odločen*, a ne vsiljiv.¹⁴ Stopnja vztrajnosti in odločnosti naj bo sorazmerna z ogroženostjo uporabnika, kot jo koordinator oceni. Če npr. koordinator oceni, da uporabniku grozi velika škoda, nevarnost (npr. da izgubi večji del premoženja, da bodo posledice hospitalizacije zanj usodne), ima več razlogov za odločnost in vztrajnost pri navezovanju stikov in vzpostavljanju odnosa, ki bo zajemal tudi mandat uporabnika. V takih primerih koordinator oz. načrtovalec prevzame skrbniško vlogo, čeprav ta pri njegovem delu ni primarna. Pa vendar, če tega ne bi storil, bi bila zagovorniška vloga le sprenevedanje. Če pa bi celo opustil delo in stike, bi se v primeru velike nevarnosti zadeva utegnila zelo slabo končati za uporabnika. Zavrnitev koordinatorjevega sodelovanja na eni strani pomeni krepitev moči uporabnika, njegove moči odločanja. Če pa se zaradi tega

¹⁴ To je nujno, saj moramo v socialnem delu, še posebej na področju duševnega zdravlja, vedno upoštevati dva etična imperativa, in sicer, da upoštevamo svobodno voljo človeka in da ga ne prepustimo sebi oziroma grožnjam iz okolja. Vsekakor pa ne smemo zaradi izgovarjanja na zagovorniško vlogo opustiti pomoči.

znajde v zavodu ali mu odvzamejo poslovno sposobnost, pa *adijo* moč in je krepitev moči le ideološki obrazec, ki opravičuje opuščanje angažmaja koordinatorja ali načrtovalca – »Operacija je uspela, pacient pa je mrtev«.

Pogosto se zgodi, da se mora koordinator aktivirati zaradi zunanjih pritiskov:

Prva informacija zame je bil telefonski klic sosede. Povedala mi je, da je v njihovem v naselju uporabnik, ki že 20 let dela same probleme, zadnji 2 leti pa je obupno. Predvsem zaradi vode, ki pušča in jo oni plačujejo, in njegovega kričanja podnevi in ponoči, ki jih moti. Jeza in strah sta prevladala nad občasno podporo in skrbjo do uporabnika. Predstavnice stanovalcev se bojijo nadaljnega nerada v zvezi z nekontroliranim odtokanjem vode, eventualnimi poplavami iz banje, stranišča itd., bojijo se tudi smrada, boleznin in seveda nočnega motenja miru.

Tak pritisk lahko vzbudi vtis, da je mandat centra za socialno delo nekako urediti situacijo: zavarovati človeka s težavami z duševnim zdravjem in hkrati preprečiti nadaljnje motenje reda in miru, ki ga povzroča množici sosedov:

Predvsem smo želeli medirati med stanovalci in uporabnikom in poskrbeti za njegovo zdravljenje in ohranitev stanovanja. Na center za socialno delo je pritiskal upravnik bloka, v katerem je imel uporabnik veliko lastniško stanovanje. Pritiskali so tudi sosede, ker plačujejo delež njegovega dolga, on pa cele noči vpije, poleti pri odprtih oknih enostavno niso spali. Klicali so tudi iz občine, ker so se sosedi pritoževali tudi njim.

Če je mandat centra oziroma koordinatorja, da zavaruje človeka, zaradi katerega drugi pritiskajo, pa gotovo nima mandata urejati situacijo in varovati druge pred njim. Predvsem ni mandat centra za socialno delo ali socialnega dela, da bi skrbeli za red in mir. Za to ni nobenega formalnega pooblastila niti nimamo pristojnosti za kaj takega. Hkrati pa bi se nam lahko zdelo, da uporabnika ne moremo zavarovati. Seveda pritiski, kakršni smo opisali, obstajajo. Na eni strani jih je treba obravnavati kot grožnjo uporabniku, na drugi strani pa kot potrebo, stisko okolja, ki ga uporabnik moti. Če dovolimo, da nam skupnost, soseska, samo s pritiski podeli mandat, potem nas na neformalni način potisne v skrbniško vlogo. Začnemo sami razmišljati, kaj je dobro za uporabnika, z uporabnikom pa se prenehamo pogovarjati o tem, kaj si želi, potrebuje, kaj so *njegove* nuje.

V takem primeru imamo shematično gledano tri možnosti:

- (1) Definirati pritožnika kot uporabnika in usmeriti delovanje v reševanje njegove stiske.
- (2) Definirati tistega, ki moti okolje, kot uporabnika in mu ponuditi svoje storitve zagovornika v sporu z okoljem.
- (3) Izhajati iz ene ali druge pozicije in postati mediator med pritožnikom in motečo osebo.

V prvem primeru je lahko pritožnik posameznik ali skupina (soseska, delovni kolektiv). V tem primeru je naloga koordinatorja pomagati ljudem okoli človeka z duševnimi stiskami, *naučiti se živeti z njim*. V drugem primeru je naloga koordinatorja uporabniku predstaviti pritiške, oceniti tveganja (če je le mogoče skupaj z uporabnikom) in varovati njegove interese. V tretjem primeru pa je njegova naloga posredovati med sprtimi strankami. Navadno gre za vse troje in je treba dobiti vse tri mandate. Mandat, ki ga ponuja pritožnik, je tako formalno kot vsebinsko nevzdržen in ga je treba preoblikovati v izvedljive mandate. Pritožnik nam mora podeliti mandat, ki je usmerjen v reševanje (tudi) njegove stiske. Uporabnik mora postati zares uporabnik in videti uporabnost našega početja za svojo blaginjo, hkrati pa moramo dobiti mandat od obeh za posredovanje v sporu.

Mandati centra za socialno delo in mandati koordinatorja

Center za socialno delo, kjer je koordinator zaposlen, ima svoje mandate. Z njimi lahko koordinator razpolaga in jih uporablja v prid uporabnika in v skladu z mandatom, ki mu ga da uporabnik. Splošni mandat centra lahko opišemo kot mandat, da varuje tiste, ki so (socialno) ogroženi, pa ne morejo poskrbeti zase (jim manjka družbena moč), in da tistim, ki nimajo dovolj lastnih sredstev (socialnih in materialnih), omogoči dostop do sredstev, ki jih kot storitve ali prejemke zagotavlja država.

V okviru teh splošnih pooblastil oziroma mandatov poteka delo koordinatorja obravnave v skupnosti. Nekomu, ki je v nezavidljivem položaju, npr. zaradi pretiranega in dolgotrajnega pitja je izgubil službo, žena ga je vrgla na cesto, ima zdravstvene težave, lahko koordinator, ki je delavec na centru, ponudi denarno socialno pomoč (po zakonu o socialnem varstvu), lahko mu pomaga dobiti stanovanje – na podlagi stanovanjskega zakona izda mnenje o pridobitvi začasne bivalne enote

v najem pristojnemu stanovanjskemu skladu. Ima javno pooblastilo v primeru ogrožanja njegovega zdravja, življenja – postavitev skrbnika, namestitev v socialni zavod ipd. Koordinator lahko že v prvih stikih ponudi take možnosti uporabniku, lahko pa uporabnik pride na center zaradi urejanja teh storitev. Pomembno je, da uporabnik podeli mandat koordinatorju za načrtovanje. Urejanje denarne pomoči lahko poteka že takoj, bolj strateška vprašanja (npr. skrbništvo) pa lahko počakajo do nadaljnjega postopka načrtovanja.

Storitve in ukrepi, ki jih predvideva različna zakonodaja (v žargonu centrov »pooblastila«), so lahko del načrta oziroma osebnega paketa. Lahko pa se uporabnik zadovolji samo s posamično storitvijo in zavrne načrtovanje.

Nabor pooblastil, ki jih ima koordinator skupnostne obravnave na centru za socialno delo, se ne razlikuje občutno od pooblastil, ki jih imajo drugi delavci centra. V procesu načrtovanja in osebnega paketa storitev pa določene razlike obstajajo. Razlika je na primer v tem, da lahko v paket vključi svoje sodelavce in da ima celoten ansambel svojo partituro – zapis v obliki načrta. Pri tem pa mora koordinator z vso strokovno avtoriteto zavrni pooblastila, ki jih center sicer ima, ostati predvsem v zagovorniški vlogi, a tudi kot zagovornik v dialogu s tistimi svojimi sodelavci, ki bi utegnili omejevati uporabnika zaradi pooblastil, ki jih ima center.

Koordinator mora vodstvu centra, sodelavcem, seveda pa najprej uporabniku pojasniti, da načrtovanje pomeni skupno delo, skupno pripravljane načrta za življenje uporabnika, ki je usmerjen v prihodnost in mu bo omogočal življenje v skupnosti. Zato je dobro, da načrt izdelujeta takrat, ko je uporabnik »v dobri koži«, razpoložen za sodelovanje, ne pa takrat, ko je v največji stiski. Zato so potrebni kontinuirano sodelovanje, stalen stik in skupno delo. V tem je tudi razlika s sicer ustaljenim delovanjem centrov za socialno delo, saj prekinajo sodelovanje oziroma končajo določeno nalogo, ko se človek spet dobro počuti.

Sklenitev dogovora

Sklenitev dogovora ima simboličen in funkcionalen pomen. Na simbolični ravni uporabnik s sklenitvijo dogovora načrtovalca povabi v svoj življenjski svet. Tako načrtovalca spusti v svoje osebno življenje in mu pokaže zaupanje. Na funkcionalni ravni pa sklenitev dogovora

na eni strani zadovolji zahteve predpisanih formalnih postopkov, na drugi strani pa podpis dogovora uporabnika pomeni, da načrtovalec dobi mandat uporabnika, da lahko zanj opravi določene storitve. Podpis dogovora pomeni sklenitev pogodbe med strankama, v kateri opredelita svoje pravice, obveznosti in odgovornosti.

Dogovor navadno skleneta, ko se uporabnik odloči za sodelovanje v procesu načrtovanja, torej po predstavitvi vseh formalnosti in vsebine dela. Načrtovalec in uporabnik lahko skleneta dogovor pisno ali ustno.

Če gre za sklenitev dogovora s koordinatorjem obravnave v skupnosti v okviru zakona o duševnem zdravju, uporabnik in koordinator skleneta pisni dogovor s podpisom izjave o privolitvi v obravnavo v skupnosti. Če se uporabnik odloči za sodelovanje s koordinatorjem, vendar ne želi podpisati dogovora, nadaljujeta delo. Dogovor lahko podpišeta pozneje in ta velja za nazaj ali pa imamo sam osebni načrt za dokument, ki dokazuje, da se je človek strinjal z načrtovanjem oziroma z obravnavo v skupnosti.

Po sklenitvi dogovora se navadno dogovorita za kraj, čas srečevanj in način zapisovanja.

Raziskovanje življenjskega sveta

Krepitev moči je osnovna matrica in načelo individualnega načrtovanja, osnovna metoda oziroma operacija pa je raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev. Skupaj z uporabnikom moramo namreč raziskati njegov svet, ugotoviti, kako živi, njegove želje, potrebe in nuje, hkrati pa tudi zaznati vire in sredstva, ki so mu na voljo, pa tudi tista, ki mu manjkajo. Pri tem uporabimo štiri poglobilne tehnike: pogovor z uporabnikom (poteka kot nestandardizirani intervju), poizvedovanje pri ljudeh, ki so del njegovega življenjskega sveta, tako obstoječega kot tudi tistega, ki na podlagi načrta šele nastaja, opazovanje in eksperiment. Pri posameznem načrtu je lahko ena tehnika izhodiščna in temeljna, jo pa vedno kombiniramo z drugimi.

Nestandardiziran intervju

Nestandardizirani intervju je najobičajnejša tehnika, ki jo uporabljamo pri načrtovanju. Intervju poteka v obliki pogovora, ki *ni strukturiran*. To pomeni, da vprašanja niso vnaprej določena. Načrtovalec si lahko izdelata

opomnik oziroma uporabi kakšnega iz literature, vendar ga mora imeti v glavi in ne na papirju. Kot opomnik lahko uporabi magnetne, indeks potreb ali kakšno drugo vodilo.

Intervjuja načrtovalec ne sme voditi po opomniku. Opomnik je le shema, ki nam omogoči, da česa ne pozabimo. Intervju mora potekati kot pogovor, uporabnik določa ritem in tematiko. Načrtovalec pogovor le usmerja. Opomnik nam pomaga preveriti, ali bi uporabnik o tisti temi rad še kaj povedal, npr.: »Povedal si mi, da se pogosto videvaš z bratom, kaj pa z drugimi sorodniki?«

Pogovor dobi strukturo šele v zapisu, s tem postane pregleden in lažje obvladljiv, sicer pa poteka povsem nestrukturirano. Pri tem lahko smiselno in situaciji ustrezno uporabimo vse spretnosti pogovarjanja, tako strokovne kot vsakdanje.

Tehnike intervjuja pri uporabnikih, ki se ne morejo pogovarjati, prilagodimo njihovi sposobnosti za sporazumevanje. Pogovarjamo se namreč ne samo z besedami, temveč tudi z znamenji, različnimi zapisi, s pomočjo slik ipd. Pri nekaterih uporabnikih pa tudi ti mediji ne pridejo v poštev. Pri njih je treba življenjski svet raziskati drugače.¹⁵

Pogovori z drugimi udeleženci situacije

Pri pogovoru z uporabnikom lahko sodelujejo tudi drugi udeleženci situacije. Najpogosteje so to svojci, najbližji uporabniku (npr. starši,

¹⁵ Npr. pri ljudeh z demenco je pogovor z besedami težaven, ker imajo besede v njihovem izražanju drugačen pomen. Njihove misli so pogosto nepovezane, besede nedokončane ali nerazumljive. To besedno sporazumevanje, kot ga razumemo mi, degradira, našo vlogo postavlja pod vprašaj (Mali *et al.* 2011). Ljudem z demenco več kot besede pomenijo občutki, ki jih doživljajo v stiku z nami. Ustvariti je treba ozračje, v katerem se dobro počutita oba, človek z demenco in koordinatorica. Naloga koordinatorice je med njima ustvarjati ozračje, klimo in prostor za izražanje občutkov. Lahko se pogovarjata, vsaka s svojimi besedami, na svoj način, a sta kljub temu v stiku. Človek z demenco si verjetno ne bo zapomnil imena koordinatorice ali namena njenega obiska, zapomnil pa si bo čustva, ki jih je doživljal ob vzpostavljanju stika z njo. Prijetna čustva bodo zagotovilo za nadaljevanje dela s človekom z demenco. Vsak naslednji obisk bo pomenil odkrivanje novega, zlasti sposobnosti in zmognosti človeka z demenco. Nekateri ljudje z demenco nam sporočajo svoja čustva in misli tako, da pojejo, nekateri s pomočjo slik, bodisi iz družinskega albuma bodisi z naključnimi slikami. Pogosto se ljudje z demenco pogovarjajo s človekom, ki ga vidijo v ogledalu. Tudi to nam lahko pomaga pri spoznavanju uporabnika. Ne pozabimo tudi na dotike, a je pri njih treba biti previden, saj si vsi ne želijo tesnih telesnih stikov. Lahko pa stisk roke ali objem zagotovi varnost, sprejetost in omogoči poti medsebojnega razumevanja.

partner, prijatelji, skrbnik in drugi). Po potrebi ali na željo uporabnika sodelujejo tudi delavci raznih organizacij, ki izvajajo storitve, potencialni izvajalci storitev, koordinator oziroma organizator storitev in pomembni drugi.

Udeleženci pripomorejo k zapisu dobrega načrta.¹⁶ Pogovor dopolnjujejo predvsem v delu, v katerem gre za prepoznavanje potreb in zagotovitev storitev, kadar uporabniki ne razumejo dobro, kaj se jim dogaja, ali ko včasih na določene potrebe pozabijo. Lahko pa česa ne razumejo, ker na njihovo življenje v veliki meri vplivajo drugi ali pa ker vpliva drugih ne morejo dobro razpoznati, na primer, ko živijo v zavodu ali pa ko jim starši organizirajo življenje. V teh primerih lahko prav pogovor načrtovalca s tistimi, ki o življenju uporabnika odločajo, pomeni premik v uporabnikovi moči, saj mu bo načrtovalec moral pojasniti, kar je izvedel od drugih. Najbolje pa je, da uporabnik seveda v pogovoru sodeluje. To je pogosto v situacijah, ko je uporabnik izpostavljen večjim tveganjem, ki so mu že v preteklosti povzročala škodo. Lahko pa s koordinatorjem ob pripravi načrta spoznata, da bi v prihodnosti lahko uporabniku grozilo tveganje, da bi škodo preprečila, pa se morata posvetovati z drugimi.

Pomembni sogovorniki, ki pogosto dopolnjujejo zgodbo uporabnika, so svojci, ki zanje skrbijo:

Sin pove: »Mama zdaj skoraj nič ne dela. Ne more nam pomagat pri kuhanju. Včasih kaj pomete ali pobriše po tleh.« Mož pove: »Zdaj ima ves čas prižgano televizijo, gleda sliko. Nima rada preveč na glas. Televizije si sama ne zna prižgati. Zdaj jo spodbujamo, da kaj dela. Vedno jo moramo spomniti, da na primer poseša. Če ji rečemo, naredi, ampak težko. Ne vem, če bi se lahko še kaj novega naučila zaradi demence. Slovensko bi se težko naučila, lahko pa poskusijo. Veseli bomo, če ji ne bo šlo prehitro na slabše.«

Ker uporabnika dobro poznajo, je dobro skupaj z njimi preveriti izvedljivost ciljev. Pogosto ponudijo pomoč pri izvedbi nekaterih ciljev. V izvedbenem delu načrta jih lahko določimo kot izvajalce nekaterih nalog.

¹⁶ Včasih gre za medvedje usluge. Nekateri strokovnjaki namreč radi govorijo o svojih izkušnjah iz preteklosti, hočejo uveljaviti svoj strokovnjaški pogled na reševanje stvari. Prav pogosto jim je socialno delo tuje (pa četudi so po poklicu socialni delavci). V takih primerih je naloga koordinatorja (načrtovalca), da prevzame zagovorniško vlogo, predvsem pa da mu sogovornik pove svoje dejanske izkušnje o konkretnih situacijah z uporabnikom. Hkrati pa vodi pogovor tako, da na uporabnika gledata s perspektive njegove moči.

Načrtovalec in uporabnik lahko že med zapisovanjem načrta navežeta stike z nekaterimi izvajalci. Tako dobita informacije, ki jih potrebujeta za lažje načrtovanje nalog, potrebnih za uresničevanje posameznih ciljev. Lahko tudi navežeta stike s tistimi, za katere predvidevata, da bi bili pripravljeni sodelovali pri izvajanju določenih storitev, jih o tem povprašata in jih potem v primeru pripravljenosti na sodelovanje zapišeta v načrt kot izvajalce. Pridobitev informacij in zapis izvajalcev v načrt omogoča lažje in hitrejšo izvajanje načrta oziroma osebnega paketa.

Če je uporabniku odvzeta opravilna oziroma poslovna sposobnost, mora privoliti v načrtovanje tudi skrbnik oziroma zakoniti zastopnik. Nima pa nobenega vpliva na proces načrtovanja. Seveda se, če uporabnika dobro pozna in vsak dan sodeluje v njegovem življenju, v načrtovanje kot vsak drug človek iz življenjskega sveta uporabnika vključi dejavneje. Če je skrbnik oziroma zakoniti zastopnik bolj »papirnate sorte«, ima pravic do vpogleda v načrt. S podpisom načrta potrdi, da se z njim strinja.¹⁷

Če se uporabnik ne more pogovarjati, je še toliko pomembneje, da pri načrtovanju sodelujejo drugi, ki ga dobro poznajo. V tem primeru lahko načrtovalec zapiše načrt ob navzočnosti uporabnika s pomočjo osebe, ki uporabnika zelo dobro pozna in ji ta najbolj zaupa. Pri tem se ne moremo zanesti le na besede te osebe, načrt zapisati le na podlagi pripovedi drugega. Če se zanesemo samo na najbližje osebe, tudi če so z uporabnikom v dobrem stiku, lahko uporabnika vidijo kot manj zmožnega in sposobnega, zgolj potrebnega pomoči. Njihove ugotovitve je treba preveriti, navadno z opazovanjem in poskusi, največkrat pa s kombiniranjem obojega. Lahko se pri določenem cilju vključi zunanji izvajalec že med načrtovanjem in dela mimo načrta in volje uporabnika. To se lahko zgodi predvsem v službah, v katere je uporabnik že dlje časa vključen in v katerih ga obravnavajo bolj rutinsko, ne individualno.

¹⁷ Načelno načrtu ne bi smel oporekati oziroma ga zavrniti, saj bi s tem bodisi zavnil legitimno voljo uporabnika bodisi izrazil resen dvom o strokovnosti načrtovalčevega dela. Ob predpostavki, da je načrt narejen dobro in kot je treba, se to ne bi moglo zgoditi. Se pa lahko zgodi zaradi rivalstev med službami, posameznimi delavci, lahko pa tudi zaradi naspotovanja, npr. preselitvam iz zavodov. Da bi zmanjšali možnost takega nestrokovnega »sodelovanja«, je dobro skrbnika vključiti v načrtovanje čim prej (v sodelovanju z uporabnikom). S tem bomo zmanjšali možnost, da bi se odzival zaradi nevednosti ali strokovnega napuha, pa tudi pripravimo se lahko na tak odziv, če ga zaslutimo. Seveda pa nam ostanejo tudi naknadni formalni (tožba, častno razsodišče) in neformalni vzvodi (pogajanje, pritisk javnosti), da uveljavimo voljo uporabnika. Tudi v tem primeru je načrtovalec zagovornik.

Razlogi za uporabo tehnike pogovora z drugimi udeleženci situacije so torej:

- dopolnitev načrta;
- preverjanje izvedljivosti ciljev¹⁸ in sodelovanja pri izvajanju nalog;
- ko uporabnik ne more govoriti in se z njim ne moremo pogovarjati.

V prvih dveh primerih je tehnika predvsem dopolnilna, pri zadnjem pa je lahko tudi temeljni način spoznavanja življenjskega svet uporabnika, a tudi tu jo moramo vedno kombinirati z drugima, da se ne bi znašli v eni izmed pasti, ki jih pogovor z drugimi udeleženci prinaša. Lahko namreč začnemo uresničevati cilje udeležencev namesto uporabnikovih, ker se ti ne skladajo vedno. Lahko tudi preveč upoštevamo potrebe udeležencev in zanemarimo uporabnikove. Pogovori z drugimi lahko pripomorejo k posrednemu, skoraj neopaznemu črnenju (stigmatiziranju) uporabnika, saj bomo pogosto slišali zgodbe o tem, kako »ga je polomil«, kako je »bogi«, s tem pa skrbniki upravičujejo vlogo, ki so jo bili prisiljeni prevzeti. Navsezadnje lahko pogovori z drugimi povzročijo zmanjševanje moči uporabnika, saj v ospredje postavimo pomembne druge. Lahko pa, paradokсно, povzročijo dodajanje nalog pomembnim drugim, s tem pa jih še bolj obremenimo in še bolj vtirimo v življenje naših novih uporabnikov, čeprav bi morda bilo bolj smiselno, da bi se eni od drugih razbremenili, da bi se razširil krog ljudi, ki se srečujejo in podpirajo uporabnika.

Z drugimi se pogovarjamo le vpričo uporabnika. V takem pogovoru, v katerem sodelujejo za uporabnika pomembni drugi, moramo zagotoviti, da uporabnik ohrani besedo in vpliv ves čas pogovora. Udeleženci ne smejo prevzeti nadzora nad procesom načrtovanja. Načrtovalec zato že na začetku pogovora pojasni uporabniku in udeležencem pravila igre, torej kaj in kako pomeni delati po metodi individualnega načrtovanja, pojasni vloge udeležencev v pogovoru in poudari, da je uporabnik tisti, ki odloča. Na koncu lahko z njimi sklene ustni dogovor, da prepustijo

¹⁸ Preverjamo le tiste cilje, ki jih zadevajo. Če si nekdo postavi cilj, da bo živel pri materi, moramo v pogovoru z njo preveriti, ali se s tem strinja in kako bomo ta cilj uresničili. Tudi če se cilj ne nanaša neposredno na nekoga, bo pa moral pri izvajanju ciljev sodelovati, bo torej utegnil biti eden od nosilcev nalog, je prav tako treba preveriti, ali bo sodeloval in kako. Če smo v stiski s časom in je bolje prej končati načrtovanje, lahko tak cilj zapišemo tudi brez posvetovanja z izvajalcem ali kako drugače udeleženi človekom pri izvajanju nalog, povezanih s ciljem. V tem primeru je preverjanje izvedljivosti ciljev del izvajanja načrta. Prvi korak cilja, da bi rad živel pri materi, je, da se z njo o tem pogovorimo. Ne sme pa to biti ustaljena praksa, saj je potem lahko načrt le seznam želja brez podlage.

glavno besedo uporabnikom. Pogosto udeleženci kljub temu zdrsnejo v svojo siceršnjo zaščitniško in pokroviteljsko vlogo in spontano skušajo prevzeti nadzor nad pogovorom in, vede ali nevede, hote ali nehoti, tako odvzamejo uporabniku vpliv. V tem primeru mora načrtovalec pogovor prekiniti in dati besedo uporabniku – tako mu skuša vrniti vpliv. Uporabnik ima zadnjo besedo, mora se strinjati s povedanim in odločati o tem, kaj bomo zapisali v načrt.

Ob tem je jasno, da mora načrtovalec tudi z bližnjimi in drugimi udeleženci situacije navezati stike in vzpostaviti delovni odnos. Na eni strani zato, da bodo tudi oni sodelovali pri izvajanju načrta in ker se je z njimi treba dogovoriti o njihovi vlogi pri izvajanju, na drugi strani pa je načrt tudi marsikdaj odgovor na njihove potrebe in so tako ali drugače zainteresirani za izvedbo načrta. Seveda pa stiki in odnosi z drugimi ne smejo zmanjšati vpliva lastnika načrta, ampak morajo biti usmerjeni v njegovo krepitev. Ti odnosi so pomožni delovni odnosi in so le dopolnilo osnovnemu odnosu z uporabnikom.

Opazovanje

Pri zapisovanju načrta si lahko pomagamo z opazovanjem. Tako dobimo dodatne podatke o življenjskem svetu uporabnika, ki jih ob načrtovanju z uporabnikom nismo vključili v načrt. Opazovanje nam mogoča, da odkrijemo, prepoznamo in zaznamo dejavnike in dejstva, ki jih uporabnik ni omenil, bi pa lahko pomembno pripomogli k dobremu zapisu načrta. Marsikaj lahko opazimo tudi takrat, ko smo neposredno v stiku z uporabnikom, pa ne načrtujemo. Taka opažanja je za vključitev v načrt treba preveriti v pogovoru z uporabnikom.

Neposredno se lahko o uporabnikovi stvarnosti poučimo le z opazovanjem, posredno pa s spraševanjem drugih in s pomočjo dokumentov, drugega pisnega gradiva pa tudi drugih predmetov materialne in duhovne kulture (npr. dokumentov, slik, predmetov, ki jih uporablja, in stvari, ki so mu pomembne) s pomočjo glasbe, ki jo poslušata in umečnosti, ki mu je v veselje.

Opazovanje nam omogoča, da se načrtovalec na svoje oči prepriča o dogajanju v življenjskem svetu uporabnika. Omogoča tudi celovitost in realističnost spoznavanja, saj vidimo konkretna celotna dogajanja, kot splet različnih dimenzij. Zavedamo se, da se to v resnici dogaja. Opazo-

vanje pa je edina metoda, ki jo lahko uporabimo v situacijah, v katerih spraševanje in pogovor ne prideta v poštev, to je pri ljudeh, ki ne znajo, ne morejo ali nočejo odgovarjati na vprašanja in se pogovarjati, v katerih odgovori niso smiselni, jasni in razumljivi¹⁹. Tehnika opazovanja je uporabna pri ljudeh, ki se težje izražajo z besedami, čeprav tudi takrat ne gre opustiti prizadevanja, da bi našli primeren način sporazumevanja. Tega moramo kombinirati z opazovanjem.

Opazovanje lahko uporabljamo pri načrtovanju kot osnovno ali dodatno tehniko. Kot osnovno tehniko ga uporabimo v primeru, ko uporabnik ni zmožen ali sposoben govoriti. V tem primeru načrtovalec opazuje uporabnika, kako živi, kaj dela, kaj mu je všeč, kaj mu ni, s kom se druží ipd. Pri opazovanju lahko uporabimo magnetne ali kategorije indeksa potreb kot opazovalno shemo, podobno kot jih uporabimo kot opomnik pri pogovoru. Načrtovalec zapisuje dejstva, ki so pomembna za zapis načrta, in zapiše načrt na podlagi tega, kar je opazil. Zapisovanje načrta z uporabo opazovanja kot osnovne tehnike traja dalj časa in zahteva več neposrednega stika z uporabnikom. Zapisana dejstva načrtovalec nato dopolni z informacijami, ki jih je od uporabnika dobil z nebesednim sporazumevanjem (npr. opazovanjem, poskusi, nebesednimi odzivi na vsebino pogovora, odzivi na besedno sporazumevanje s koordinatorko, čustvenimi odzivi ob stiku s koordinatorko), z zbiranjem različnih informacij iz življenjskega okolja uporabnika, npr. z informacijami, ki jih podajo tisti, ki uporabnika dobro poznajo. Takšne informacije je treba preveriti pri uporabniku z neposrednim opazovanjem uporabnika, saj drugi vpleteni lahko vidijo in doživljajo stvari drugače kot uporabnik sam. Če uporabnik sliši in razume pomen vprašanj, ne more pa govoriti, ga lahko načrtovalec sprašuje, uporabnik pa mu neverbalno pokaže in po potrebi zapiše, ali se z odgovorom strinja ali ne. Možna je tudi uporaba znakovnega jezika, če se uporabnik sporazumeva z njim. To sicer ni opazovanje, je pogovor, pri katerem pač uporabimo drug medij.

Eksperiment

Eksperimentalno metodo kombiniramo z metodo opazovanja. Lahko rečemo tudi eksperimentalno opazovanje, saj gre za načrtno opazovanje

¹⁹ Več o uporabi tehnike opazovanja pri ljudeh z demenco v Mali *et al.* (2011).

pojavnov, ki jih načrtovalec sam povzroča. Preučujemo predvsem vzročno-posledične odnose med različnimi oblikami pomoči na eni strani in njihovimi učinki in posledicami na drugi.

Ekspiriment omogoča načrtovalcu namerno in načrtno preverjanje stvarnih dejstev. Če se uporabnik sporazumeva na za nas manj razumljiv način, načrtovalec zapisuje načrt na podlagi eksperimentalnega opazovanja. Primer: načrtovalec želi preveriti, kaj uporabnik rad je in kaj ne. To lahko preskusi tako, da mu ponudi npr. jabolko, nato pa opazuje njegov odziv. Če bo uporabnik vrgel jabolko na tla, je moč sklepati, da jabolko ne mara. Isti poskus je dobro preveriti v različnih časovnih presledkih, da se prepričamo, ali ni na negativni odziv uporabnika vplivala kakšna druga okoliščina (npr. da je jabolko vrgel na tla, ker ga ne more pojesti zaradi zobobola).

Ko sva z Matejem načrtovala preselitev iz zavoda v Ljubljano, sva se veliko pogovarjala o njegovih gospodinjskih spretnostih. Povedal mi je, da zna sam kuhati in prati. Potrebuje pa pomoč pri čiščenju. Na prvi pogled se mi je zdelo, da res vse obvlada, zato sva šla na naslednjo temo. Ko sva se naslednjič dobila, sem prišla ravno v času, ko so v bivalni enoti prali perilo. Ugotovila sem, da sta bili najini predstavi o pranju perila čisto različni. Za Mateja je pomenilo pranje perila, da je nekdo izmed osebja dal prati perilo v stroj, nalil prašek, nato mu je pokazal, na kateri gumb je treba stisniti, in on ga je pritisnil. Glede na izkušnjo sva potem skupaj skuhalo kosilo. Ugotovila sva, da bo v Ljubljani potreboval tudi nekaj podpore pri učenju samostojnega kuhanja in pranja perila. Ekspirimentiranje je povečalo trdnost in izvedljivost načrta.

Vse, česar se v socialnem delu lotevamo, je eksperiment. Saj vedno znova in znova preizkušamo, kaj deluje in kaj ne!

Zapisovanje načrta

Zapisovanje je pomembno za proces načrtovanja, saj kot predstavitev življenjskih okoliščin, stvarnosti uporabnika predstavlja njegov svet tudi njemu samemu. Zapis je predmet pogovora med načrtovalko in uporabnikom. Prvi pogovor je izhodišče, v njem še nimamo »predmeta« pogovora. Ko pogovor zapišemo, vzpostavimo odnos, v katerem se dve osebi, subjekta pogovarjata o nečem tretjem, bereta, kaj sta zapisali, zato

je zapis način kodiranja, objektiviziranja življenja z namenom razgovora (dekodiranja) o njem in spreminjanja.

Pri zapisovanju načrta je treba paziti, da sledimo uporabnikovim besedam. Pomembno je poudariti, da morajo biti iz vseh zapisov razvidni uporabnikov jezik, njegove besede, njegova volja, saj s tem dobi vpliv na odločanje o svojem življenju. Načrta ne smemo zapisovati v uradniškem ali strokovnem jeziku, ker bi bil uporabniku nerazumljiv.

Ni pa nujno, da načrt zapiše koordinator. Lahko ga zapiše tudi uporabnik sam, koordinator pa mu samo pomaga urediti zapis ali pa še to ne, ampak ga samo podpre pri izvajanju načrta. Večinoma uporabniki ne znajo načrtovati in zapisovati načrt. Ko pa dobijo izkušnjo načrtovanja, se lahko odločijo, ali bodo revizijo sami zapisali.

Zapisovanje pogovorov

Pogovore z uporabnikom moramo zapisovati čim natančneje, saj je načrt izraz volje uporabnika. Zapisujemo ga lahko tudi dobesedno, kot pripoved uporabnika.

Pogovore zapisuje načrtovalec. Lahko jih zapisuje sproti, tako da si med pogovorom na list papirja ali na računalnik dela zapiske o tem, kaj se pogovarjata. Dobro je, da zapisovalec na glas ponavlja, kaj piše, saj ga lahko uporabnik sproti popravlja in komentira nastajajoče besedilo. Tudi ko sproti zapisuje pogovor, ga mora načrtovalec pozneje zapisati v urejeni obliki. To stori še pred naslednjim srečanjem z uporabnikom, da lahko takrat preverita, ali se uporabnik z zapisanim strinja.²⁰

Sprotno zapisovanje lahko moti tok pogovora. Takrat je bolje pogovor zapisati po spominu. V tem primeru bomo sicer pogosto izgubili uporabnikove besede in stavke, včasih tudi pomene. Rezultat takšnega zapisovanja je lahko suhoparna in pomanjkljiva zgodba s pomanjkljivimi cilji. Izgubimo navadno tiste cilje, ki jih je uporabnik izrazil le posredno, neposredno pa ne. Tudi kadar ne zapisujemo pogovora sproti v celoti, je koristno zapisovati ključne točke pogovora in tiste stavke ali besede, ki zelo dobro povzamejo bistvo uporabnikove pripovedi.

²⁰ Uporabnikom, ki uporabljajo računalnik, lahko načrt že pred srečanjem pošljemo po elektronski pošti. Tako se uporabnik lažje ali bolje pripravi na naslednje srečanje, lahko pa tudi sam popravi zapisano.

Pogovor lahko snemamo z diktafonom, a se moramo o tem z uporabnikom predhodno dogovoriti. Uporabnik mora biti nujno seznanjen s snemanjem pogovora. Brez privolitve uporabnika pogovora ne smemo snemati. Tudi ko pogovor snemamo, je koristno zapisovati gesla in oporne točke, ne le zato, ker včasih tehnika odpove, ampak nam to tudi pomaga pri prepisovanju, predvsem pa povzemanju pogovora.

Načrt navadno zapišemo v elektronski obliki, bodisi sproti na računalnik ali pozneje po zapiskih z lista papirja. Takšna oblika omogoča lažje in natančnejše spreminjanje, dopolnitve ali popravke načrta.

Preverjanje in popravljanje načrta

Na vsakem srečanju uporabnik in načrtovalec preverita, kar sta zapisala na prejšnjem srečanju. To storita tako, da načrtovalec uporabniku prebere, kar je zapisal. Na željo uporabnika si lahko vsebino zapisanega prebere tudi sam. Včasih je tako tudi bolje, saj se človek lažje poglobi v zapisano vsebino, če jo prebere sam. Uporabnik izjavi, ali se z zapisanim strinja ali ne. Če se uporabnik strinja z vsem, kar je zapisano, nadaljujeta pisanje načrta. Če pa ima uporabnik pripombe, je treba zapisano popraviti. Zapisano vsebino je mogoče popraviti, dopolniti, izbrisati ali napisati na novo. Tako načrtovalec in uporabnik načrt nadgrajujeta.

Uporabnik pogosto dobi ob branju vsebine še kakšno asociacijo in želi dodati še kaj. V tem primeru morata načrt dopolniti. Včasih si uporabnik premisli in tistega, kar je želel na prejšnjem srečanju zapisati v načrt, zdaj ne želi več. V tem primeru je treba nezaželeno vsebino izbrisati. Lahko pa je načrtovalec uporabnika razumel napačno. Zato ga mora spodbujati, da naj ga opozarja na take napake, da lahko vsebino popravita ali pa napišeta na novo.

Dobro je, da uporabnik prebere tudi še končno različico, preden jo z načrtovalcem predstavi na timski konferenci. Včasih namreč v načrt kaj napišeta kot »delovno verzijo«, pa uporabnik noče, da bi to ostalo v različici, ki jo bodo videli drugi, saj gre za stvari, ki jih je zaupal le načrtovalcu oz. koordinatorju, niso pa pomembne za izvajanje načrta.

Če osebni načrti vključujejo finančna sredstva in plačnika, je treba na koncu opraviti še logično kontrolo izvedbenega dela načrta. Preveriti je treba, ali so naloge med seboj logično povezane, predvsem pa, ali smo prav izračunali tarife, mesečne zneske, število enot, prav zmnožili

in sešteli. Pri finančnih sredstvih moramo biti namreč zelo natančni. Če napačno načrtujemo stroške, je težje izvajati načrt oziroma kdaj to sploh ni možno. V takem primeru načrt pred multidisciplinarnim timom pregleda nekdo drug in opravi logično in računsko kontrolo vseh storitev in stroškov.

Načrt in njegova struktura

Zakaj sploh pisati načrt? Saj nam človek lahko pove, kakšni so njegovi cilji, skupaj jih sporočiva na timski konferenci, kjer se dogovorimo, kaj bo kdo delal. Poanta zapisanega načrta je, da je to dokument, dokaz (to je izvirni pomen besede »dokument« v latinščini). Dokaz in pričevanje o tem, kaj človek želi in kaj načrtuje, kako bi rad, da bi njegovo življenje potekalo, in kaj bi rad, da bi se zgodilo. Pisana beseda omogoča večjo jasnost, manj je možnosti nesporazuma, zagotavlja večjo stabilnost povedanega. Ustne pripovedi objektivizira. Pisno besedilo lahko vidi vsak. Zato lahko rečemo, da je objektivno. Ker ga lahko bere vsak, ne upoštevamo samo naslovnika, ampak tudi vse druge možne bralce.¹

Načrt je torej pisno objektivizirana volja posameznika, ki nam govori o tem, kako hoče, da poteka njegovo življenje, in kakšno podporo (storitve in sredstva) pri tem potrebuje. Hkrati pa je tudi elaboracija, razčlenitev tako življenjskih okoliščin kot pa tudi nalog, ki so potrebne, da načrt (njegove cilje) uresničimo. Če so življenjske okoliščine, cilji in naloge zapisani, so tudi preglednejši, hkrati pa tako zapisan načrt objektivizira naloge in njihove izvajalce, jih *izrecno* in *določno zapiše*.

Ko govorimo o tem, kako in kaj pisati v načrt, težko razlikujemo med obliko in vsebino načrta. Na obliko večinoma vpliva vsebina, še bolj pa izraz, sporočilo in namen načrta. Kljub temu bomo najprej pisali o strukturi načrta, potem o vsebini, nato pa se bomo lotili slogov-

¹ Navsezadnje tudi (ljubezenska) pisma, ki jih ljudje namenijo natančno določenemu naslovníku, lahko prebere ves svet, ko jih neki literarni kritik ali znanstvenik objavi po smrti korespondentov (ali pa brezvestni novinar v rumenem tisku, takoj ko se dokoplje do njih).

nih in jezikovnih problemov načrtovanja. Tako bomo na videz razlikovali obliko od vsebine in izraza, ne bomo pa se povsem mogli izogniti hkratni obravnavi vsebinskega in oblikovnega vidika pisanja načrta.

Načrt ima praviloma dva dela. Pripovednega (narativnega) in izvedbenega (operativnega). Pripovedni del nam pove zgodbo, v njem pripovedujemo o življenju uporabnika, o njegovih potrebah – nujah in željah. Konec pripovedi je tak, da oblikujemo cilje, ki jih ima uporabnik.

Gre torej za zgodbo, ki govori o prihodnosti. Namen zgodbe je, da v nasprotju s klasičnimi pripovedmi v leposlovju, pa tudi v vsakdanjem življenju, sporoči, *kaj se bo zgodilo*. Kaj se je že zgodilo in kaj se zdaj dogaja, je le toliko pomembno, kolikor nam pomaga razumeti to, kar se šele bo zgodilo.

Struktura zgodbe ni struktura romana. Nima tragičnega junaka, zapleta, vrhunca in razpleta. Je bolj podobna noveli, ki opisuje neko situacijo, neko dogajanje, na koncu pa nas preseneti obrat, ki ga nismo pričakovali. Je novica (*novella* namreč v italijanščini pomeni novico), ki oznanja nekaj novega.

S pripovednim delom utemeljimo cilj in torej tudi paket storitev, ki jih bo uporabnik prejemal. Vloga in naloga pripovednega dela je torej upravičiti dejanja, ki jih načrt predvideva. Zgodba mora vsebovati vse, kar je relevantno, da razumemo, zakaj človek potrebuje načrt, in da vemo, kako se bo načrt izvajal. Je izraz njegove volje in tudi njega samega. Druge podrobnosti so le okrasnega, estetskega pomena.

V pripovednem delu torej najprej predstavimo človeka kot osebo (oziroma se predstavi sam), ki ji je načrt namenjen (lastnika načrta, uporabnika načrta). Človek je nosilec načrta, zato je pomembno, da ga predstavimo. Predstavimo ga iz perspektive moči. Njegova moč je eden izmed temeljev izvedbe načrta. Ob predstavitvi lahko na kratko predstavimo njegovo življenjsko zgodbo. Življenjepisni lok, ki ga s tem dodamo pripovedi, nam lahko pojasni, od kod prihaja, kako se je znašel v situaciji, ki jo hoče spremeniti.

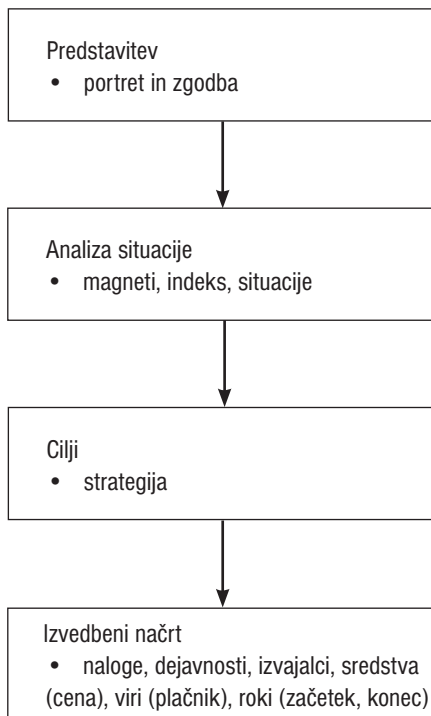
Bistveni del pripovedi je opis (in analiza) njegove *sedanje* življenjske situacije. Ta del pripovedi opisuje hkrati stiske, ki jih človek doživlja, in tudi njegove želje in rešitve, povezane s svojim življenjem. V tem delu opišemo vire, ki so človeku na voljo, in tiste, ki jih še potrebuje. Pripovedni del sklenemo s cilji, ki jih človek v svojem življenju postavi. Cilji so vezni člen med pripovedjo in izvedbenim načrtom. Z njimi se sklene

zgodba in začne načrtovanje nalog, dejavnosti in izvajalcev. So pa cilji tudi ost načrta. Z njimi uporabnik izrazi svojo usmeritev, svoje želje in nuje. Je izrazni in hkrati operativni vrhunec načrta.

Primerno je, da cilje oblikujemo tudi kot pripoved. Tokrat kot pripoved o tem, kako bo izvedba načrta potekala. S tem oblikujemo strategijo izvajanja načrta. Ta sklepna pripoved je uvod v tabelarični zapis izvedbe.

Izvedbeni del je na prvi pogled veliko bolj tehničen. Je pa del, na katerem načrt stoji (ali pade). Iz izvedbenega dela mora biti povsem jasno, katere naloge in dejavnosti bomo po načrtu izvajali, kdo jih bo izvajal, kakšna in kolikšna sredstva so za izvedbo načrta potrebna, kje jih bomo dobili. Izvedbeni načrt mora tudi predvidevati časovno dinamiko izvajanja načrta.

Slika 6: Struktura načrta.



Predstavitev

Predstavitev mora imeti dva elementa: pozitivno začetno intonacijo in predstavitev človeka, takega kot je. Morda fizični videz, potem pa še vrline, ki jih ima. Dodamo lahko fotografijo uporabnika, če se s tem strinja, in seveda tisto, ki jo sam izbere.

Postavi se vprašanje, zakaj v načrt uvrstiti predstavitev ali celo fotografijo, če je načrt namenjen ljudem, ki človeka poznajo ali pa ga bodo srečali in videli na timski konferenci. Pisano besedilo je opredmetenje povedanega. Namen predstavitve in tega, da jo naredimo iz perspektive moči, je večplasten. V fazi ustvarjanja načrta potrebujemo zapis kot predmet našega pogovora, je nekaj, o čemer se pogovarjamo. V tem procesu ima dokumentiran načrt, ki vsebuje predstavitev, tudi funkcijo ogledala. V njem se človek, ki mu je načrt namenjen, uzre in vidi svoje življenje. Če o sebi prebere nekaj pozitivnega, to okrepi njegovo pozitivno podobo o samem sebi. Razlog za skrbno predstavitev z vidika perspektive moči je tudi, da ne vemo, komu bo prišel v roke, kakšna bo usoda dokumenta. Sam uporabnik se lahko odloči, da bo to zelo intimen dokument in da ga bo pokazal le tistim, ki jim najbolj zaupa, ali pa tudi širšemu občinstvu. V vsakem primeru pa moramo načrt napisati tako, da človeka, ki ga predstavlja, ne bo sram.

Predstavitev uporabnika je smiselno začeti z njegovo »fizično predstavitvijo«. S tem bolj poudarimo njegovo dejanskost, dejstvo, da ni virtualna enota (številka, primer obravnave, EMŠO, občan, uporabnik, pacient), ampak realni človek. Z nazorno predstavitvijo pokažemo človeka iz mesa in krvi. Tako, da si ga lahko predstavljamo. Taka predstavitev je ključ za nadaljnje besedilo, daje ton celotni pripovedi.

Moramo se vprašati: *Kaj je najbolj značilno zanj? Kaj nas očara in prevzame? Po čem smo si ga zapomnili?*

Pri tem moramo paziti, da zajamemo tiste značilnosti, ki osebo predstavijo iz perspektive moči. Vzemimo za primer predstavitev, ki je literarno zelo dobra, ima pa določene pomanjkljivosti:

Prič ko sem jo zagledala, je prišla v spremstvu svojega sina. Počasi je hodila ob njem. Njena drža telesa je izražala žalost, ramena so bila povešena. Videla sem gospo nizke postave. Imela je kratke lase in urejeno pričesko. Polt na obrazu je bila mladostna. Bila je urejena, v kombinaciji črnega kostima. Njena drža telesa mi je dajala vtis urejene gospe. Ob pozdravu mi je ponudila drobno

roko in čvrsto je stisnila mojo dlan. Bila sem presenečena nad njeno močjo. Bila je tiha, zadržana. Povedala je bolj malo. Dejala je, da je žalostna. Njeni odgovori so bili kratki, največkrat z ja in ne.

Čeprav je predstavitev literarno dobra, zgodbo predstavi iz perspektive strokovnjaka, kot jo je videl ob prihodu v dom. Zato je izraz tiste trenutka, ni pa izraz ključnih značilnosti osebe, ki jo predstavljamo. Obdržati moramo tisto, kar je ključno zanjo na sploh, to postaviti v ospredje, odstraniti ali pa dati v ozadje tisto, kar je značilnost situacije. Če zapis popravimo v tej smeri, bi lahko bil videti takole:

Marija je dama nizke postave. Ima kratke lase in urejeno pričesko. Polt na obrazu je mladostna. Je urejena, na primer, v kombinaciji črnega kostima. Njena drža telesa daje vtis urejene ženske. Ob pozdravu ponudi drobno roko in čvrsto stisne dlan. Je tiha, zadržana, a preseneti s svojo močjo.

Predstavitev smo popravili tako, da smo odstranili dele predstavitve, ki opisujejo prihod v dom. Odstranili smo prvo osebo pripovedovalca, ker je postavljala predstavitev v perspektivo strokovnjaka. V tem primeru perspektiva strokovnjaka sicer ni preveč vsiljiva, kljub temu pa je pripoved njegova – o tem, kaj se je njemu dogajalo. Strokovnjakova pripoved pa zasenči vtis, ki ga ženska daje.

Preteklik smo spremenili v sedanjik in tako iz vtisa dogodka v preteklosti ustvarili splošni vtis, ki ga imamo kadarkoli zdaj. Predstavili smo značilnosti, ki jih lahko imamo za splošne. Vtise, ki jih imamo za značilnost situacije, pa lahko uporabimo, ko opisujemo njen odnos do namestitve v dom, na primer, ko govorimo o vplivu:

[Prvič ko sem jo zagledala] V dom je prišla v spremstvu svojega sina. Počasi je hodila ob njem. Njena drža telesa je izražala žalost, ramena so bila povešena. Povedala je bolj malo. Dejala je, da je žalostna. Njeni odgovori so bili kratki, največkrat z ja in ne.

S tem smo poudarili njeno držo ob izgubi vpliva, ob prihodu v neznano in neželeno okolje.

Ena od boljših, poetičnih predstavitev se glasi takole:

Vtis sem imela, da je Sergej preprost, nežen možakar, zavit v svoj klobčič bolečine, ki ga je za sabo pustila smrt njegove matere.

Sedel je na stolu v kuhinji s sklonjeno glavo, bil je zanemarjen. V pogovoru je tu in tam dvignil glavo in naju pogledal z velikimi, prijaznimi, rjavimi očmi.

Pove bistveno, na zelo lep način. Predstavi človeka, da ga lahko vidimo, predstavi tisto, kar je zanj pomembno, hkrati pa v pripovedi pričara vtis, ki nam ga človek v resnici daje. Tudi ta predstavitev je vezana na situacijo srečanja strokovnjaka z uporabnikom, a so osebne značilnosti, vrline močnejše od situacijskih. Črtali pa smo tudi poved: »bil je zanemarjen«. Pa ne zato, ker ne bi bilo res, ampak zato, ker je to podrobnost, ki sicer govori o njegovi žalosti, potrnosti, vendar posredno, predvsem pa pripoved o Sergeju intonira na način, ki ga stigmatizira, postavlja v slabo luč. Čeprav je podatek morda relevanten za načrt, ki bo usmerjen tudi v ustvarjanje bolj urejenega videza, temu lahko namenimo več pozornosti pozneje.

Najbolje je, da pustimo uporabniku, da se sam predstavi:

Sem Franc Hočevnar. Rodil sem se xx.xx.xxxx v Ljubljani, v malomeščanski družini. V osnovni šoli sem bil odličen učenec, vso osnovno šolo pa sem obiskoval tudi glasbeno šolo, smer flauta. Po končani osnovni šoli sem se vpisal na Gimnazijo Vič v Ljubljani, potem sem se v drugem letniku prepisal na Srednjo šolo za veterino, smer veterinarski tehnik. V srednji šoli sem se zaljubljal in iz te ljubezni se mi je rodila hči Tina. Po ločitvi je nekaj časa nisem videl, kar me je zelo bolelo, vendar se je med študijem preselila k meni in malo pred diplomo odselila.

Taka predstavitev je neposredna. Z njo sicer ne dobimo vtisa fizične podobe, dobimo pa občutek neposrednega govora o tem, kaj je uporabniku pomembno in kako predstavi svoj obstoj. V tem primeru gre za človeka, ki sta mu pomembna hči in znanje, ki ga je dobil v preteklosti.

Začetna intonacija

Velikokrat se načrti začnejo z ne prav spodbudno ugotovitvijo o sebi, npr.:

Sem zelo molčeča, depresivna. Pogosto ne morem spati kljub uspavalom. Veliko kvačkam.

Ker naj bi načrt upošteval perspektivo moči, to ni ustrezen začetek. V nadaljevanju načrta smo zvedeli, da je ta oseba zelo iznajdljiva, da je

imela zelo pestro življenje, da se je bojevala, da je obstala, da ima srečen zakon, da je kljub pomanjkanju doštudirala ob delu, se učila med pavzami, da piše pesmi (značilen odlomek iz kakšne bi lahko zapisali v predstavitev), itn. Ko vprašamo koordinatorko, zakaj je zapis tako oblikovala, dobimo značilen odgovor, da je to tisto, kar je uporabnica povedala o sebi.

To je seveda res. Uporabnice in uporabniki imajo o sebi pogosto slabo mnenje, a del načrtovanja je tudi v tem, da se naučijo videti sebe v drugačni, boljši luči. Res je tudi, da so načrtovalci v podobni funkciji kot režiserji dokumentarnega filma, a tudi pri dokumentarcu je pomembna montaža. Pri zapisovanju načrta namreč zbiramo gradivo, pri oblikovanju načrta pa ga sestavljamo v povedno celoto, ki ima drugačno strukturo, kot jo je imel sam potek pripovedi. Načrt ni le zapis pogovorov, ki smo jih imeli. Tudi ni smiselno, da bi se pogovarjali v istem zaporedju, kot je struktura načrta. Umetnost načrtovanja, še posebej oblikovanja načrta, je umetnost montaže, kompozicije.

Klasična kompozicija načrta je taka, da postavimo v prvi plan vrline, odlike uporabnika. S tem dosežemo učinek, da postanejo njegove vrline *ključne*; slabosti, težave, stiske, ki jih načrt seveda tudi obravnava, pa *naključne*. To seveda lahko dosežemo tudi z drugačno skladnjo podob o uporabniku, a je težje storiti kaj takega, če intoniramo pripoved prav s pomanjkljivostmi.

Življenjska zgodba

Življenjske zgodbe navadno načrtovalci precej dobro napišejo. Velikokrat nam namreč uporabniki veliko povedo o sebi. Zato so zgodbe v načrtih včasih predolge in vsebujejo dogodke in značilnosti, ki nam niti dovolj ne predstavijo človeka niti niso povsem relevantni za izvajanje načrta. Ker moramo paziti na kompozicijo besedila, je prav, da je zgodba v sorazmerju z drugimi deli pripovednega, pa tudi izvedbenega dela načrta. Zato je zgodbo navadno treba skrajšati.

Primerno je zapisati anekdote, ki nam popestrijo branje in opišejo človeka kot nekoga, ki živi zanimivo in zabavno življenje:

V letu 1964 je imel znanec Darko Marinček, diplomirani elektroinženir, prometno nesrečo v času službe. Po prometni nesreči sem skrbela zanj in se kot študentka preselila k njemu. Isto leto

sva se poročila, po mojem mnenju prehitro, a v upanju in tudi z željami znancev in sorodnikov, da bo vse najboljše. V začetku je tako tudi bilo: postal je zelo ustvarjalen in se je kmalu po poroki dogovoril za izgradnjo prvega TV pretvornika v mestu, kjer sva živela. Šele takrat je tam bilo moč gledati TV. Na mojo željo sva kupila najin prvi avto (citroen ami) in tretji avto (VW golf).

V skupnem življenju se nisva v vsem najbolje ujemala in sva se razšla, na težek način, ker je bilo zdravljenje in še marsikaj drugega neuspešno in nemogoče. Do razveze je prišlo v moji odsotnosti.

Zgodbica vsebuje srečen začetek in potem tragični obrat. Kontrast je pomemben, saj nam pove tako o srečnem zakonskem življenju, hkrati pa poudari tragiko ločitve.

Potek dneva

Da bi spoznali, kaj človek potrebuje, je tako v procesu načrtovanja kot tudi pri pisanju načrta pomembno ujeti ne le potek njegovega življenja, ampak tudi značilni potek dneva. Ta nam na eni strani razkrije način življenja, na drugi pa tudi, kakšno podporo bi človek potreboval:

Moj dan: moja mucka me zjutraj zbudita, da dovolj zgodaj vstanem. Potem poskrbim, po svoji moči, za njiju, zase in za morebitne druge. Spustim ju ven, potem si pripravim jabolčni kis, zmešan z medom in mlačno vodo (za dihala) – ne vsak dan. Ob približno osmih pojem zajtrk, pomijem posodo, se umijem, razmislim, kaj bi bilo treba in možno postoriti danes in naprej (npr. opravljanje glede trgovine, položnic ipd.). Potem si skuham kosilo ali grem na burek ali kebab. Opoldan pride javna delavka enkrat ali dvakrat tedensko, negovalka enkrat tedensko ali pa prostovoljka. Zvečer gledam televizijo ali počivam, saj sem ob večerih že zelo utrujena. Grem tudi hodit, različno, odvisno, kako se počutim. Čas mi teče zelo hitro, ves čas imam nekaj za delati, pa še se mi zdi, da mi ga zmanjkuje oz. da me priganja, kaj bi bilo še treba ukreniti in pridobiti, glede na čas in zmožnosti, saj imam premalo dobrih zvez.

Predstavitev poteka dneva nam pove, da ima rada živali in da so pomemben del življenja. To ima hkrati predstavitveno, pa tudi instrumentalno funkcijo. Pove nam nekaj nežnega in skrbnega, hkrati pa vpelje nujo pomoči pri skrbi zanje (pozneje v pripovedi pojasni, da potrebuje

pomoč pri tem in je to tudi del njenega načrta). Prikaže tudi protislovje med zadovoljstvom s tem, kar se dogaja, in željo, da bi se dogajalo več – čas ji hitro teče, ima polno življenje, a bi rada imela več prijateljev.

Potek dneva je smiselno opisati kot del predstavitve, po predstavitvi človeka, lahko pred življenjsko zgodbo ali po njej. Podrobnosti ali zaplete pa lahko podrobneje razčlenimo pri ustreznih magnetih. Če bomo analizirali situacijo s pomočjo indeksa potreb, lahko podrobneje opišemo potek dneva v razdelku *Kako živim*, saj je predstavitev poteka dneva vedno tudi že analiza situacije. Iz poteka dneva izvemo, kaj človek potrebuje (pomoč pri skrbi za živali, pri gospodinjskih delih, družbo, koristno delo, pri katerem se dobro počuti).

Zapisovanje v prvi ali tretji osebi?

Zapisovanje predstavitve in tudi celotnega načrta je lahko v prvi ali tretji osebi. Če je načrt napisan v prvi osebi, je bolj neposreden, tudi bolj manifestativen in izrazen. Beremo ga kot osebni manifest: »*Sem ta in ta, živim tako in tako, moji cilji pa so tile ...*« Tak slog je učinkovit, saj z neposrednostjo prepriča bralca o utemeljenosti načrta. Ker je deklarativen, je učinkovit tudi za govorca, saj mu tako omogoči, da se neposredno izrazi. Načrt je način, kako priti do besede.

Tudi če so ljudje, ki pripovedujejo preprosti in njihove izjave enostavne, so lahko prepričljivi. Na primer (napisan je z velikimi črkami, saj avtor lahko bere le tako pisavo):

RAD SEM SAM V SOBI. RAD SEM ZUNAJ NA KOCI, KO JE LEPO VREME. RAD BI POMAGAL PRI POMETANJU NA ODDELKU. RAD POSLUŠAM GLASBO – SLAKE V SVOJI SOBI. RAD SE GUGAM DOMA IN TUDI TU, V HRASTOVCU. V SOBI SEM IMEL GUGALNI STOL, A SEM GA HOTEL POLOMIT, ZATO SO GA DALI V SKLADIŠČE. NAJ BO V SKLADIŠČU, POD KLJUČEM, SAJ SE GUGAM ZUNAJ.

RAD VČASIH POMAGAM SESTRI PRI NOŠENJU PERILA. RAD JEM ŠMORN. NAJRAJŠI PIJEM SOK. ALKOHOLA NE SMEM PITI, KER JEM LJEM TABLETE. TUDI ČE NE BI IMEL TABLET, NE BI PIL ALKOHOLA, KER JE VINO KISLO KOT LIMONA, TO PA NIMAM RAD.

RAD BI RAČUNAL IN PISAL NA ODDELKU, A SE BOJIM, DA BOM ZLOMIL PISALO. TO DELAM ZATO, KER ME MIKA. DA BI TO PREPREČIL, KO ME ZAMIKA, BI DAL ROKE V ROKAVE ALI NA KOLENA.

RAD SE SANKAM POZIMI, SAM SE ZNAM. RAD BI ŠEL V TRGOVINO, A NE SMEM, KER ŠLATAM IN JE MAMO SRAM. POČAKATI MORAM V AVTU.

RAD SEM V VODI, V BAZEN GREM RAD. TUDI DOMA IMAMO BAZEN, A JE MAJHEN, NE DA SE PLAVATI. RAD BI SE NAUČIL PLAVAT.

RAD IMAM HRANO, KI JO TU KUHAJO. ČEZ DAN SEM RAD SAM, KER SE BOJIM, DA ME BO KDO UDARIL. BI PA SE RAD POGOVARJAL Z NEKOM ČEZ DAN, DA NE BI BIL VEDNO SAM. POGOVARJAL BI SE S TISTIM, KI ME NE BI TEPEL. TEPEJO ME TISTI, KI JIH OTIPAVAM. MOJ SKRBNIK JE MOJA MAMICA.

Čeprav avtor načrta uporablja preprost jezik, dobro pove, na kaj lahko vpliva (izsek govori o njegovem vplivu), kaj ima rad in kaj si želi. V tretji osebi bi ta zapis bil zelo neučinkovit.

Ali napišemo načrt v prvi ali tretji osebi, je včasih stvar sloga, pogosto pa tudi nujna posledica načina ustvarjanja načrta. V prvi osebi ne moremo pisati načrta, ko smo naredili načrt na podlagi opazovanja, še zlasti ko uporabnik ni sposoben govoriti. Če bi v tem primeru načrt napisali v prvi osebi, bi ponaredili stvarnost in zlorabili uporabnika za sporočanje svojih opažanj.

Predstavitev in pripoved v prvi osebi sta lahko v svoji neposrednosti učinkoviti, lahko pa raba prve osebe doseže prav nasproten namen. Izjave ljudi, ki so manj artikulirani ali preveč skromni, lahko povedo manj, kot si v resnici želijo. Tisti, ki so takrat, ko se pogovarjamo, zmedeni, težko opišejo svoje življenje in izrazijo svoje želje. Sogovorniki, ki so zelo redkobesedni ali pa so usmerjeni zgolj na svojo neposredno stisko, tudi povedo manj o svojem življenju in ne izrazijo vseh želja, ki jih v resnici imajo. Njihove pripovedi so lahko torej kratke in dobro ponazarjajo njihov obup in skrčitev življenjskega sveta. Na primer, sogovornik lahko takole zapiše svoje spretnosti:

Ne vem, nič mi ne pride na misel.

Načrtovalka zraven zapiše komentar:

Tukaj ga spomnim na njegova pridobljena znanja (upravljanje z viličarjem, delo s kamnom, keramiko), vendar mi odvrne, da to niso spretnosti, ki jih zdaj potrebuje.

V tem primeru je morda bolj smiselno napisati načrt v tretji osebi, saj bi nam dovolil bolj uveljavljati perspektivo moči, poudariti uporabnikove vrline, ki jih sam v določenem trenutku ne vidi ali ne ceni. To bi bilo pomembno tako zanj kot tudi za nas in drugo občinstvo. Če ima namreč načrt, ki smo ga z uporabnikom zapisali v prvi osebi, izrazno moč in prepričljivost, je oseben in nas lahko gane, ima načrt, ki ga, prav tako z uporabnikom, zapišemo v tretji osebi, dokumentarno in bolj objektivno vrednost. V tretji osebi se lahko opišemo tako, kot nas vidijo drugi. Če zapišem, da sem priden, pameten in iznajdljiv, je to v prvi osebi bahanje, v tretji osebi pa je to dejstvo, ki ga lahko opazijo drugi. Tak slog je za uporabnika lahko pomemben, saj z načrtom ponovno vrednoti svojo vlogo, ko sestavlja svojo zgodbo kot nekaj objektivnega.

Če vzamemo primer sestavljanja načrta z nekom, ki je prav v tistem času precej zmeden in je tudi drugače sogovornik, ki rad skače s teme na temo, si lahko predstavljamo, da bomo le stežka lovili drobce njegove pripovedi in ideje, kaj bi si želel in kakšni bi bili njegovi cilji. Bili bi zelo negotovi, ali smo ujeli tisto, kar je zanj pomembno. V nekem takem primeru se je na koncu pokazalo, da je bil človek nad načrtom navdušen. Vprašal je, ali ga lahko nosi s seboj in ga pokaže drugim – »da bodo vedeli, kaj je res«. Zapis načrta je namreč tudi zanj ustvaril pregledno zgodbo, resničnost (čeprav le zapisano) njegovega življenja. V okoliščinah, v katerih človek ne more razumeti, kaj se mu dogaja, ko je deležen nasprotnih interpretacij svoje lastne zgodbe, mu lahko zapis v tretji osebi da biografsko gotovost, občutek razmeroma stabilne stvarnosti.

Vprašanje, ali naj zapisujemo v prvi ali tretji osebi, je predvsem vprašanje sloga. Pri tem je pomembno, da uporabimo slog, ki se nam zdi najustreznejši za konkretno situacijo. Načeloma lahko slog spremenimo tudi med potekom načrtovanja.

Heroji ali poraženci

Uporabnika je mogoče v načrtu predstaviti kot heroja ali kot poraženca. Lahko ga predstavimo z zornega kota »žalostne zgodbe« ali »zgodbe o uspehu«. Čeprav so uporabniki socialnega dela pravilom preživeli hude stiske in žalostne trenutke, izgube in poraze, pa moremo občudovati njihovo trdoživost, iznajdljivost, to, da so preživeli in da se niso povsem zlomili. O tem priča ta predstavitev:

Irena je zelo drobne, manjše postave. Je še mlada, ima trideset let. Ponosna je na vse, kar se je do zdaj naučila, saj ji v življenju ni bilo nič podarjeno. Če ji kaj ni prav, vsakemu pove naravnost v oči. V življenju rada dela in pomaga drugim ljudem. Je zelo skrbna in poštena. Najbolj pa je ponosna na svojo govorečo papigo.

V času svojega otroštva je živela v več rejniških družinah. Po končani osnovni šoli se je izobraževala za kuharico. Med tednom je živela v zavodu, med vikendi pa je odhajala domov k svoji rejniški družini. V dopoldanskem času je imela pouk, popoldne pa je delala skupaj s prijateljico v šolski kuhinji. Ko je postala polnoletna, so jo namestili v varstveno-delovni center. Socialna delavka s centra ji je rekla, da je to le začasna rešitev, a to ni bilo res. Irena je tam ostala devet let, vse dokler se ni vključila v projekt individualiziranega financiranja storitev socialnega varstva.

V VDC-ju ni nikoli čutila pripadnosti. Življenja v zavodu se je sramovala. Z ostalimi varovanci se ni družila, saj je bila očitno sposobnejša od drugih, jih je pa razumela in jim pogosto pomagala pri stvareh, ki jih sami niso zmogli. V delavnicah VDC-ja je v primerjavi z ostalimi varovanci delala zahtevnejša dela, njeno plačilo za delo, ki ga je dobivala v obliki nagrade, pa je bilo tako, kot je za manj zahtevnejša dela. Popoldanskih aktivnosti se ni udeleževala, raje je hodila pospravljat in opravljat gospodinjska dela ljudem zunaj zavoda. S tem je nekaj zaslužila, hkrati pa si je našla nove prijatelje. Njena največja želja je bila, da bi se preselila v svoje stanovanje. S tem bi se osamosvojila, osvobodila od zavodskega načina življenja. Hrepenela je po svobodi in življenju, kot ga imajo »normalni« ljudi.

Ker je Irena večkrat rekla, da si želi živeti sama in na svojem, ji je center predlagal, naj se vključi v projekt neposrednega financiranja. V projektu je s pomočjo načrtovalke naredila osebni načrt in ga začela uresničevati – izvajati svoj osebni paket.

Zdaj živi samostojno, je še vedno skrbna, poštena, pridna in delavna. Ker ima z institucijami slabe izkušnje, še vedno nima rada stikov z raznimi socialnimi službami, saj to zanjo pomeni stigmo, občutek, da jo obravnavajo drugače kot ostale »normalne« ljudi.

Zapis je zgodba o trdoživosti, iznajdljivosti, uporu. Predstavi uporabnico kot sposobno kljubovati okoliščinam, ki je zmožna zdržati, se znajti, obdržati želje in uveljaviti svojo voljo. Poudari njene vrline. Pokaže tudi, da si želi pomoči drugih ljudi, a ne vsakršne. Le tako, ki jo krepi. In to je tudi vrlina in njena moč.

Negovati perspektivo uporabnika

Ko predstavljamo uporabnika (ne samo v načrtu, tudi ob drugih priložnostih), je treba izhajati iz njegove perspektive. Povedati zgodbo čim bolj na način, kot jo vidi uporabnik.

Zgodbo pogosto začnemo s tem, kako smo srečali uporabnika. Če je prvi stavek: »Milana sem srečala v psihiatrični bolnišnici,« potem smo storili dvoje: zanikali smo perspektivo uporabnikove zgodbe in ga že takoj stigmatizirali. Zgodbo smo začeli govoriti s svoje perspektive, v ospredje smo postavili sebe in ne uporabnika. Dosegli smo učinek, kot da je za pripoved pomembno naše doživljanje, kot da bi pripovedovali svojo zgodbo, v njej smo pripovedovalci, če ne že protagonisti. Podatek, da je nekdo v psihiatrični bolnišnici, pa je stigmatizirajoč. Že na začetku povemo, da je s človekom nekaj narobe.

Hkrati pa vzpostavimo svojo izkušnjo, svojo zgodbo kot okvir zgodbe. Ko opisujemo uporabnika, izhajamo z lastne perspektive. Torej perspektive strokovnjaka. Uporabnik je prišel k nam. Seveda zato, ker si ni mogel sam pomagati. To pa je že njegov prvi minus. In spet je z njim nekaj narobe.

Če uporabnika predstavimo predvsem s svoje perspektive, je naša pripoved dramtizacija situacije. S tem pripoved ne glede na to, koliko je resnična, uvaja potrebo po intervenciji. Je naštevanje njegovih napak, da bi lahko utemeljili naš poseg v prostor posameznika. S tem zanikamo perspektivo moči uporabnika. To je običajna predstavitev primera v službah, ki so namenjene pomoči ljudem. Seznam napak in dram v življenju nekega posameznika nas pooblašča, da jim pomagajo.

Ko vzpostavimo perspektivo moči, je prav moč človeka, ki mu hočemo pomagati, podlaga naše pomoči. Irena iz zgornjega primera je močna, vendar, da premaga ovire v svojem življenju, potrebuje podporo drugih. Ko dovolimo uporabniku, da izrazi svojo voljo, svoje cilje, lahko usmerimo pozornost prav k njegovi moči in svojo vlogo pomočnika definiramo kot tisto, ki bo okrepila moč, ki jo uporabnik že ima. Človek je heroj, a če je sam, je tragični junak, Don Kihot.

Analiza situacije (magneti)

Situacijo v besedilu načrta analiziramo z uporabo različnih vrst kategorij. Sicer pa pravzaprav ne gre samo za analizo, včasih je ta bolj

navidezna. Magnete uporabimo pravzaprav za sintezo tistega, kar nam je človek asociativno pripovedoval. V pogovorih dobimo veliko, pogosto nepovezanih drobcev pripovedi, te potem poljubno združujemo. Združujemo jih po kategorijah (Brandonovih magnetih ali indeksu potreb), jih torej hkrati, ko jih združujemo, tudi analiziramo.

Analiza situacije je prehod iz predstavitve in zgodbe v cilje. Zgodba je pomembna zaradi kontekstualizacije ciljev in nalog. In prav magneti nam lahko pomagajo razumeti povezavo med zgodbo, portretom uporabnika in njegovimi cilji.

Načrt je lok med preteklostjo in prihodnostjo. Temelji na preteklosti, izvira iz nje (kot jo vidimo zdaj) in s pomočjo načrta preteklost in sedanost projiciramo v prihodnost. Načrt je kot prizma, ki svetlobo razdeli v mavrico. Magneti imajo prav ta učinek, da razvrstijo želje in nuje v snope različnih ciljev. Analizirajo enotno zgodbo v različne pasove. Naredijo življenjsko situacijo pregledno in strukturirajo pripoved. Magnete lahko uporabimo bodisi kot orodje za spodbujanje izražanja želja in potreb bodisi za analizo zgodbe.

Magneti strukturirajo pripoved po najmanj dveh oseh. Z magneti ustvarimo pripovedno konsistentne »kupčke«; kar nam je sogovornik povedal, »pokupčkamo«, združimo v enote, ki imajo pripovedni smisel. Tako uredimo sicer nepregledno zmešnjava dogodkov, dejanj, okoliščin, nuj in želja. Hkrati pa nam, ko uzremo svoje življenje urejeno po pripovednih kategorijah, magneti omogočijo, da začnemo delovati. Do svojega življenja lahko vzpostavimo subjektiven odnos, postanemo *osebke* (subjekt) svoje usode in ne njen predmet. Magneti so pripomoček, ki nam pomaga ustvariti dejaven odnos do svojih življenjskih okoliščin. V pripovedi o magnetih pogosto izrazimo želje in nuje, ki jih ne izrazimo, ko nas kdo neposredno vpraša po ciljnih. Magneti torej vsebujejo cilje, ki jih moramo izluščiti prav iz magnetov samih. Tudi če je uporabnik že izrazil cilje, se je treba ozreti na to, kakšne želje, nuje ali potrebe vsebujejo magneti, in z uporabnikom preveriti, ali so to tudi njegovi cilji.

Magneti so sredstvo dialoga, živahen predmet, ki nam omogoča, da o svojem življenju razmišljamo in govorimo. Uporabimo jih kot generativne teme, torej kode, ki ponazarjajo našo osebno stvarnost, ki nas spodbudijo k temu, da se o njej pogovarjamo, in ki jo naredijo dovolj pregledno, da lahko dejavno, skupaj z drugimi posežemo vanjo.

Poglejmo na primeru, kako lahko izluščimo cilje iz magnetov. Neki uporabnik, recimo mu Luka, je, na primer, zapisal takšne cilje:

- Rad bi živel zunaj Hrastovca.
- Poleg prostora za bivanje bi rad imel še prostor za izvajanje bioenergijskih sposobnosti. In prostor za pesništvo.
- Rad bi kupil računalniško napravo za izvajanje bioenergije.
- Želim si opustiti kajenje, zato da si izboljšam materialne zmogljivosti.

Je pa v magnetih zapisal med drugim tudi (izraz želja v ležečem tisku):
V magnetu vpliv:

O svojem zdravljenju v Hrastovcu ne morem odločati, zato komaj čakam, da grem iz Hrastovca ven, da bom *lahko odločal o tem, koliko tablet in katere tablete bom jemal*. Ko sem hotel, da bi mi ukinili terapijo, kakor so jo ukinili nekaterim, so mi nabili še večjo dozo injekcij, kot sem jo imel prej.

V magnetu stiki:

Poznam veliko ljudi in sem bil precej omejen v Hrastovcu glede stikov z njimi. *Rad bi hodil na sestanke v pesniških krogih in na literarne večere. Rad bi tudi prodajal svoje pesmi naprej. Rad bi tudi nekoga, ki bi mi pomagal pri vsakdanjih opravilih in skrbeh.*

V magnetu spretnosti:

Potreboval bi pomoč pri pripravi hrane in pri nabavi hrane.

Naučil bi se rad peči pecivo, ker sem zelo sladkosneden.

Luka ima torej poleg ciljev, ki jih je zapisal, še šest dodatnih. Ti so zanj seveda tudi pomembni. Rad bi:

1. *odločal o tem, koliko tablet in katere tablete bom jemal,*
2. *hodil na sestanke v pesniških krogih in na literarne večere,*
3. *prodajal svoje pesmi naprej,*
4. *imel nekoga, ki bi mi pomagal pri vsakdanjih opravilih in skrbeh,*
5. *pomoč pri pripravi hrane in pri nabavi hrane in*
6. *se naučil peči pecivo.*

Načrtovalec mora te cilje zapisati, z uporabnikom pa preveriti, ali so to cilji, ki jih hoče uresničevati, pa jih je pozabil izraziti, ko je našteval cilje, ali pa so to le »želje«, ki jih je mimogrede izrazil in ki jih bo tudi mimogrede uresničeval, ne da bi jih oblikoval kot posebne cilje. Če uporabnik reče, da si sicer nečesa želi, ampak uresničevanje te želje, ki jo magnet vsebuje, ni prioriteten in ga noče uvrstiti med cilje, ki jih je treba operacionalizirati, pa se je z uporabnikom treba dogovoriti, ali naj jih zbrišeta tudi v magnetih ali pa jih v načrtu kljub temu zapišeta, a kot želje oziroma cilje, ki jih bo uresničeval kdaj pozneje. Cilji imajo namreč včasih pomembno izrazno vrednost in jih je pomembno zapisati, čeprav jih ne bomo že takoj uresničevali.

Poglejmo še en primer – Sergej je npr. zapisal pod rubriko bolečina:

Zelo me je prizadela izguba mame. Mislim, da sem to prebolel.
Vem, da mi gre na boljše.

Izguba mame je zadeva, ki je za Sergeja pomembna. Verjetno tudi ključna za njegovo splošno stisko. Pri oblikovanju ciljev sta z načrtovalko to bolečino zanemarila. Hipotetično bi lahko ta cilj oblikovali v smeri dejavnosti, ki bi pomenile žalovanje, prebolevanje bolečine. Cilj bi v tem primeru lahko morda operacionalizirali na več načinov. Sergej bi si lahko želel pogovorov, urejanje groba ali pa bi želel najti način, kako pozabiti na bolečino. Morda je upravičeno, da je načrtovalka zanemarila ta del pripovedi. Morda je smiselno dovoliti naravni tok žalovanja, ne drezati in dramtizirati. Pogled socialnega dela je bolj pogled v materialne okoliščine in v to, kako se izvleči iz situacije žalovanja, ki mu je skrčilo življenje. Da žalovanje za materjo ni ekspliciten cilj načrta, je verjetneje pripisati rahločutnosti načrtovalke kot pa prezrtju. Govorimo pa lahko o treh različnih registrih želja in ciljev. Nekatere ostanejo prikrite, neizrečene, a kljub temu implicitne, vsebovane v pripovedi o svojem življenju, druge izrazimo, a jih ne oblikujemo kot cilje, tretje pa določimo kot cilje, kot nekaj, za kar si bomo zanesljivo prizadevali v prihodnosti.

Pri tretjih je naloga načrtovalca precej jasna – izražene cilje morata z uporabnikom predvsem operacionalizirati, načrtovati izvedbo – pri odločitvi, ali pretvoriti želje prvih dveh registrov v cilje tretjega registra, pa gre za rahločutnost, obzirnost, a tudi odločnost in pogum. Vsekakor pa je to, katere želje, nuje ali potrebe uvrstiti med cilje, stvar dialoga,

pogovora in razmisleka pri načrtovanju. Zapisovanje je, tudi v tem primeru, le sredstvo kristalizacije, orodje pogovora, ki ustvarja želje in cilje. Za sam zapis načrta pa je pomembno, da smo gotovi, za kakšen register gre in kako želje zapišemo: jih oblikujemo kot cilje načrta, zapišemo le v magnet, kot izražene želje oziroma cilje, ki imajo zelo nizko prioriteto, ali pa jih pustimo prikrite v besedilu, da posredno pričajo o želji človeka. Vodilo, kaj storiti, je predvsem pogovor z uporabnikom, lastnikom načrta, njegova volja, a naj še enkrat poudarimo: pri raziskovanju življenjskega sveta je treba najti ravnovesje med rahločutnostjo in odločnostjo. Na eni strani ne bi smeli drezati, kjer preveč boli, in načenjati zadev, za katere bi bilo bolje, da počivajo, na drugi strani pa ne bi smeli zamuditi priložnosti, ki nam jo situacija načrtovanja ponuja. Seveda imamo pri naslednjih revizijah možnosti popraviti zamujeno, prav zato pa je treba želje in cilje zaznati in zapisati, da nanje ne bomo pozabili.

Struktura sama po sebi verjetno ni odločilna, saj v tem upošteva-
mo primarni cilj, torej da dobimo zgodbo, ki nam govori o življenju uporabnika, predvsem o njegovih potrebah – nujah in željah. Najbolj uveljavljena metoda analiziranja življenjske situacije so štirje magneti, kot jih je zastavil Brandon (1994): *vpliv, spretnosti, stiki, bolečina*. Magnet bolečine je Jelka Škerjanc (2006) spremenila v magnet, ki ga je poimenovala *zdravje, skrbi in veselje*. V zadnjem času pa smo poskušali izdelovati načrte na podlagi »magnetov« indeksa potreb, kot smo ga raz-
vili v *Dolgotrajni oskrbi* (Flaker *et al.* 2008).

Brandonovi magneti so bolj sintetične narave kot analitične. Uporabimo jih predvsem za to, da delčke pripovedi združimo v celoto, tako da življenje, ki je v resnici kaos različnih dogodkov in okoliščin, dobi obliko in ga lahko beremo kot pripoved. Prav vseeno je, kam uvrstimo nekatere izjave. Npr., izjavo: »Z ženo se ne znava pogovarjati, se veliko kregava in ji nič ne morem dopovedati,« lahko uvrstimo v katerikoli magnet. Lahko je izraz bolečine (boli ga, da se kregata), lahko je zadeva vpliva (izguba vpliva v partnerskem odnosu), govori nam o stikih (konflikti s pomembno osebo), pa tudi o (ne)spretnosti pogovarjanja (saj bi se lahko začela učiti novih vzorcev). S katerim magnetom jo bomo povezali, je poljubna izbira, določi jo lahko le namen zapisa. Če bi se pokazalo, da je cilj, da se naučita pogovarjati, je to bolj stvar spretnosti, če bi potreboval zagovornika ali mediatorja, je to zadeva vpliva, ipd. Klasifikacija ni toliko pomembna, kolikor je pomembno, da nekje

zapišemo značilnost situacije, ki zahteva določen cilj. Zato je dobro, da so Brandonove kategorije precej poljubne. Njihova druga dobra stran pa je to, da so razumljive in niso tehnične. So tudi dovolj generativne, saj je ljudem pomembno govoriti tako o svojem vplivu kot o stikih, spretnostih in bolečini.

Čeprav so magneti vpliva, stikov in spretnosti dovolj jasni, pa najdemo največ različnih razumevanj pri magnetu, ki ga je Brandon (1994: 22–23) poimenoval bolečina. Kot smo že omenili, je dobra lastnost Brandonovih magnetov, da so razumljivi, predvsem pa, da imajo generativni učinek. To pomeni, da so nabiti s pomenom, ki je za sogovornike eksistencialno pomemben in sproži razne asociacije. Tako pogovor o bolečini lahko izzove zelo različne asociacije. Lahko so povezane z boleznimi, tako somatskimi kot duševnimi, lahko z izgubo, ki jo je kdo doživel, lahko s trpljenjem, ki ga človek doživlja, ali z neprijetnostmi, ki se mu dogajajo, lahko pa govori o skrbeh, ki jih ima. Vključujejo bolečino, ki je s tega vidika veliko bolj splošen in generativen pojem kot zdravje ali skrb.

Nekateri sicer uporabijo kot magnet *zdravje*. Če uporabimo ta magnet, se zdi, da uporabniki govorijo predvsem o boleznih. Zdravje je res pozitiven pojem (negativni je bolezen), a če smo mislili, da bomo tako uveljavili *perspektivo moči*, smo se zmotili, saj zdravje hočeš nočeš definira prav njegov negativni pol – bolezen, v najboljšem primeru pa skrb za zdravje.

Pojem skrbi, s katerim bi kdaj nadomestili magnet »bolečine«, je sicer širši kot bolečina, načeloma govori o širšem spektru zadev iz življenj posameznika. Je pa bolečina kljub temu bolj generativna kategorija in poraja več asociacij, je udarnejša. Ko se pogovarjamo, je vseeno, ali začnemo govoriti o bolečini ali o skrbeh, govorimo vedno o obeh. Poimenovanje magnetov je pomembnejše pri sestavi besedila načrta. Tu utegne magnet bolečine biti udarnejši. Brandon (*op. cit.*: 23) meni, da je bolečina nekaj, kar čutimo vsi. Je eden od osnovnih pojmov v socialnem delu, npr. bolečina zaradi izgube, ponižanja, krivice, napora, zmede ... In vendar se v socialnem delu govoru o bolečini izogibamo. Med nekaj več kot tristo zadetkov na Cobbisu jih je večina s področja medicine in zdravstvene nege (med njimi prednjačita anesteziologija in farmakologija), nekaj jih je s področja umetnosti, športa, dva celo iz politike, en iz prava (odškodnine za duševne bolečine). Najbližja socialnemu delu je

omemba bolečine ob spravnihi poskusih po koncu vojne. Bolečine se v socialnem delu ne smemo izogibati. Prednost bolečine kot kode za pisanje načrta je tudi v tem, da je bolečina hkrati subjektivna in objektivna, veselje in skrb pa so vedno definirani zgolj subjektivno.

Vesetje je nasprotje žalosti, pa tudi skrbi in bolečini. Čeprav bi po logiki nasprotja kot dialektične enotnosti bilo lahko v isti kategoriji kot bolečina ali skrb, je dobro, da ga včasih določimo za posebni magnet. Uporaba petega magneta, ki ga nekateri poimenujejo *vesetje*, drugi *sreča*, je smiselno, saj uvede novo razsežnost diskurza. Tudi v kompoziciji celotne pripovedi poskrbi za spodbuden konec. Pri nekaterih uporabnikih prav pogovor o veselju deblokira željo. Ko človek začne govoriti o veselju, se lahko vsuje plaz idej, kaj vse bi ga veselilo. Paziti moramo, da bomo zapisali ideje, ki jih ima za prihodnost, kot cilje. Preostale pa kljub temu zapišemo zato, da v luči teh idej ponovno pogledamo tudi druge magnetne in življenjsko zgodbo, ki smo jih zapisovali že prej.

Kritičnost analize

Ko z magneti analiziramo življenjsko situacijo, se ne smemo zadovoljiti s tem, da zapišemo le stanje stvari. Tako, na primer, v nekem načrtu, ki se nanaša na stike, najdemo zapisano:

Največ stikov imam z možem, ker živiva skupaj. Sin me včasih pride obiskat, pogosto pa se slišiva po telefonu. K meni prihajajo družabnica, prijateljice iz bolnice, moževi sorodniki, od mojih sorodnikov pa nobeden. Imajo me za družinski izmeček zaradi bolezni. Družabnico zelo potrebujem, ker me spravi v dobro voljo vsaj za tisti čas, ko je pri meni. Je zelo dobrega srca. Od nje črпам pozitivno energijo.

Očitno je, da ima uporabnica malo stikov, ozko in revno mrežo. Ne zvemo pa, ali je s tem zadovoljna, ali bi si želela več stikov. Kakšne so ovire, da bi jih imela več? Kako ovire prebroditi?

Imam dosti prijateljev in prijateljic. Sem zelo komunikativen, zato bi rabil še več prijateljev in, da me ti, ki ji že imam, večkrat obišejo. Na Metelkovi in v Žmavcu sem spoznal veliko ljudi. Štiri do petkrat na teden grem tja in jih srečam. Rad bi, da bi tudi oni kdaj prišli k meni na obisk. Če bi ljudje prihajali h meni, bi jim lahko risal portrete.

V drugem primeru zremo, da ima sicer uporabnik kar nekaj prijateljev, a ga ti ne obiščejo pogosto. Uporabnik si želi, da bi ga prijatelji večkrat obiskali, zato smo v izvedbenem delu pozneje načrtovali, kako povabiti prijatelje, kdo mu bo pri tem pomagal in kaj bo s prijatelji počel.

Pri magnetih moramo ugotoviti, kaj uporabnica potrebuje, česa si želi. Še prej pa, kako gleda na situacijo, kako jo vrednoti.

Cilji, ki jih zapišemo v prehodu od pripovednega k izvedbenemu delu načrta, morajo temeljiti na pripovedi, na analizi situacije. Velja pa tudi nasprotno: potrebe, nuje, želje in hotenja, ki jih zapišemo v analizi situacije, moramo predstaviti tudi med cilji. Če neka želja ostane le želja in jo uporabnik noče izraziti kot cilj, bi morali to povedati, ko govorimo o ciljih.

Analiza s pomočjo indeksa potreb

Standarden način analiziranja situacije, ki se je pri nas uveljavil, temelji na Brandonovih magnetih. Življenjski svet uporabnika lahko analiziramo tudi na druge načine. Enega od možnih opišeta Rapoša Tajnšek in Šugman Bohinc (2007: 103–124) kot zemljevid oz. eko-zemljevid. Kot hitra ocena potreb v življenjskem svetu posameznika pokaže povezave med osebami in načine uporabe virov.

Za opisovanje in analizo življenjskega sveta lahko uporabimo tudi kategorije dolgotrajne oskrbe, kot smo jih predstavili v knjigi *Dolgotrajna oskrba* (Flaker *et al.* 2008). Predvidevamo, da je to lahko dovolj celosten in uporaben način. Osem kategorij, ki smo jih z analizo oblikovali, ima empirično podlago in razvite pritlične teorije² o njih. Vsebuje osem kategorij: 1) namesto hospitalizacije in institucionalizacije, 2) stanovanje, 3) delo in denar, 4) vsakdanje življenje, 5) nelagodje v interakciji, 6) stiki in družabnost, 7) institucionalna kariera in 8) neu-meščenost in pripadnost. S temi osmimi kategorijami oziroma magneti poskušamo pokriti celoten razpon življenjskega sveta.

Načrtovalci utegnejo imeti težave pri analizi potreb s pomočjo indeksa, kadar so nekatere kategorije manj jasne in vsakdanje od drugih. Razumljive so kategorije stanovanja, dela in denarja, stikov in

² Teorije, ki pojasnjujejo situacije ljudi z dolgotrajnimi stiskami, nimajo pretenzij visoke teorije niti srednjega dosega, temveč so le malo več kot poskusne teorije, ki jih oblikujemo na podlagi kvalitativne analize. Za diskusijo o v dejstvih utemeljene teorije glej Glaser in Strauss (1967), tudi Mesec (1998).

Preglednica 3: Opomnik za analizo življenjske situacije s pomočjo indeksa potreb

Magnet oz. indeks potreb	Vprašanja za analizo
Kje živim (kje bi rad živel)? <i>Stanovanje</i>	<p>Čigava je hiša, stanovanje? Kakšni so stroški? S kom živim?</p> <p>Zasebnost – imam mir, lahko povabim prijatelje? Ureditev stanovanja, kaj mi je pomembno?</p> <p>Sostanovalci? Se z njimi razumem? Bi raje bil sam (ali obratno, če sem sam, bi raje živel še s kom)?</p>
Kaj delam (kaj bi rad delal)? <i>Delo in denar</i>	<p>Kakšno izobrazbo imam? Kaj delam? Kaj sem še delal v življenju? Kaj sem po poklicu? S čim se še ukvarjam, kakšne hobije imam? Kaj me zanima? Na kaj sem ponosen? Kaj mi daje zadovoljstvo?</p> <p>Znanja, spretnosti, poklic, izdelki: kaj znam, kakšne spretnosti imam? Kaj bi se rad še naučil?</p> <p>Služba? Kako sem zadovoljen z njo? Imam prijatelje v službi? Kaj bi rad delal? Bi rad dobil službo? Bi rad delal kaj drugega? Upokojitev?</p> <p>Dohodek: plača, pokojnina, občasni in stranski zaslužki? Stroški? Za kaj porabim svoje dohodke? Za kaj mi zmanjka denar? Za kaj bi potreboval denar?</p> <p>Neplačano delo: kaj še delam? Kdaj se počutim koristnega?</p>
S kom se družim (bi se rad družil)? <i>Stiki in družabnost</i>	<p>Kdo so moji prijatelji, sorodniki? S kom imam stike, kdo je zame pomemben, kdo od mojih sorodnikov, prijateljev in znancev je pomemben za druge? S kom nimam stikov? S kom bi jih rad imel?</p> <p>Ob kakšnih priložnostih se vidimo? Kako se imam z njimi?</p> <p>Kaj mi dajejo moji znanci, prijatelji in sorodniki in kaj sam dajem njim (denar, dobrine, nasveti, čustva itn.)?</p>
Kako živim (bi rad živel)? <i>Vsakdanje življenje</i>	<p>Potek dneva: opis, kako poteka dan – vstajanje, obroki, opravila čez dan, ritem dneva, delo in počitek, koga srečam in se družim z njim, kako končam dan.</p> <p>Potek življenja: kako je potekalo moje življenje?</p> <p>Gospodinjstvo: kako poskrbim za svojo prehrano? Kdo kuha in pomiva posodo? Imam rad pospravljeno? Kdo pospravlja in kdaj? Kako operem perilo, ga zlikam? Kako je s hišnimi popravili in urejanjem stanovanja? Kdo poskrbi za otroke, varstvo? Kdo skrbi za starše in druge sorodnike ali člane gospodinjstva?</p> <p>Prosti čas: kdaj imam prosti čas? Kaj delam v prostem času? Hobiji? Šport, kultura, rekreacija?</p> <p>Opravki: kako imam urejeno plačevanje računov, položnic? Kakšne opravke navadno imam (na upravni enoti, davčni upravi, centru za socialno delo ipd.)? Kakšen prevoz navadno uporabljam? Kako vzdržujem stike s prijatelji, kolegi, družino na daljavo (mobitel, računalnik in internet, pisma)?</p>

<p>Življenjski dogodki <i>Namesto hospitalizacije in institucionalizacije</i></p>	<p>Kaj me veseli, vznemirja, žalosti? Kakšne prelomnice v življenju sem doživel? Hospitalizacija kot življenjski dogodek: Kako je do nje prišlo? Kaj mi je pomenila hospitalizacija in kaj za moje bližnje? Kako bi se ji lahko izognili? Kaj me obremenjuje, razbremenjuje? Kako ravnam, ko sem preobremenjen? Izzivi – kaj bi rad doživel? Kako doživljam različne krize (osebne, čustvene, doživljajske, finančne, medosebne, eksistenčne)? Kaj me skrbi? Česa se bojim? (analiza tveganja) Kaj mi je pomembno v življenju? V kaj verjamem, za kaj se bojujem? Zakaj zjutraj vstanem? Kaj naredim, če »izgubim kompas«?</p>
<p>Zadrega <i>Nelagodje v interakciji – interakcijski prekrški</i></p>	<p>Kaj me spravi v zadrego? Kaj mi pri tem pomaga? Skrivnosti? Kako jih skrivam, komu jih zaupam? Spoštovanje? Koga spoštujem in kdo spoštuje mene? Kdo so moji zaupniki, zagovorniki?</p>
<p>Institucije (kariera) <i>Institucionalna kariera</i></p>	<p>Kaj me moti, ko sem v bolnišnici ali kakšni drugi instituciji? Sprejem: kaj je treba narediti, ko grem v bolnišnico? Za kaj je treba poskrbeti zunaj in za kaj znotraj? Odpust: kaj me čaka zunaj? Česa se veselim in česa me je strah? Kako si predstavljam življenje zunaj? Ali lahko izbiram zdravnika, socialnega delavca, kdo bo delal z mano? Koga (ali kakšnega) bi izbral? Kakšne informacije potrebujem, ko sem v bolnišnici ali kakšni drugi ustanovi? Ali se lahko pritožim? Kje in kako? Kakšen odnos pričakujem od osebja? Kaj si želim, ko moram na pregled k zdravnici, na pogovor k socialni delavki? Kako se izogniti šikaniranju, nasilju? Kako priti do zagovornika?</p>
<p>Moč in cilji <i>Neumeščnost in pripadnost</i></p>	<p>Moč: kako lahko vplivam na svoje življenje? Kako se odločam o počitnicah, o tem, kaj bom jedel in pil, ali lahko izbiram televizijske in radijske, programe, dejavnosti? Kako izbiram obleke? Imam sposobnost ali moč izraziti, kaj mi je všeč? Imam prevoz? Denar? Me drugi vidijo kot spoštovanega vrednega? Kakšen vpliv imam na svojo spolnost? Kolikšno moč imam vplivati na to, kakšne odnose imam z drugimi ljudmi? Ali mi je dovoljeno tvegati, delati napake? O čem lahko odločam? Osamosvajanje: od družine, partnerja, služb in strokovnjakov Samostojno življenje Prevzemanje različnih vlog: katere vloge in položaje imam? Katere od teh vlog so cenjene in katere so manj cenjene ali razvrednotene? Katere od mojih vlog so zame in za druge pomembne, bolj izrazite in katere manj? Katere vloge in položaje bi rad imel? Kaj za to potrebujem (spretnosti, vpliv, attribute ipd.)? Pripadnost: kam bi se rad vključil? Želje in cilji: kaj si v življenju želim? Kako si predstavljam svoje življenje čez eno leto (tri, pet, deset let)? Če bi me obiskala dobra vila, kaj bi si želel? Kaj hočem in kaj potrebujem?</p>

vsakdanjega življenja. Kategorije institucionalne kariere, institucionalizacije, interakcijskih prekrškov pa tudi neumeščenosti so morda manj jasne, so pa kljub temu zelo relevantne za analizo situacij uporabnikov in izdelovanje dobrih načrtov.

Ta način je bolj analitičen, manj poljuben od Brandonovih magnetov, čeprav še vedno dovolj odprt, da lahko neko temo, ki se je pojavila na načrtovalskih srečanjih, prosto vnesemo v različne rubrike. Pri razmisleku o tem, kako zastaviti načrt, pa imamo več podlage v teorijah, ki smo jih razvili pri ustvarjanju indeksa.

Tudi če teh magnetov nismo uporabili za sestavo načrta, jih je smiselno uporabiti za preverjanje, ali smo v načrt zajeli vse pomembne vidike življenjske situacije posameznika. Lahko pa jih uporabimo tudi kot opomnik za izdelovanje načrta. Ko smo kategorije indeksa potreb dolgotrajne oskrbe prevedli v pogovorna vprašanja, smo dobili strukturo, ki je precej podobna opomniku za spoznavni intervju (Brost, Johnson 1982, Flaker 2001).

Cilji

Najnujnejša sestavina načrta so cilji. Brez njih ni mogoče načrtovati, saj ne vemo, kaj načrtovati. So glavno vodilo načrtovalca in pa osrednja točka, ki povezuje preteklost s prihodnostjo. Našemu početju dajo namen in smoter, so osebna teleološka osnova delovanja – in torej tudi načrtovanja. So tudi merilo uspeha, z njimi bomo lahko merili, koliko smo načrt uresničili. Hkrati pa tudi naše početje osmislijo.

Ker je teren delovanja socialnega dela kakovost življenja, jo lahko določi le človek sam kot posameznik. Kaj je pomembno, kako hočem živeti, ali hočem biti sam ali z drugimi, kje hočem živeti, je odvisno od mene samega in mojih ciljev. Socialna politika sicer določi objektivne norme kakovosti življenja (kaj je prag revščine, koliko kvadratnih metrov potrebuje družina ali posameznik, statistične košarice ipd.), na ravni posameznika pa so taka merila lahko le informativna. Kakovost življenja določajo njegovi cilji. Čeprav imamo v zdravstvu na videz objektivna merila zdravja, pa objektivna merila kakovosti življenja, kot jih na kolektivni ravni ugotavlja socialna politika, na ravni posameznika niso možna. Kakovost življenja določajo cilji, ki si jih zastavljamo v življenju.

Cilji v načrtu so torej dejanski življenjski cilji in izhajajo iz življenja, kot ga nekdo živi. Osebnostni cilji izhajajo iz življenjskega sveta, zato jih upravičimo prav z razmerami v njem. Klasična logika upravičenosti socialnega varstva sicer zahteva (v zameno za pomoč) prikaz določenega primanjkljaja, ki odstopa od povprečja – bodisi človekovega osebnega primanjkljaja bodisi pomanjkljivega materialnega stanja ali pomanjkljive pomoči in podpore, ki je ne more dobiti od mreže sorodnikov in prijateljev. S to logiko, ki vztrajno deluje v ozadju socialnega dela in socialnega varstva, pri osebnem načrtovanju ne moremo soglašati. Je v nasprotju ne le z vsemi predpostavkami te metode, temveč tudi z osnovnim imperativom svobodnega življenja. Ne moremo privoliti v to, da cilji izhajajo zgolj iz človeške stiske, izhajajo naj tudi iz volje in veselja do življenja. Cilji ne morejo biti zgolj instrument za doseganje statističnega povprečja in normalnosti.

Prav cilji osmislijo življenje, ne pa nasprotno. Brez življenja in sveta, v katerem živimo, cilji ostanejo osamljeni in abstraktni, manj razumljivi in tudi manj uresničljivi. Če jih namreč ne umestimo v življenjsko situacijo, izgubijo smisel, ne vemo, čemu koristijo niti od kod izhajajo. Še zlasti pa izgubimo pregled nad konkretnimi načini, kako jih uresničiti. Zato je eden od osnovnih procesov načrtovanja spoznavanje življenjskega sveta osebe, ki ji je načrt namenjen.

Oblikovanje strategije

Ko izluščimo cilje, jih navadno oblikujemo kot seznam, jih naštejemo. Vendar to ni dovolj. Naslednji korak je, da iz seznama naredimo besedilo in tako izrazimo, kako se posamezni cilji sestavljajo v taktike in strategijo celotnega načrta. Pri izražanju ciljev je torej potrebna sintaktična natančnost, natančnost skladnje med stavčnimi členi, predvsem moramo vedeti, kdo kaj počne in kaj je predmet tega početja. Sprehodi so lahko cilj sam zase, lahko pa človek pri tem potrebuje spodbudo, spremstvo.

Če se vrnemo k primeru ciljev, ki jih je izrazil Luka (in zanemarimo tiste, ki so ostali skriti v magnetih):

- Rad bi živel zunaj Hrastovca.
- Poleg prostora za bivanje bi rad imel še prostor za udejanjanje bioenergijskih sposobnosti in prostor za pesništvo.

- Rad bi kupil računalniško napravo za izvajanje bioenergije.
- Želim si opustiti kajenje, zato da si izboljšam materialne zmo-gljivost.

Tu je smiselno povzeti cilje in izluščiti celotno strategijo načrta. V tem primeru bi bila lahko takale:

Lukov glavni cilj je preseliti se iz Hrastovca. Zato bi rad najel stanovanje in v njem opravljal bioenergijsko terapijo in se ukvarjal s pesništvom. Poleg tega bi si rad kupil napravo za izvajanje terapije in opustil kajenje, da bi privarčeval.

Če bi vključili cilje (ki jih sicer načrt ne navaja), pa bi bila strategija načrta videti približno takole:

Lukov glavni cilj je preseliti se iz Hrastovca. Zato bi rad najel stanovanje in v njem opravljal bioenergijsko terapijo in se ukvarjal s pesništvom. Svoje pesmi bi rad predstavljal na literarnih večerih. Rad bi prodajal svojo pesniško zbirko. Potrebuje nekoga, ki bi mu pomagal pri vsakdanjih gospodinjskih opravilih in mu stal ob strani. Lahko bi ga učil peči pecivo, ker si to želi. Rad bi izboljšal odnose z mamo in obnovil stike s sestro. Poleg tega bi si rad kupil napravo za izvajanje terapije in opustil kajenje, da bi privarčeval.

Potem je treba reči, kaj je prednostni cilj in ali obstaja kakšno so-sledje ali logika korakov. Cilje je primerno navesti v zaporedju po prednostih. Tudi nakazati, kako in s čigavo pomočjo bo uporabnik dosegal posamezne cilje ali sklope ciljev. Cilje v tem reku lahko razdelimo na kratkoročne in dolgoročne, pomembne in manj pomembne, na cilje, za uresničitev katerih so potrebna večja finančna sredstva. Hkrati pa je smiselno postaviti strateške okvirje.

Luka si torej želi: PRESELITI SE, BITI DEJAVEN IN DRU-ŽABEN. Prvo je najnujnejše, a tudi drugi dve zadevi sta po-membni. Pri tem Luka ne potrebuje nenehne podpore ali celo pomoči – bolj oporo za vztrajnost.

Najnujnejše in najpomembnejše se je preseliti iz Hrastovca. Cilj dobiti nekoga za pomoč pri gospodinjskih opravilih in za učenje peke peciva ni toliko pomemben sam po sebi, je pa ključen, da bo lahko uresničil cilje, ki so mu pomembni, in je tudi hitro izvedljiv. Naslednji cilj je začeti se ukvarjati z zdravljenjem z bioenergijo in pisanjem pesmi. Ta cilja sta pomembna zanj osebno, sta dolgo-

ročna, a ju je tudi možno hitro začeti izvajati. Manj prioriteten cilj je izboljšati odnose z mamo in obnoviti stike s sestro. Tudi nakup naprave in opustitev kajenja lahko prihranimo za konec.

Na koncu pa je treba (na)povedati, kdo in kako mu bo pri uresničevanju ciljev pomagal. To podkrepi vtis realnosti ciljev in nas uvede v izvedbeni del načrta.

Preseliti se iz Hrastovca mu bosta pomagali ključna oseba iz zavoda in socialna delavka centra s še dvema sodelavcema (Zvonka, ki dela na denarnih pomočeh, in Nives, ki je zaposlena kot socialna oskrbovalka).

Dokler je še v Hrastovcu, mu bo v glavno podporo ključna delavka, ko pride ven, pa pomočnica, ki mu bo tudi pomagala pri gospodinjskih opravilih. Vloga koordinatorke bo, da spremlja potek uresničevanja načrta in podpre Luko in pomočnico v košljivih trenutkih – na začetku bolj, pozneje pa manj intenzivno (npr. srečanja enkrat na mesec).

Zdaj smo cilje povezali med sabo, določili, kateri imajo prednost, in jim dali specifični pomen, približno poznamo dinamiko uresničevanja in kdo so glavni akterji izvajanja nalog, ki jih moramo opraviti. Zapis strategije je ne le spremno besedilo, ki nam pomaga razumeti seznam ciljev in tabele, ki mu sledijo, je tudi način, kako posamezne dejavnosti in korake v mislih (in na papirju) uskladimo.

Vrste ciljev

Cilji so lahko kratkoročni, dolgoročni ali ponavljajoči se. Kratkoročni cilji so tisti, za katere potrebujemo krajši čas, da jih uresničimo. Navadno so to cilji, ki zahtevajo le enkratne naloge, časovno omejeno dejavnost, potem pa ne več, saj smo cilj s tem dosegli. Primer: *kupiti mobilni telefon*. Dolgoročni cilji trajajo daljše obdobje. Primer: *najti zaposlitev na podlagi delovnega razmerja*, uporabnik pa ima hkrati status invalidne osebe in dobiva nadomestilo za invalidnost. To pomeni, da je treba najprej dobiti potrebne informacije o postopku, sprožiti postopek na sodišču za pridobitev delovnega dovoljenja, ugotoviti delovno zmožnost, prijaviti se na zavodu za zaposlovanje, iskati primerno zaposlitev, pisati prošnje itn. Tudi dolgoročne cilje zapišemo, kljub temu da jih v izvedbenem delu operacionaliziramo po posameznih korakih. Zapišemo

tudi, da bomo cilj izvajali po posameznih korakih. Ponavljajoči se cilji so storitve, ki jih potrebuje uporabnik nedoločen čas, torej izvajanje ni časovno omejeno, se pa ponavljajo. Primer: *obiskovati psihiatra enkrat na mesec* ali *plavati vsak teden*. Taki cilji so lahko podobno kot večina kratkoročnih razmeroma preprosti, od slednjih se razlikujejo predvsem po tem, da se ponavljajo.

Zapisovanje ciljev

Cilji morajo torej temeljiti na pripovednem delu. V analizi situacije jih moramo zapisati kot potrebe ali želje in nuje. Zato, ko zapisujemo cilje, najprej preverimo, ali ni uporabnik poleg ciljev, ki jih je eksplicitno naštel, nakazal še kakšno področje, na katerem je zaslediti željo, potrebo ali kak drug dinamični element pripovedi.

Pri zapisovanju ciljev je eden izmed problemov, da so cilji zapisani v zelo zgoščeni obliki. Tako tvegamo, da bodo cilji preveč abstraktni, npr.: *potrebujem pomoč zase*.³ Povedati moramo, kakšno pomoč uporabnik potrebuje. Pri tem se moramo izogibati temu, da pomoč ali kakšno drugo dejavnost poimenujemo s standardnim nazivom storitve ali programa⁴, razen če tega uporabnik ni eksplicitno poudaril.

Ker se abstrakcijam v zgoščnem poimenovanju ciljev ne moremo izogniti, je treba konkretizirati cilje v spremnem besedilu. Res je pri sestavljanju načrta skorajda najpomembneje izluščiti cilje in jih naštet, a je treba cilju dodati tudi spremno besedilo.

Vprašanje je, koliko ciljev zapisati. Najočitnejši odgovor je – toliko, kolikor si jih uporabnik zastavi. Pri tem pa je treba opozoriti, da večje število ciljev lahko da vtis, da gre za bogat in dobro domišljen načrt (to tudi navadno ustreza resnici), a problem se pojavi, ker z velikim številom ciljev struktura izvedbenega načrta postane manj pregledna in preveč zapletena. Morda je smiselno ob velikem številu ciljev nekatere združiti.

³ Poleg tega je pomoč instrumentalna in ne cilj sam po sebi. Namesto »potrebujem pomoč v gospodinjstvu« kot cilj zapišemo »rad bi imel čisto in urejeno stanovanje«, da pa potrebuje pomoč, da ta cilj doseže, pa pojasnimo v besedilu, ki opiše in bolj podrobno določi uresničevanje cilja.

⁴ Če osebni paket financirajo, bomo navedli standardna imena storitev v nadaljnjih korakih operacionalizacije.

V naslednjem primeru se je koordinatorka ujela prav v opisano past. Najprej opazimo veliko ciljev:

CILJI:

1. Ureditev bivališča
2. Ureditev zdravnika, splošnega, dr. Kranjec, sam
3. Ureditev zobozdravnika, zdravstveni dom ali pri prijatelju v Miklavžu
4. Vključitev v [ime organizacije] – dnevni center, karte za plavanje
5. Vključitev v AA
6. Vključitev v skupino za samopomoč za hujšanje
7. Psihiatrinja, nadaljevanje pri Brtoncljevi – že dogovorjeno
8. Ureditev izredne pomoči – za plačilo prve najemnine
9. Zaključek bivanja (predsednik sveta stanovalcev, skupina za alkoholike)
10. Ureditev najemne pogodbe, ureditev prijave bivališča, subvencije najemnine
11. Obisk pri mami
12. Spoznati nove ljudi
13. Ureditev stanovanja (ZPIZ, JMSS)
14. Udeležiti se rokometnih tekem
15. Ureditev sobe

Vidimo, da so cilji zelo konkretni in tudi že nakazujejo naloge (npr. kateri zdravnik, zobozdravnik). Tega ne zapišemo v cilje, ampak v naloge, ker zagotavljajo uresničevanje ciljev. Navedene cilje bi bilo moč zelo dobro urediti po magnetih indeksa potreb. Stanovanje, institucionalna kariera, prosti čas, stiki, celo neumeščенost in pripadnost (skupine za samopomoč). Tako bi lahko navedene cilje združili v tiste, ki so povezani s *stanovanjem* (cilji 1, 8, 10, 13, 15), potem v take, ki so povezani z ureditvijo *zdravstvenega varstva* (2., 3., 7.), cilja 11 in 12 bi lahko tudi združili v skupen cilj »obnoviti stare in ustvariti nove *stike*«⁵, *vključevanje* v različne oblike *dejavnosti* bi bil lahko poseben cilj (npr. 4, 5,

⁵ Verjetno je bolje ohraniti tako, kot je, ločeno, saj gre za dve kvalitativno različni želji, sta pa tudi po nalogah precej ločeni.

6, 14). Če bi v zadnji skupini šlo predvsem za to, da se človek nekam vključi oziroma da ima čas zapolnjen z raznimi dejavnostmi, bi bilo združevanje pod naslovom »vključevanje« ali »dejavnosti« toliko bolj smiselno. Če pa je za človeka pomembna prav ta dejavnost, je bolj smotno, da jih zapišemo kot posebne cilje. V tem primeru pa teh ciljev ne bi poimenovali z njihovo metonimijo, torej obliko dejavnosti (dnevni center, skupina za samopomoč, skupina za hujšanje), ki je sredstvo za doseganje cilja, temveč prav z namenom dejavnosti (npr. shujšati, plavati, abstimirati), torej njenim ciljem.

Vsekakor pa je pomembno cilje poimenovati na način, ki bo izražal cilj in namen, ne pa sredstvo za uresničevanje cilja, torej njegovo metonimijo. Čeprav gre, na primer, pri urejevanju zdravstvenega varstva res lahko za cilj sam po sebi, saj preselitev iz zavoda pomeni, da si je treba na novo urediti zdravstvene storitve,⁶ ki jih je bil uporabnik prej deležen v zavodu, pa vključevanje v socialnovarstvene programe pomeni le sredstvo za doseg določenega življenjskega cilja. Vključiti se v skupino anonimnih alkoholikov je, na primer, bolj sredstvo za spoprijemanje z željo po pitju oziroma za abstiniiranje kot pa cilj sam po sebi, podobno bi lahko trdili za hujšanje. Pri vključevanju v nevladno organizacijo pa imamo dvojni cilj – vključiti se v dnevni center in dobiti karte za plavanje. V prvem primeru gre za vključitev v neko okolje, kjer se izvajajo različne dejavnosti, in je cilj vključevanja spoznati nove ljudi in dobiti različne priložnosti za udejstvovanje. V drugem primeru pa gre za specifičen cilj, za udejstvovanje v specifični dejavnosti, vključitev v nevladno organizacijo pa to le omogoči, je le sredstvo, da pride do cenejših vstopnic za bazen. Ta cilj bi Luka lahko uresničil tudi na drugačen način, z drugimi sredstvi. Lahko bi, na primer, zaprosil za popust na bazenu, dobil kakšnega sponzorja ali pa zaslužil denar, da bi si kupil navadno karto, ali pa bi se lotil zimskega plavanja v Dravi. Podobno velja za hujšanje. Če postavimo za cilj hujšanje (in ne vključitev v skupino za hujšanje), potem lahko pogledamo, kaj so še druge naloge, ki bi utegnile pripomoči k temu, da bi shujšal – npr. dieta, redni obroki, ukvarjanje s športom itn.

⁶ Če bi pa, nasprotno, šlo za neki določeni zdravstveni problem, bi veljajo te cilje zapisati tako, da bi vedeli, kaj hoče lastnik načrta s tem doseči.

Metonimično izražanje ciljev sicer ponazori cilj, vendar tvegamo, da bo to zožilo dejavnost na metonimijo samo. To je tudi sicer napaka, ki jo delamo v socialnem delu in socialni politiki pa tudi socialnem varstvu, ko hočemo ugotoviti potrebe. Tukaj predpostavljamo, da se je zgodila, ker je načrtovalka, namesto da bi izvedela, kaj si človek želi, kaj so njegovi cilji, ponudila seznam programov, kamor bi se lahko vključil. S tem je sicer omogočila, da je Luka izrazil svoje želje in oblikoval cilje, a le delno in posredno. Res je namreč, da, če vidimo na voznem redu čas odhoda avtobusa v Logarsko dolino, lahko pri nas ta podatek vzbudi željo po tem, da bi odpotovali tja, vendar je pogosteje in bolj logično, da si zaželimo iti na izlet tja in šele nato pogledamo, kdaj pelje avtobus.⁷ Pri tem torej ne gre toliko za napako pri zapisovanju ciljev, ampak bolj, kako smo jih spoznavali. In če že lastnik načrta izrazi svoj cilj na tak, metonimičen način, npr.: »Rad bi hodil na skupino za hujšanje«, moramo to izjavo razumeti kot metonimijo in se pogovoriti o tem, ali si želi še kaj storiti, da bi shujšal. Le tako bomo izvedeli, ali gre predvsem za to, da bi hodil nekam, kjer bi se dobro počutil in spoznal ljudi, ki so glede svoje debelosti iskreni, ali pač je glavni cilj, da bi shujšal, in bi veljalo razmišljati, kaj še lahko stori, ali pa zavestno to pustiti procesu in izvedencem v skupini.

Pri zapisovanju ciljev je torej treba biti pozoren in skrben, da so cilji napisani pregledno, morda je bolje, da jih je manj, pa da so bolj razčlenjeni.⁸ Hkrati pa ni primerno, da so cilji preveč abstraktni (npr. urediti socialno mrežo), še zlasti tam, kjer je njihova posamičnost, posebnost pomembna (npr. obnoviti stike z mamo).

V načrt napišemo končni izdelek, končno redakcijo ciljev. Tudi če smo izvedli *brainstorming* in našli veliko ciljev, jih je treba urediti, napisati pa le urejeno različico (v nekem načrtu smo imeli priložnost

⁷ Včasih smo taborniki organizirali »izlet v neznano«. Ne da bi vedeli za vozni red, smo se dogovorili, da se ob določenih urah dobimo na železniški postaji in stopimo na prvi vlak, ki bo odpeljal, (izstopimo pa na postaji, ki je blizu kakšne vabljive izletniške točke (npr., če je odpeljal v Kranj, smo šli na Jošt, če je odpeljal v Borovnico, smo šli v Pekel). Podobno velja za slepo izbiro dnevnega centra. Bom hodil tja, gotovo se bo zgodilo kaj zanimivega. Pa se bo res? Verjetno ne. Obiskovanje dnevnega centra je bolj način, kako preživeti nekje določen čas, nekaj delati in spoznati nekaj ljudi, ki imajo isto nalepko, kot jo imam sam.

⁸ Če imamo manj ciljev, moramo v eno tabelo napisati vse naloge, ki so potrebne za uresničitev cilja, tabele lahko postanejo prevelike in nepregledne. V takem primeru je morda bolje imeti več ciljev ali pa en cilj razčleniti na več podciljev (korakov).

spremljati celoten proces oblikovanja ciljev – to je lahko sicer poučno za nekoga, ki se uči delati načrt, je pa bilo zelo nepregledno; kar je za načrtovalca nujna naloga, je za bralca načrta nepotreben balast).

Izvedbeni del

Cilji so, kot smo že zapisali, prehod med pripovednim in izvedbenim delom. V načrtih, v katerih so cilji jasni, je jasen in razumljiv tudi izvedbeni del. Pojasnitev in kompozicija ciljev je nekakšen strateški uvod v izvedbeni del. V njem z besedami opišemo celotno strategijo izvajanja načrta, potem pa jo podrobno razdelamo v tabelah posameznih ciljev. Pokažemo, kako bo videti izvajanje načrta. Povzamemo cilje in kako si sledijo, povemo, kateri so bolj in kateri manj pomembni. V tem uvodnem oziroma prehodnem odstavku opišemo splošno logiko izvajanja načrta – kdo bo sodeloval, kakšna sredstva so potrebna in kje so njihovi viri. Sem morda sodijo tudi podatki o sklenjenih dogovorih ipd. Hkrati pa je treba, če je le mogoče, iz skladnje (sintakse) ciljev, torej kako so skupaj zloženi, kako skupaj delujejo, izluščiti splošno strategijo in namen (teleologijo) načrta. *Sergej bi si rad uredil življenje in postal bolj aktiven; Luka se bo preselil iz Hrastovca in se vključil v delovanje kulturnih krogov v Mariboru – iz »pacienta«* bo postal pesnik in bioenergetik; *Irena se bo s pomočjo prijateljev in marljivostjo osamosvojila od socialnih služb in živela navadno, a svoje življenje.* S tem poudarimo poanto načrta, njegov smisel in osnovno organizacijsko podlago. To je ključ za razumevanje srži načrta in vodilo, kako naj ga izvajamo.⁹

Glavni del izvedbenega dela sestavljajo tabele. Za vsak cilj naredimo posebno tabelo. Nad tabelo na kratko pojasnimo cilj in naloge, ki so potrebne za uresničitev cilja. Prav tako pojasnimo potek izvajanje

⁹ Pravilnik o načinu in vsebini obravnave v skupnosti ter vsebini, pogojih in načinu opravljanja izpita za koordinatorskega delavca v skupnosti (2009) določa, da mora načrt vsebovati: ukrepe za doseganje ciljev, predlog izvajalcev ukrepov, časovno opredelitev izvajanja načrta, način spremljanja, evalvacije izvajanja ukrepov in finančno ovrednotenje. Te elemente navadno vsebujejo tabele, zato ni potrebe, da bi jih še posebej zapisovali v načrt. Če jih v tabelah zaradi kakršnegakoli razloga ni, jih lahko vključimo v uvodno ali pa sklepno besedilo izvedbenega načrta. Nekateri koordinatorski so te elemente, da bi bil načrt »v skladu s pravilnikom«, kljub temu posebej izpisali. Pogosto so bile te oznake prazne in nesmiselne, hkrati pa so prekinjale besedilo in kazile skladnost načrta.

nalog – kako bodo sledile druga drugi, katere se bodo izvajale sočasno in kako se morebiti navezujejo na druge cilje in naloge. Tu lahko napišemo tudi, kakšne izvajalce uporabnik želi (npr.: hočem gospodinjno, ki bo mojih let ali malo mlajša) ali kako naj izvajalci opravijo svoje naloge (npr.: ko pridejo izvajalci k meni, naj me spodbudijo, da gremo na sprehod, tudi če sama tega ne bom hotela).

Da uresničimo določen cilj, je navadno treba izvesti več nalog. Izvajanje cilja ima zato svojo *strukturo* in *dinamiko*. Vedeti moramo, katere naloge moramo izvesti, predstavljati pa si moramo tudi, vsaj približno, v kakšnem zaporedju jih bomo izvajali. Strukturo ponazorimo s tabelo, dinamiko, sosledje nalog pa na kratko določimo v besedilu nad tabelo, v tabeli pa le razčlenimo naloge.¹⁰

Oblike tabel predstavljamo v nadaljevanju. Za tabelarični prikaz strukture nalog izvajanja posameznega cilja smo se odločili, ker je precej preglednejša, kot če bi jo zapisali v alinejah in točkah. Poskusi, da bi naloge tako zapisali, so se pokazali za pomanjkljive in nepregledne, operacionalizacija pa je bila pogosto izpeljana nedosledno.

Nujni sestavni deli izvedbenega načrta (operacionalizacije) so, da določimo *nalogo*, na kratko označimo, kakšne *dejavnosti* ali *sredstva* predvidevamo, da bomo za izpolnitev naloge izvedli oziroma potrebovali, da določimo *izvajalce*, ocenimo *vrednost* storitev ali sredstev, ki so potrebna za izvajanje naloge, *vire* sredstev, če niso vnaprej znani oz. če osebni paket ni neposredno financiran. Če je eden od namenov načrta prav načrtovanje stroškov paketa, moramo stroške še podrobneje razčleniti. V vsakem primeru pa je treba določiti *roke* za začetek in konec izvajanja naloge.

¹⁰ Pred leti smo uporabljali tabelo, ki je skušala ponazoriti tako strukturo kot dinamiko (Škerjanc 2006). Ena izmed rubrik tabele je bila »korak«. Videli smo, da je, če hočemo biti natančni in dobro določiti, katere naloge izvajanje cilja predvideva, torej njegovo strukturo, dimenzija dinamike izvajanja odveč in moteča, saj nekatere naloge izvajamo sočasno, nekatere naloge so tako rekoč stalne, druge pa se pojavljajo občasno. Zato je nujno v tabeli le razčleniti in našteti naloge, korake (oziroma sosledje izvajanja nalog) pa pojasniti v besedilu nad tabelo, deloma pa je dinamika izvajanja v tabeli razvidna tudi iz rokov, ki si jih zastavimo za začetek in dokončanje nalog. V tabeli seveda lahko naloge razvrstimo v približnem sosledju, kot se bodo izvajale. Omenjen zgled tabele ima tudi druge pomanjkljivosti, npr. pri poimenovanju kategorij. Pogosto ni bilo jasno, kakšni so bili stroški, pa tudi to ne, kako se naloge časovno izvajajo. Zato tako strukturirane tabele ni smiselno uporabiti.

Iz teh elementov sestavimo tabelo. Sestavimo jo tako, da za vsak element naloge ustvarimo stolpec. Iz pregleda vrstic lahko razberemo, kako bomo neko nalogo izvajali, iz pregleda posameznega stolpca pa lahko vidimo, kaj vse za uresničitev cilja potrebujemo. Navajamo, kaj je treba vpisati v posamezen stolpec.

- *Naloga* – v tej rubriki kar se da preprosto in na nezapleten način poimenujemo nalogo, ki je potrebna za uresničitev cilja. Navadno jo označimo z glagolnikom ali nedoločnikom (iskanje ali iskati stanovanje prek oglasa).
- *Opis dejavnosti/storitve ali sredstva* – Pojasnimo, kako bomo to počeli (npr. objava oglasa, branje oglasov v Salomonu). Če gre za standardne storitve, ki že obstajajo, poimenujemo storitev z obče prepoznavnim imenom (npr. pomoč pri selitvi, družabništvo, svetovanje). Če pa je naloga povezana z nabavo ali uporabo določenih sredstev (npr. nakup časopisa, uporaba računalnika), v to rubriko zapišemo ta sredstva in jih, če je treba, na kratko opišemo.
- *Izvajalec* – Zapišemo, kdo bo izvedel nalogo oziroma dejavnost. Če jo bo uporabnik sam, je smiselno napisati, ali potrebuje podporo (npr. opominjanje, naj prebere oglase, ali sogovornika za pogovor o oglasih). Navadno je smiselno v tabelo napisati ime osebe, njen profil (poklic, delovno mesto, sorodstvo ipd.) pa raje, da tabela ne bo preveč nepregledna, zapišemo v besedilu, ki nad tabelo pojasnjuje dinamiko izvajanja nalog.
- *Potrebna sredstva* – V načrtih, ki niso neposredno financirani, ne zapišemo *cene* storitve ali sredstev, temveč napišemo »*potrebna sredstva*« ali storitve (npr. oglasnik in cena ali pa da ga bo pogledal v čitalnici). Pri tem gre seveda za sredstva, navadno finančna ali pa v naravi (npr. dostopne storitve, ki jih ni treba plačati). Pozorni moramo biti tudi na to, da ta sredstva, ki so potrebna za izvajanje naloge, ne zamenjamo s sredstvi, ki smo jih navedli v drugem stolpcu. Tisto so sredstva, ki so namenjena uresničevanju cilja. Če je npr. cilj »biti mobilne«, je sredstvo, ki ga potrebujemo, avto ali pa vsaj kolo. To bomo vpisali v drugi stolpec. V tole rubriko bomo pa vpisali bodisi denar, ki ga potrebujemo za nakup ali izposojlo kolesa, bodisi, da si ga bomo izposodili zastonj. Od kod bomo dobili denar ali kdo ga bo posodil, bomo predvideli v naslednjem stolpcu.

- *Vir* – Stolpec nam, če nimamo zagotovljenih sredstev, pojasni, od kod bomo potrebna sredstva zagotovili. Če se zanimamo za najem stanovanja, moramo kupiti oglasnik, zato smo predvideli lastna sredstva, ali pa bomo oglasnik brali v čitalnici. Če je cilj biti mobilnen, bomo tu predvideli vir denarja za nakup kolesa, denimo izredno socialno pomoč (ceno kolesa smo predvideli v prejšnjem stolpcu), ali pa bomo navedli, kdo bo kolo posodil. Če bomo, na primer, iskali sponzorja, pa bomo tu navedli, da ga bomo iskali, denimo s pomočjo socialne delavke. Iskanje sponzorja pa je spet nova naloga za doseganje cilja mobilnosti. Pri tej nalogi so sredstva, ki jih potrebujemo, med drugim tudi delo socialne delavke, vir pa je npr. njeno delo v programu informativnih pisarn, tam je za svoje delo plačana.
- *Začetek* – V ta stolpec vpišemo predvideni začetek izvajanja naloge. Naloga se lahko začne izvajati takoj, torej že v času načrtovanja, ali pa določimo datum, ki izhaja iz logike dinamike izvajanja samega cilja ali pa celotnega načrta. Ne vpisujemo približnih časovnih oznak, kot so »kmalu«, »čez dva meseca«, »v bližnji prihodnosti«. Tudi če ne vemo natančno, kdaj se bo naloga začela izvajati, je bolje, da ocenimo približen datum in ga vpišemo. S tako »približno natančnostjo« bomo dosegli, da se roku ne bomo izognili. Ko bo prišel, bomo začeli ali pa bomo začetek preložili, a bomo ob tem morali razmisliti, zakaj se je to zgodilo. To bomo morali pojasniti sebi, lastniku načrta in pa drugim vpletenim – npr. timu, ki je načrt sprejel in potrdil.
- *Konec* – Tukaj, podobno kot za »začetek«, vpišemo predvideni rok, do katerega naj bi se naloga končala. Tudi tukaj vpišemo oceno datuma, do katerega naj bi bile dejavnosti končane. Približni datumi nam pomagajo usklajevati dinamiko izvajanja načrta – ker vemo, kdaj naj bi se kaj končalo, lahko načrtujemo, kdaj se bo kaj začelo – lažje bomo načrtovali proračun za izvajanje paketa storitev.

Primer:

Tretji cilj: nakup računalniške naprave

Luka za svoje delo potrebuje bioenergijsko napravo (ime). Naprava stane 13.000 €. Za nakup bi najel kredit in ga odplačeval s storitvami terapije. Najprej se je treba pozanimati za pogoje najemanja kredita.

Naloga	Dejavnost	Izvajalec	Potrebna sredstva	Viri	Začetek	Konec
informiranje o možnosti za kredit	posvet pri znancu v Koprski banki	sam, Miha (znanec)	vozovnica Hrastovec-MB*	žepnina	Takoj	21. 12. 2011

* Smiselno je dodati ceno, saj se lahko pri računanju zmotimo. To je glede na to, da je vir žepnina, precej verjetno.

Ko imamo za izvajanje načrta zagotovljena finančna sredstva oziroma ko gre za neposredno financiranje storitev, moramo pri izdelavi izvedbenega načrta oziroma pri konstrukciji tabel biti še natančnejši in doslednejši. Izračunati moramo namreč ceno na letni ravni, pa tudi za vsak mesec posebej (nakazila so navadno mesečna).

Tabela, ki jo uporabljamo v tem primeru, je deloma podobna deloma pa različna od prikazane. Prav tako moramo navesti naloge, jih opisati, navesti izvajalce, določiti roke začetka in konca izvajanja nalog in storitev. To moramo tu storiti še natančneje, saj gre za predračun paketa storitev in podlago za razmerja plačevanja ljudi, ki bodo izvajali storitve oziroma priskrbeli sredstva. Rubriki »potrebna sredstva« in »viri« pa bomo nadomestili s stolpci, ki bodo omogočali podrobnejše izračunavanje mesečne cene paketa. Za načrt, ki nima zagotavljenega financiranja, je dovolj, da le predvidimo okvirne stroške ali sredstva, ki jih bomo zagotovili v naravi, pri financiranem načrtu pa je treba izračunati mesečni ali letni znesek cene paketa storitev. Zato bomo morali predvideti, ali gre za enkratno storitev ali pridobitev nekega sredstva, kakšna je količina in koliko enot potrebujemo, kakšna je tarifna postavka in, na koncu, kakšna je mesečna cena.

Primer:

Cilj: Imela bi družabnika

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	E/M	Kol.	Enota	Tarifa (v €)	Cena mes. (v €)	Začetek	Konec
poiskati družabnico	koordiniranje	Mojca Škof, koordinatorka	E	6	ura	12,00	5,00	1. 1. 2010	31. 1. 2010
obisk družabnika in sprehodi po okolici	druženje	Maja Novak	M	8	ura	5,00	40,00	1. 1. 2010	31. 12. 2010

Opis storitve/Sredstva – To je naslov stolpca, s katerim smo nadomestili stolpec »dejavnosti«. Po vsebini sta si sicer podobna, po obsegu opis pa se razlikujeta. Tu najprej zapišemo *zgoľj* poimenovanje¹¹ storitve, ki jo za izvedbo naloge potrebujemo. Lahko tudi na kratko pojasnimo dejavnost, a to ni v ospredju. Razliko narekujeta dejstvo, da naročamo storitve, in potreba, da na koncu lahko seštejemo število ur in cene podobnih storitev.

Izvajalci – Ko delamo izvedbene tabele za plačljive pakete, je treba biti še pozornejši prav na to, kdo bo *podprl* uporabnika ali mu *pomagal*. Njihove storitve je treba namreč zagotoviti, ovrednotiti in plačati. Zato je nujno, da jih v tabeli naštejemo. Ni pa tako nujno naštetih povsod uporabnika, še posebej če je povsod udeležen v izvajanju nalog.¹²

E/M – Tako smo označili stolpec, ki nam pove, ali se storitve ponavljajo vsak mesec (v tem primeru zapišemo M) ali pa so enkratne storitve oziroma gre za enkratni nakup določenih materialnih sredstev (takrat zapišemo E). Če gre za enkratni znesek, ga bomo morali deliti s številom mesecev, kolikor jih bo v obdobju, za katero hočemo izračunati ceno, saj so izplačila navadno mesečna.¹³ V primeru, ki ga navajamo, je »poiskati družabnico« enkratna naloga storitve koordiniranja, druženje pa je stalna naloga načrta in jo bomo obračunavali mesečno (M).

Količina – V ta stolpec (kol.) zapišemo količino storitev oziroma sredstev, ki jo potrebujemo, da izvedemo nalogo. Število je seveda ocena, predvidevanje, ki je pri začetnem načrtu morda bolj vprašljivo, z izkušnjami pa ocene postajajo čedalje bolj realne.

¹¹ Za poimenovanje storitev lahko uporabimo tako ali drugačno taksonomijo. Taksonomija, ki je v uradni rabi v socialnem varstvu (po zakonu o socialnem varstvu in pravilniku o standardih in normativih), je nedosledna in mestoma nelogična. V prilogi uporabimo taksonomijo, kot smo jo izdelali za prenovo zakonodaje (Flaker 2011).

¹² To pa je skorajda pravilo. V primeru plačljivih paketov je torej smiselno uvodoma zapisati, da bo uporabnik sodeloval pri izvedbi vseh nalog. Potem pa ne napišemo njegovega imena prav v vseh okencih načrta. Če pa pri maloštevilnih nalogah ne bo sodeloval, pa zraven navedemo izjeme. Pisati uporabnika kot izvajalca je bolj smiselno, ko je eden izmed glavnih namenov prav aktivacija posameznika ali ko bi utegnil kdo pomisliti, da uporabnik ne bo sodeloval pri izvajanju naloge (npr. na nekem *ad hoc* timu). Čeprav praviloma ne pišemo imena uporabnika pri izvajanju določene naloge, pa pri nalogah, ki jih bo izvedel uporabnik brez podpore ali pomoči drugih, napišemo v to rubriko »sam«. Glej prilogo 1.

¹³ Teoretično so možna tudi letna izplačila. V tem primeru bi bil način računanja nekoliko drugačen, te rubrike pa ne bi potrebovali, pač pa bi morali zneske mesečnih cen pretvoriti v letne.

Enota – V ta stolpec zapišemo enote, ki jih uporabimo za obračunavanje. Storitve navadno obračunavamo v urah, včasih pa tudi drugače. Pleskanje, na primer, obračunamo lahko tudi po kvadratnem metru (m^2), obiskovanje tečajev plačamo po tarifi celotnega tečaja, bivanje na taboru kot tabornino za ves tabor. Sredstva, še zlasti materialna, pogosto obračunavamo v kosu. Če smo predvideli nakup vzmetnice, bomo v to rubriko napisali »kos«. Če pa smo, denimo, predvideli prevoz z vlakom, da bi obiskali mamu, ki živi v drugem kraju, bomo v to rubriko napisali »vozovnica«.

Tarifa – V ta stolpec zapišemo ceno, ki velja za eno enoto storitve ali sredstva. Za storitve, ki jih obračunavamo v urah, bomo zapisali urno postavko storitve, za druge pa ceno drugih enot, npr. ceno za kvadratni meter pleskanja, ceno tečaja, znesek tabornine. Tarifo seveda izrazimo v evrih.

Cena na mesec – V to rubriko (v tabeli smo jo okrajšali »cena mes.«) vpišemo znesek denarja, ki smo ga izračunali na podlagi prejšnjih postavk. Mesečno ceno za zneske, ki se pojavijo enkratno (E), dobimo tako, da pomnožimo tarifo, ki velja za to enoto, s količino enot; nato pa zmnožek delimo s številom mesecev v obdobju, za katero delamo predračun oziroma načrt.¹⁴ Če ga delamo, denimo, za vse leto, potem bomo znesek delili z dvanajstimi meseci. V našem primeru smo predvideli, da bo koordinatorka potrebovala šest ur, da bo našla družabnico. Njena postavka je 12 € na uro. Cena te njene storitve bo torej 72 €. Ta znesek porazdelimo na dvanajst mesecev, ne glede na to, da predvidevamo, da bo storitev izvajala le v začetnem mesecu načrta. Tako porazdeljena mesečna cena znaša 6 €. Pri nalogi obiskovanja in sprehodov oziroma storitve družabništva pa smo predvideli, da bo to trajna naloga za to obdobje in da jo bosta izvajali 8 ur vsak mesec. Urna postavka oziroma tarifa je 5 €, se pravi 40 € na mesec. Seveda te vsote ni treba deliti s številom mesecev. Pozorni pa moramo biti na naloge, ki so trajne, a se začnejo z zamikom. Družabništvo se lahko začne dva meseca po začetku izvajanja načrta. V tem primeru bomo najprej pomnožili s številom mesecev, ko se bo ta storitev izvajala, potem pa delimo s številom mesecev v celotnem obdobju. Če nas družabništvo stane 40 € na mesec, nas izvajanje te naloge stane za deset mesecev 400 €, torej povprečno 33,33 € na mesec.

¹⁴ To obdobje je navadno do predvidene revizije, torej do takrat, ko predvidevamo večje spremembe načrta. To je lahko na začetku pol leta, navadno pa eno leto.

Taka tabela je pripravljena za seštevanje različnih nalog po urah in zneskih, ki jih potrebujemo.

Ko cilje operacionaliziramo, je treba stroške in storitve povzeti v rekapitulaciji oziroma zbirniku.

Preglednica 4: Primer zbirnika

ŽIVLJENJSKI STROŠKI	Cena na mesec	Ure na mesec
Stanovanje - najemina	200,00	-
Stanovanje - vzdrževanje in položnice	50,00	-
Komunikacije (telefon +internet)	10,00	-
Hrana in brezalkoholne pijače	150,00	-
Obleka in obutev	5,00	-
Toaletne potrebščine	5,00	-
Priboljški	40,00	-
Transport	20,00	-
Različne druge dobrine in storitve	5,00	-
Dodatno zdravstveno zavarovanje	24,00	-
Skupaj življenjski stroški	509,00	-
STORITVE IN SREDSTVA		
Koordinacija	106,39	17,82
Druženje	125,97	33,67
Spremljevanje	14,47	11,67
Krizni tim	148,21	63,00
Skupaj storitve	395,04	126,16
Skupaj cena OPS	904,04	

V zbirniku navadno najprej zapišemo življenjske stroške. Če življenjski stroški niso del paketa, tega ni treba narediti. V takem primeru naredimo rekapitulacijo zgolj za storitve in sredstva. Za življenjskimi stroški povzamemo vse storitve in sredstva, ki so potrebni za izvajanje načrta. Seštejemo ure in stroške, ki jih bo uporabnik imel z izvajanjem paketa. Na koncu izračunamo celoten znesek osebnega paketa in skupno število ur.

Tipi načrtov – »prestave« načrtovanja

Ko izdelujemo osebne načrte, lahko vključimo različne »prestave« načrtovanja. Izbiramo lahko med *hitrostjo* načrtovanja in *temeljnostjo* načrta. Velikokrat je namreč pomembneje narediti načrt, ki ga človek lahko

čim prej uporabi, kot pa da je načrt narejen temeljito – »Kdor hitro da, dvakrat da!« Če načrt potrebujemo zelo hitro, hkrati pa imamo vtis, da uporabnik potrebuje temeljit premislek o svojem življenju in natančno izdelan način izvajanja, lahko uporabimo najprej eno prestavo – naredimo preliminarni načrt in se šele potem lotimo še temeljitega načrtovanja. Pri tem moramo biti pozorni, da se ne zadovoljimo samo s preliminarnim načrtom.

Temeljitosti pa ne smemo enačiti z globino. Načrtovanje je po definiciji površinsko. Ostati moramo na ravni očitnega. Deleuze (1995) je v nekem intervjuju dejal, da je površina vedno zanimivejša in je bolj ključnega pomena kot globina. Temeljitost pri načrtovanju pomeni, da zajamemo široko polje življenjskega sveta, predvsem pa, da naredimo dober načrt; to pa je, da najdemo ustvarjalne rešitve, kako uresničiti cilje, da dobro predvidimo izvajanje načrta, se dogovorimo z izvajalci že vnaprej, skratka, da vemo, kako bo zadeva delovala.

Načrt, ki ga tukaj natančno predstavljamo, imenujemo *osebni načrt*. To je osnovna in splošna oblika načrta. Delamo pa tudi načrte za posebne situacije. Tako lahko govorimo o preliminarnem načrtu – naredimo ga hitro na začetku načrtovanja. Hitri ali kratki načrt je lahko tudi *ad hoc* načrt, ki ga naredimo na hitro zato, ker je potrebna hitra, a kljub temu načrtovana akcija. Posebni načrti so še načrti, ki jih naredimo za primer krize (imenovan tudi načrt na zalogo). Posebni situaciji načrtovanja pa sta tudi načrtovanje odpusta in preselitve.

Osebni načrt

Osebni načrt poimenujemo načrt, ki ima vse opisane elemente, ki odgovarja na situacijo, kot jo dojema oseba, ki vsebuje njene osebne cilje in predvideva orodja za izvedbo načrta (izvedbeni načrt). To je splošna oblika načrta, naredimo ga v različnih situacijah, v katerih je treba uskladiti (koordinirati) različne dejavnosti in storitve.

Preliminarni načrt

Tudi če se ne lotimo osebnega načrta, kot ga poznamo v metodi osebnega načrtovanja oziroma kot ga predvideva zakonodaja, lahko naredimo začasni ali delni načrt (Škerjanc 2006: 72–76; poimenuje ga

ad hoc načrt). Je načrt, ki je usmerjen v ožji del človekove stvarnosti, v reševanje samo nekaterih stisk. Nekdo si na primer želi le, da bi obdržal službo in se izognil hospitalizaciji. V tej situaciji je legitimno narediti le delen načrt. Verjetno bo tudi veliko situacij pri koordiniranju v skupnosti takih, ki bodo zahtevale le delne načrte. Tudi za delne, preliminarne ali *ad hoc* načrte je treba opraviti revizije. Ob revizijah lahko vidimo, ali je potreben celovitejši načrt.

Primer:

Sergej je ob prvem najinem obisku povedal, da si želi sodelovati z nama, ker si želi ozdraviti in spet delati. Povprašala sem ga po stikih z njegovimi prijatelji, sorodniki, sosedi ... Ko sem dobila vse informacije, sem Sergeju predlagala, da se vsi dobimo na enem mestu in skupaj naredimo hitri načrt podpore v skladu z njegovimi potrebami. Sergej se je s tem strinjal in predlagal, da se srečamo pri njem doma.

Hitri načrt podpore ali preliminarni načrt:

- Urediti zdravstveno zavarovanje, pogledati, ali ima urejeno osnovno in dodatno zdravstveno zavarovanje (obrazec za uveljavljanje osnovnega zdravstvenega zavarovanja).
- Pomoč pri izpolnitvi vloge za denarno pomoč za premostitev materialne ogroženosti iz občinskih sredstev (v obliki naročilnice za nakup hrane, obe vlogi skupaj izpolnimo že ob prvem obisku).
- Pomoč na domu, socialna oskrbovalka bo prihajala 1×/teden, naloga: čiščenje stanovanja.
- Hrana: nakup prehrane iz sredstev občinske pomoči; Sergej zna skuhati nekatere jedi.
- Vključitev v program socialnega vključevanja v vsakdanje in samostojno življenje, brezplačna storitev, naloge – pomoč pri:
 - urejanju pošte in bančnega poslovanja,
 - upravljanju z denarjem,
 - organizaciji zdravstvenih storitev,
 - izpolnjevanju raznih vlog,
 - nakupih v bližnji trgovini, ko sestrična ali svakinja ne bosta mogli ali utegnili,
 - sprehodih v naravo.
- Dogovori s stricem, sestrično, svakinjo in sosedo o pomoči Sergeju – razporeditev dela:
- Stric ponudi prevoz Sergeju do izvajalcev zdravstvenega varstva (zdravnica in psihiatrinja), pripravljen je tudi pripraviti drva za zimo.

- Sestrična in svakinja bosta šli s Sergejem v trgovino po nakupih, ko bo to potreboval.
- Dogovor s sosedo, ki se je sama ponudila, da bo občasno preverila, ali je pri Sergeju vse v redu, in mu občasno prinesla topel obrok.
- Preveriti razpoložljivost programov pomoči nevladnih organizacij v skupnosti in jih ponuditi Sergeju.

Načrt je dober primer načrta, ki ga sestavljajo standardni odgovori. Zato tudi tehnični žargon socialnega dela. Žargon standardnih odgovorov opustimo v dveh primerih – ko so disfunkcionalni, ko ne delujejo za konkretne Sergejeve potrebe (npr. dovoz hrane) ali pa ko gre za konkretizacijo tistega, kar v žargonu poimenujemo socialna mreža.

Na eni strani je tak načrt smiseln, saj preverja, kaj »konfekcijskega« je na voljo (in pri roki) in zagotavlja instant rešitve stisk, na drugi strani pa ne govori o tem, kaj Sergej potrebuje, oziroma potrebe (želje, nuje) definira s samimi odgovori. Iz tega, da nekdo potrebuje zdravnika, izvedemo dve potrebi: (1) je bolan (in potrebuje zdravljenje) in (2) potrebuje prevoz. Obe potrebi sta nekako umetni in ju konstruira odgovor.

Vrednost takega načrta je, da uporabniku pokaže, da je nekaj mogoče urediti. Da ima načrtovanje tudi neposredne rezultate. Je pa načrt precej celosten, čeprav reaktiven. To omogoča, da se odgovori razpršijo, torej se ne metonimizira ena značilnost njegove situacije, ampak življenje ostane celota različnih delov. To je pomembno.

Kratki načrt

Ko govorimo o kratkem načrtu, mislimo predvsem na dolžino in ne toliko na namen. Kratki načrti so lahko krajše različice osebnih načrtov, saj so situacije razmeroma preproste in način podpore, ki jo človek potrebuje, razmeroma preprost in ne potrebuje besedila za razlago. Osnovna prednost kratkih načrtov je, da so jedrnat in pregledni.

Kratki načrti so lahko tudi oblika preliminarnih načrtov. Primer, ki ga predstavljamo, je isti kot omenjeni, vendar načrt upošteva perspektivo uporabnika in ustvarja vizijo njegovega življenja. Prvi je bil predvsem reakcija na človekovo stisko, tale pa ima tudi proaktivno razsežnost, načrtuje, kaj bi človek rad dosegel.

Primer:

Sem Sergej Ivanušič, rojen 99.99.99 v ... V tej hiši živim od rojstva. Živel sem z mamom, očetom in stricem. Oba, oče in stric, sta umrla drug za drugim, ko sem imel 12 let. Nato sem živel sam z mamom, a je umrla pred letom in pol. Delal sem 15 let; v TAM-u 3 leta kot vodja skladišča. Naredil sem izpit za viličarja. Nato sem nekaj let obdeloval kamen, keramiko in delal zidarska dela. Nazadnje sem bil od leta 1992 zaposlen na Malečniku, tam sem delal vinogradniška dela. Lani spomladi, ko sem se počutil slabo, sem šel na bolniško, potem pa v bolnico v Ormož in od takrat se nisem vrnil nazaj delat.

MAGNETI

Vpliv: Če imam kontrolo nad svojim življenjem, se zdravstveno počutim boljše. Zdaj mi ni dobro.

Stiki: Po pomoč v stiski, nujne stvari, se obrnem k sosedi, ki mi tudi prinese kdaj za pojediti. Stric iz sosednje vasi me redno obiskuje in pride pogledat, če kaj rabim.

Spretnosti: Ne vem, nič mi ne pride na misel. Tukaj ga spomnim na njegova znanja, ki jih že ima (upravljanje z viličarjem, delo s kamnom, keramiko), vendar mi odvrne, da to niso spretnosti, ki jih zdaj potrebuje.

Bolečina: Zelo me je prizadela izguba mame. Mislim, da sem to prebolel. Vem, da mi gre na boljše.

Želje:

- da ozdravim,
- da si najdem službo,
- da imam zdaj pomoč (sosedje, vi).

Cilji:

1. cilj – »da ozdravim«: Pred enim mesecem sem bil pri svoji zdravnici, izbral sem tudi psihiatrinjo, pri kateri sem tudi že bil in dobil zdravila. Za zdaj mi pomagajo in jih redno jemljem. Redno bom hodil na preglede (ob pomoči, spremstvu javne delavke).

2. cilj – »da si najdem službo«: Ko sem bom počutil boljše, bom začel iskati službo. Zdaj se še ne počutim pripravljen.

3. cilj – »da imam pomoč (sorodniki, sosedje, vi) pri«:

- urejanju pošte in bančnem poslovanju,
- upravljanju z denarjem,

- organizaciji zdravstvenih storitev,
- izpolnjevanju raznih vlog,
- nakupih v bližnji trgovini, ko sestrična ali svakinja ne bosta mogli ali utegnili,
- sprehodih v naravi.

To je primer zelo kratkega, lakonskega načrta. Kratek in jedrnat načrt je lahko vrlina. Je pregleden, v njem so bistvene značilnosti situacije in cilji.

Sogovornik je zelo redkobeseden in usmerjen na neposredno stisko. Kratkost načrta dobro ponazarja njegov obup in skrčitev življenjskega sveta. Spretnosti, ki jih ima, v tem trenutku potrebuje. Pomembno je, da se zdravi, da ima upanje (da bo spet delal) in da mu ljudje pomagajo. Če bi hoteli poudariti perspektivo moči, poudariti njegove vrline, ki jih sam v tem trenutku ne vidi ali ne ceni, bi bilo, kot smo poudarili že prej, morda bolj smiselno napisati načrt v tretji osebi. Če je bil preliminarni načrt za Sergeja precej reaktiven, ima ta, četudi je kratek, elemente proaktivnosti. Vizija, ki jo je Sergej ustvaril v procesu načrtovanja (dobiti delo, s tem tudi postati spet član skupnosti) je postala proaktivni motor sodelovanja s koordinatorko. Zato je cilj dobiti delo pomemben del načrta, četudi je uresničevanje postavljeno v prihodnost in operacionalizacija cilja ostane neizdelana.

Krizni načrt

Krizni načrt je načrt, ki ga naredimo za primer kakršnekoli krize, vnaprej, za vsak primer. Tak načrt je lahko načrt, kako ravnati v psihični krizi, stanju nepriselnosti. S tem človek vnaprej izrazi svojo voljo. Če namreč človek ni pri sebi, lahko v dvomih, kaj si zares želi, načrt ali vnaprejšnja navodila izražajo njegovo siceršnje voljo. V tej funkciji je krizni načrt podoben psihiatrični oporoki ali pa navodilom za ravnanje v krizi, instrumentoma, ki sta se razvila za ta namen.

Krizni načrt lahko naredimo tudi za drugačne krize (npr. finančna kriza, konflikti na delovnem mestu, v družini, s sosedi). Je načrt na zalogo (Škerjanc 2006), ki ga naredimo, da imamo občutek varnosti, ker vemo, kako bomo ukrepali, če se začne dogajati nekaj, česar si ne želimo ali kar nas lahko potisne v zagaten položaj. V tej funkciji je krizni načrt podoben analizi tveganja.

Krizni načrt ali načrt, ki izhaja iz analize tveganja, je praviloma sestavni del načrta, v katerem predvidevamo, da se bo pojavila krizna situacija. Ta namreč lahko prepreči uresničevanje siceršnjih ciljev. Odsotnost take analize in kriznega načrta je pogosta pomanjkljivost osebnih načrtov in pomeni odložitev izvajanja ciljev (do konca krize) ali pa, tudi to ni redko, ustavitev izvajanja načrta. Krizni načrt je ne le učinkovito orodje za spopadanje s krizo, ampak tudi način, kako koordinatorji lahko ostanejo aktivni tudi v času krize.

Načrt odpusta

Ko je človek v bolnišnici, si jo pogosto želi čim prej zapustiti. V tem primeru ne naredimo osebnega načrta, ampak načrt, kako priti iz bolnišnice. Morda je v tej situaciji to dovolj. Načrt odpusta na eni strani lahko napoveduje, kaj bo oseba delala, ko pride domov, mora pa tudi pokazati, da bo zunaj deležna pomoči, ki jo potrebuje (če jo potrebuje), in pa zagotoviti (tistemu, ki bo odpust odobril), da so tveganja, povezana z odpustom, sprejemljiva.

Preselitveni načrt

Preselitvene načrte izdelujemo, ko gre za preselitev uporabnikov iz zavodov. V osebnih načrtih stanovalcev posebnih socialnovarstvenih zavodov se je pokazalo, da po dolgotrajnem, večletnem bivanju v zavodu povratniki ne znajo izraziti svojih želja ali ciljev glede načina življenja zunaj ustanove. Ne morejo presoditi, kakšno vrsto in obseg podpore in pomoči bodo potrebovali. Potrebujejo čas in podporo za načrtovanje življenja in urejanje pogojev za samostojno življenje. Pogosto potrebujejo učenje nekaterih osnovnih spretnosti za samostojno življenje, kot so: priprava obrokov, pomivanje, nakupovanje, uporaba mobilnih naprav, osebnega računalnika.

Načrtovanje navadno poteka v zavodu. Poudarek pri načrtovanju je na učenju za samostojno življenje. Zato načrtovalec in uporabnik preskušata in preverjata, katera osnovna znanja in spretnosti mora uporabnik osvojiti za lažje življenje v skupnosti. Pri načrtovanju se načrtovalec lahko posvetuje tudi s tamkajšnjimi strokovnimi delavci. Dobro je, da proces načrtovanja vsebuje tudi dejavnosti zunaj zavoda, izhode,

preživljanje vikendov v okolju, kamor se hoče človek preseliti, da z načrtovalcem spoznata in preizkusita različne okoliščine in da potem lažje oblikujeta cilje. Načrtovanje pa traja dalj časa kot navadno.

Preselitveni načrt zajema, podobno kot nasploh v osebnih načrtih, uporabnikovo življenjsko situacijo, življenjske cilje, želje pa predvsem v zvezi z bivalnimi razmerami. Poudarek je tudi na načrtu zagotavljanja podpore pri učenju osnovnih spretnosti za samostojno življenje. Načrtovalec in uporabnik načrtujeta organizacijo same preselitve. To pomeni, da v načrtu zapišeta vse naloge, ki jih je treba opraviti pred preselitvijo (poslovilna zabava, pridobitev dokumentacije ipd.), in vse naloge, ki so potrebne za preselitev iz enega kraja bivanja v drugega (prevoz, osebna pomoč ipd.). Načrtujeta podporo pri učenju osnovnih življenjskih spretnosti: učenje upravljanja z denarjem, učenje gospodinjskih spretnosti (npr. kuhanje, likanje, pranje perila), skrb za jemanje zdravil, skrb za higieno, ureditev osebnih dokumentov in prijave stalnega prebivališča. Urediti je treba izbiro novega osebnega zdravnika, psihiatra in zobozdravnika, za ženske pa tudi ginekologa, in prve obiske in preglede pri teh specialistih. Načrt vsebuje tudi širjenje socialne mreže in pospeševanje stikov s svojci, če si to uporabnik želi. Preostali cilji so uporabnikovi osebni cilji, ki se razlikujejo od enega uporabnika do drugega. To so ustvarjalne, produktivne in rekreativne dejavnosti, kot so obiskovanje dnevnega centra, obisk kina, sprehodi.

Preselitveni načrt je podlaga za izvajanje dejavnosti, hkrati pa tudi izhodiščni načrt, ki se v času po preselitvi nadgrajuje. Po preselitvi nadaljujemo načrtovanje, uporabnik s preselitvijo šele začne odkrivati, kaj ga zanima in tudi kaj si zares želi, kaj zmore – začne odkrivati življenje, kot ga ni več poznal, ga je pozabil. V tej, novi situaciji je treba ponovno zaznati in ugotoviti želje, zanimanja, zmožnosti in potrebe uporabnika. Zato je v prvi fazi po preselitvi smiselno narediti t. i. *vmesni načrt*. V njem uporabnik in načrtovalka natančno opredelita znanja in spretnosti, ki jih uporabnik obvlada, in vse storitve, ki jih potrebuje, da lahko začne živeti samostojno. Načrtujeta in predvidita vse potrebne korake za uresničitev ciljev in nadgradnjo učenja spretnosti za samostojno življenje (na primer: naučiti se voziti z mestnim avtobusom, naučiti se samostojno uporabljati pralni stroj, naučiti se kuhati, sam se s kolesom peljati do pošte, naučiti se uporabljati bankomat, najti ustrezno stanovanje). Opravita tudi revizijo, torej pregled uresničevanja ciljev,

izvajanja nalog in porabljenih sredstev. Šele ta revizija je lahko osnova za celosten osebni načrt samostojnega življenja.

Za preselitveni načrt gre tudi takrat, ko se uporabnik želi preseliti od staršev na svoje ali iz enega stanovanja v drugo ipd. Tudi tu, še zlasti ko gre za selitev od (pokroviteljskih) staršev, ki so zelo oblikovali življenjski svet uporabnika, gre za velike spremembe in odkrivanje sposobnosti, želja in priložnosti, ki so prej ostajale prikrite, zato lahko predvidevamo, da bo načrt začasen, da bo vseboval preizkušanje stvarnosti in uporabnikovih odzivov nanjo. Zato je treba vnaprej vedeti, da je načrt le začasen in da se bodo v nadaljevanju pojavili še drugi cilji in dimenzije samostojnega življenja. Ne nazadnje se vedno, ko se preselimo, moramo najprej ustaliti, da bi v novem okolju polno zaživel.¹⁵

¹⁵ Več o izkušnjah s preselitvami iz zavodov v skupnost v Flaker *et al.* (2011), Rafaelič, Nagode (2012) in Bohinec, Rafaelič (2012).

Načrt – oblika in slog

Oblikovanje zapisa načrta

Načrt mora vsebovati strukturo, ki bo za bralca dovolj jasna in pregledna. Načrtovalec se lahko pri tem opre na strukturo, ki smo jo opisali v prejšnjem poglavju. V uvodu predstavimo uporabnika in njegovo življenjsko zgodbo, nato pa uporabimo magnetne. Na koncu povzamemo vse cilje in zapišemo še izvedbeni načrt.

Tudi če je struktura jasna, to še ne pomeni, da moramo v rubrike, ki so nam na voljo, napisati vse, kar smo zvedeli, in vse, kar smo se pogovarjali. Vsebinsko sodi v načrt predvsem tisto:

- A. kar je relevantno za izvajanje,
- B. kar je pomembno, da drugi vedo o mojem življenju.

Pri tem pomembnost vsebine določata kompozicija zapisa in uporabnik. Poleg ciljev, ki jih je izrazil, potrebnih storitev in sredstev za izvajanja načrta bo povedal tudi, kaj bi rad, da bodo tisti, ki bodo načrt brali, izvedeli o njem. Naloga načrtovalca ali načrtovalke pa je, da poskrbi, da bodo njegove izjave, pripovedi in načrtovane dejavnosti dovolj dobro zložene skupaj, tako da bo besedilo skladno in literarno učinkovito, da bodo ne le bralci načrt razumeli, temveč tudi, da jih bo prepričal, da je potreben in da bodo pri izvedbi pripravljeni sodelovati.

Pri osebnih načrtih lahko govorimo o dveh ravneh relevantnosti – o *praktični* (instrumentalni) in *izrazni*. Iz gradiva, ki smo ga v procesu načrtovanja pridobili z raziskovanjem življenjskega sveta in pa tudi z oblikovanjem in načrtovanjem nove organizacije življenja, ki bo podpirala uresničevanje ciljev, bomo izbrali različne vrste pripovedi ali izjav. Na eni strani bomo izbrali tiste, ki nam bodo govorile o vidikih življenja, ki so praktično pomembni za izvedbo nalog in uresničevanje ciljev. Predstavili bomo okoliščine, ki porajajo potrebo, željo, cilj – »sem osamljen, nimam

prijateljev – rad bi jih imel več.« Relevantne so tudi okoliščine, ki nam govorijo o virih, sredstvih, priložnostih, pa tudi ovirah za uresničevanje ciljev – »nekoč sem imel veliko prijateljev, rad bi z njimi ponovno vzpostavil stike; rad bi šel v mladinski center v bližini in tam morda spoznal nove prijatelje; da bi obiskal prijatelje, bi potreboval denar za karto do Ljubljane; bojim se, da me prijatelji ne bodo hoteli sprejeti po vseh teh letih ...« V izvedbenem delu pa bomo zadeve še natančneje napisali – »v mladinski klub bom hodil predvidoma ob petkih; z mano bo šla Miša, ki je domačinka in me bo spoznala s svojimi znanci in prijatelji.«

V načrt sodi tudi gradivo, ki nima praktičnega pomena za izvedbo načrta, a je pomembno, saj pomaga predstaviti človeka, ki mu je načrt namenjen. Lahko govorimo o spretnostih, ki so sicer za praktično življenje pomembne, a pogosto v načrtu ne govorimo o tem, kako jih bo človek uporabil ali dopolnil ali karkoli drugega. So preprosto del načrta, ki nam govori o tem, kaj človek zna in zmore. So pomembne, ker nam zagotovijo perspektivo moči. Ti izrazni deli so še posebej pomembni. Lahko pa načrt vsebuje tudi druge zgodbice, pripovedi ipd., ki nam prikažejo človeka takega, kot ga poznamo, takega, kot hoče, da ga vidijo drugi. To so lahko anekdote, zgodbice, lahko značilnosti človeka.

Kako bomo oblikovali načrt, pa je tudi vprašanje stila. Na eni strani slog določa obliko, saj oblika odraža uporabnikov slog pripovedovanja, pogosto tudi življenja, na drugi strani pa na obliko vpliva tudi slog, ki ga uporablja načrtovalec. Presečišče obeh momentov mora biti v funkciji izraza uporabnikovih ciljev in uresničevanja ciljev.

V zapisu načrta lahko uporabimo različne magnetne, lahko ga zapišemo v prvi ali tretji osebi, lahko celo v nedoločnikih. Priporočamo, da se načrtovalec najprej nauči nekega določenega stila in ga potem nadgrajuje s finesami in eksperimentira z drugačnimi postavitvami.

Čeprav je slog pisanja poljuben, načrt vsebuje nekatere obvezne elemente. Načrt mora vsebovati:

- A. človekove cilje,
- B. njegovo življenjsko situacijo, iz katere izhajajo cilji,
- C. perspektivo moči in krepitev moči, na kateri načrt temelji, in
- D. operativni, izvedbeni načrt.

Brez ciljev in izvedbenega dela ni načrta. Če ne upoštevamo perspektive moči in je z načrtovanjem ne krepimo, je načrt najmanj etično sporen, pogosto pa tudi neizvedljiv.

O pomembnosti ciljev za učinkovitost in nosilnost načrta smo že spregovorili. Naj ponovimo, da so srž načrta. Brez ciljev načrt ne bi niti obstajal, saj ne bi vedeli, kaj naj načrtujemo. Cilji dajejo notranjo konsistentnost zgodbi, hkrati pa zgodba prav s cilji preči zev med preteklostjo in prihodnostjo. So merilo dosežkov in posamične (singularne) kakovosti življenja – so izraz volje posameznika, njegova svoboda. Iz uresničevanja ciljev bomo lahko sklepali, koliko smo bili uspešni.

Cilji imajo tako praktično kot izrazno vrednost. Usmerjajo akcijo ljudi, vključenih v izvajanje načrta, hkrati pa nam povedo skorajda največ o tem, kdo je tisti, ki jih izraža. Cilji izhajajo iz njegovega življenja in ga ponovno oblikujejo, mu dajejo smisel.

Naslednji imperativ načrta je, da krepí moč in upošteva perspektivo moči. Pri tem gre za dve ločeni zadevi, čeprav sta povezani. Perspektiva moči je način gledanja na uporabnikovo življenje, ki ga pri načrtovanju uporabimo, krepitev moči pa je proces in tudi cilj načrtovanja.

Perspektiva moči pomeni, da gledamo na človeka z vidika njegove dejanske in potencialne moči. Da vidimo predvsem tisto, kar človeka odlikuje. Vrline, odlike – moči uporabnika so temelj načrta. Zgradbo načrta je torej treba zasnovati tako, da bo temeljila na moči uporabnika, njegovih sposobnostih, zmožnostih za boljše življenje. Načrt moramo sestaviti tako, da najdemo pogled na uporabnika, ki nam bo omogočal, da vidimo človekove sposobnosti, njegove vrline kot ključni element, pomanjkljivosti pa zgolj kot naključni element življenjske zgodbe.

Krepitev moči je proces, ki je vtkan v temelje tako načrtovanja kot izvajanja načrtov. Smiselnost načrta se kaže le, če je posledica načrtovanja in izvajanja načrta, da človek dobi družbeno moč, da je bolj cenjen, da se mu poveča vpliv, da ima večjo moč odločanja in da statusno napreduje. Poleg stopnje uresničenosti ciljev je prav stopnja krepitve moči objektivno merilo uspešnosti načrtovanja in izvedbe načrta. Vedno znova se moramo vprašati, ko vrednotimo svoje delo, ali se je, poleg tega da je uporabnik uresničil cilje in je zadovoljen z našim delom, tudi dejansko okrepila njegova moč. Krepitev moči se v načrtu kaže v novih vlogah, ki jih bo prevzemal, v novih razmerjih, ki jih bo imel do tistih, ki mu pomagajo, večjem vplivu in zmožnosti upravljanja s svojim življenjem.

Seveda pa je bistveni imperativ načrta njegova izvedljivost. Pri tem ne mislimo toliko na načelno izvedljivost načrta kot na praktično operabilnost – da ima izvedbeni del, ki nam pove, kako bo »stroj« deloval.

To je bistvo načrta. Pri sestavljanju načrta si mora bralec nazorno predstavljati, kako bomo načrt izvedli, besedilo načrta pa ga mora prepričati, da je načrt izvedljiv.

Načrt mora torej izraziti cilje tako, da bodo razumljivi znotraj življenjskega sveta posameznika, da bodo izražali perspektivo moči, pa tudi tako, da jo bodo krepili, in da bomo vedeli, kako načrt uresničiti. Kako bomo dosegli, da bo načrt imel te značilnosti, je stvar presoje, invencije, spretnosti in stila – na eni strani zbiranja podatkov na odprt fenomenološki način, brez predsodkov, vnaprejšnjega kategoriziranja in dialoga z uporabnikom, na drugi strani pa literarnega stila zapisovanja zgodbe, ki se je deloma že zgodila, deloma pa se še bo.

Če oblika ni strogo določena (kodirana) in je najpomembnejše, da podpira sporočilo in učinek načrta, je mogoče načrt oblikovati inventivno in ustvarjalno. Sodobna tehnologija nam omogoča, da načrtu dodamo slike, videomaterial ipd. Slike lahko dodamo bodisi na naslovno stran bodisi v besedilo, morda z zapisom načrta v obliki stripa ali celo priprave videoposnetka. Načrt je lahko nekakšen »facebook«. Uporaba sodobne informacijske tehnologije je možna tudi pri načrtovanju. Predvsem nam pomaga pri uporabnikih, ki se težko besedno izražajo ali imajo težave z razumevanjem pisnega besedila. Zavedati pa se moramo, da je namen načrtovanja v vseh primerih enak, da tudi z drugačnimi oblikami zapisa načrta upoštevamo prav takšne značilnosti načrta kot v pisni obliki.

Uporaba uporabnikovega jezika

Problem montaže

Uporabnikov jezik je izhodišče in temelj pisanja načrta. Razlogov za to je več. Prvi razlog: če načrt napišemo v jeziku uporabnika, ga bo zagotovo bolje razumel, kot če bi uporabili jezik, ki ga ne uporablja. Drugi razlog je predstavitveni. Tudi z jezikom, načinom izražanja, narečnimi izrazi, ki jih uporablja, načinom oblikovanja stavkov ipd. ponazorimo in izrazimo uporabnikov stil, njegov način razmišljanja in sporočanja. Hkrati pa je pogovorni jezik navadno tudi bolj učinkovit in opisen, kakor pa je tehnični strokovni jezik (uporaba amebnih abstrakcij, uporaba samostalnikov namesto glagolov¹ itn.).

¹ Glej podpoglavje o jeziku zapisovanja.

Pri pisanju načrta se glede uporabe neposredno izraženega jezika srečamo z dvema vprašanjema: problemom sloga in problemom strukture. Torej: kakšen jezik bomo uporabili pri pisanju in kako bomo to, kar nam je uporabnik povedal, zložili v celoto.

Pogovori, ki smo jih imeli z uporabnikom, so namreč le dokumentarno gradivo, ki smo ga dobili o njegovem življenju, njem samem, življenjskih okoliščinah in situacijah, kot tudi o njegovih potrebah, željah, nujah in hotenjih in o tem, kako se bomo nanje odzvali. Gradivo, ki smo ga dobili z raziskovanjem življenjskega sveta človeka, ki mu je načrt namenjen, moramo v načrt še oblikovati.

Načrt oblikujemo na dveh ravneh. Prva je širša raven celotnega besedila načrta, druga pa so posamezni deli načrta – bodisi na ravni posameznih razdelkov bodisi na ravni posameznih odstavkov in stavkov.

Na ravni celotnega besedila načrta smo strukturo že določili (pripovedni in izvedbenih del; predstavitev, življenjska zgodba, potek dneva, analiza situacije po magnetih, cilji, operacionalizacija ciljev v naloge, izvajalce, potek izvajanja). To je predvsem struktura zapisa načrta, njegovega besedila, ne pa struktura oziroma vrstni red *zapisovanja* načrta. Pogovor in druge tehnike, ki jih uporabimo, da ugotovimo, kako človek živi in kaj potrebuje, navadno ne sledijo istemu zaporedju. Res je sicer, da nekateri načrtovalci oziroma koordinatorji, še zlasti tisti, ki so manj izkušeni, zaradi navidezne ekonomizacije pogovora vodijo pogovor in druge poizvedbe v sosledju, ki ga predvideva struktura načrta. To ni prav, še manj pa nujno.

Delno prekrivanje zaporedja zapisovanja in strukture besedila je sicer možno, saj sta si struktura besedila načrta in skladnja zapisovanja podobni. Zavedati pa se moramo, da nista nujno identični. Nekako logično je, da nam človek, ko se spoznavamo, najprej pove kaj o sebi, o svojem življenju, nam predstavi situacijo, v kateri živi, in potem pove, kaj hoče, in se še nato pogovarjamo tudi o tem, kako to doseči. Poleg te načelne skladnosti med procesom spoznavanja in strukturo zapisa pa obstajajo tudi neskladja med obema. Ta izhajajo iz dveh momentov. Prvi je, da proces spoznavanja, rekonstrukcije zgodbe in življenjske situacije poteka v celotnem procesu zapisovanja načrta. Drugi pa je ta, da lahko proces spoznavanja poteka povsem drugače in v povsem drugačnem sosledju tem, kot predvidena struktura besedila.

Če vzamemo, na primer, »predstavitev«, se nam uporabnik ali uporabnica res lahko predstavi na začetku procesa načrtovanja. Lahko na začetku izvemo ali celo vprašamo, kakšne so njegove vrline, po čem je znan in kaj ga odlikuje. To je povsem običajen začetek spoznavanja med ljudmi. Je pa tudi res, da bomo človeka spoznavali v celotnem procesu načrtovanja pa tudi še pozneje, ko bomo načrt že izvajali. V predstavitveni del moramo torej zapisati tisto, kar smo spoznali v celotnem procesu, in ne samo tisto, kar nam je človek povedal na začetku. Iz tega, kar smo spoznali, moramo izluščiti tiste podrobnosti, ki človeka najbolj odlikujejo. Zato »predstavitev« v besedilu načrta ne smemo omejiti le na tisto, kar smo izvedeli na začetku, temveč moramo vključiti tudi tisto, kar smo izvedeli v celotnem druženju z uporabnikom, kot v tem primeru:

Sem Miha Kunaver. Sem pravi borec in človek z velikim srcem. Sem vztrajen, pa tudi zelo vljuden – pravi gentleman. Sem precej uvideven, pozoren in spoštljiv do drugih.

Padel sem iz višine 25 metrov na trdo podlago in si poškodoval glavo. Zato zase velikokrat rečem, da sem star 3 leta, saj verjamem, da sem po nesreči ponovno zaživel. Vsega se učim znova in na novo spoznavam svet. Verjamem, da sem v treh letih postal močnejši in bolj potrpežljiv. Zelo težko me je ujeziti. Nesreča me je spremenila, na življenje danes gledam drugače, predvsem pa ga bolj spoštujem.

Pred nesrečo sem živel v Celju s punco. Sam sem preživljal oba. Po poklicu sem mizar, in to zelo dober mizar. Enkrat sem bil s svojimi sodelavci celo v časopisu, ker smo naredili zelo lep izdelek. Po srednji lesarski šoli sem se ob delu vpisal tudi na fakulteto, a je žal nisem dokončal.

Po nesreči sem se preselil k mami. Mislil sem, da bom pri njej okrevljal, pa je umrla za rakom. Stanovanja sam nisem mogel vzdrževati, zato sem ga vrnil stanovanjskemu skladu. Pristal sem v stanovanjski skupini, čez dan pa sem hodil na rehabilitacijo. Ampak to ni bilo življenje zame.

Takoj ko sem spoznal punco, sva si skupaj poiskala podnajemniško stanovanje. Zdaj skupaj z njenim otrokom živimo na Brodu.

Včasih pa se naši pogovori z uporabnikom ne začnejo s predstavitvijo. Velikokrat je namreč za vzpostavljane delovnega odnosa pomembnejše kaj drugega. Nekateri uporabniki načrtovanje na primer

radi začnejo s tem, da povejo, kaj si v življenju želijo, postavijo si cilje. Namreč, ko predstavimo dejavnost načrtovanja, pogosto poudarimo, da bomo v načrt zapisali cilje, uporabnik pa začne govoriti prav o tem, kaj bi hotel. To se zelo sklada z osnovnim namenom načrtovanja in prav izraz svojih želja in ciljev lahko pripomore k dobremu začetku oziroma vzpostavljanju delovnega odnosa, saj sta cilj in namen načrtovanja prav to, da oblikujemo spremembe v življenju.

Podobno se pogovor lahko začne pri katerikoli temi, ki je v tistem trenutku pomembna za uporabnika. Nekateri takoj začnejo govoriti o svoji bolečini, velikokrat se med spoznavanjem pogovarjamo o ljudeh, ki so nam pomembni (stiki), ali pa o tem, kaj znamo, kaj nas zanima (spretnosti). Vzpostavitev delovnega odnosa lahko temelji tudi na želji človeka, da bi bil deležen prav posebne storitve, npr. potrebuje spremljevalca. Pogovor o načrtu lahko torej začnemo na katerikoli točki prihodnje strukture zapisa načrta, pri ciljeh, nalogah, kateremkoli magnetu. Podobno velja za nadaljevanje: lahko poteka asociativno, v cikcak črti, kjer začnemo pri eni temi, preskočimo na drugo, potem na tretjo in se čez čas vrnemo na izhodiščno.

Pomembno se je zavedati, da ima pogovor lahko povsem drugačno logiko, kot jo ima struktura zapisa načrta. In tudi če imata podobno ali celo identično strukturo, je treba teme, ki smo jih nekoč v pogovoru že obdelali, v besedilu naknadno dopolniti s spoznanji, ki smo jih pridobili v celotnem procesu.

Lahko pa si zamislimo alternativno strukturo besedila. Logična in tudi učinkovita bi bila taka, pri kateri bi človek najprej naštel svoje cilje in jih potem utemeljil s svojimi življenjskimi okoliščinami, potem pa bi dodal še načine in sredstva, kako cilje uresničiti. Z obliko oziroma zaporedjem tem in elementov načrta lahko eksperimentiramo, težje pa kak element izpustimo.

Posebno pozornost je treba posvetiti tudi strukturi krajših delov besedila. Tukaj še posebej velja, da moramo doseči ravnotežje med tem, kar nam je človek povedal v pogovoru, in dobro obliko besedila, ki upošteva na eni strani slogovno enotnost in učinkovitost besedila, na drugi strani pa avtentičnost sporočila, ki ga besedilo posreduje.

Pogovor je navadno precej asociativen, saj misli »dežujejo« po logiki asociacij, domislic. Zapis je posoda, ki te kapljice ujame in jih oblikuje glede na obliko posode.

V pogovoru nam sogovornik lahko pove o sebi nekaj takega:

Najraje jem pečene ribe, paradajzovo solato in tudi lignje. Rad bi šel v drogerijo in si izbral parfum. Ni mi več tukaj v stanovanjski skupini za živeti, rad bi se preselil. Drugače sem pa prijazen, imam kolega Nejca, pa Moniko, Sabino, Matjaža, Jana in Niko. Moji najljubši barvi sta rdeča in modra.

Zgornji zapis zveni skorajda nadrealistično,² je zbirka asociacij o tem, kaj imam rad in kaj je značilno zame. Iz njega zvemo, da je sogovornik prijazen človek, da rad dobro je, da ceni prijateljstvo, da živi v stanovanjski skupini, a bi se rad preselil, saj mu življenje v stanovanjski skupini preseda. Pri tem mu je pomembno naštetih prijatelje. Zakaj omenja barve, ki so mu všeč, in to, da bi šel rad v drogerijo kupiti parfum, pa je težko razumeti. Barve so vedno precej zunaj konteksta, če jih ne povežemo s čem, kar je tako obarvano (obleko, pohištvo).

Za besedilo načrta moramo take zapiske urediti, predstaviti pomembnejše značilnosti na začetek in kontekstualizirati tiste, ki nam drugače ne povedo ničesar. Tako bi na primer zgornje besedilo zapisali v taki obliki:

Sem prijazen človek. Rad dobro jem, najraje ribe, paradajzovo solato in tudi lignje. Rad sem lepo oblečen, najraje v rdečo in modro. Živim v stanovanjski skupini, bi se pa rad preselil kam drugam, kjer me ne bi nihče motil. Pomembno mi je, da imam prijatelje, moji kolegi so Nejc, pa Monika, Sabina, Matjaž, Jan in Nika. V zahvalo za pomoč bi dekletom rad podaril parfum.

Tako besedilo je za bralca prijaznejše, bolj povedno in jasnejše. Storitveni smo morali dve stvari: izboljšati, urediti besedilo in vprašati sogovornika o stvareh, ki jih nismo vedeli. Pri urejanju smo spremenili vrstni red izjav, tako da so bolj značilne na začetku, hkrati pa smo besedilo oplemenitili s tem, da se izmenjujejo povedne (predikatne) kategorije s konkretnimi stvarmi (rad dobro jem in potem kaj rad jem), predmetom smo dodali prilastke, povedkom pa določila. Tak zapis lahko uvrstimo v načrt. Seveda pa bomo v nadaljevanju dobili še druge informacije in

² Vtis nadrealističnega dobimo, ko zapis preberemo, v resnici pa navadni pogovori med ljudmi potekajo precej na tak, asociativen način. Goffman (1981) ugotavlja, da sogovornik ne odgovori na vprašanje v prvi izmenjavi, ki naj bi bila neposredni odziv na rečeno, temveč šele v eni izmed naslednjih.

jih bomo pomensko razvrstili v kategorijo predstavitve, lahko pa bomo nekatere informacije, ki smo jih tu zapisali, razvrstili kam drugam – željo po preselitvi bomo obravnavali v magnetu vpliva (Brandon 1994) ali stanovanja, o prijateljih bomo govorili v stikih itn.

Ko delamo načrt, je načrtovalec predvsem zapisovalec, a ni samo to. Je tudi recenzent, saj komentira besedilo, ki ga zapisuje po pogovorih s človekom. Je tudi urednik besedila, ki nevsiljivo predlaga drugačne rešitve v strukturi. Lahko je tudi »soavtor avtobiografije«, kot je to primer pri znanih osebnostih, ki nimajo ne časa ne spretnosti za pisanje in najamejo pisatelja, da jim po pogovorih z njimi napiše (še vedno) *avtobiografijo*. Ne nazadnje je bila ena izmed prvih biografij življenjepis, ki ga je Margery Kempe v 14. stoletju narekovala, da bi s svojo življenjsko zgodbo ovrгла obtožbe, da je heretik oziroma nora (Flaker 1998, Porter 1987: 103–113). Lahko pa smo tudi dejanski življenjepisci, če človek, ki mu je načrt namenjen, nima sposobnosti razumeti besedila ali celo izraziti misli v govornem jeziku, torej če so glavna orodja spoznavanja človeka opazovanje, pogovarjanje z drugimi in drugi poskusi. Takrat zapišemo zgodbo brez njenega akterja, a morata biti to kljub temu njegova zgodba in načrt, kot bi ju pisal ali narekoval sam.

Morda nam še boljše ponazori delo načrtovalca analogija s filmsko produkcijo. Za dokumentarne filme potrebujemo režiserja, snemalca, montažerja in producenta. Prvi ima nalogo zasnovati celoten film in ga izpeljati do konca, drugi opravi snemanje, tretji posneto gradivo zmontira v logično sosledje, četrti pa omogoči, da se vse to zgodi. To so ločene funkcije, ki pa se dopolnjujejo. Podobno je pri ustvarjanju načrta. Načrtovalec je tako snemalec, ki snema gradivo pogovorov, a ga mora tudi zmontirati, je torej tudi montažer. Gradivo razporeja in se odloča, kaj bo v dejanskem filmu uporabil in kaj izpustil. Je producent, saj je njegova naloga, da izdelavo načrta omogoči. Režiser pa je le delno, morda le njegov pomočnik, saj mora glavni scenarist in režiser ostati uporabnik načrta. V celotnem procesu pa mora načrtovalec skrbeti za dvoje, da posname ustrezno gradivo in da ga *zmontira*. Prav proces montaže je pri pripravi končne inačice filma, njegovega sporočila, najpomembnejši. Kako bomo združili posnetke stvarnosti, je prav tako pomembno, kot je pomembna dejanska vsebina izjav, ki smo jih zapisali. Kot pri montaži z montažerjem sodeluje režiser, tako mora uporabnik sodelovati z načrtovalcem pri montaži zapisa načrta.

Slog besednega izražanja

Prav je, da uporabimo slog izražanja, ki ga ima uporabnik. Uporaba njegovega neposrednega izražanja v pisni obliki pa prinaša zagate in pasti. Neki uporabnik je, na primer, zapis načrta, ki je bil narejen v strogo pogovornem jeziku, torej ga je načrtovalka zapisala skorajda povsem fonetično, npr.: »*sm šou na britof in tm zaspau*«³, komentiral kot neustreznega, češ – »seveda sem tako povedal, ampak tako se ne napiše.« Verjetno bi ga, če bi ga sam pisal, napisal drugače. Bralec, ki prebere tak zapis, si lahko misli, da se uporabnik ne zna izražati, uporabnika pa je lahko sram takega zapisa, saj se lahko boji, da ga predstavlja kot neukega in nevednega oziroma neuglajenega.

Na voljo imamo dve rešitvi. Ena je, da se odločimo za slog, ki je identičen uporabniku. To je pomembno, če je uporabnik izrazit pripadnik neke skupine ali če ima izrazit slog, ki ga je treba prenesti tudi v besedilo.

Tudi ko imajo uporabniki manj razvit slog izražanja, je včasih primerno uporabiti njihov dobesedni način izražanja, saj dobi zapis bolj neposredno ozračje (glej prejšnji primer).

Drugi način je, da sicer ohranimo način izražanja misli, sestave stavkov, a zapišemo načrt v jeziku, ki je zglajen, pravopisen, pri tem pa ohranimo tiste narečne ali slengovske besede, ki so značilne za uporabnika. Pomagamo si lahko z ležečo pisavo ali narekovaji:

V Ljubljani sem spoznal kolega, ki je »špilal« bobne, in sem jih začel pri njemu vadit. Takoj je videl, da imam posluh. V dveh letih sem prišel tako daleč, kot so eni v desetih. Rokomet sem moral pustiti pri enaindvajsetih, ker sem mel »fuč« komolec in koleno, pa še poškodbo hrbtenice od prej. Raje sem začel soditi rokomet, prišel sem do prve državne lige, do mednarodnega izpita. Padel sem na »psihotestih«, takrat sem videl, »kolk je ura«, da je z mano res nekaj narobe. Takrat sem že igral profesionalno. Sredo, četrtek, petek sem »špilal« z muziko na študentskih žurih, v nedeljo pa sem sodil na tekmi.

Uporaba psihiatričnih nalepk

Ko uporabniki opisujejo svojo situacijo, pogosto uporabijo psihiatrično terminologijo, npr.: »*Imam shizofrenijo, pogojeno z depresijo. Do zdaj sem*

3 Primer je izmišljen.

bila 42x hospitalizirana v Polju.» Pozneje bomo tako terminologijo kritizirali kot strokovni žargon, kot amebizacijo jezika, kot postvarjenje dogajanja. Na slogovni ravni se lahko temu delno izognemo tako, da zapišemo: »Zdravniki pravijo, da imam shizofrenijo ...«. S tem smo se izognili etiketiranju in samoetiketiranju. Ponovili smo dejstvo, ki obstaja v stvarnosti. Do dejstva smo vzpostavili distanco, ki omogoča kritični premislek o njem.

S tem pa nismo povsem rešili problema. Tega ne moremo rešiti zgolj v besedilu načrta, temveč ga moramo v pogovoru z uporabnikom. Problematiziranje diagnoze kot dejstva, kot nečesa, kar nekdo ima, je pomemben del pogovora o karieri. Ne glede na to, ali se strinjamo z realnim obstojem »shizofrenije« ali ne, nalepka človeka najmanj stigmatizira in pasivizira. Pogovor o nalepki je torej nujen, če želimo vzpostaviti kritično distanco do nje.

Uporaba psihiatričnih diagnoz in definiranje sebe kot »duševnega bolnika« je posledica različnih momentov. Eden je pač ta, da je to ena od možnih razlag navadno dramatičnih dogodkov v življenju uporabnika. To razlago lahko sprejme uporabnik v bolnišnici, ko je ranljiv in zmeden in razlaščen drugih vlog, ki jih ima v življenju. Navadno je to le ena izmed razlag, ki jo ima človek o svojem stanju, o dogodkih, ki so se zvrstili (poleg tega lahko govori o utrujenosti, nasilju, ki ga je doživel, izgubi moči itn.). V teh primerih gre za vpliv prevladujočega načina obravnave, ki v določenem trenutku uporabnika lahko celo pomiri, mu za nekaj časa pomaga, da si lažje uredi podobo svojega življenja.

Drugi moment je ta, da ima nalepka duševne bolezni pri raznih diagnozah tudi praktično vrednost. Z njo lahko človek, ki jo dobi, ne le nevtralizira svoja deviantna dejanja (ki je jih, na primer, storil med blodnjami), temveč tudi s pomočjo nalepke uveljavlja upravičenost do nekaterih ugodnosti ali dajatev, npr. do bolniške, invalidske pokojnine, med drugim tudi do obravnave v skupnosti in drugih zdravstvenih in socialnih storitev. Zato nas ne sme čuditi, da se nekdo, ki je dobil tako nalepko, z njo tudi predstavlja.

Tretji, najbolj tragični moment pa je, da je nalepka edino ali eno od redkih identifikacijskih orodij za človeka, ki doživlja dolgotrajno stisko. Človek lahko začne izgubljati vloge, ki jih drugače ima v življenju. Na koncu mu preostane samo še ta. Če gre za to, je skorajda nujno v načrt vključiti različne dejavnosti, ki človeku omogočijo, da stopi tudi v druge vloge, da je lahko v svojih očeh in očeh drugih nekdo, ki

ni le bolnik, zasvojenec, stanovalec zavoda, ampak lahko opravlja tudi naloge, ki so značilne za vloge, ki jih cenimo.

Gotovo so še kateri momenti, a ti trije govorijo o tem, da gre za »provizorično« zasilno identiteto (Lamovec 1995, Frankl 1959, 1978), od katere naj bi se »pacient« oddaljil in postal človek, državljan. Glede na to, da pa je to del njegove identitete, jo je treba tudi tako obravnavati in jo dati v narekovaje, včasih dobesedno, včasih pa v prenesenem smislu, tako da damo vedeti, da je to le začasna in ne glavna identiteta človeka.

Nekatere oblikovne rešitve

Naslovnica

Načrt lahko začnemo z naslovnico. Ta vsebuje naslov dokumenta. Opremljena je z imenom in priimkom nosilca dokumenta – uporabnika in imenom in priimkom zapisovalca – načrtovalca. Če ima uporabnik skrbnika oziroma zakonitega zastopnika, mora vsebovati tudi njegovo ime in priimek. Nanjo zapišemo datum zapisa oziroma datum, ko je bil načrt končan. Načrt postane verodostojen s podpisom uporabnika, načrtovalca in morebitnega skrbnika oziroma zakonitega zastopnika.

Naslovnica ni nujni sestavni del načrta. Je estetska in oblikovna rešitev, ki govori o naravi dokumenta, njenem lastniku. Morda malo pripomore k videzu urejenosti in preglednosti. Stvari, ki jih napišemo na naslovnico, je moč napisati tudi v glavo načrta.

Naslovnice načrtov, ki so jih delali koordinatorji obravnave v skupnosti, so se med seboj razlikovale.

Elementi naslovnice

Naslovnica ali glava načrta ima te obvezne elemente:

- Glava (ime in priimek uporabnika, morda naslov)
- Naslov načrta
- Varianta oziroma zaporedna številka načrta (npr. 1.0.1, 2.1.1 ipd.)
- Datum

Poleg tega lahko naslovnica vsebuje:

- Ime in priimek koordinatorke
- Podpisi uporabnika in koordinatorke

Če uporabnik tako želi, lahko dodamo še podpis direktorja in pečat centra, ki pričata o tem, da je načrt center potrdil. S tem damo načrtu videz

uradno potrjenega dokumenta, uporabnik lahko z njim pokaže, da gre ne le za njegove zapiske, želje, ampak za dokument, ki ga je center obravnaval in potrdil. Vsekakor je pri izbiri elementov naslovnice pomembno uravnovesiti uporabnikove interese in strokovne usmeritve koordinatorjev.

Za dva primera naslovnice glej prilogo 1 in 2.

Glava

V glavi načrta navedemo ime in priimek uporabnika, morda njegov naslov. Načrt ni dokument, ki ga je za uporabnika sestavil center, niti ni dokument, ki bil last centra. Morda je nekaterim pomembno dati glavo centra zaradi ceremonialnih razlogov, saj je dokument zato videti bolj ureden. A če pogledamo povsem realno, je to dokument, ki ga je izdelal uporabnik, s pomočjo načrtovalke seveda, a je kljub temu njegov. Kar zadeva postopek, je to njegov dokument in naj bi ga potrdil tim in s tem center.

Glava centra sodi na dokumente, ki jih v zvezi z načrtovanjem (s koordinacijo) izda center. To so: vabila na sestanek tima, zapisnik tima, sklep o potrditvi načrta idr.

Sklep o potrditvi načrta je smiselno vključiti v sam načrt, in sicer najbolje na koncu načrta. Tam je lahko tudi podpis direktorja poleg podpisa koordinatorke in uporabnika.

V glavo tudi *ne* sodijo uradne številke. Vsaj natipkane ne. Če »hišna administracija« zaradi knjigovodskih standardov zahteva oštevilčevanje, potem to storimo tako, kot to storimo pri drugih materialih, ki jih prejemo (npr. pismih, dopisih). Na dokument damo pečat – obrazec in na izvod, ki ga knjižimo, potem ročno vnesemo potrebne šifre.

Naslov

Uradni naziv načrta pri koordinirani obravnavi v skupnosti je *Načrt obravnave v skupnosti*. Generično ime za načrt je *osebni načrt*. To sta tudi dve ustrezni različici za zapis na naslovnici.⁴ Kdor je v dvomih, lahko doda podnaslov, npr.:

⁴ Zaradi različnih formalnih zahtev je včasih treba poimenovati načrt, kot zahtevajo razni pravilniki. Naslov »Individualni načrt« je na primer potreben, kadar gre za načrte udeležencev projekta IF. To je zastarel naziv, a ga v pravilniku o standardih in normativih niso spremenili. Ker temeljijo dajatve v načrtu na tem pravilniku, uradniki na ministrstvu zahtevajo poimenovanje, kot ga uporabi pravilnik. Tudi v tem primeru bi veljalo dati podnaslov.

Osebni načrt (načrt obravnave v skupnosti)

Ali pa obratno.

V podnaslovu lahko napišemo tudi druge oznake načrta. Lahko povemo, da je to *preliminarni* načrt, *preselitveni načrt*, lahko pa napišemo tudi kakšno vsebinsko oznako, ki je pomembna za uporabnika ali pa za razumevanje načrta – npr., da vsebuje načrt za preprečevanje odhoda v zavod, načrt krepitve moči ipd. V tem primeru bi bil naslov videti takole:

Načrt obravnave v skupnosti (osebni načrt z načrtom ravnanja v krizi)

Tako postane naslov zanimivejši in več nam pove.

Varianta

Da bi omogočili sledljivost dokumentov, ki imajo več različic in se pojavljajo v določenem zaporedju, lahko to dosežemo s številkami, podobno kot to delajo v računalništvu in še kje. Pri tem velja upoštevati zaporedje revizij, potrjevanje načrtov in spremembe osnovne različice.

Šifra variante naj bi bila sestavljena iz treh števil. Prva naj bo zaporedna številka revizije. Prvotna, izhodiščna različica načrta naj ima številko ena (1), prva revizija, ki je v resnici druga različica načrta, številko dve (2), tretja različica načrta, a druga revizija, številko tri (3) in tako naprej.

Druga šifra naj bi se nanašala na potrditev načrta. Ničla (0) bi v tem primeru pomenila predlog načrta, enka (1) pa potrjeni načrt. Druga številka ima lahko torej le dve različici: nič (0) in ena (1). Če gre za načrte, ki jih ne zapisujemo v okviru postopkov, ki predvidevajo potrditev načrta (zunaj storitve koordinirane obravnave v skupnosti), ima šifra načrta le dve številki.

Tretja šifra naj bi bila namenjena spremembam osnovnih različic. Tu se številčenje začne z ničlo (0) in ena (1) pomeni prvo popravo oziroma spremembo in se nadaljuje z naslednjimi številkami. Na timu potrjene načrte oziroma revizije znova označimo z ničlo (0). Prva sprememba pa ima številko 1, druga 2 in tako naprej.

Primeri:

- 1.0.0 – prvotni načrt, kot sta ga zapisala uporabnik in načrtovalka
- 1.0.1 – popravljen načrt, na podlagi pripomb na timu
- 1.1.0 – popravljen in potrjen načrt
- 1.1.2 – dvakrat popravljen načrt, potem ko je bil že potrjen
- 2.0.1 – popravljen revizija glede na pripombe na timu
- 3.1.1 – tretja varianta načrta, dve reviziji, potrjen načrt, potem ko je bil potrjen enkrat popravljen.

Pri številčenju upoštevamo samo spremembe dokumenta, ne pa sprememb dejanskega izvajanja načrta. Če smo spremenili izvajanje načrta, a ni bilo treba spreminjati samega dokumenta (ker je bila sprememba majhna, ker nima finančnih posledic itn.), potem to zapišemo v poročilo o evalvaciji poteka izvajanja načrta. Številčno kodiranje načrta je smiselno zgolj zaradi večje sledljivosti dokumentov, zato naj številke odražajo le spremembe besedila načrta, ne pa tudi dejanskih sprememb v izvajanju osebnega paketa.⁵

Številčenje se utegne komu zdeti nepotrebno in odvečno zapletanje. Morda je to res, res pa je tudi, da sčasoma nastane veliko različnih variant tako na papirju kot v elektronski obliki in oštevilčevanje pripomore k večji preglednosti, sledljivosti in hitrejšemu orientiranju.

Datum

V glavo zapišemo datum. Ta podatek izboljša sledljivost in dokument časovno umesti. Zapišemo datum, ki se sklada s šifro. Če je druga številka nič (0), potem napišemo datum, ko smo končali načrtovanje, torej ko sta se uporabnik in načrtovalec strinjala, da je to končni izdelek. Če je druga številka ena (1), tretja pa nič (0), potem zapišemo datum, ko je bil načrt potrjen na timu. Pri drugih tretjih številkah pa datum spremembe.

Poleg datuma lahko seveda napišemo tudi kraj. Za to ni kakšne posebne potrebe, je pač taka navada.

Podpisi

Na naslovnici je smiselno zapisati tudi ime in priimek koordinatorke oziroma načrtovalke. Podpisi uporabnika in načrtovalke so tudi lahko na naslovnici, lahko so pa tudi na koncu načrta.

⁵ S tremi številkami imamo pokrite vse različice razen tistih, ki nastajajo kot osnutki načrta v procesu načrtovanja (oziroma revizije). To bi lahko rešili na več načinov. Dodamo lahko, na primer, še četrto šifro, lahko pa bi v drugo šifro dodali še eno številko, za ta del procesa.

Drugi ljudje, ki so vključeni v izvajanje načrta (denimo skrbniki), tudi lahko podpišejo načrt. Povsem dovolj je, če podpišejo samo zapisnik. Na zapisnik (ne pa na naslovnico) eventualno sodi tudi pečat centra.

Obstaja možnost, da bi ti podpisi bili tudi na naslovnici. Vendar predlagamo, da so na koncu, saj mora naslovnica sporočati, da je načrt uporabnikov.

Podatki

Osebni podatki razen imena in priimka ne sodijo na naslovnico. V sam načrt pa le, če so relevantni za konstrukcijo pripovednega dela, predvsem pa za izvajanje.

Koordinator ali koordinatorka oziroma načrtovalci nasploh pa lahko v spis uporabnika vstavijo poseben list, na katerem so koristni podatki, npr.: stalno prebivališče, EMŠO, status, telefonska številka, telefonske številke bližnjih, telefonske številke drugih udeležencev koordinirane obravnave, druge koristne informacije.

Ta list ni del načrta, je le del delovne dokumentacije, ki jo vodi koordinator.

Pojasnila, pripombe, komentarji

Nekateri načrti na naslovnici vsebujejo tudi datume srečanj in zapisovanj. To je morda koristna informacija za bralca načrta, je pa zgolj kontekstualna, torej ni nujno del besedila (*teksta*) načrta. Podobno velja za ozir na metode dela. Metoda načrtovanja je pomembna za nastanek načrta. Je sicer le instrumentalna in nam ne pove konkretno, kaj bi človek rad, nam pa njegov izraz pomaga razumeti, saj je kontekst izražanja. Zato je pogosto treba to nekje povedati. Če obstaja potreba, da to navedemo, je treba odpreti posebno rubriko, ki je podobna ali predgovoru ali spremni besedi in ki govori o nastanku načrta pa tudi drugih okoliščinah, ki so potrebne za razumevanje besedila.

Poleg tempa in načina nastajanja načrta so lahko v njej tudi druge različne informacije. Npr. razlogi za določen slog (prva ali tretja oseba pripovedi). Tak »predgovor« ali »spremna beseda« je nujna, če je načrt nastal na podlagi opazovanj in pogovorov z drugimi, saj je v njem treba napisati, kako je načrtovalka rekonstruirala voljo uporabnika, ugotovila, kaj uporabnik hoče in želi.

Ti zapisi pa ne smejo biti nekakšno »ločeno mnenje« načrtovalke. V njih lahko uporabnik in načrtovalka zapišeta, da sta se glede določenih postavk načrta razhajala, a morata tudi zapisati, kako sta zagato rešila. Če gre za načrt za uporabnika, ki ima zelo omejene sposobnosti za sporazumevanje, pa je treba napisati alternativne razlage, predpostavke ali tudi odgovore in povedati, zakaj smo se odločili za tisto, kar je v načrtu.

Oblikovno lahko taka pojasnila postavimo na začetek, pod črto kot opombe, ali pa na konec. Najbolje verjetno na konec, če je pojasnilo daljše, če pa je kratko, pa pod črto. Dati tehnična pojasnila na začetek, je lahko pre nagljeno, saj lahko zmanjša udarnost in pokvari siceršnjo kompozicijo besedila.

Moto

Nekateri koordinatorji so na prvo stran dali tudi moto oziroma »stavek (misel), ki uporabnika najbolj ponazarja«. To je dobra rešitev. Ni nujna, lahko jo damo tudi na začetek besedila, na prvo stran.

Primeri:

Vsak dan naredim, kolikor morem in kar zmorem – tako glede dnevnih opravil, telovadbe oz. preživljanja vsakega dneva posebej.

Vedno v gibanju.

Tak moto, stavek, misel je dober uvod v predstavitev, saj dobro ponazori, kaj je za človeka pomembno, kakšne so njegove sposobnosti in spretnosti.

Oblikovanje besedila

Zaradi želje po simetriji pogleda in po videzu urejenosti se je pri večini dokumentov uveljavila poravnava na obe strani. To je sicer videti urejeno, a je težje brati. Treba je vključiti poravnavo na levo. To ne spremeni razmikov med črkami. Je sicer drobna in nepomembna zadeva, a za bralca prijaznejša. Enako velja za razmik med vrsticami; ta naj bo 1,5, ko načrt pripravimo za tiskanje. Tako bomo v tiskani različici načrta besedilo lažje popravljali.

Odstavki naj ne bodo predolgi. Odstavek naj izraža le eno misel. Pri načrtovanju so misli praviloma kratke in tudi odstavki naj bodo temu primerni kratki.

Jezik zapisovanja

V eni izmed nalog udeleženk usposabljanja za koordinatorke je kolegica predstavitev načrta začela takole:

Sprva je bila vzpostavljena mreža pomoči:

Ob prvem obisku na domu je Sergej povedal, da bo premislil o vključitvi v storitev osebne pomoči vodenja, nakar je ob naslednjem obisku to tudi sprejel. Pred izdelavo osebnega načrta pomoči je bila vzpostavljena mreža pomoči. Načrt dela je bil narejen pri Sergeju doma, ob prisotnosti njegovih sorodnikov in sosedu.

V tem na videz neoporečnem odstavku, ki ima šestinpetdeset (56) besed, lahko vidimo več slogovnih potez uradniškega žargona, ki se je razširil v socialnem delu. Da je poročala o svojih dejanjih, je kolegica kar trikrat uporabila pasivno (trpno) obliko – dvakrat poročila, da je bila *vzpostavljena* mreža pomoči, enkrat, da je bil načrt dela *narejen* pri uporabniku doma. Uporabi tudi izraze, ki jih uporabnik ne bi uporabil in so del besednjaka tehničnega žargona v socialnem delu: obisk na domu, storitev osebne pomoči, osebni načrt pomoči in mreža pomoči. Poleg tega uporabi samostalniške oblike glagolov: vključitev, izdelava, prisotnost.⁶

Ko smo kolegico opozorili na slogovne probleme, je poročilo popravila takole:

Sergej je ob prvem najinem obisku povedal, da si želi sodelovati z nama, ker si želi ozdraviti in spet delati. Povprašala sem ga po stikih z njegovimi prijatelji, sorodniki, sosedi ... Ko sem dobila vse informacije, sem Sergeju predlagala, da se vsi dobimo na enem mestu in skupaj naredimo hitri načrt podpore v skladu z njegovimi potrebami. Sergej se je s tem strinjal in predlagal, da se srečamo pri njemu doma.

⁶ Poleg tega odstavek vsebuje protislovje, saj najprej omenja načrt pomoči in nato pa načrt dela.

Ta odstavek je malo daljši (70 besed), a precej bolj poveden. Zvemo, kaj se je zgodilo, kaj si Sergej želi, in bolje opiše, kako je potekalo dogovarjanje o podpori. Primer priča o tem, da raba tehničnega, uradniškega žargona bolj zamegli, kakor pojasni, kaj se je dogajalo. Iz prvega zapisa sicer izvemo, kakšne tipe storitev je kolegica izvedla (obisk na domu, ponudila je osebno pomoč in začela izdelovati načrt in vzpostavila mrežo pomoči), manj pa izvemo, kaj je kolegica zares delala. V drugem zapisu pa – prav nasprotno – izvemo, kaj se je dogajalo, moramo pa sami razmisliti (če to potrebujemo), v kateri razred storitev sodi to, kar je delala.

Poročanje v tehničnem žargonu je nadkodirano. Izrazi, ki jih uporabimo, imajo širši pomen kot dejanska dejanja, ki jih izvedemo, hkrati pa imajo manj vsebine, kot če uporabimo navadni, opisni jezik in opišemo dogodke, kot so si sledili. Učinek je vtis, da smo naredili veliko, v resnici pa je ta način poročanja nenatančen in kljub kodom, ki naj bi bili določeni, ustvarijo več zmede kot jasnosti – *obisk na domu* je lahko marsikaj, ne vemo, ali gre za *načrt dela* ali *pomoči*, ni jasno, kaj naj bi *osebna pomoč vodenja* vsebovala. Poleg tega pa uporaba pasivne oblike in samostalniških oblik glagolov (glagolnikov) zameglijo tako osebek kot povedek dejanja.

Strokovnjaški žargon

Žargon se kaže v najmanj dveh vidikih – v besednjaku in slogu: katere in kakšne besede uporabljamo in kako jih sestavljamo skupaj.

Slog

Značilnosti uradniško-strokovnjaškega sloga so, da skuša biti brezoseben, da je okoren, raje uporablja abstrakcije, kot da bi kaj povedal naravnost in konkretno. Raje uporablja samostalnice kot glagole, predmete kot povedke. Čeprav skuša biti natančen, se zaradi svojih značilnosti pogosto začne ponavljati in dobi veliko balasta, postane redundanten in hkrati nesmiseln.

Uporaba pasiva

Med bolj pogostejšimi slogovnimi značilnostmi uradniškega žargona je uporaba pasiva oziroma trpne glagolske oblike. Z uporabo pasivne

oblike se izognemo razkritju osebk, subjekta dejanja. Če rečemo: »*Sprva je bila vzpostavljena mreža pomoči,*« ne povemo, kdo jo je vzpostavil. V tem primeru nam ne gre za to, da bi zatajili agenta dejanja, morda gre za uradniško skromnost, verjetneje pa za izraz uradniške neprizadetosti in »delovanja stroja«, pri katerem je osebni vložek nepomemben, morda celo odvečen.

Če prestavimo poved v aktivno obliko, bi se lahko glasila: »*Sprva smo vzpostavili mrežo pomoči.*« Tudi v tem primeru resda ne zvemo, kdo je mrežo vzpostavil, je pa tak način izražanja jezikovno ustrežnejši, saj slovenščina ne mara trpne, pasivne oblike. Če pa bi hoteli izpostaviti osebek, ki vzpostavlja mrežo pomoči, bi morali reči: »*Sprva sva s sodelavko v sodelovanju z uporabnikom in njegovimi bližnjimi vzpostavili mrežo pomoči.*« V tem primeru je osebek, subjekt dejanja jasnejši.

Pasivna oblika izražanja je lahko tudi izraz prikrivanja resničnega osebk, dejanja oziroma nelagodja glede tega, kdo je kaj naredil. Če na primer rečemo: »*Načrt dela je bil narejen pri Sergeju doma, ob prisotnosti njegovih sorodnikov in sosed,*« ne zvemo, kdo ga je naredil. Izognemo se dvoumni formulaciji, da smo ga naredili skupaj z njim ali pa zanj (brez njega).

Uporaba neosebne oblike

Podoben učinek ima tudi neosebna oblika, ki jo tvorimo s povratnim zaimkom »se«. ⁷ Ta oblika je povsem legitimna v socialnem delu, kadar ne vemo, kdo je subjekt dejanja, kadar se je nekaj komu zgodilo, pripetilo, ne da bi vedel, kako. Npr.: »Naenkrat se mu je utrgalo,« ali »Ponesrečilo se mu je vpisati na faks.« Takih situacij je, ko govorimo o duševni ali socialni stiski, veliko.

⁷

V slovnici imenujemo tako obliko *reflektiv*, torej povratni način uporabe glagola, hkrati pa v slovenščini opravlja funkcijo »srednjika«. To je oblika med dejavno in trpno, med aktivom in pasivom, torej kadar osebek ni znan ali pa ga hočemo prikriti, hočemo pa ohraniti aktivno obliko in poudariti delovanje nečesa (agensa delovanja pa ne moremo izpostaviti). Gotovo je najbolj legitimno to obliko uporabiti, kadar akter (osebek) ni znan, kot v navedenih primerih, v katerih se je nekaj dogajalo, pa ne vemo, kdo to dela. Bolj problematično in zapleteno pa je, če sicer vemo, kdo to dela, a zaradi sloga oziroma namena povedi to prikrijemo. Lahko npr. rečemo: »Predstava se bo začela ob osmih,« saj zelo težko rečemo, kdo bo začel predstavo (tisti, ki bo ugasnil luči, tisti, ki bo prižgal odrske luči, prvi igralec na odru, režiser, ki ga je tja poslal, ...), pa tudi pomembno ni. Seveda pa ne bomo rekli, da bo predstava začeta.

Problematična je neosebna raba, če jo uporabljamo namesto namerilnega, želelnega ali celo velelnega načina, če ima performativno funkcijo, če napeljuje k delovanju. Ko rečemo: »Psihiater je podal predlog, da se Braneta namesti v stanovanjsko skupino ...«, ne izvemo, kdo ga bo namestil. Tak performativ ima v okviru pravnega in medicinskega jezika zaradi ustaljenih postopkov, določene doktrine svojo institucionalno podlago in »se ve«, čigava naloga je storiti neko dejanje, ki ga govorec oziroma zapisovalec poda v neosebni obliki. V socialnem delu pa večinoma ni tako. Ne le zvestoba slovenščini, temveč tudi nejasnost situacij zahteva, da se v socialnem delu, tako pri pisanju zapisnikov in poročil, predvsem pa v pisanju načrtov, moramo temu izogniti in natančno povedati, kdo bo kaj izvedel. Za načrt je namreč bistvena razlika med stavkoma: »Psihiater je predlagal, naj center za socialno delo uredi, da bo Brane živel v stanovanjski skupini,« in: »Psihiater je predlagal, naj Branetu nevladna organizacija omogoči živeti v stanovanjski skupini.« Razlika je v agensu preselitve oziroma nastanitve. Pomembno je, kdo bo to naredil, če hočemo, da se to res zgodi. Zdravnik ali sodnik ima včasih kraljevska moč in je jasno, da mora »njegova beseda meso postati«, socialni delavec pa mora vedeti, kdo bo kaj naredil. Če pa ne ve, lahko svojo nevednost izrazi s tem, da prepusti mesto delovanja samemu osebkju in reče, da je »psihiater predlagal, da se Brane preseli v stanovanjsko skupino«. Povratna oblika »se« se zdaj nanaša na osebek sam, on *se* bo preselil, stvar načrta pa je, ali bo to storil sam ali mu bo kdo pri tem pomagal. Pri tem gre ne le za odpravljanje neosebne oblike, temveč tudi za preoblikovanje predmeta v osebek.

Samostalniške oblike glagolov

Druga pogosta značilnost uradniškega izražanja v socialnem delu je pretvarjanje glagolov v samostalnike. Podobno kot uporaba pasivnih oblik je uporaba samostalniških oblik posledica vpliva germanskega izražanja na uradniški jezik. Uradniški in v veliki meri strokovni jezik je namreč nastal pod vplivom nemščine, zdaj pa je pod vplivom angleščine – z neposrednim in dobesednim prevajanjem. Slovenščini je kot vsem slovanskim jezikom ljubše dejanja izraziti z glagoli. A če izrazimo poved z glagolom, se nam zdi, da nismo dovolj strokovni ali uradni (germansko angleški). Namesto da opišemo, kaj nekdo dela ali kaj se z njim dogaja, dobimo vtis, da imamo zaporedje samostoječih dejanj, segmentirano, razkosano delovanje. Če namreč zapišemo, da je Sergej »povedal, da bo premislil o

»vključitvi v storitev osebne pomoči vodenja«, označimo vključitev kot delček, fragment stvarnosti. Če pretvorimo isti stavek v glagolsko obliko, bi zapisali, da je Sergej »povedal, da bo premislil, ali se bo vključil ...« Razlika je videti minimalna. A vidimo, da, ko govorimo pri *vključitvi*, izgine subjekt tega istega dejanja. Če namreč uporabimo glagol namesto samostalnika, imamo več možnosti: povedati moramo, ali se bo *Sergej* vključil ali pa ga bomo vključili *mi* ali *kdo drug*. Če primerjamo prvo različico, napisano v uradniškem slogu s samostalniškimi oblikami (vključitev, izdelava, prisotnost), z drugo, bolj opisno, povedno in vsakdanjo, vidimo, da je »*Sergej ... povedal, da si želi sodelovati z nama, ker si želi ozdraviti in spet delati,*« in da je kolegica »*Sergeju predlagala, da se vsi dobimo na enem mestu in skupaj naredimo hitri načrt podpore v skladu z njegovimi potrebami. Sergej se je s tem strinjal in predlagal, da se srečamo pri njemu doma.*«

Vključitev, izdelava in prisotnost so v tem primeru precej bolj okvalificirane, izvemo, kaj si je Sergej želel, kaj je kdo predlagal, kako so hoteli izdelati načrt in kako so se posamezni akterji udeležili načrtovanja, kako naj bi prisostvovali pri tem početju. Vloge vseh udeleženi postanejo jasne že na začetku, pozneje pa tudi preverljive. Stavki so bolj razčlenjeni in ker vsebujejo povedek, so tudi prislovna določila jasnejša in določnejša. Ko je kolegica spremenila svoje poročilo, je spremenila ne le samostalnice v glagole, temveč tudi predmete v povedke (odvisnih stavkov).

Neka kolegica je zapisala: »Po *prenehanju* delovnega razmerja in *vrnitvi* domov se mu je psihično zdravstveno stanje zopet poslabšalo.«⁸ Ta stavek je po slovnični strukturi preprost, po semantični pa je zapleten, ima tri povedi, govori nam o treh dejanjih ali dogodkih. Če bi uporabili bolj povedni in navadni slog, bi stavek lahko zapisali takole: »Ko je izgubil službo in se vrnil domov, se je spet počutil slabše.« Če zapišemo *prenehanje delovnega razmerja* namesto *ko je izgubil službo*, naredimo iz dogodka stvar in če uporabimo uradno ali uradniško ime za to stvar, jo naredimo za uradno reč, zadevo. V izvornem, samostalniškem zapisu imamo dve reči in eno poved. In v povedi je osebek stvar oziroma

⁸ V stavku je poleg samostalniške rabe glagolov še prislov »zopet« V okornih uradniških besedilih ga podobno kot »sedaj« pogosto srečamo. Gre za arhaični, zastareli različici prislovov »spet« in »zdaj«, ki ju uporabljamo v živem jeziku. Morda se tistim, ki jih vztrajno uporabljajo, »zdaj« in »spet« zdita preveč preprosta in profana, da bi ju uporabili v strokovnem besedilu, ali pa hočejo s tem nerodno povečati pomen povedanem, narediti besedilo bolj pompozno.

postvarjeno občutje – *zdravstveno stanje*, v *stanju* pa je oseba oropana občutka in dejanja. Ne izvemo, kaj se je zgodilo, kakšno stisko je doživljal. Morda je s stvarmi lažje ravnati, se med njih lažje umestiti, na dejanja in dogodke pa lahko samo vplivamo⁹. Na žalost to velja le za pripoved, v resnici pa moramo nekaj storiti oziroma vedeti, kaj se dogaja.

Kot načrtovalce nas zanimajo spretnosti. Spretnosti so dejanja, sposobnost za opravljanje določenega dela, dejavnosti ipd. Ker hočejo načrtovalci najti spretnosti, pogosto zapišejo: »Ovlada spretnosti plavanja in smučanja,« namesto: »Dobro plava in smuča.« Podobno je, ko iščemo področja, na katerih je človek samostojen – takrat raje napišemo: »Je samostojen pri opravljanju gospodinjskih del, kot so: kuhanje nabavljanje živil, likanje, pranje ...,« namesto da bi preprosto napisali: »Zna sam kuhati, likati, prati ...« Vidimo, kako postavke našega opomnika spremenijo dejanja uporabnikov v stvari, ki jih ima, ki jih lahko naštejemo. Nekaj, kar človek počne, postane dobrina, ko jo lahko (v načrtu) unovči, na videz postane osebni kapital.

Je pa v procesu načrtovanja, ko zapisujemo cilje, še bolj pa naloge, ustrezno uporabiti namesto členjenih povedi samostalniške, glagolniške oblike ali celo nedoločnike. Najprej je namreč treba ugotoviti posamezna dejanja in šele nato kdo, kdaj, s pomočjo česa bodo ta dejanja potekala. To naredimo na dva načina: pripovedni nam omogoči vpogled v skladno dejanj, tabelarični pa v strukturo dejanj, omogoči pa nam tudi izračun cene, časa in števila izvajalcev.

Oziralni zaimki

V »uradnem« jeziku se je razpasla uporaba oziralnega zaimka »kateri« namesto »ki«. Nogometaš v intervjuju na primer reče: »Žogo, katero sem poslal v gol, sem prejel od soigralca, kateri me je dobro opazil.« Podobno kolegica zapiše: »... *sosedje in sorodniki, kateri*¹⁰ *Ano skoraj niso imeli stikov, pa so temu odločno nasprotovali.*« »Kateri« gotovo zveni bolj uradno, »ki« pa morda preveč preprosto. Pa še sklanjati ga je težko: »V službo je prihajala z avtom, katerega¹¹ pred

⁹ »Stvar« lahko premaknemo, si jo lastimo itn., v razmerju do nje smo osebek (subjekt), osebki dejanj pa so lahko drugi ljudje, in če je tako, je naša akcija le medosebna – intersubjektivna.

¹⁰ ki

¹¹ ki ga

tem ni vozila.« Zaimek »kateri«, podobno kot v nekaterih tujih jezikih, ohrani sklon imena. Tako potem dekle postane moškega ali srednjega spola: »V svoji nalogi bom poskušala podati opis zgodbe dekleta, katerega¹² bom poimenovala Ana.« Če lahko pri roditelju katerega ali katere, nadomestimo s *ki ga, ki je*, v dajalniku *kateremu, s ki mu, ki ji*; v tožilniku *katerega ali katero s ki ga, ki jo*; pa pri mestniku in orodniku moramo uporabiti zaimek »kateri«: »*skličem timski sestanek, na katerega predlaga, da povabimo teto in strica po očetovi strani, kateri¹³ do sedaj¹⁴ niso imeli stika z njo, ter¹⁵ teto s Trsta;*«, ali »*obdeluje vrtiček ob hiši, na katerem pridelava zelenjavo*«; v orodniku pa: »*moj predlog, s katerim se tudi strinja*«. Uporaba zaimka je v prvih štirih sklonih arhaična, v zadnjih dveh pa zaimka »ki« ne moremo uporabiti (če ne spremenimo sklona – npr. zadnjo poved lahko spremenimo v: »predlog, ki ga je sprejela«).

Birokratske govorne figure

Za birokratski govor sta značilni dve figuri: *pleonastično* nizanje sinonimov in *birokratski nesmisel*. Nizanje sinonimov pogosto privede do nerazumljive stavčne zveze, saj sinonimi začnejo delovati krožno in tavitološko. Primer: *Vsakdanje življenje poteka v bližnjem domačem okolju in izvajanje dnevnih aktivnosti je okrnjeno*. Morda se nam na prvi pogled zdi, da stavek celo razumemo, ko smo ga prebrali. Ko ga pogledamo podrobneje, ga je težje razumeti. Avtorju se zdi potrebno dvakrat ponoviti besedo »dan« (vsakdanje, dnevne) in razlikovati »vsakdanje življenje« in »dnevne aktivnosti« (češ da »vsakdanje življenje poteka doma«, »dnevne aktivnosti pa so okrnjene«). Hkrati pa mora »aktivnosti« podkrepiti z »izvajanjem« (čeprav je to podobno, če ne povsem isto). Za nameček pa postavi še »koan« – nesmiselno uganko – kaj je to »bližnje domače okolje«. Domače okolje je namreč vedno bližnje, če živimo doma, potem smo seveda blizu doma, še bolj pa nas zbega (in spravi bližje k razsvetljenju – »satoriju«) vprašanje, ki izhaja iz pojma, ki smo ga pravkar dojeli, kaj je to oddaljeno domače okolje – nanj nam lahko odgovorijo le polarna nomadska plemena. Šele po premisleku pa ugotovimo, da je to birokratski evfemizem

12 ki jo

13 ki

14 zdaj

15 in

oziroma na birokratski način milo rečeno, da človek »živi doma in nič ne dela« ali pa da »doma živi mizerno življenje« – kdo bi vedel?

Posebna govorna figura, ki je značilna za birokratizme na področju strok pomoči, je *epitet tantalans*. Ta se izrazi v besednih zvezah, kot so *nuditi pomoč, nuditi podporo, oporo, prenočišče, terapijo*. Značilno je, da so v njih besede nuditi, ponujati, nudenje ipd. Če nekaj ponujamo¹⁶, tega še ne damo. Uporabniki so torej v podobnem položaju, v katerem je bil Tantal, kajti bogovi so ga kaznovali tako, da je stal v vodi, nad njim so visele hruške, a ko je bil žejen in je hotel vodo spiti, se je gladina vode znižala, ko pa je bil lačen, pa so se veje s hruškami dvignile. Drži, da sistem socialnega varstva marsikaj ponuja, uporabniki pa nič ne dobijo, pri načrtovanju in izvajanju pa gre za nekaj povsem nasprotnega, ljudje naj bi dobili to, kar hočejo. Zato je bolje govoriti o zagotavljanju nečesa (npr. prenočišča) ali, še bolje, da nekemu damo prenočišče, izvajamo terapijo ali prvo pomoč. Namesto ponujanja ali nudenja pomoči, podpore pa lahko preprosto *pomagamo, podpremo itn*. S tem se izognemo pogojni naravi ponudbe in pokažemo konkretne korake, ki smo jih opravili v odnosu z uporabnikom.

Besednjak

Tehnični izrazi

Kot smo ugotovili, tehnični besednjak pogosto ustvari nenatančnosti na račun standardizacije jezika. Poglejmo na primeru seznama nalog, ki naj bi jih vseboval preliminarni načrt.

Hitri načrt je zajemal naslednje naloge:

- ureditev osnovnega zdravstvenega zavarovanja (vloga), preveriti ali ima urejeno dodatno zdravstveno zavarovanje,
- pomoč pri izpolnitvi vloge za denarno pomoč za premostitev materialne ogroženosti iz občinskih sredstev (v obliki naročilnice za nakup prehrane),
- pomoč na domu,
- organizacija dovoza prehrane iz lokalnega doma upokojencev; za izvajalca živi Sergej predaleč (!!??) - nakup prehrane iz sredstev občinske pomoči. Sergej zna skuhat nekatere jedi.

¹⁶ Beseda nuditi je sploh na črnem seznamu prepovedanih besed. Gre za hrvatizem. Po slovensko lahko rečemo kvečjemu ponuditi.

- vključitev v program socialnega vključevanja v vsakdanje in samostojno življenje, brezplačna storitev,
- dogovori s socialno mrežo o pomoči Sergeju – razporeditev dela:
 - Stric ponudi prevoz Sergeja do izvajalcev zdravstvenega varstva (lečeča zdravnica in psihiatrinja) in priprava drv za zimo.
 - Sestrična in svakinja bosta šli s Sergejem v trgovino po nakupih, ko bo to potreboval.
 - Dogovor s sosedo, ki se je sama ponudila, da bo občasno preverila, ali je pri Sergeju vse v redu, in mu občasno prinesla topel obrok.

Seznam nalog vsebuje veliko *tehničnih izrazov*. Nekateri upravičeno, druge manj. Izrazi *osnovno, dodatno zdravstveno zavarovanje, vloga za denarno pomoč za premostitev materialne ogroženosti* so v kontekstu naštevanja nalog povsem umestni. To so tehnični opravi, ki jih je treba narediti, so tudi pravice, ki ljudem pripadajo, pa zanje mogoče sploh ne vedo. Dejansko in konkretno naravo teh opravi je treba v pogovoru uporabniku, ki jih ne pozna, razložiti. Podobno kot mora zdravnik laiku pojasniti, kaj pomeni kateter, kaj punkcija ipd., avtomehaničar pa nevednemu, kaj je uplinjač, radiator ipd. Če si uporabnik to želi, tehnične izraze pojasnimo tudi v besedilu, da bodo uporabniku tudi ob branju načrta jasnejši. Predvsem pa je smiselno tudi zaradi dramaturgije besedila pojasniti njihov namen (povezati s ciljem ali potrebo). Zdravstveno zavarovanje je npr. treba preveriti zaradi obiska pri zdravniku, vložiti vlogo za denarno pomoč za nakup hrane ipd. Tehnični opravi so namreč orodnega, instrumentalnega značaja in jih lahko razumemo le v povezavi s ciljem ali namenom, ki ga želimo uresničiti.

Strokovni žargon

Drugi tehničnih izrazi so posledica žargonizacije strokovnega govora. »Pomoč na domu« je sicer uporabniku razumljiv termin (ni niti tujka niti zapleten izraz), vendar pa nam ne pove, kaj vsebuje. Naziv storitve, ki jo predvideva zakonodaja, lahko vsebuje marsikaj: tisto, kar nekdo potrebuje, in tudi tisto, česar ne. Zato je treba specificirati, katere posamične storitve bo nekdo potreboval. Sergej npr. potrebuje: »*pomoč na domu, socialna oskrbovalka bo prihajala enkrat na teden, naloga: čiščenje stanovanja.*« Podobno pri programu, ki ga seznam navaja kot »*program socialnega vključevanja v vsakdanje in samostojno življenje*«, Sergej potrebuje »*pomoč pri urejanju pošte in bančnega poslovanja, upravljanju z denarjem, organizaciji zdravstvenih storitev, izpolnjevanju raznih vlog, nakupih v*

bližnji trgovini, ko sestrična ali svakinja ne bosta mogli ali utegnili,» kot je zapisovalka pozneje dopolnila. Če že moramo uporabiti kak splošen, abstrakten izraz, kot je ime neke storitve ali programa¹⁷, ga je torej treba dopolniti s konkretnimi nalogami, ga konkretizirati, tako da bo nam, uporabniku in izvajalcem jasno, kaj si uporabnik želi oziroma kaj potrebuje iz nabora možnih opravil ali nalog neke splošne kategorije storitev.

Abstrakcije

Čeprav uporaba tehničnih terminov, kot smo jo opisali, delno izhaja iz potrebe, ki jo zahteva pokrajina socialne varnosti in socialnega varstva, pa je na navedenem seznamu nalog tudi nekaj izrazov, ki so tam brez take potrebe. Seznam omenja *socialno mrežo, izvajalce zdravstvenega varstva, prehrano*, čeprav bi lahko uporabili vsakdanje izraze. Namesto »dogovorov s socialno mrežo«¹⁸ bi lahko govorili o dogovorih s *stricem, sestrično, svakinjo in sosedo*; namesto prevoza do izvajalcev zdravstvenega varstva bi lahko kratko malo rekli do *osebne zdravnice in psihiatrinje* (kot v oklepaju konkretizira zapisovalka); namesto »nakupa prehrane«¹⁹

17 V tem primeru »potreba« po uporabi imen storitev in programov izhaja iz tega, da so to konfekcijske storitve, ki so v našem prostoru na voljo. Glede na to, da socialni delavec na centru ali pa koordinator nima možnosti naročanja storitev po meri, mora uvrstiti posamično nalogo v širšo kategorijo storitev, ki so na voljo.

18 Pojem »socialnih mrež« se je v socialnem delu, sociologiji, socialnih medicini ipd. uveljavil na prehodu iz sedemdesetih v osemdeseta. Prej ga ni bilo, uporabljali smo pojme »skupine«, »skupnosti« ipd. Pojem »mreže« je pomenil pomemben preboj iz razmišljanju o človeku kot družbenem in skupinskem bitju v to, da je tudi mrežno bitje, da črpa sredstva – identifikacijska, normativna in materialna – iz zelo razpršenih virov, ki jih najde v svojih stikih. Čeprav je dober analitični koncept, pa se je z vsesplošno rabo amebiziral, prerastel svoje osnovne okvire. Pogosto bi bilo, v kontekstu socialnega dela in dolgotrajne oskrbe, ustrezneje govoriti o podpornih mrežah. Kot sinonim se tudi uporablja z drugim modernim, a problematičnim pojmom – socialni kapital. Mreža je predvsem mreža ali morda bolje rečeno, omrežje, ki nima svojega središča ali neposredne substance in centralne subjektivitete. Socialna mreža ali omrežje ni ena stvar, entiteta, prav nasprotno, je mreža povezanih entitet, ljudi. Zato ne moremo reči, da bi z mrežo »sklepali dogovore«, dogovore lahko sklepamo s člani mreže, lahko skličemo shod mreže (npr. v multidisciplinarnem timu), vendar nikoli ne bo navzoča celotna mreža; in tudi če bi bila, bi težko z množico sklenili dogovor (povprečno omrežje ima 30–50 bližnjih članov in več kot tisoč znancev). Če gre za mrežo enega človeka, jo lahko poimenujemo tudi osebna mreža, nekateri avtorji pa uporabljajo tudi izraz osebna skupnost.

19 Če primerjamo izraza *hrana* in *prehrana*, kot ju definira SSKJ, vidimo, da gre delno za sinonima, delno pa je prehrana definirana kot skrb za hrano, pri tem gre navadno za družbeno, splošno skrb. V šestdesetih letih je bila vodilna slovenska veriga trgovin *Prehrana*, zdaj del Mercatorja.

bi lahko rekli kar *hrane*; namesto dovoza prehrane bi lahko uporabili kar besedo *kosila*. Skupni vsem tem »prevodom« sta dve operaciji. Ena je denotativna, druga konotativna. Strokovno tehnični žargon na eni stani posplošuje, uporabi abstraktna poimenovanja, kjer bi lahko uporabil konkretna imena (in bi bilo to celo bolj smiselno), na drugi strani pa to stori tako, da da izrazu strokoven ali uraden prizvok. S slednjim premesti predmet poimenovanja iz vsakdanjega, banalnega v posvečeno, pooblaščenno in »kunšno« (zapleteno in umetelno).²⁰

Na drugi strani pa lahko vidimo, da ne gre zgolj za rabo donečih splošnih poimenovanj za vsakdanje reči. Žargonizacija poteka tudi z navidezno večjo konkretizacijo. Ni dovolj reči »zdravnik«, treba je specificirati »lečeči zdravnik«. Pridevnik, lahko bi rekli celo epitet *lečeči* je povsem odvečen in po vsej verjetnosti tudi napačen²¹, zbuja pa vtis uradnosti in obvladovanja nekega bolj ezoteričnega govora. Podobno velja za besedno zvezo *strokovni delavec*; to je tehnični termin, ki ga uvaja zakonodaja (strokovnjak, ki je opravil strokovni izpit), a se večkrat uporablja namesto besede strokovnjak in sploh ne gre za to, da bi človek imel strokovni izpit ali pa da bi to bilo pomembno za besedilo.

Plastične, amebne ali pokrivajoče besede

Ko postanejo abstrakcije preveč splošne, izgubijo pomen. Hkrati pa jih začnejo pretirano uporabljati, postanejo mašilo. Na drugi strani pa zaradi svoje narave – ker so tujke ali ker so del posebnega besedišča neke

²⁰ Ta dvokorak (*pasodoble*) abstrakcije in konkretizacije se zdi skorajda nujno povezan, kot da ne bi mogli abstrahirati brez »posvetitve«. Pa ni res. Če vzamemo primere s seznama, lahko najdemo abstrakcije, ki so manj uradne in strokovne. »Socialno mrežo« bi lahko nadomestili z izrazom »vezi in poznanstva«, »izvajalce zdravstvenega varstva« z »zdravstvenimi službami« ali kar »zdravstvom«, »zdravniki«, hrana pa ima isto vrednost abstrakcije kot prehrana. Kot bomo videli, pa je tudi konkretizacija lahko premestitev v sfero uradnega in strokovnega.

²¹ Lečeči zdravnik je zdravnik, ki je odgovoren za zdravljenje bolnika; zdravnik, ki vodi medicinsko obravnavo določenega bolnika (ang. *attending physician*). »Lečeči« je deležnik glagola *lečiti*, ki je arhaična oblika glagola *zdraviti*. Je tehnični termin, ki se uporablja v zdravstvu. V strokovnem žargonu socialnega dela se ta termin pojavlja velikokrat napačno (namesto izbrani, osebni zdravnik – npr. »Pred enim mesecem sem bil pri svoji lečeči zdravnici«), odvečno (redundantno), ko ta informacija ni potrebna in ima bolj funkcijo ustvarjanja vtisa strokovne podkovanosti in kompetentnosti (npr. »V pogovoru z lečečo zdravnico sem izvedela ...«). Morda bi bila uporaba tega termina v jeziku socialnega dela utemeljena, če bi hoteli poudariti razliko med zdravnikom, ki vodi obravnavo, in z zdravnikom, ki nekoga obravnava le kot del tima, konzilija ali kot eden izmed pomožnih sodelavcev.

stroke – pridobijo prizvok strokovnosti, ezoteričnosti, pomembnosti. Jean Robert (Flaker 1992) jih je poimenoval amebne besede, ker se z uporabo razlezejo in ker pravzaprav nimajo jedra, resničnega pomena. Z njimi dajemo videz strokovnosti, v resnici pa ne povemo veliko oziroma precej manj, kot če bi uporabili bolj domač izraz, ki ima manjši obseg, a več vsebine. Te besede lahko označimo tudi s prilastkom plastične, saj se sprti prilagajajo uporabi, pomenijo zelo različne stvari in prevzemajo različne oblike.

V žargonu socialnega dela jih imamo morda nekaj manj, a kljub temu preveč. Ena izmed plastičnih besed je *populacija*. To je izraz, ki je v žargon prišel iz statistike in v slovenščini pomeni *prebivalstvo* oziroma »celotno skupino pojavov iste vrste«. V socialnem delu s tem izrazom pogosto neustrezno označujemo skupino, družbeno skupino, npr. v stavku: *Načrtovanje je uporabno za populacijo ljudi z dolgotrajnimi stiskami*. A je uporaba v taki zvezi povsem pleonastična in nepotrebna, saj z izrazom »za ljudi ...«, označimo prav skupino ljudi s takimi značilnostmi. Če je v tem primeru raba stilsko slaba, pa je v primeru, ko socialni delavec reče, da »dela s populacijo starih ljudi«, tudi napačna, saj ne dela z celotnim starim prebivalstvom (niti v svoji občini ne), pač pa, če uporabimo statistični besednjak, samo z vzorcem starih ljudi.

Značilna amebna beseda je *komunikacija*. Če ugotavljamo, da se je med »dvema prekinila komunikacija«, ne vemo, ali sta se sprla, ali sta se sčasoma odtujila, ali je zmanjkalo elektrike v mobitelu, ali so ukinili progo med dvema krajema (železniška komunikacija), ali nista imela denarja za znamke, itn. Neposredni prevod besede komunikacija v slovenščino je občevanje (množična občila), toda beseda je nerodna in še vedno precej abstraktna. Ko uporabimo besedo komunikacija, navadno mislimo na sporazumevanje, včasih na stike, včasih na pogovor, včasih na sporočanje.

Tudi *potrebe* so plastična beseda iz besednjaka socialnega dela (več o tem v Flaker *et al.* 2008). Navadno mislimo ne le na potrebe, ki so problematični pojem socialne politike, temveč tudi na želje na eni strani in nuje na drugi. Ilič (1992) pojem potreb (*needs*) uvaja kot temeljno značilnost modernega človeka – »potraben posameznik« (*needy man*). Izhaja iz temeljne predpostavke klasične politične ekonomije, ki prav primanjkljaj postavi kot osnovno ekonomsko spodbudo za to, da se človek vključuje v kapitalistično proizvodnjo. Da bi se rešil pomanjkanja, je

prisiljen delati in kupovati dobrine na trgu. S primanjkljajem, potrebami je človek odvisen od meznega dela, porabniškega trga in potem tudi od države. Ilič s pogledom v zgodovino pokaže, da je človek v predmoderni, tradicionalni družbi moral upoštevati konkretne nuje (*necessities*) življenjskih ciklov kolektivnega življenja (zjutraj je treba vstati, zvečer iti spat, vmes pokositi; na pomlad sejati, poleti žeti; se poročiti, prevzeti kmetijo od staršev, dobiti preužitek in umreti), bodisi si je želel (*desire*), hrepenel ali upal, sam ali skupaj z drugimi, da bo življenje boljše (po boljši letini, lepših pašnikih, bolj domiselnih strojih, bolje zvenceh melodijah). Nuje so slavile tisto, kar so ljudje imeli, želje pa tisto, kar so hoteli na novo ustvariti. Moderne institucije »dekonstruirajo nuje in rekonstruirajo želje v potrebe« (*op.cit.* 90). Jih naredijo nadčasne in univerzalne in ukinejo dialektiko med nujo in željo, med utečenim in novim. Pojem potrebe je normativen, ker vzpostavi metafiziko želje, določi, kaj naj si ljudje želijo, pa tudi ker določi količino dobrin, do katere je človek (tokrat ne skupnost, ampak posameznik) upravičen. Zato moramo, če se hočemo izogniti enodimenzionalnemu razumevanju človeka in ohraniti dialektiko med nujo in željo, v socialni politiki, še zlasti pa v socialnem delu, ko govorimo o potrebah, vedno zraven vsaj misliti, da gre za nuje in želje. Beseda nuja je skorajda izginila iz našega besednjaka, želja pa skorajda dobila pomen nezadovoljive potrebe. V tem besedilu smo vztrajno (čeprav ne povsem dosledno) poskušali izraz *potreba* dopolniti z izrazoma *nuja* in *želja*. Uporabi izraza »potreba« se je na splošno težko izogniti, ko ga uporabimo, pa velja okvalificirati, kaj pravzaprav pomeni. Sicer je zgolj tehnični izraz brez posebnega pomena.

Implementacija je *evroplastična* beseda. Včasih smo govorili o realizaciji, ki bi jo lahko prevedli kot uresničevanje. Vendar pa ima ta beseda, ki je prek evrožargona prišla v slovenščino iz angleščine, včasih tudi drug pomen, skladen z evrokratskim izvorom besede – uveljavljanje (npr. direktive, določene politike). Če nas zamika uporabiti besedo *implementacija*, če želimo reči »implementacija načrta« ali »implementacija ciljev«, lahko rečemo »uresničevanje načrta ali ciljev«, zakone in politike pa uveljavljamo.

Iz medicine se je v žargon socialnega dela prikradla tudi beseda *terapija*. V slovenščini terapiji rečemo zdravljenje. V socialnem delu je raba te besede problematična v najmanj treh pogledih. Najprej, ker je amebna in pomeni zelo različne vrste terapije: fizioterapija, delovna terapija,

psihoterapija, logoterapija, farmakoterapija ali medikamentozna terapija itn.; besedo terapevt pa uporabljamo tudi v klubih zdravljenih alkoholikov, programih za odvajanje od drog ipd. Drugič, ker jo uporabljamo kot metaforo za nekatere stvari. Ko rečemo, da je nekdo »prenehal jemati terapijo«, mislimo, da je prenehal jemati *zdravila*. Ko rečemo, da smo »nesli stole na terapijo«, ne mislimo, da so stoli bili deležni zdravljenja, temveč da smo jih nesli v prostore, kjer se izvaja delovna terapija. Tretjič pa, da z uporabo besede terapije kot končnice nekega pojma instrumentaliziramo neko dejavnost v smeri zdravstvenega modela in razvrednotimo notranjo vrednost dejavnosti same po sebi. Če govorimo o muzikoterapiji, likovni terapiji, delovni terapiji, hipoterapiji (jahanje), knjižni (bralni) terapiji, psihodrami ali dramski terapiji itn., potem sprevržemo namen dejavnosti, ki ga dejavnost sama po sebi ima, in jo podvržemo intrumentalizaciji za namen zdravja, izgubi svojo lastno vrednost in postane le sredstvo, da smo zdravi.

Večglasnost vsakdanjega govora

Del omenjenega seznama, ki vsebuje naloge, ki niso »del storitev«, je izražen v povsem vsakdanjem jeziku: *sprehodi v naravi, dogovori s stricem, sestrično, svakinjo in sosedo o pomoči Sergeju – razporeditev dela, stric ponudi prevoz Sergeju ..., priprava drv za zimo, sestrična in svakinja bosta šli s Sergejem v trgovino po nakupih, ko bo to potreboval, dogovor s sosedo, ki se je sama ponudila, da bo občasno preverila, ali je pri Sergeju vse v redu, in mu občasno prinesla topel obrok*. Tudi sprehode bi lahko poimenovali z bolj uradnimi ali učenimi izrazi, v medicinskem žargonu bi sprehode v naravi lahko poimenovali *ambulatorna* ali *peripatetična lokomotorna rehabilitacija*, v žargonu socialnega dela morda *reflektivno-rekreativna kontemplacija v naravi* ali po domače *obnavljajoča dejavnost v naravi z možnostjo obnavljanja socialne mreže*. Po načelu posploševanja in abstrakcije bi lahko zapisali *rekreacija v naravi*. Če bi hoteli določiti, katera storitev je sprehod, bi jo lahko določili predvsem s tem, kdo nekoga spremlja na sprehodu. Če bi ga spremljal fizioterapevt, bi šlo za razgibavanje, če delovni terapevt, za zaposlitev in izrabo prostega časa, če animator, za rekreacijo, če družabnik, za druženje, če medinska sestra, potem za razdihavanje in uravnavanje kardiovaskularnega sistema, če psihoterapevt, za spoznavanje samega sebe in svetovanje, če bi ga spremljal socialni delavec, morda obnavljanje socialne mreže in oddih od

napetih odnosov (doma ali v službi, v slednjem primeru bi lahko to bilo delo za poklicnega svetovalca), če nas na sprehod pelje učiteljica, je to spoznavanje narave in družbe, če bi ga spremljal filozof, pa bi šlo za peripatetično obliko argumentacije. Četudi je sprehod razmeroma preprosta in nezahtevna dejavnost, je večpomenska in večglasna, ima različne pomene in z njo udeležujemo različne glasove, različne želje, potrebe in nuje.

Funkcija specifikacije neke dejavnosti, da ji pripišemo prav poseben pomen, je v tem, da reduciramo dejansko stvarnost (tudi če gremo na sprehod zaradi infarkta, ki smo ga doživeli, bomo na sprehodu srečali znance, razmišljali o tem, kaj bomo naredili, se okrepili, pogovarjali itn.) na tisti del, ki je v nekem trenutku pomemben. Uporaba posebnega registra za neko dejavnost je produktivna, če želimo poudariti določen vidik izkušnje, se mu posebej posvetiti. Če gremo na sprehod zaradi svežega zraka, bomo pozornejši na dihanje, če gremo zaradi telesne krepitve, bomo poudarili hojo in razgibanje, če gremo zaradi pogovora, se bomo posvetili pogovoru. Na ravni delovanja in organizacije izkušnje nam posebni registri (poimenovanja) pomagajo ustvariti tisto, kar si želimo, na ravni razumevanja, refleksije pa razumeti našo dejavnost in okoliščine delovanja znotraj določenega diskurza. Pridajanje posebnega pomena dejavnosti postane kontraproduktivno takrat, ko s premeščanjem na posebni register zanikamo vrednost, ki jo dejavnost sama po sebi ima. Predpostavljamo, da večina ljudi, kljub posameznim in posebnim koristim, ki jih ima zanje sprehod, odidejo na sprehod, ker se jim je všeč sprehajati. Sprehod je še vedno predvsem estetska izkušnja, saj uživamo v celovitosti različnih vidikov sprehoda (gibanju, svežem zraku, lepih pogledih, zanimivih ljudeh, razgibanih pogovorih in poučnih doživetjih).

Verjetno se nam ni bati, da bi zapisovanje v enem registru zasenčilo vse druge možne načine razumevanja, predvsem pa izrabe neke dejavnosti ali stvari; oziroma da bi utilitarni in instrumentalni, koristni in orodni vidiki sprehajanja izničili estetske in ekspresivne. Pa vendar je gotovo v načrt boljše zapisati sprehod kot katerokoli drugo specifično in morda bolj enopomensko poimenovanje te iste dejavnosti. Prvič že zato, ker bi šlo za sprenevedanje. To je očitno, če bi sprehod poimenovali kako drugače, malo manj pa, če govorimo o socialni mreži namesto o konkretnih sorodnikih, prijateljih in znancih. Drugič pa zato, ker mo-

rebitne specifičnosti prehoda lahko zapišemo drugače in natančneje. Zapisali bomo lahko, kdo ga bo spremljal, kam bo šel, kaj bo delal, medtem ko se bo sprehajal. Tako kot je pomembno, kdo konkretno (stric, sestrična, svakinja in sosedja) bo nekemu v oporo, in ne to, da se bomo dogovarjali s socialno mrežo.

Žargon kot način stigmatizacije

Največji destruktivni učinek uporabe tehničnega žargona je v tem, da pripomore k stigmatizaciji uporabnikov. To naredi posredno z oblikovanjem jezika, kot smo opisali prej, in neposredno s poimenovanjem ljudi, uporabo nalepk in pripisovanjem slabšalnih atributov, se pravi oznak, ki uničijo posameznikovo pogodbeno moč ali vrednost.

Posredna stigmatizacija

Žargonsko oblikovanje stavkov pogosto postavi uporabnika v položaj, ki je diskreditiran, slabši. Uporaba pasivne oblike pasivizira uporabnika, skupaj z neosebni oblikami ga oropa subjektivitete. Podobno velja tudi, ko uporabljamo samostalniške oblike namesto glagolskih. Če rečemo, da je bil »Luka vključen v načrtovanje«, je drugače, kot če rečemo, da »se je vključil«. Tudi če rečemo, da je bil »Lukov načrt izdelan«, smo izločili subjekt izdelovanja, se pravi tudi njega samega. Bolje je reči, da smo »z Luko izdelali načrt«. Videli smo: če »se nekoga namesti v stanovanjsko skupino«, zanemarimo akterje, ki sodelujejo v tem dejanju, še posebej pa tistega, ki je glavni akter in subjekt.

Uporaba neosebnih oblik je lahko izraz »birokratske skromnosti«, ki izhaja iz predpostavke, da so strokovnjaki in uradniki le kolešček v nekem neosebnem sistemu in da si ne morejo pripisovati zaslug in postavljati v prvi plan sebe in svojih dejanj, ko pa to isto operacijo izvedemo za naše sogovornike in sodelavce (uporabnike), to še dodatno okrni njihovo sposobnost biti oseba, subjekt, akter.

Neposredna stigmatizacija

Neposredno akterja (uporabnika) stigmatiziramo, če ga označujemo s prilastki, ki ga diskreditirajo, ali pa če ga označimo s samostalnikom, ki daje podlago (substanco) diskreditaciji. Na eni strani za neposredno stigmatizacijo uporabimo pridevnike, na drugi samostalnike.

Pridevniki

Če uporabimo slabšalne amebne pridevnike kot prilastke, lahko diskreditiramo uporabnike kot ljudi, če pa jih uporabimo kot prislovna določila, pa lahko diskreditiramo njihova dejanja. Pogosto uporabnike označimo s pridevniki, ki jih prikažejo v slabi luči. Nekoga lahko označimo, da je »zahteven uporabnik« ali »zelo konflikten«. Če če dodane pridevnike pretvorimo v glagole, je stopnja stigmatizacije manjša. Če rečemo, da je nekdo »uporabnik, ki veliko zahteva«, to ni le preobračanje besed. Ko spremenimo prilastek v povedek, ko spremenimo značilnost v dejanje, pretvorimo ključni pojem za razumevanje človeka v njegovo delovanje, to pa je bolj naključne narave.

Drugi žargonski, amebni, pridevniki, ki imajo slabšalni prizvok in diskreditirajo akterja, so še: *vodljiv, agresiven, neprilagojen, psihotičen, problematičen, težaven, neobvladljiv, nenormalen* ... Ti pridevniki ne le izražajo »strokovnost« govorca, ne da bi pravzaprav povedali, kaj konkretno označeni dela ali se z njim godi, ampak tudi postavijo označenega v ne-hvaležni položaj, v katerem se ne more braniti, saj so oznake tako splošne, da jih ni moč zanikati (kdo ni kdaj pa kdaj agresiven, celo psihotičen?). Lahko bi rekli, da diskreditivno označevanje oziroma stigmatizacija temelji na splošnih prilastkih (atributih), ki jih »strokovnost« označevalca trdno zapečati. S tem, ko označijo akterja, zagotovijo ključ do vseh njegovih dejanj, ta pa moremo poslej razumeti v luči diskreditirajočega atributa.

Samostalniki

Še bolj je proces diskreditacije očiten, ko uporabimo samostalnik za označitev dejanj akterja. Ko rečemo, da je nekdo tat, prostitutka, duševni bolnik, so oznake usodne. Dejanje akterja spremenijo v substanco, podstat samega človeka. To ni le človek, ki je nekaj ukradel, ki je za seks dobil denar, ali nekdo, ki je bil v psihiatrični bolnišnici. Učinek oznake deluje izven besedila, ker ima oznaka močan moralni učinek. Če je nekdo kupec, pešec, to velja zgolj za samo situacijo, v kateri to počne. Če ima nekdo diskreditirajočo oznako, ta »preplavi« tudi njegova druga dejanja in je ključ za razumevanje vseh dejanj, ki jih akter stori.

Naslavljanje

Razvrednotenje človeka, o katerem govorimo, pogosto poskušamo omiliti, uporabiti figure, ki bodo delovale kot protistrup za razvrednotenje.

Marsikdo pri zapisovanju uporabi spoštljivo obliko naslavljanja, npr. »gospod« ali »gospa«. Žal je retorični učinek pogosto prav nasproten. Pogosto je gospod Ivan ali gospa Novak edini akter v pripovedi, ki ima tak naziv, in ga to loči od drugih, ki so preprosto (pogosto anonimni) socialni delavci, zdravniki itn. Tako pogosto naslavljanje nekoga z drugače spoštljivim epitetom postane vir dvoma in dvoumnosti. V Piki Nogavički je glavni akter, ki ima naziv gospoda, gospod Ficko.

Kako torej pisati

Jezik je eden izmed načinov, na katere stopamo v svet ljudi, ki jim je namenjeno naše delo. Pomembno je ne le, kako se z uporabniki pogovarjamo, ampak tudi, kako zapisujemo naša dejanja, dogodke, okoliščine (Urek 2001, 2005, Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008). Način zapisovanja odseva naš uradni, strokovni odnos z uporabniki, zato se ne sme pomembneje razlikovati od načina pogovarjanja. Tudi zapisovanje mora biti jasno, preprosto, razumljivo, mora krepiti uporabnika in omogočati akcijo in spremembe.

Danes uporabljamo predvsem preveč strokovnjaškega žargona. Nekaj primerov smo pokazali. Z uporabo tehničnega, strokovnjaškega žargona zmanjšamo opisnost besedila, ga osiromašimo, čeprav se nam utegne zdeti bolj profesionalno. Da bi presegli ustaljene vzorce zapisovanja, predlagamo nekaj preprostih sprememb.

Ko se izognemo abstrakcijam (npr. agresija), samostalnikom in pridevnikom, ki so pravzaprav glagoli, ki govorijo o tem, kaj nekdo dela (zahteven uporabnik – uporabnik, ki zahteva več pozornosti; po prenehanju delovnega razmerja in vrnitvi domov – po tem, ko je nehhal delati in se je vrnil domov), ustvarimo jasne zapise, uporabnikov pa ne stigmatiziramo in zapostavljamo. Zato se izogibamo abstrakcijam, še zlasti tistim, ki jih uporabljamo, da bi razširili pomen in se tako izognili določnim in konkretnim izrazom, ki natančneje opisujejo ali predpisujejo dejanja.

K večji prepoznavnosti vlog v delovnem procesu pripomoremo s pretvorbo pasivne oblike v aktivno. Na primer, pri stavku »Na podlagi zdravniške dokumentacije in ob pomoči centra je bil Frane napoten na ocenitev pri invalidski komisiji« ne vemo, kaj je pisec natančno hotel reči. Približno bi lahko prevedli zadevo takole: »Potem ko si je pridobil

zdravniško spričevalo, ga je center napotil ...» S tem razkrijemo, kdo kaj dela. Podobno velja za neosebno obliko.

Izogibajmo se birokratskim govornim figuram, pleonastičnemu ponavljanju sinonimov, različnim epitetom, ki razvodeniijo povednost stavka.

Tehnične izraze uporabimo le takrat, ko je nujno. Tudi takrat jih je treba na eni strani pojasniti, na drugi pa izraziti njihovo uporabo in namen.

Rabo strokovnega žargona, uporabo učenih izrazov (ne samo tujk), ki jih uporabljamo v strokovnih razpravah, nadomestimo z vsakdanjimi, opisnimi ali konkretnimi izrazi tega, kar sicer želimo povedati (npr. namesto socialne mreže določno povedati, kateri sorodniki, prijatelji ali sosedi bodo v načrtu sodelovali). Vsakdanji izrazi so včasih sicer manj natančni, saj so večpomenski, a navsezadnje izražajo večpomenskost naših dejanj. Zato se jim ni treba izogibati za vsako ceno.

Predvsem pa se moramo izogibati označevanju ljudi s pridevniki, ki jih lahko diskreditirajo. Namesto pridevnikov in samostalnikov, kadar je le mogoče in smiselno, velja uporabljati glagole. Zaradi strukture slovenskega jezika in ker vzpostavljajo večjo stopnjo naključnosti in govorijo o dejanjih in ne o substanci našega bivanja.

Skratka, čim bolj bodimo opisni, uporabljajmo vsakdanji jezik, bodimo konkretni in povedni, uporabljajmo glagole in povedke namesto samostalnikov, osebkov in predmetov.

Potrjevanje načrta

Potrditev načrta je trenutek, ko je načrt zrel za izvedbo in ga lahko začnemo izvajati. V najboljšem primeru se to zgodi, ko je proces načrtovanja nasičen (saturiran). V procesu smo prišli do točke, ko pogovor o prihodnosti, ciljih in načinu izvajanja načrta ne prinese nič novega – ko nimamo novih informacij, novih idej, ko bi se začeli vrteti na mestu. Večkrat pa moramo zaradi nuje uporabnika začeti izvajati načrt in ga zato potrditi, še preden smo do konca raziskali njegov življenjski svet, ko še ne poznamo celotnega ozadja načrta ali pa uporabnik še ne ve, kako naj bi določene stvari potekale v prihodnosti. V obeh primerih, ko je načrt zrel za izvedbo ali pa ko je treba opraviti nujne dejavnosti načrta, lahko rečemo, da je potrditev načrta moment, ko *dejavnostna* komponenta prevlada nad *načrtovalno*.

V procesu neformalnega načrtovanja, ko je načrtovanje zgolj metoda dela in ni vpeto v formalne postopke, je potrditev načrta lahko le to, da načrtovalec in uporabnik skupaj ugotovita, da je načrt narejen oziroma da ga je treba začeti izvajati. Če sta načrtovalec in koordinator dve različni osebi, je trenutek potrditve tudi trenutek, ko načrtovalec izstopi iz procesa in vanj vstopi koordinator. Potrditev načrta je takrat lahko sestanek v troje: med uporabnikom, načrtovalcem in koordinatorjem. Na njem pa uporabnik in načrtovalec koordinatorju predstavita načrt in se skupaj pogovorijo o okoliščinah uresničevanja načrta. Je pa tudi v procesu neformalnega načrtovanja več kot smiselno organizirati formalno timsko konferenco, ki pomeni proslavljanje konca načrtovanja in inavguracijo načrta, hkrati pa tudi privolitev in zavezo vseh udeležениh, da bodo izvajali naloge in zagotavljali človeku podporo.

Če je načrtovanje del formalnega postopka (npr. po zakonu o duševnem zdravju) ali pa če je načrt podlaga za izplačilo sredstev za izvajanje načrta, je formalna potrditev načrta nujen sestavni del procesa. S potrditvijo načrta dobijo dogovori, ki jih načrt vsebuje, formalno veljavo, hkrati pa načrt dobi svojo substanco – sredstva za izvedbo. Če gre za neposredno financiranje, so to finančna sredstva, v drugih primerih pa je to dostop do sredstev, ki so udeležencem na voljo, še zlasti pa njihov čas, pa tudi volja in pripravljenost sodelovati pri izvajanju načrta.

Načrt lahko potrdi posamezen organ, komisija, tim ali timska konferenca. Posamezni organ je lahko predstavnik plačnika (npr. občine), saj mora plačnik sprejeti načrt in zagotoviti sredstva za izvajanje načrta. To se zgodi, ko sredstva niso velika. Če so načrti oziroma paketi zapleteni in gre za večja sredstva, je navadno potrebna posebna komisija ali tim. Tim je potreben tudi, ko je treba potrditi medinstitucionalno sodelovanje ali pa sodelovanje različnih strokovnjakov v isti organizaciji (multidisciplinarni timi).

V Sloveniji smo pred uvedbo zakona o duševnem zdravju imeli izkušnje s posamičnim potrjevanjem načrtov (eksperiment na obali), komisijo (projekt IF), mestoma tudi s timi (npr. Hrastovec), pa tudi nekaj izkušenj s timskimi konferencami pri neformalnih oblikah načrtovanja in izvajanja storitev.

Timska konferenca

Izraza »tim« in »timska konferenca« sta zelo podobna in ju včasih uporabljamo kot sopomenki. Se pa tudi razlikujeta. Gre za dvojno razliko – ena je v pojmu, druga v poimenovanju.

Tim navadno definiramo kot manjšo skupino ljudi, ki se povežejo med seboj, da bi pripomogli k skupnemu cilju.¹ Če je tim interdisciplinaren oz. multidisciplinaren, so v njem strokovnjaki različnih strok. Razlika v predponi (multi- in inter-) pa navadno ponazarja razliko v naravi sodelovanja strokovnjakov raznih strok. V interdisciplinarnem timu strokovnjaki res delajo skupaj, navadno v stalnem timu, in se njihove vloge prepletajo in topijo v skupnem delu (to je osnovna značilnost,

¹ Za več o timskem delu, različnih oblikah timskega dela in vlogi timov na področju duševnega zdravja glej Flaker (1997: 2–13).

problem pa tudi priložnost timskega dela). V multidisciplinarnem timu pa se strokovnjaki raznih strok samo sestanejo, strokovnjak oz. član tima pa prispeva svojo ekspertizo, ki izhaja iz njegove stroke, da lahko skupaj zadevo osvetlijo z različnih kotov. Interdisciplinarni timi so praviloma stalni in pogosto delujejo znotraj ene organizacije, multidisciplinarni pa so pogosto namenjeni eni zadevi (oskrbi enega človeka ali urejanju določene situacije ali ukvarjanju s posebnim fenomenom) in vključujejo člane raznih organizacij. Opozoriti je treba, da terminologija timov pogosto ne upošteva takega pojmovanja, saj interdisciplinarne, stalne time včasih poimenujejo kar multidisciplinarne, te pa interdisciplinarne.

Timska konferenca je oblika dela tima, pri kateri se tim sestane, navadno za enega uporabnika, ki je tudi član tega tima. Namen takih timskih sestankov je ovrednotenje preteklega dela in načrtovanje prihodnjega. V njem poleg uporabnika sodelujejo še drugi »nestrokovnjaki«, ljudje, ki so pomembni za uporabnika, v našem primeru za uresničevanje načrta. Taki timi so enkratni za enega uporabnika in praviloma vključujejo člane, ki imajo zelo različna ozadja (strokovnjaki – nestrokovnjaki, različne stroke in ustanove). Prav za take time je izraz timska konferenca ustrežnejši od oznake timski sestanek, saj gre za to, da pridejo skupaj ljudje z različnih koncev, v nasprotju s tem pa se stalnejši timi sestajajo predvidoma redno (tedensko). Timske konference so sicer standardni način inavguracije načrtov, a jih pri nas (razen na začetku te metode) nismo pogosto uporabljali. Tudi v projektu individualnega financiranja te oblike nismo uporabili, načrte pa je potrjevala komisija.

Terminološko zmedo poveča tudi to, da se v tehničnem žargonu služb socialnega varstva in duševnega zdravja beseda tim uporablja tudi za označitev sestankov tima.

Zakon o duševnem zdravju omenja multidisciplinarni tim kot organ odločanja. To smo v pravilniku dopolnili z izrazom timska konferenca, saj je po logiki individualnega načrtovanja logično, da odločanje oziroma potrjevanje načrta poteka na način timske konference – torej ob navzočnosti in z vodilno vlogo uporabnika. Zato se pojavljata v govoru o potrjevanju obe poimenovanji. V resnici pa ju uporabimo za poimenovanje timske konference. Kljub temu pa timska konferenca omogoča, da člani tima začnejo delovati kot tim, torej da se tudi mimo konferenc povezujejo in skupaj delujejo kot tim v dobro uporabnika.

Po zakonu o duševnem zdravju načrt obravnave v skupnosti obravnava multidisciplinarni tim na svoji seji. Stalni člani multidisciplinarnega tima so koordinator obravnave v skupnosti, uporabnik (kot lastnik načrta), socialni delavec krajevno pristojnega centra za socialno delo in psihiater. Vedno mora biti na timu navzoč tudi uporabnik, razen če se sam odloči drugače. Navadno pa skupaj z uporabnikom načrt predstavi tudi koordinator. Če uporabnik nima opravilne sposobnosti, je na timsko konferenco povabljen tudi njegov zakoniti zastopnik.

V tim lahko vključimo tudi druge, nestalne člane (npr. svojce, izvajalce, patronažne sestre, predstavnike nevladnih organizacij ipd.), če uporabnik in koordinator presodita, da lahko vplivajo na potek izvajanja načrta. Dogovorita se torej, koga in s kakšnim namenom bosta vabila. Na timski konferenci uporabnik s pomočjo koordinatorja predstavi načrt. Tim obravnava predloge in vsebino načrta, tega pa nato uporabnik in načrtovalec potrdita s podpisom. Načrt sprejme center za socialno delo na predlog koordinatorja.

Sestanek multidisciplinarnega tima izvedemo kot timsko konferenco². Osnovna ideja timske konference je, da koordinator zbere vse glavne akterje za izvajanje načrta, da načrt in svojo vlogo v izvedbi načrta sprejmejo in potrdijo. Udeležence timske konference izbere uporabnik in jo s pomočjo koordinatorja tudi vodi. Sestanek tima oz. konferenca je v načelu bolj ceremonialnega pomena – večino dogovorov, ki jih uvaja načrt, je navadno treba sprejeti že pred samim sestankom. Kljub temu pa je treba dopustiti možnost, da udeleženci tudi na samem sestanku še izrazijo želje, pomisleke ipd., pa tudi da se načrt spremeni ali dopolni. Izkušnje koordinatorik kažejo na to, da tim načrt navadno potrdi, včasih pa člani tima predlagajo nove cilje³, te pa uporabnik sprejme ali pa tudi ne. Ključna naloga načrtovalca ali koordinatorja je, da ne dovoli, da bi drugi člani tima uporabnika zasuli s predlogi, ga z njimi celo »povozili« – tudi tu mora biti njegov zagovornik in varovati njegovo moč. Timska konferenca mora potekati tako, da so vsi navzoči do uporabnika spoštljivi, še več, uporabnik je junak dneva. Timske konference morajo biti še ena priložnost za krepitev moči in so namenjeni predvsem proslavljanju možnosti, ki se uporabniku z uresničevanjem

² Kako izvesti timsko konferenco, glej Brandon, Brandon (1992).

³ Navadno gre za dodatne, manj pomembne cilje.

načrta odpirajo (glej naslednje podpoglavje, ki vsebuje dober primer tega, da več ljudi več ve in da je njihov shod lahko ustvarjalen prispevek k razreševanju stiske in iskanju boljših odgovorov nanjo).⁴

S strokovnjaki, ki so udeleženi na srečanju tima, bodo koordinatori razvijali različne vzorce sodelovanja. Odločali se bodo, kje bodo potekale konference – v bolnišnici, centru, lahko tudi pri uporabniku doma ali kje drugje (v zdravstvenem domu, zavodu, če gre za preselitev iz zavoda). Timske konference organiziramo ob vsaki reviziji. Včasih se timi na konferencah lahko srečajo tudi med eno revizijo in drugo, če je treba podpreti vse, ki so udeleženi v izvajanju načrta.

Pred timsko konferenco morajo vsi člani tima vedeti, da je namen konference podpreti uporabnika pri uresničevanju ciljev. Timska konferenca je torej ceremonija, ki pomeni napredovanje v uporabnikovem življenju. Uporabnik iz prejemnika in načrtovalca storitev tedaj postane človek, ki vodi uresničevanje svojih ciljev.

Kot vsa druga dejanja v procesu je tudi timska konferenca namenjena krepitvi moči uporabnika, zato načrtovalec ne sme dopustiti, da bi ga na njej kdorkoli kakorkoli stigmatiziral. Uporabnik na timski konferenci dokaže svojo upravičenost do storitev tako, da predstavi svoje cilje in načrte za prihodnost. Na konferenci nikakor ne smemo presoјati o tem, ali so uporabnikovi cilji realni, ali res potrebuje storitve. Tim le podpre uporabnika pri uresničevanju svojih ciljev in predlaga naloge ali storitve, ki bi pripomogle k učinkovitejšemu izvajanju načrta.

Timska konferenca je dogodek v življenju uporabnika, ki ga spodbudi k izvajanju načrta. Udeleženci z navzočnostjo vseh članov tima na timski konferenci uporabniku sporočijo, da jih zanima pripravljen načrt, da ga podpirajo pri izvajanju načrta in da bo vsak pripomogel k uspešnemu izvajanju ciljev.

Timska konferenca je namenjena uporabniku, ne pa strokovnjakom, zato mora imeti na njej uporabnik glavno besedo od začetka do konca tima. Na timski konferenci je treba ponovno preveriti, ali se uporabnik strinja s navzočnostjo vseh članov tima.

⁴ Delovanje komisije pri eksperimentu individualnega financiranja je dober primer za to, kako lahko dogodek, ki bi lahko bil ceremonija ponižanja, spremenimo v proslavo napredovanja, ne da bi pri tem zanemarili nujna opravila, ki jih tak organ mora opraviti (preveriti npr. izvedljivost ali celo upravičenost načrta); za podrobnosti glej Flaker *et al.* (2007 a, 2011).

Koordinator vodi sestanek tako, da najprej da besedo uporabniku, in ta predstavi svoj načrt. Če je potrebno, mu koordinator pri tem pomaga. Potem člani tima v dialogu z uporabnikom preverijo, ali so vsi cilji, ki jih je zapisal, resnično njegovi cilji in ali se strinja z vsem, kar je v načrtu. Nato lahko strokovnjaki predlagajo rešitve, ki bi lahko pripomogle k boljši izvedljivosti načrta. Pri tem je treba biti pozoren, da ne odvzamemo besede uporabniku in da ne začnejo člani tima sestavljati svoj načrt zanj. Uporabnik mora biti ves čas glavni sogovornik. Naloga koordinatorja je, da ves čas timske konference pogovor usmerja tako, da uporabnik ne izgubi besede oziroma da zastopa glas uporabnika, je z njim.

Tudi zadnjo besedo na konferenci ima uporabnik. Vprašamo ga, ali ima še kaj za dodati. Če nima, koordinator povzame in oblikuje sklepe tima, sprejete dogovore in konferenco sklene. Če zapisnik nekdo izmed udeležencev ali zapisnikar piše na timski konferenci, ga vsi navzoči člani podpišejo in prejmejo svoj izvod, sicer koordinator poskrbi, da člani tima prejmejo izvod zapisnika pozneje.

Zapisnik multidisciplinarnega tima oz. timske konference je dokument, ki da načrtu formalno veljavo. Če so paketi financirani, je zapisnik dokument, ki omogoči dostop do sredstev. Zapisnik kot dokument mora izražati perspektivo uporabnika in ga, kot vsa dokumentacija v socialnem varstvu, ne sme dodatno stigmatizirati. Tudi v zapisniku moramo biti pozorni na besednjak in slog (glej navodila v poglavju o jeziku načrtovanja).

Zapisnik vsebuje poleg vseh uvodnih formalnosti, ki jih zahteva upravni postopek, kratek povzetek pogovora na timski konferenci, na koncu pa sklep o tem, da so potrdili zapisnik kakor tudi druge sklepe, ki so jih na konferenci sprejeli. To so lahko sklepi o ravnanju udeležencev konference, ki izhajajo sicer že iz načrta, pa jih je primerno še enkrat ponoviti in potrditi.

Timska konferenca kot skupen podvig (Ksenja Balantič)

V tem podpoglavju predstavljamo primer timskega dela oz. timske konference, ki sicer ni potekala kot del koordinirane obravnave v skupnosti.⁵ Čeprav ima vse nujne elemente metode načrtovanja in izvajanja storitev, ni značilen primer zanjo. Odlika te timske konference je, da je bila pri načrtovanju in uresničevanju načrta usmerjena v skupnost. Zato je primer tudi vredno predstaviti, pa tudi zato, ker je dobro napisan in tudi po leposlovni plati dobro učinkuje z obrati v zgodbi, značilnimi za dobre novele.

Predstavitev življenjske situacije

Ana je izredno inteligentna, razgledana, komunikativna oseba, končala je gimnazijo, šolanja pa ni nadaljevala, zaradi »svoje bolezni«, kot pravi sama. Opravljen ima izpit za avto. Živela je sama z bolehnim očetom v stari in dotrajani hiši v majhni vasici. Mama ji je pred leti umrla. Naredila je samomor v vaškem vodnjaku, vendar o tem Ana danes, ko je pokojni tudi njen oče, zmore govoriti, prej pa je bilo to zanjo preveč boleče.

Njena pripoved seže v čas, ko je po končani srednji šoli ostala doma, z nikomer se ni družila, nikamor ni zahajala. Živela je z očetom, enkrat na teden jo je obiskala sodelavka s centra za socialno delo. Korak za korakom sta tkali medsebojne vezi, se pogovarjali, s časom sta začeli urejali različne pravice s področja zdravstvenega in pokojninskega zavarovanja, dajatve s področja socialnega varstva, Ana je začela obiskovati psihiatrinjo. Pred tem ji je oče kupoval zdravila, proti depresiji v prosti prodaji v Trstu.

Po nekaj letih je Ana še vedno imela stike le z očetom in sodelavko centra, a se je le opogumila in odločila, da bo začela obiskovati dnevni center v lokalnem društvu (tam sem bila tudi sama zaposlena). Najprej je prihajala le občasno, veliko sva se pogovarjali in bili presenečeni, ko sva v najinih pogovorih odkrivali, kaj vse zmore in zna.

O njenem življenju je odločal oče. Živelii so kot nekdam, kopalii so se v kadi v kuhinji približno enkrat na mesec, saj niso imeli kopalnice. Po navadi se je oblačila tudi v poletnih mesecih v več oblačil, rekla je, da se je tako oblačila tudi njena mama. Pralnega stroja niso imeli, zato se je le redko preoblačila in prala perilo in druga oblačila. Kuhal je oče.

⁵ Primer je avtorica zapisala za namene usposabljanja za koordinatorje.

Približno dvakrat na leto je ostajala doma po dva meseca, v tem času je dneve preležala v postelji, rekla je, da je »zbolela za depresijo«. V teh obdobjih je pogosto razmišljala o samomoru. Ves čas je redno obiskovala psihiatrinjo in jemala predpisana zdravila. V društvo je prišla, le če se je oče s tem strinjal, pa še od tu ga je vsaj enkrat na dan poklicala domov.

Zaposlila se je v društvu s pomočjo programa »Invalid invalidom«. Zaposlitve in dohodka je bila vesela, delo, ki ga je opravljala, pa je bilo pogosto predmet daljših pogovorov in pogajanj, sama je želela delati v pisarni, v njenem opisu del in nalog pa tega ni bilo. Prav tako se je vedno znova pogajala o prihajanju v službo, tja je prihajala tudi z večurno zamudo. V službo je prihajala z avtom, ki ga pred tem ni vozila. Nato ji je leta 2005 umrl oče. Ostala je sama, s svojci ni imela stikov, razen občasno s teto iz Italije.

Dve leti po očetovi smrti je bila Ana prvič in do danes zadnjič prostovoljno v psihiatrični bolnici. Sama sem bila v tem času že zaposlena na centru. O njeni hospitalizaciji so obvestili sodelavko, ki dela na programu centra za pomoč ljudem s težavami z duševnim zdravjem in njihovim svojcem. Skupaj sva jo obiskali v bolnišnici in se z njo pogovorili o njenih načrtih po vrnitvi iz te ustanove. Bila je namreč zima, v hiši ni imela ogrevanja, streha je puščala. Izrazila je željo, da ostaneva z njo v stiku in jo obiščeva, ko se vrne domov.

Še vedno je bila zaposlena v društvu, izrazila je skrb, da bo ostala brez službe, saj se ji pogodba konec leta izteče. V tem času se je po telefonu slišala enkrat z uporabnico društva in s teto iz Trsta. V bolnišnici je bila mesec dni.

Ko se je Ana vrnila domov, sva jo s sodelavko obiskali in se pogovorili o njenih pričakovanjih, željah, potrebah. Seznanili sva jo z našimi pristojnostmi in zmožnostmi (prva socialna pomoč) in ji pomagali pri prepoznavanju njene stiske, situacije.⁶ Med štirimi obiski, ki sva jih opravili, nama je Ana sama opisala svojo situacijo takole:

Načrt

»Pogosto razmišljam, da imam doma res stresne pogoje. Nimam kopalnice, ko perem v pralnem stroju, moram vlačiti cev 30 m

⁶ Gre za poročilo o organiziranju timske konference pred uvedbo lika koordinatorja obravnave v skupnosti. Koordinator bi imel na voljo več časa in več drugih možnosti, kot jih zagotavlja storitev prve socialne pomoči.

daleč stran in nositi vedra vode iz kuhinje ven. Nimam bojlerja, tako da imam samo mrzlo vodo. Ko se sprehajam po balkonu, me je strah, da se mi podre in se polomim. Prav tako sem v strahu, ker mi pušča streha in voda že pronica v spalnico, se bojim, da se mi streha poruši. Že 10 let odpadajo stropi. Fasada je propadla. Z menoj v hiši živijo miši, posod, tudi v posodi in na mizi, so v moji hiši iztrebki in urin miši – in to je zame res stresno.

Po drugi strani pa imam to hišo rada, nanjo sem zelo čustveno navezana. Ta teden sem bila ponovno pri teti Nini in me je zopet hujskala proti vam, proti centru. Dejala mi je, da se želite okoristiti z mojim premoženjem. Hudo mi je, ko se teta Nina in stric Vilko tako malo zanimata zame. Moti me tudi dejstvo, da k meni hodijo različni moški, ki želijo od mene različne stvari, npr. spolnost, denar. Pred kratkim je prišel k meni moški, ki mi je bil pripravljen dati stanovanje v svoji hiši v zameno za mojo hišo. Sama jim težko rečem ne.

Odkar nisem več zaposlena v društvu, pogodbe o zaposlitvi mi niso podaljšali, se skoraj z nikomer ne pogovarjam. Včasih pokličem po telefonu teto v Trst, večino časa preživljam doma. Spim ali pa berem, skuham si občasno. Jem juhe iz vrečk in pa hrano iz konzerve. Zdravnik mi je povedal, da imam sladkorno, predpisal mi je neka zdravila. Zelo sem se zredila, na sprehode ne hodim. Včasih grem do pokopališča, tu v vasi. Spomnim se, da smo, ko sem hodila v društvo, vsak dan šli na sprehod.«

Ana je imela veliko vprašanj, zanimalo jo je, zakaj ji niso podaljšali pogodbe o zaposlitvi na društvu in ali bo dobila novo zaposlitev, slednje si je zelo želela. Prijavila se je na zavodu za zaposlovanje in dobila nadomestilo za tri mesece.

Ni vedela, kaj naj bi naredila s hišo. Omahovala je med idejo, da bi hišo prodala in si z iztrženim denarjem kupila stanovanje v mestu, in idejo, da bi si uredila v tej hiši ustrezne razmere, to je po njenem nova kopalnica, streha, kurjava; težava je denar in izvajalci. Sama tega ne bi zmogla, ta opravila se ji zdijo preveč zapletena, sploh ker ne bi vedela, kje naj začne, na koga naj bi se obrnila. Prosila me je, ali bi ji pri tem pomagala.

Povedala sem ji tudi, da me je v teh treh mesecih večkrat poklical rajonski policist in nam povedal, da ga vaščani, predvsem pa njeni sosede, večkrat pokličejo in izražajo skrb glede tega, da so ogrožene njene koristi, zaradi njene bolezni, saj se okrog hiše zadržujejo in povprašujejo po možnosti prodaje hiše različni ljudje in nepremičninski posredniki.

Zanimalo ga je, ali smo na centru obveščeni oz. kako je poskrbljeno za zaščito njenih koristi. Ana nama je povedala, da je tudi njo nekajkrat obiskal tisti policist in ji svetoval, naj se zaklepa in ne odpira neznanecem. Vendar pa ne more biti ves čas zaklenjena.

Povedala sem ji tudi, da nas je nekajkrat poklical njen osebni zdravnik, pa psihiatrinja in teta iz Trsta. Vsi so izražali skrb, da je kdo ne bi izkoristil in da se ji streha ne bi zrušila na glavo.

Tudi Ana je z vsemi njimi večkrat govorila, povedala jim je, da ne ve, kako naj se odloči, kaj naj naredi s hišo (naj začne z obnovo ali jo proda), povedala jim je, da posoja denar, da jo obiskujejo razni moški, ki se zanimajo za njeno hišo ...

Situacija je bila zelo kompleksna. Ana je imela veliko vprašanj in o njih se je pogovarjala z različnimi ljudmi (od zdravnika, policista, sosedov, vaščanov), a je slišala zelo različna mnenja. Predlagala sem ji, če bi ji bilo sprejemljivo, da skličem sestanek z vsemi, ki so tako ali drugače vpleteni v njeno življenje, in si skupaj zastavimo vsa tista vprašanja, na katera sama nima odgovorov. Ker se je Ana strinjala, smo se *dogovorili*, da skličem timski sestanek. Predlagala je, naj nanj povabimo teto in strica po očetovi strani, ki do zdaj nista imela stika z njo, pa teto iz Trsta. Sama sem predlagala, to je tudi sprejela, naj povabimo še njeno psihiatrinjo, zdravnika, rajonskega policista in predstavnico lokalnega društva za duševno zdravje.

Dogovorili sva se, da bomo na sestanku poskušali dobiti odgovore oz. se pogovarjali o teh temah (ciljih):

- urejanje življenjskih razmer, če se bo odločila, da gre v popravilo hiše, kdo bi ji pri tem pomagal, kdo so gradbeni izvajalci v okolici, koliko bi popravilo stalo, kaj bo predmet obnove (streha nad bivalnim delom in gradnja kopalnice);
- dobiti odgovor, zakaj ji niso podaljšali pogodbe o zaposlitvi, saj je to zanjo pomembno vedeti, od takrat ni več obiskala društva;
- iskanje nove zaposlitve;
- dobiti informacije o tem, kako lahko zavaruje svoje finančne in premoženjske koristi. (Sama sem delno pokrivala tudi področje varstva odraslih, zato sem vedela, da je v okviru obstoječe zakonodaje za zaščito premoženja možen ukrep delnega odvzema poslovne sposobnosti. Za Ano to ni bila sprejemljiva rešitev. Zato sva se dogovorili, da bom do skupnega srečanja poskušala od sodišča dobiti informacije o tem, kako bi premoženje zavarovali drugače.)

Sestanek skličem jaz in vsem pošljem vabila, sodelavka pa se z vsemi vabljenimi predhodno telefonsko uskladi za datum in uro srečanja. Srečanje bo na centru za socialno delo.⁷

V vabilo sva napisali cilje, ki sva jih s sodelavko izluščili iz Anine življenjske zgodbe in jih je Ana sprejela:

- ponovna vključitev v društvo, predvsem zaradi krepitev družabnega življenja, družabništva;
- izboljšati higienske razmere;
- doseči, da se začnejo zanjo zanimati sorodniki po očetovi strani (stric Vilko in teta Nina),
- naučiti se kuhati različne jedi in zaradi sladkorne, povečane telesne teže sprejeti bolj zdrave življenjske navade;
- tako okrepi svojo moč, da bo zmogla zavrniti ljudi, ki jo bodo poskušali izkoristiti, in prepoznati elemente izkoriščanja.

Kot zanimivost ali bolje za v razmislek vsem nam strokovnim delavcem naj omenim, da smo videli idealno rešitev Anine situacije v tem, da proda hišo, z denarjem pa si kupi stanovanje v mestu. S prihranki od prodaje bi bila finančno preskrbljena, stanovanje v mestu bi ji omogočilo večjo možnost socialne vključenosti, lažje bi ga vzdrževala. Ana je bila nad to rešitvijo sprva navdušena, ko se je o njej pogovarjala z različnimi ljudmi, pa je postajala vse bolj neodločna, saj so ji nekateri to odločno odsvetovali, drugi pa so to idejo podpirali. Zanimivo, da so delavci različnih služb podpirali idejo o prodaji hiše, sosedje in sorodniki, ki z Ano skoraj niso imeli stikov, pa so temu odločno nasprotovali. Ana je bila v poplavi teh mnenj zmedena, večkrat nam je dejala, da se ne more odločiti. S sodelavko sva se nagibali k mnenju, da sorodnike skrbi le premoženje, saj so Anini edini dediči.

Sestanek

Prvega sestanka so se udeležili vsi vabljeni, se pravi: Ana, Anina psihiatrinja in njen osebni zdravnik, rajonski policist, predstavnica društva, Anina teta iz Trsta, njen stric Vilko in teta Nina. Na sestanku smo, na

7

Ker se je to dogajalo pred uveljavitvijo zakona o duševnem zdravju, je timska konferenca potekala »brez zakonske podlage«, pač po presoji, da je najboljše, da se vsi skupaj dobimo ob istem času na istem mestu in razpolagamo z istimi informacijami. Vpleteni so sami začutili, da samo kot posamezniki niso kos tako kompleksni situaciji.

enem mestu in pred vsemi, z namenom, da vsi slišimo enake informacije, na kratko predstavili namen današnjega srečanja in dogodke, o katerih je Ana že govorila z vsemi (hiša, zaposlitev, posojanje denarja). Vse navzoče smo povabili, da povedo, kako vidijo trenutno situacijo, izrazijo svoje skrbi v zvezi z Ano.

Psihiatrinja je povedala, da je Ana, ko je zdrava, sposobna skrbeti zase, problem se pojavi, ko zboli, in takrat obstaja možnost, da bi jo kdo zlorabil.⁸

Policist je izrazil tudi skrb, da je ne bi kdo zlorabil, saj je v času, ko se je njeno zdravstveno stanje poslabšalo, k njej prihajalo precej ljudi, ki so se zanimali za njeno premoženje. Predlagal je, da bi mogoče v njeni hiši društvo odprlo stanovanjsko skupino, na to pa je predstavnica društva odgovorila, da društvo ne namerava odpirati novih enot.

Ana je rekla, da ne ve, kako naj se odloči. Bila je že navdušena nad nakupom novega stanovanja, a v mestu ne pozna nikogar, tu na vasi ima muco, pozna sosede in se zato bolj nagiba k obnovi hiše. Stric Vilko, ki je gradbenik, vidi, v kako slabem stanju je hiša. Menil je, da bi bilo hišo najbolje prodati, in to je potrdila tudi njegova sestra, teta Nina. Teta iz Trsta Ano redno obiskuje in ji je pripravljena pomagati tako, da bi hišo odkupila po pošteni ceni. Ani bi omogočila, da bi imela v njej svojo sobo, z denarjem od prodaje pa bi si kupila novo stanovanje v mestu.

Glede zaposlitve je predstavnica društva povedala, da pogodb niso podaljševali nikomur, saj se je program »Invalid invalidu« iztekel, ministrstvo pa ni razpisalo novega razpisa, tako da za zdaj ni mogoče pričakovati novih zaposlitev v društvu. Ano je povabila, naj se jim kljub temu pridruži vsaj občasno ali pa na kakšnem skupnem izletu, saj jo člani pogrešajo.

Glede nove zaposlitve se je Ana dogovorila s sodelavko, da jo bo enkrat na 14 dni obiskala (v okviru storitve osebna pomoč – vodenje) in ji pomagala pri pisanju prošenj različnim delodajalcem, ji zaupala praktične stvari v zvezi z iskanjem zaposlitve in z informacijami, ki jih je dobro vedeti, ko se človek odpravi na prvi razgovor. Ana se je strinjala.

Sama sem predstavila trenutne možnosti, ki nam jih ponuja obstoječa zakonodaja v zvezi z zavarovanjem posameznikovih premoženjskih

⁸ Tu bi bil »načrt na zalogo« primerna rešitev, je pa s pravnega vidika vprašanje, ali bi bile s tem res zaščitene premoženjske koristi uporabnika.

koristi. Zaradi nevarnosti, da bo dobesedno podarila svoje prihranke skoraj neznanim ljudem in si tako ogrozila svoje preživetje, je najblažji ukrep imenovanje skrbnika za poseben primer za razpolaganje in upravljanje z denarjem. Predstavila sem postopek in pri tem poudarila, da je v tem konkretnem primeru zelo pomembno tudi Anino mnenje in da bi bil dvig denarja omejen le na določen znesek, saj bi bili tako večji nepremišljeni dvigi onemogočeni. Glede zavarovanja premoženja pa je po ZZzDR-ju možen le delni odvzem poslovne sposobnosti. Na sodišču pa sem se pozanimala in pridobila informacijo, da je možno, da stranka poda sama zemljiškoknjižni predlog zaznambe vrstnega reda za pridobitev lastninske pravice. S tem je do določene mere premoženje zavarovano brez odvzema poslovne sposobnosti, vendar ta sklep o zaznambi velja le eno leto, potem ga je treba obnoviti, treba pa je tudi plačati overitve in sodne takse. (Če bi bila sama koordinator, bi na sestanek povabila tudi sodelavko s področja skrbništva, ker pa sem sama delno tudi pokrivala to področje, sem bila hkrati tudi izvajalka).

Timsko konferenco smo sklenili z dogovorom:

- Čez tri mesece se ponovno dobimo.
- Do takrat se bo Ana temeljito pogovorila s stricem Vilkom, teto Nino in teto iz Trsta o tem, kaj vse bi bilo treba postoriti, če bi se odločila za adaptacijo hiše, in pa kaj bi bil predmet adaptacije (razpoložljivo stanje na računu cca. 40.000 evrov). Ker je stric Vilko gradbenik, kot je sam danes povedal, ji bo pomagal pri iskanju ponudb za adaptacijo.
- Začnem postopek o postavitvi in imenovanju skrbnika za poseben primer.
- Ana razmisli o zemljiškoknjižnem predlogu in se o tem pogovori z navzočimi svojci (pozneje nam je Ana povedala, da se je zgodilo prvič, da so skupaj z njo nekam odšli sorodniki in se pogovarjali z njo o njenih zadevah, prvič po očetovi smrti je začutila, da ni sama) – čez en teden pride na center in če se bo strinjala, ji pomagam pripraviti predlog, jo pospremim k notarju in na sodišče, saj je povedala, da nima zaupanja v institucije.
- Sodelavka jo bo obiskovala na domu, približno vsakih 14 dni, v okviru osebne pomoči (za pisanje prošenj za zaposlitev ter sprotnih dogovorov).

Izvajanje

V vmesnem času smo začeli uresničevati tiste cilje, ki jih je bilo možno izpeljati.

Vodila sem postopek za imenovanje skrbnika za posebni primer za upravljanje in razpolaganje z denarjem. V okviru postopka sem se o tem pogovorila tudi z Ano. Izrazila je željo, da bi bil kar center njen skrbnik za posebni primer. Dogovorili sva se tudi, da je to lahko le začasen ukrep, ki ga je možno ukiniti, in da se bosta s sodelavko prizadevali, da bo lahko zavrnila koga, ki bi jo prosil za denar.

Skupaj z Ano sva pripravili zemljiškoknjižni predlog zaznambe vrstnega reda lastnine, ga odnesli na sodišče, sklep pa hranimo na centru. Po izteku enega leta se bova pogovorili, ali je treba predlog obnoviti ali pa ni več potrebe zanj, z namenom, da se zavarujejo njene nepremičnine (hiša, parcele).

Ana se je vključila v »storitev osebne pomoči – vodenje«. Izvajala ga je sodelavka programa pomoč ljudem v duševnem zdravju in njihovim svojcem. Ana je podpisala dogovor o zagotavljanju storitve osebne pomoči. S pomočjo sodelavke sta uresničili več ciljev. Ana se je s pomočjo informacij sodelavke prijavila na zavodu za zaposlovanje in je dobivala nadomestilo za brezposelnost. Odposlali sta več prošenj za delo. Ano so povabili na dva razgovora, a žal zaposlitve (vsaj takrat) ni dobila. Ob tej priložnosti je obiskala frizerja in si kupila nekaj novih oblek. Veliko sta se pogovarjali o pomenu zdrave prehrane; prenehala je jesti hrano iz konzerv in si je začela kuhati različne jedi. Obdeluje vrtniček ob hiši in na njem pridelava zelenjavo za svoje potrebe. S stricem Vilkom in teto Nino se pogosto slišijo po telefonu, včasih jo tudi obišejo; z njima se pogovori o pomembnih zadevah. Tudi teta iz Trsta jo večkrat obiše in pomaga pri pospravljanju hiše. Tega je zelo vesela. Udeležila se je dveh izletov društva.

Po treh mesecih sva v skladu z dogovorom zadnjega sestanka ponovno sklicali skupno timsko konferenco. Srečanja se nista udeležila le Anin osebni zdravnik in rajonski policist, drugi smo bili vsi v isti zasedbi kot zadnjič. Na sestanku smo se najprej pogovorili o doseženih ciljeh in povprašali Ano o njeni odločitvi glede hiše. Povedala je, da se je pogovorila s svojci in da se je odločila, da bo prekrila streho, popravila balkon in naredila kopalnico. Pri tem ji bo pomagal stric Vilko. Svetoval ji je, na koga se lahko obrne, skupaj pa smo približno ocenili, da ima dovolj

prihrankov za nameravano investicijo ... Dogovorili smo se, da ji bosta pri adaptaciji pomagali tudi teta Nina in teta iz Trsta. Občasno jo bo še vedno obiskovala sodelavka s centra. Ko bo dobila ponudbe o cenah gradbenih del, nas bo o tem obvestila. Ko bo dobila račun za kritje stroškov, bo prišla na center zaradi izdaje dovolila na banki.

Navzoče sem tudi seznanila, da ima Ana mesečno dovolilo za 250,00 evrov na banki; to so poleg denarnega nadomestila, s katerim sama razpolaga, sredstva za kritje tekočih stroškov. Denar je dvigovala sama. Stroški adaptacije naj bi se krili iz njenih prihrankov in s tem so se vsi strinjali.

Dogovorili smo se, da se čez približno eno leto ponovno srečamo in preverimo, kaj smo uresničili, in »proslavimo« dosežene cilje. Hiša je bila adaptirana, službe ni dobila. Ani je ostalo še nekaj prihrankov in del strehe nad delom, v katerem ne živi, bi bilo treba popraviti. Skupaj naj bi iskali rešitev in možnosti, kako to popraviti. Odločitve, ali je skrbništvo za poseben primer še primerno, nismo sprejeli, smo se pa dogovorili, da bi ga po oceni tveganja morda ukinili. Ano so svojci pogosto obiskovali, še vedno jo je obiskovala sodelavka v okviru osebne pomoči, približno dvakrat na teden je hodila v društvo in tam je spoznala novo »simpatijo«. Redno je obiskovala psihiatrinjo, bila je ponosna, da že eno leto ni »zbolela za depresijo«. Razni moški je na domu niso več obiskovali in se niso več zanimali za njeno premoženje. Osebna zdravnica je na Anino zahtevo podala predlog za začetek postopka za priznanje pravic iz invalidskega zavarovanja in ta predlog so tudi sprejeli.

Pred kratkim se je Ana sama zglasila pri meni na centru za socialno delo in me spomnila, da ji je potekel sklep o zaznambi vrstnega reda lastnine. Predlagala je, da ga obnovimo še za eno leto (pomagala sem ga ji pripraviti, na sodišče in k notarju jo je spremljala pripravnica centra za socialno delo). Ob tej priložnosti mi je tudi povedala, da ji je uspelo prvič reči ne, in sicer neki znanki, ki jo je prosila, naj ji posodi denar.

Razmislek

Čeprav zadeva ni potekala strogo po metodi načrtovanja in izvajanja storitev (tudi ne po zakonu o duševnem zdravju), gre za soroden način delovanja. Ne le, da je šlo za človeka, ki ga je obravnavala psihiatrična ustanova in je potreboval pomoč pri vsakdanjih opravilih (npr. učenje

spretnosti kuhanja), urejanju življenjskih razmer (npr. popravilo hiše, da je v njej varno bivati) in vključevanju v vsakdanje življenje (npr. vključitev v društvo, vzpostavitev stikov s svojci, ki so bili zanj zelo pomembni in s katerimi pred tem ni imela stikov), značilno je, da je šlo za proces skupnega načrtovanja. Za uresničitev načrta sta uporabnica in načrtovalka sklicali timsko konferenco.

S tem sta ustvarili okvir, ki je Ani omogočil, da si organizira kakovostno življenje v skupnosti. Aktivno sta raziskali vire v njenem življenjskem svetu in jih povezali s tem, kar je mogoče dobiti kot formalno pomoč. Značilno je, da sta z dejanji ustvarjali perspektivo moči – pri Ani kakor tudi pri sorodnikih in strokovnjakih. Dovolili sta, da želje dozori, se povežejo s spretnostmi in znanji, ki jih je Ana imela ali pa v procesu dobila. Predvsem pa se jima je posrečilo povezati različne ljudi v Aninem življenju tako, da je dosegla svoje zastavljene cilje.

Izrednega pomena je, da strokovnjaki upoštevajo želje uporabnika in jim zaupajo, da so uporabnikovi spremljevalci, ki mu stojijo ob strani in delajo korake skupaj z njim, upoštevajo njegov ritem. Kajti šele ko uporabnik začuti, da je nekaj zanj pomembno, in sam verjame v možno rešitev, se lahko premakne iz začaranega kroga in naredi korak k želeni spremembi. Zato pa morajo strokovnjaki (načrtovalci in koordinatorji) znati ohraniti pokončno, suvereno držo ob uporabniku in tako zastopati, predstaviti njegove cilje pomembnim drugim (na multidisciplinarnemu timu, npr. strokovnim delavcem drugih služb), da tudi oni spoznajo pomembnost zastavljenih ciljev. Delati skupaj, v timu, je izjemnega pomena. S tem ustvarimo prostor, v katerem se lahko srečamo skupaj vsi: uporabnik, zanj pomembne osebe in strokovnjaki z raznih področij in iz raznih institucij. Pomembno je, da vsi skupaj ob istem času slišimo iste informacije, sprejmemo iste dogovore in te dogovore po določenem času skupaj ovrednotimo.

Če k zadevi ne bi pristopili tako celostno in si ne bi dovolili izhajati iz izražene potrebe in želje uporabnice same, ne bi dosegli konstruktivne rešitve. Upamo si trditi, da bi se še danes vrteli v začaranem krogu, odgovornost pa bi si med seboj podajali policija, zdravstvo, sociala, največja žrtev tega pa bi bila uporabnica sama.

Pomen multidisciplinarnih timov se kaže tudi v tem, da lahko z njihovo pomočjo preprečimo prisilno hospitalizacijo:

Oče je bil tako močan, da je hodil od centra do psihiatrinje in policije in je uspel skoraj vse prepričati, da je treba njegovo hčer hospitalizirati, ker je odšla od doma. Hčerka namreč ni zmogla več prenašati njegove posesivnosti in zaslužnjevaja. Šele ko smo se dobili skupaj z očetom in policistom pri psihiatrinji in si izmenjali informacije, očeta pa konkretno seznanili s pristojnostmi posameznih organov in pravicami njegove hčere, je nehal groziti in izsiljevati tako hčer kot nas. Tudi po timski konferenci še ni takoj odnehal. Izkoristil je mladost in neizkušenos zdravnika, ki je bil dežuren čez vikend in s primerom ni bil seznanjen, in ga prepričal, da mu je izdal napotnico za prisilno hospitalizacijo svoje hčere. Ker pa je bil policist na timski konferenci in je imel celotne informacije, je prepričal hospitalizacijo. Hči živi danes v mestu, daleč stran od doma, najela si je stanovanje, vključila se je v eno izmed društev na področju duševnega zdravja, občasno dela, obiskuje svojo psihiatrinjo in je v rednih telefonskih stikih s centrom za socialno delo.

Značilnosti multidisciplinarnih timov v koordinirani obravnavi v skupnosti

Navadno so bili uporabniki v socialnem varstvu in zdravstvu, pred zakonom o duševnem zdravju, le povabljeni na timske sestanke, na katerih so se zbrali različni strokovnjaki in sprejeli sklepe, kako delati. Odločitve so sprejeli na podlagi strokovnih ocen in mnenj. Uporabnik ni imel vpliva na potek timskega sestanka ali na odločitve strokovnjakov, njegova vloga je bila, da je sprejemal odločitve strokovnjakov.

Udeležba zunanjih članov tima je bila pred zakonsko uvedbo timov odvisna predvsem od lastne motiviranosti in pripravljenosti za timsko delo. Zato imamo timsko delo in timske konference, predvsem pa obvezno udeležbo na njih za pomembno novost, ki jo je prinesel zakon o duševnem zdravju. Še vedno pa je nekatere strokovnjake treba prepričati, da se udeležujejo srečanj timov in da so potrebna.

S tem, ko je zakon o duševnem zdravju določil, da tim vodi koordinator obravnave v skupnosti, je tim iz utrjenih institucij zdravstva in socialnega varstva prestavil v skupnost. Tako duševna stiska ni zgolj zdravstveni problem (Flaker 1997) niti ne pomeni urejanje samo socialnovarstvenih področij, ampak je celostna obravnava uporabnikovega življenjskega sveta in okolja (stanovanje, stiki, delo, zaposlovanje, preživljanje, zdravje, pravice, umeščenost in pripadnost v skupnosti,

preživljanje prostega časa, zdravje, povezovanje z neformalnimi mrežami, ravnanje s tveganji). Koordinator obravnave v skupnosti deluje na celotnem polju, povezuje zdravstvo in socialno varstvo, nevladni sektor, predvsem pa je navzoč v življenjskem okolju uporabnika (na domu, v skupnosti, v krajevni skupnosti, knjižnici, zavetiščih, konjeniškem klubu ipd). Individualno delo, delo s *posameznikom*, je značilnost procesa načrtovanja, v timskem delu pa koordinator poveže vse sodelujoče iz uporabnikovega okolja v skupno delo. Zdaj delajo vsi skupaj, a njihovo delo še vedno temelji na osebnem delovanju uporabnika. Zakon sicer predvideva, da lahko koordinator s člani tima sodeluje tudi na drug način (po telefonu, prek elektronske pošte). Telefonsko in elektronsko sodelovanja je smiselno, ko ni časa za timsko konferenco, je pa načrt treba nujno potrditi. V drugih primerih je treba sklicati timsko konferenco, saj tako zagotovimo, da uporabnik pridobi moč, saj predstavlja svoj načrt, drugi pa se zavežejo, da ga bodo podprli in mu pomagali pri njegovi izvedbi.

Ko uporabnik predstavi predlog načrta, pomeni, da se različni izvajalci, ki so navzoči na timski konferenci, povežejo v skupno delo in sodelovanje, ki pomeni izvajanje ciljev, ki jih določi uporabnik, da lahko živi v skupnosti. S tem sodelujoči na timski konferenci sklenejo obroč sodelovanja, se zavežejo, da bodo uporabnika podpirali, da bo lahko živel v skupnosti, in tudi da bodo sodelovali pri konkretni izvedbi. Vloga članov tima ni formalna podpora uporabnika ali ocenjevanje zmožnosti in sposobnosti, ampak predvsem zaveza k skupni akciji, k izvajanju ciljev. Pred timsko konferenco izvajalci poznajo nekatere uporabnikove cilje, timska konferenca pa cilje poveže v celoto.

Uporabnik in koordinator že med načrtovanjem poiščeta izvajalce in se z njimi dogovorita o izvajanju nalog iz načrta, redkeje se glede izvajanja načrta dogovorijo šele na timski konferenci. Tako se lahko uporabnik pred timsko konferenco odloči, koga bo izbral, kje se bo vključil, ko se bo načrt oz. konkreten cilj začel uresničevati.⁹

Če uporabniki ne prejemaajo storitev centra za socialno delo, je vloga socialne delavke centra za socialno delo zgolj formalna. Občasno uporabniki ne želijo, da se center vključi v izvajanje ali potrjevanje načrta.

⁹ Ko koordinator in uporabnik delata načrt, preverita, ali se bo, na primer, uporabnik vključil v dnevni center pri eni ali drugi organizaciji. Ogleda si dnevni center in se odloči, kateri mu bolj ustreza. Predstavnika tistega centra povabita na timsko konferenco. Nanjo torej ne pridejo tisti, za katere se uporabnik ni odločil.

Takrat koordinator na timsko konferenco ne povabi predstavnika centra. Večji pomen in vlogo pa pridobi predstavnik krajevno pristojnega centra za socialno delo takrat, ko je v vlogi posrednika med koordinatorjem in občino za plačilo osebnih paketov oskrbe. Ko je bila delavka, ki občini posreduje izračun stroškov za plačilo osebnega paketa, navzoča na timski konferenci in je spoznala uporabnika, vse izvajalce in svojce uporabnika, je tudi razumela predlagan načrt s stroškovnikom.

Socialni delavec v interdisciplinarnem timu torej lahko (Flaker 1997: 10): deluje kot prevajalec (ker uporablja preprost vsakdanji jezik) med vedami in poklici in med strokovnjaki in uporabniki in njihovimi bližnjimi skrbniki; povezuje procese v timu z vsakdanjim socialnim kontekstom uporabnika in z institucionalnimi stvarnostmi, povezanimi še posebej s sredstvi in situacijami; in prevaja teorijo v akcijo, pri tem pa uporablja priročne možnosti in zmožnosti in se izogiba vnaprej predvidenih standardiziranih rezultatov.

Navajamo primer, kako lahko timsko sodelovanje vseh udeležениh pripomore k uresničitvi ciljev uporabnice ter ji omogoča stabilno življenje v skupnosti in dolgoročno izvajanje ciljev.

Mojca je več let živela v stanovanjski skupini. V zadnjih dveh letih pred vključitvijo v obravnavo v skupnosti je bila dvakrat v bolnišnici na zdravljenju. Hospitalizacije so bile dolge, trajale so od šest do osem mesecev. Pred odpustom iz bolnišnice ji je psihiatrinja predlagala, naj se vključi v koordinirano obravnavo v skupnosti. Želela se je vrniti nazaj v stanovanjsko skupino, vendar je tam niso želeli sprejeti. Mojca je zelo navezana na svojo družino, oni pa najo in se dobro razumejo, zato niso hoteli, da bi šla v zavod. Hkrati pa bi bilo skupno življenje z Mojco zanje prenaporno.

Mojca je začela s koordinatorico pripravljati načrt, ko je bila v bolnišnici. Po odpustu iz bolnišnice je za krajši čas živela pri starših. V tem času sta s koordinatorico dokončali načrt in ga predstavili na timski konferenci. Mojčin glavni cilj je bil, da se vrne v stanovanjsko skupino. Ko sta koordinatorica in Mojca načrtovali izvajanje posameznih nalog (kdo, v kakšnem obsegu, pri katerih opravilih ji bo pomagal pri vsakdanjih opravilih – urnik, gospodinjska opravila, jemanje zdravil), je koordinatorica povabila delavko nevladne organizacije, da je nazorno predstavila, kdaj in katere delavke Mojci lahko pomagajo pri izvedbi posameznih nalog. Ugotovili sta namreč, da Mojca potrebuje natančen načrt vključevanja izvajalcev, a

ga pred tem ni imela. To naj bi ji omogočilo, da bi v prihodnje bolj uspešno živela v stanovanjski skupini.

Timsko konferenco sta Mojca in koordinatorka organizirali pri Mojčini psihiatrinji. Člani tima so bili poleg koordinatorka in Mojce še njeni starši, delavka nevladne organizacije, predstavnica centra za socialno delo. Na timski konferenci so člani potrdili načrt, se dogovorili za izvajanje nalog in sodelovanje. Ker je delavka nevladne organizacije opozorila na tveganje, da Mojca ne bo mogla ostati v stanovanjski skupini in da se bo verjetno hitro vrnila v bolnišnico, so se člani dogovorili, da se bodo srečevali kot tim, ki bo Mojci v podporo, da bo lahko živela v stanovanjski skupini.

Prvo srečanje je bilo en mesec po potrditvi načrta in preselitvi v stanovanjsko skupino. Mojca se je dobro počutila, vsi vključeni so izvajali načrt, kot sta ga pripravili Mojca in koordinatorka, naslednje srečanje je bilo čez tri mesece. Na vsakem timskem sestanku so se udeleženi dogovorili za termin naslednjega srečanja. V nadaljnjih srečanjih so bili navzoči vsi člani razen predstavnice centra za socialno delo. Od potrditve načrta Mojca uspešno živi v stanovanjski skupnosti, redna srečanja celotnega tima zdaj potekajo vsakih pet mesecev, s tem imajo Mojca in vsi člani tima podporo in pomoč.

Koordinatorka obravnave v skupnosti je na timski konferenci z Mojco predstavila načrt. Mojco je podprla v njeni želji, da bi še naprej živela v stanovanjski skupini, čeprav je predstavnica nevladne organizacije izrazila dvom o tem. Bila je zagovornica načrta, zastopala je mnenje, da je načrt Mojčin izdelek, ki ji omogoča življenje v stanovanjski skupini, ne pa da ji ga določajo predvsem pravila organizacije. Potek dela tima je vodila tako, da na timski konferenci niso prevladale informacije in slabe izkušnje iz preteklosti, ampak dobre izkušnje sodelovanja v času priprave načrta. Takrat so bili pogovori proaktivno usmerjeni v prihodnost, porajali so se novi cilji, ki naj bi Mojci zagotavljali boljše sodelovanje in življenje v skupini. Vse udeležene je povabila k skupni zavezi za uresničevanje ciljev in podporo Mojci. Povezala jih je (psihiatrinjo, starše, Mojco, koordinatorko) v skupno delo, podporo Mojci. Mojca pa je pridobila moč, ker jo je pri uresničevanju njenih ciljev podpiralo veliko ljudi.

Ko sta koordinatorka in Mojca delali revizijo načrta, je Mojca ocenila timsko sodelovanje, redna srečanja kot veliko podporo za njo. Motiviralo jo je, da je izpeljala zastavljene cilje, da je šla, na primer, vsaj enkrat na teden v mesto, prej pa je bila vedno doma.

Spodbudilo jo je tudi k temu, da se je lažje odločala za nove dejavnosti življenju. Timsko sodelovanje ji je pomenilo trdnost. Zadovoljna je bila, da že dolgo ni bila v bolnišnici. Starši so ocenili, da je širša podpora Mojci omogočala, da je bila močnejša v stikih z delavci nevladne organizacije, prav tako v konfliktnih situacijah s sostanovalkami, sami pa so se počutili bolj razbremenjene. Starši so tudi zase pridobili pomoč, saj so se naučili, kako ravnati v konkretnih situacijah. Psihiatrinja je takšno obliko timskega sodelovanja ocenila kot dobro izkušnjo in potrebno za Mojco, saj pripomore k temu, da je »stabilna v zdravju« in opravlja vsakdanje aktivnosti.

Zdaj Mojca že tretje leto živi v stanovanjski skupnosti, sodeluje s koordinatorico obravnave v skupnosti, sodeluje na timskih srečanjih in v tem času ni bila v bolnišnici.

Potrjevanje načrta in timska konferenca tako nista zgolj del formalnega postopka, ki ga predvideva zakon, ampak zaženet skupno delo, povezovanje vseh vključenih, povezovanje z uporabnikovimi pomočniki in njegovimi bližnjimi in resnično uresničevanje ciljev, akcijo glede na potrebe uporabnika. Na timskih konferencah je ob tem pogosto vloga koordinatorja tudi zagovorniška, saj zagovarja uporabnikov načrt, če mu delavci različnih služb oporekajo.

Timske konference so podlaga za skupno delovanje v dobro človeka, za timsko delo. Niso le potrjevanje načrta, prazna ceremonija. Take bi bile lahko odveč za uporabnike, psihiatre in tudi koordinatorje. Povezovanje, skupno spremljanje rezultatov, resničen dialog in krepitev moči uporabnika dajejo timom vsebino, smiselnost. V triadi uporabniki, svojci in strokovnjaki je dobro izvedena timska konferenca pridobitev za vse udeležene.

- Za uporabnika: vsi so z njim, ga podpirajo v pripravljenem načrtu in življenju v skupnosti, skupaj proslavljajo konec načrtovanja in začetek uresničevanja načrta; s sodelovanjem na konferenci se izboljšajo odnosi med družinskimi člani, zadovoljen je s konkretnimi pozitivnimi izidi (zaposlitev, sodelovanje v dejavnostih društev, vključevanje v razne dejavnosti in združbe, reševanje materialne stiske, odplačilo dolgov, pridobitev stanovanja ...), koordinator je z uporabnikom.
- Za svojce: niso sami, čutijo razbremenitev, zadovoljstvo, da so vključeni v delo ljudi, ki so povezani med seboj, čutijo varnost, manj potrebe, da je treba za sorodnika poskrbeti v instituciji, razbremenitev, da delo poteka kontinuirano in ne zgolj kot reakcija na krizo.

- Za psihiatre in druge strokovnjake: ko koordinator in uporabnik predstavita načrt in kako sta ga naredila, ustvarita povezavo med okoljem in strokovnjaki, »prineseta« svoj življenjski svet v institucije, pisarne, ambulante in bolnišnico. S tem se strokovnjaki, ki delujejo v ustanovah, približajo uporabnikovemu življenjskemu okolju (ki pa je tudi njihovo lastno okolje) in začnejo ravnati proaktivno, ne samo takrat, ko se pojavijo krize, težave. Uresničevanje načrta pa tudi sama konferenca povežeta strokovnjake tudi z različnimi izvajalci v skupnosti, začne se vzpostavljati neposredna skupnostna mreža sodelovanja tudi onkraj posameznega načrta.
- Za vse udeležene: vsak udeleženec pristopi s svojimi izkušnjami, znanjem, lastno pripravljenost za sodelovanje in prispevek k soustvarjanju in izvajanju ciljev, dobi izkušnjo sodelovanja brez hierarhičnih odnosov, odnosov moči.

Multidisciplinarno timsko delo lahko pripomore k proaktivnemu izvajanju načrta. Če se člani na timski konferenci dogovorijo za skupno spremljanje izvajanja načrta za določeno obdobje, ki najbolj ustreza potrebam uporabnika in trenutni življenjski situaciji, lahko s tem preprečijo reaktivno delovanje, ukrepanje brez privolitve uporabnika in uporabnika proaktivno podprejo v njegovem življenju v skupnosti. Takšna oblika sodelovanja in sprejet dogovor sta skoraj nujna pri uporabnikih, ki potrebujejo kontinuirano in koordinirano podporo in pomoč.

Izvajanje

Izvajanje je enakopraven, pravzaprav celo pomembnejši del metode kot načrtovanje. Kot metoda pa izvajanje ni tako podrobno kodirano. Razlogov je verjetno več. Eni so zgodovinski, drugi pa konceptualni (procesni in proceduralni). Načrtovanje se je kot metoda uveljavilo pri nas prej kot metode usklajevanja izvajanja načrta. To je povsem logično, saj je načrtovanje namreč pred izvajanjem, je osnova zanj. Brez načrta načrta ni moč izvajati. Osebnega paketa si ne moremo predstavljati brez načrta. Pojem koordiniranja predpostavlja, da obstaja načrt. Dober načrt je več kot pol izvedbe (Podbevšek, Rauh 2004)¹. Primat načrta je torej časoven in matričen. Načrt namreč usmerja delovanje, ravnanje, zato je razumljivo, da je prav načrtovanje bilo v središču pozornosti raziskovalcev² in drugih avtorjev.

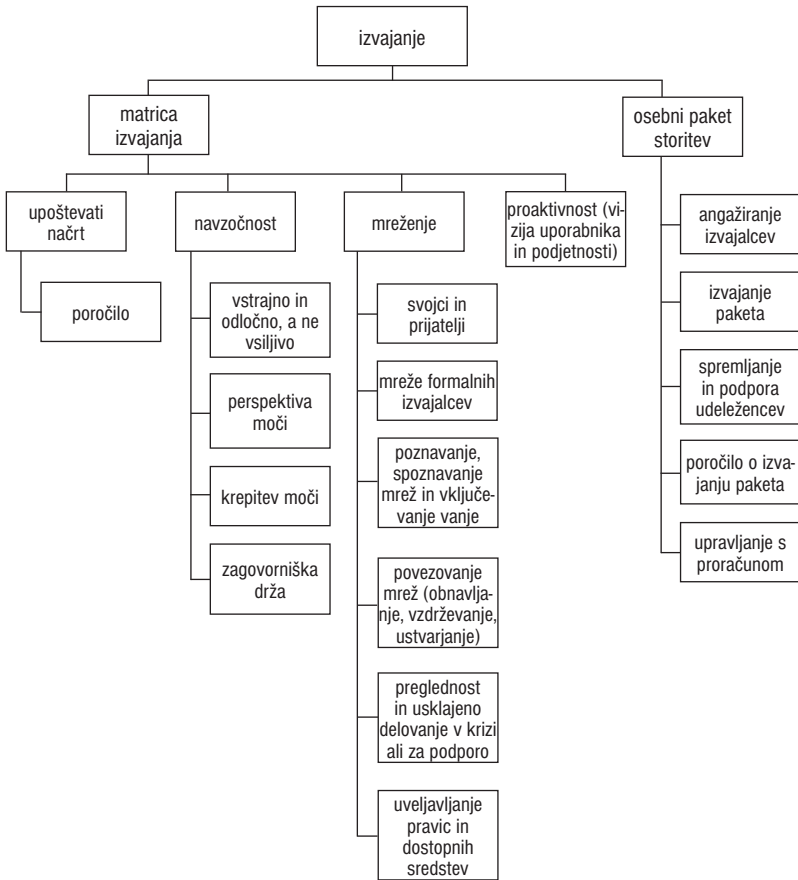
Perspektivo pa zlahka obrnemo. Načrt brez izvedbe ni nič drugega kot literarni izdelek, spev želja in hotenj, ki izvirajo iz življenjske zgodbe. Če načrta ne izpeljemo, ostane črka na papirju. Iz te perspektive lahko trdimo, da ima izvajanje primat nad načrtovanjem, da je načrtovanje le nujen pripomoček, instrument uresničevanja osebnega paketa. Ne le da je izvedba, torej osebni paket, namen načrta, temveč ga izvedba dopolni, spremeni.

¹ Ko sta izračunali povezavo med kakovostjo načrta in uresničevanjem ciljev, sta ugotovili, da kakovost načrta razloži dve tretjini variance.

² Iz raziskovalne perspektive je tudi razumljivo, da je npr. v raziskovalnem projektu več podatkov o načrtovanju kot o izvajanju. Saj se raziskava začne prav z načrtovanjem.

Ko analiziramo izvajanje oziroma koordiniranje, uporabimo dva registra. Na eni strani lahko govorimo o vseh dejanjih, ki jih izvajanje vsebuje, na drugi pa o okviru, ki ga usmerja. Zato bomo najprej govorili o matrici izvajanja, potem pa se bomo lotili osebnega paketa kot izdelka izvedbe načrta.

Slika 7: Izvajanje



Matrica izvajanja

Matrico izvajanja načrta oziroma koordiniranja smo rekonstruirali tako, da smo se vprašali, po čem se koordiniranje razlikuje od navadnega dela s posameznikom oziroma klasičnih stilov dela v socialnem delu, zaradi

česa je posebna metoda. Odgovor je bil, da je to predvsem načrt, ki usmerja naše delovanje, hkrati pa se razlikuje tudi po posebnem načinu navzočnosti, ki izhaja iz koncepta krepitve moči. Če govorimo o koordinaciji, je seveda pomemben del delovanja usklajevanje (koordiniranje) med različnimi akterji in ustvarjanje omrežij. Odlikuje pa ga tudi proaktivna usmerjenost – uresničevanje ciljev in podjetnost koordinatorja. V nasprotju s klasičnim delom s posameznikom je odločilna razlika metode načrtovanja in izvajanja storitev, da je za izvajanje na voljo proračun. To je samoumevna predpostavka vseh metod, ki izhajajo iz vodenja primera (*case management*). Proračun je ključen element osebnega paketa, zato smo ga v razpravi uvrstili v poglavje o osebnem paketu. Videli bomo, da so tudi takrat, ko ne gre za neposredno financiranje, sredstva za izvedbo načrta še vedno eno od določil izvedbe načrta.

Upoštevati načrt – dialektika načrta in izvedbe (virtualno in dejansko)

Načrt je glavna opora izvajanja in koordinacije. Zagotavlja jima stabilnost in kontinuiranost³. Za koordinatorja in izvajalce je zatočišče v trenutku nejasnosti in zmede. Lahko pogledajo, kaj pravi načrt, in pomaga jim premisliti, kako ravnati. Paradokсно prav načrt omogoča fleksibilno koordinacijo, saj nam omogoča oprimek, ki ga ob akrobacijah izvajanja načrta in spremembah v življenjskem svetu potrebujemo, če nočemo izgubiti tal pod nogami.

Prav načrt namreč omogoči, da si uporabnik lahko premisli. To je delno posledica tega, da moramo najprej imeti odločitev, če jo hočemo spremeniti, moramo imeti misel, da si premislimo, poleg tega pa je načrt tudi orodje dialoga v procesu, ko si nekdo hoče premisliti. Če namreč nekdo v obdobju zmedenosti, krize ali strasti hoče nekaj narediti, brez prej izražene volje, nimamo možnosti njegove trenutne volje primerjati z nečim, kar bi jo sicer predstavljalo. Tako dejanje, ki ga ne moremo primerjati z neko prejšnjo legitimno odločitvijo, še zlasti če gre za dejanje, ki je za druge vprašljivo, ali ko ima uporabnik le malo moči, in če ima

³ Kontinuiranost je pomembna značilnost metode in omogoča jo prav načrt. Kontinuitete v socialnem delu in socialnem varstvu pogosto manjka. Prevladujejo enkratna dejanja in delovanje na kratki rok. Uporabnik pa pogosto po končani intervenciji ostane sam oziroma se mora sam znajti.

neka služba pooblastilo ukrepati v takih primerih, lahko razglasimo kot nesmotrno, neprisebno, izraz krize ali stiske.

Denimo, da nekdo v stiski *noče* ali pa, nasprotno, *hoče* iti v bolnišnico. V obeh primerih lahko podvomimo, ali je to res njegova odločitev, saj obstaja dvom o njegovi prisebnosti. Če pa je v načrt napisal, da v primeru krize hoče biti hospitaliziran ali pa da se hoče temu izogniti, lahko med njegovo trenutno željo, da bi šel v bolnišnico, in zapisano, da ne bi šel, vzpostavimo razmerje in se skupaj z njim in drugimi, ki so v situaciji udeleženi, odločamo o tem, kaj storiti. Če hoče iti v bolnišnico, pa je v načrtu zapisano, da se hoče temu izogniti, je naloga načrtovalca oziroma koordinatorja, da vse udeležene spomni na to, kar je zapisano v načrtu. Če ne bi bilo zapisa njegove volje v načrtu, bi bila enačba razmeroma preprosta – človek je v stiski, hoče iti v bolnišnico, naj torej gre. Če v načrtu piše nasprotno, je treba o tem razpravljati in smo bolj zavezani k temu, da preverimo druge možnosti, tudi če se na koncu skupaj odločimo za odhod v bolnišnico. Načrt torej omogoča načrtovalcu ostati navzoč, vztrajati v dialogu in uveljavljati uporabnikovo perspektivo.

Razlogi za neuresničevanje načrta

Načrt omogoča ovrednotenje razlogov za neuresničevanje ciljev. Ko smo analizirali načrte in razloge za uresničevanje ciljev (Flaker *et al.* 2011), smo ugotovili, da uporabnik svoje cilje iz načrtov lažje uresniči, če sta z načrtovalcem naredila dober izvedbeni načrt in jasno določila izvajalce. Pri izvajanju ciljev pa so pomembno vlogo imeli koordinatorji. Ko koordinator upošteva načrt in ne izgubi stika z uporabnikom, se po navadi cilji vsaj delno uresničijo.

Ciljev včasih ne uresničimo, ker si uporabnik premisli. To je njegova pravica – uporabnik se odloči, da bo hodil na jogo, ko jo preizkusi, pa ugotovi, da mu sploh ni všeč. V takem primeru ni smiselno vztrajati pri izvajanju cilja. Nekateri cilji so težje uresničljivi, ker so nekoliko zahtevnejši, bolj kompleksni in za uresničevanje potrebujemo več časa – na primer sprememba statusa invalida v zaposljivo osebo. Take cilje je težko uresničiti v nekaj mesecih, je pa pomembno, da si kljub temu prizadevamo za uresničevanje in jih ne opustimo.

Včasih pa ciljev ne uresničimo zaradi zunanjih ovir; včasih odpovedo izvajalci, včasih pa ni na voljo dovolj sredstev ali moči, da bi

uresničili cilje. Zunanje ovire je treba premagati. Uporabniki potrebujejo pri tem našo pomoč. Treba je poiskati nove izvajalce, se pogajati z ustanovami za sredstva, poiskati je treba dodatna sredstva ali storitve. Kadar ciljev ne moremo uresničiti zaradi pomanjkanja moči uporabnika, mu jo lahko pomaga pridobiti koordinator s trdno zagovorniško držo (*op. cit.*: 95–96).

Kot razlog za neuresničevanje načrta koordinatorji včasih navedejo uporabnikovo bolezen, morda hospitalizacijo. To so res lahko ovire pri izvedbi načrta, gre pa tudi za prenašanje odgovornosti oz. krivde na uporabnika (*blaming the victim*). Vprašati se moramo: kaj je bilo narobe v načrtu, pri izvajanju načrta? Kaj je šlo narobe zaradi nas? Če je zaradi krize uporabnik izgubil stanovanje, kako je do tega prišlo, kje so odpovedala zavarovanja, smo jih načrtovali? Ali ni načrt predvideval zaščito pred izgubo stanovanja? Če smo v določenem času izgubili stik z uporabnikom, kdaj in kako se je to zgodilo? Cilji, ki jih uresničujemo le, ko je uporabnik doma, morda res morajo mirovati, ko je v bolnišnici, lahko pa kljub temu izvajamo druge dele načrta in uresničujemo druge cilje. Takrat moramo ohraniti stik z uporabnikom in koordinirati izvajalce, tudi ko je v bolnišnici. S tem bomo omilili zastoj v življenju človeka, ko je v bolnišnici, in zmanjšali škodo, ki bi nastala, če načrta ne bi uresničevali:

Uporabnica je imela dober odnos s koordinatorico in izvajalko, ki ji je pomagala. Ko se je počutila slabo, se je odločila, da bo šla za krajši čas v bolnišnico. V bolnišnici je ostala v stiku s koordinatorico in izvajalko. Z izvajalko sta se predvsem dogovarjali o opravkih pri njej doma, saj so prav težave v stanovanju najbolj povzročale stisko uporabnice in to, da ni mogla biti doma. Morala je organizirati popravila v stanovanju (elektriko, ogrevanje), gradbena dela, z izvajalci, gradbeniki se je morala dogovoriti za termine in biti navzoča, ko so delali v stanovanju. Za vse to jo je pooblastila, ji dala ključe, da se je lahko v času njene odsotnosti uresničil zastavljeni cilj. Koordinatorica je bila v stiku z uporabnico in izvajalko v zvezi z uresničevanjem ciljev, hkrati pa sta z uporabnico načrtovali in se dogovarjali o tem, kaj bo (o ciljih), ko bo prišla iz bolnišnice.

Včasih se med izvajanjem načrta načrt izgubi, da ga ni več. Včasih dogodki preplavijo situacijo, dogajati se začnejo nepredvidene zadeve, stvari se dogajajo mimo načrta, drama premaga načrt. Takrat izgine za-

vezništvo, ki sta ga uporabnik in koordinator prej ustvarila. To se lahko zgodi, tudi če se uporabnik in koordinator odtujita, ko situacija postane anomična. Koordinator ni več *navzoč*. Prav v fenomenološkem pomenu besede. Uporabnik ne doživlja več, da mu je koordinator na voljo.

Načrt lahko vsebuje res domiselne rešitve, pa ne deluje. Vprašati se moramo, koliko je bil uporabnik pri ustvarjanju rešitev res udeležen, koliko pa si je načrtovalec zamislil rešitve, uporabnik pa jih je le sprejel (npr. »sprejel je ureditev prehrane v lokalu«). To je načelno lahko dober cilj za uporabnika, pripomogel bi k izboljšanju njegovega življenja, pa se izvajanje kljub temu ustavi, saj je uporabnik »cilj le sprejel«, ker pa to ni bil njegov avtentičen cilj, ki bi si ga res želel uresničiti, lahko nehote z dejanji sabotira. Tudi zato je pri izvajanju načrtov treba biti eksperimentalen – predlagati uporabniku, naj poskusi in se z dejanji prepriča, ali mu neka dejavnost ustreza. Včasih pa uporabnik ne more sam izvesti cilja, pri tem potrebuje podporo, nekoga, ki ga bo spremil v lokal na kosilo ali v dnevni center.

Med razlogi za neuresničevanje ciljev je včasih tudi pomanjkljiva analiza tveganja ali pa to, da je med načrtovanjem sploh nismo opravili, v načrtu pa smo predvideli dejavnosti, v katerih lahko pride do zapletov. Analiza tveganja namreč omogoča, še zlasti ko govorimo o duševni stiski, da predvidimo nevarnosti pa tudi spremembe in ovire, ki jih uporabnik utegne srečati pri izvajanju načrta. Tudi ko jo v praksi uporabljamo, jo pogosto ne zapišemo ustrezno. Če je le možno, analizo tveganja zapišemo skupaj z uporabnikom. Navadno je dovolj že kratka analiza. Če se zaradi pomanjkljive analize tveganja cilji niso uresničili, je treba zapisati dolgo analizo in z uporabnikom raziskati vse dejavnike tveganja, predvsem pa poiskati taktike zmanjševanja tveganja.

Večkrat si med izvajanjem uporabnik premisli in se odloči, da nekega cilja ne bo več izvajal. Včasih zato, ker nekaterih storitev ne potrebuje več, včasih kak cilj nima več smisla izvajati. Večinoma take cilje opustimo. Tako kot uporabniki si včasih med izvajanjem premislijo tudi izvajalci, morda zato, ker nimajo več časa in zato odpovejo ali zmanjšajo obseg sodelovanja. To lahko povzroči, da nekega cilja ne uresničujemo več, vsaj dokler ne najdemo novih izvajalcev. Dober učinek menjave izvajalcev je, da tako uporabnik razširi svojo mrežo.

Ali obstaja koordinacija v skupnosti brez načrta? Očiten formalen odgovor je, da ne obstaja, saj je načrt del postopka, ki ga predvidevata

zakon in pravilnik. Da bi se »koordinacija obravnave v skupnosti« izvajala, je torej treba narediti načrt, tega pa mora potrditi multidisciplinarni tim. Praksa pa kaže, da se začnejo izvajati storitve tudi že pred načrtovanjem. Včasih pa se sodelovanje preneha, preden se načrtovanje konča, včasih celo preden se sploh začne. Načelno lahko storitve začnemo izvajati, če je *nujno* treba izvesti storitve, ki ne morejo čakati do potrditve načrta, pogosto pa prav zato, ker se načrtovanje ali potrjevanje načrta zavleče. Lahko koordinator ne bi imel dovolj spretnosti načrtovanja ali pa bi bil bolj usmerjen v klasično, operativno delovanje, kot ga poznamo iz obrazca socialnega dela s posameznikom (*casework*)⁴. Razlog za to, da nimamo načrta, pa je lahko tudi to, da ga uporabnik noče narediti, od koordinatorja pa potrebuje (in zahteva) določene storitve.

V teh situacijah seveda obstaja možnost, da kljub temu naredimo kratek oziroma preliminarni načrt. Tak načrt izkušeni načrtovalec lahko naredi na enem srečanju. Pravzaprav je načrt skorajda prvi pogoj za delovni odnos. Če hočemo delati, je treba definirati nalogo. Koordinator (načrtovalec) lahko zapiše kratek načrt, ki vsebuje vsaj cilje in osnovni opis situacije. Ta načrt mora predstaviti uporabniku oziroma ga seznaniti z njim. Smiselno je, da ga čim prej predstavi tudi multidisciplinarnemu timu in ta ga, kot začasnega, potrdi.

Matej je živel v najemniškem stanovanju. V daljši krizi je šel v bolnišnico, iz bolnišnice pa se ni hotel več vrniti v svoje stanovanje. Ni želel biti sam, bal se je, da se mu bo kriza ponovila. Dogovorila sva se, da bo začasno šel v zavetišče za brezdomce. Tam bo imel družbo, stalno pomoč, saj je ocenil, da to potrebuje. Načrta,

⁴ Socialno delo je namreč prakticističen poklic. Je empiricistično utemeljen, poudarek je na dejavnosti. Pogosto je (nujna) reakcija na človeško stisko, ki zahteva takojšen odziv. Zato v tradiciji socialnega dela pogosto prevladuje delovanje nad načrtovanjem. Tako ravnanje je lahko precej učinkovito, ima pa dve pomanjkljivosti. Implicitni načrt, ki ga tako delovanje nevede oblikuje, temelji na dveh določilih. (1) Najprej na splošnih obrazcih, ki na eni strani izhajajo iz nekih splošnih vrednot, scenarijev, ki jih oblikujejo splošna morala, splošni obrazci in načrti, kako naj bi ljudje živeli, na drugi strani pa splošni empirični obrazci, navade, rutinski postopki samoumevnosti, ki so se izoblikovali v dolgoletni praksi stroke ali posameznega delavca. (2) S poskusi in napakami, z očitnimi priložnostmi in ovirami, oblikujemo smer delovanja, ki je povsem pragmatična. Pragmatičnost je sicer postulat socialnega dela, vendar pa nam, če našo dejavnost usmerjajo bodisi splošni obrazci akcije bodisi konkretne okoliščine ravnanja, v obeh primerih onemogočijo racionalni premislek in ozir na rezultate našega dela. Ne vemo, ali je res pametno storiti, kar nameravamo, hkrati pa tudi ne vemo, ali smo res dosegli tisto, kar smo hoteli.

ki sva ga prej naredila, nismo več izvajali. V zavetišču pa sva naredila kratkega in v njem določila cilje, ki naj bi jih uresničil v času bivanja v zavetišču. Pri tem sva seveda upoštevala njegove siceršnje želje, potrebe in izkušnje iz časa, ko je še živel sam.

Z načrtom pa seveda ne bomo le zadostili formalnim zakonskim zahtevam, temveč tudi eksplicirali naloge skupnega dela z uporabnikom. Jasneje bo, kaj želimo doseči, kako in kdo bo kaj naredil. Če karkoli delamo, vedno obstaja namreč impliciten načrt našega dela. S tem, da načrt objavimo, s tem, da je dostopen vsaj osnovnima udeležencema situacije, se je moč o njem pogovarjati, lahko postane predmet refleksije in dialoga pa tudi nadaljnjega načrtovanja in merilo učinkovitosti in smotrnosti našega dela.

Če načrt ostane impliciten, je zarotniški. Morda je kdaj treba prikrivati načrt pred nekaterimi udeleženci situacije (če bi kdo nasprotoval načrtu), ni pa treba, ni smotrno in je v načelu neetično prikrivati svoje načrte uporabniku. Prav to pa lahko storimo, velikokrat nevede ali brez jasnega namena, če načrta ne ekspliciramo in delujemo, ne da bi ga formulirali skupaj z uporabnikom.

Kljub temu pa na koncu lahko ugotovimo, da je koordinacija brez načrta v stvarnosti možna. Če se na primer uporabnik načrtu močno upira ali če je zelo nujno nekaj storiti, je bolje ostati dejaven, kot pa zaradi nezmožnosti izdelave načrta dejavnost opustiti. Bolje je narediti nekaj kot nič.

Navzočnost: biti uporabniku na voljo

Ena od tragedij norosti je, da je osamljena, menita Deleuze in Guattari (1980). Stiska, zmeda, vrtinec strasti so sami po sebi huda izkušnja, razlog, da nekdo začenja zgubljati tla pod nogami. Navadno se zgodi, da človeka v takem trenutku zapustijo pomembni ljudje iz njegovega življenja, razpršijo se kot igralci igre »zemlja krast«. Eksistencialna osama še poveča občutek nestvarnosti. Navzočnost koordinatorja je v teh okoliščinah izredno pomembna. Paziti pa moramo, da ostane prostovoljna. Ne smemo je vsiljevati in človek se mora odločiti zanjo. Vendar ne gre za odločitev »ali-ali«, »vzemi ali pusti«. Koordinacija v skupnosti pomeni biti na voljo, dostopen, tudi agilen. Ko se uporabnik odloči za koordinirano obravnavo, je pomembno, da mu je koordinator na voljo, da ne izgubita stika. Ko

načrt poteka in ni težav, se redkeje vidita, ko je treba kaj urediti, pa pogosteje. Navzočnost koordinatorske je pomembna, tudi ko načrt poteka, saj tako ne ravnamo reaktivno, ampak preprečimo krizne situacije.

Vztrajno in odločno, a ne vsiljivo

Govorimo torej o navzočnosti, ki je asertivna – se pravi vztrajna in odločna, a nevsiljiva.

Vztrajati je treba tako pri pogovoru o mandatu (glej zgoraj) kot v vseh naslednjih fazah. Pri tem nam pomaga načrt. Izvajanje načrta je dobro, če pri njem vztrajamo. Če drugi obupajo, koordinator vztraja. To je pomembno.

Koordinatorica opisuje svoje izkušnje:

V dveh primerih se mi je namreč zgodilo, da uporabniki nista želela, da bi takoj pripravili načrt, in sva urejali določene cilje, ki sva jih postopoma uresničevali. Ves čas sva gradili na odnosu. Uporabnica je mislila, da bo lahko živela brez vključitve izvajalcev. Po več kot letu dni pa je sama ugotovila, da potrebuje več podpore, da lahko živi samostojno, in šele zdaj pripravlja načrt z vključitvijo izvajalcev.

Perspektiva uporabnika

Ko vztrajamo, je treba ohraniti perspektivo uporabnika in njegove moči (še zlasti ko nas razmere silijo v vlogo skrbnika):

Ko se ujamem ob misli, da presojam njegova, marsikateremu nesprejemljiva dejanja, včasih tudi po mojih merilih in stereotipih, se vedno znova poskušam vživeti v njegovo življenjsko situacijo, njegovo bolečino. To mi pomaga, da v na videz brezizhodnih situacijah, ki jih moram reševati z njim (uporabnik ne plača računa v hotelu, da razviti 29 filmov, ne plača seksualnih storitev, naroči drage knjige ...), najdem rešitev.

Če ohranimo uporabnikovo perspektivo, če se vanj vživimo, ne samo sočustvujemo z njim, potem ohranjamo dialog. Bolj kot nam to uspe, manj bomo vsiljivi in bolj bo naša navzočnost produktivna.

Krepitev moči

Med koordiniranjem krepimo moč uporabnika. Uporabnik mora biti vedno tam, kjer se odloča o njem. Navzoč mora biti v vseh postopkih,

povezanih z njim in njegovim načrtom, o njih mora biti informiran; sme biti vključen ne le v odločanje, temveč tudi v povsem navadne dejavnosti:

Glavna značilnost izvajanja načrta je bila, da sem vključevala uporabnika v vse odločitve o tem, kako bo potekalo njegovo življenje: ko sem koordinirala delo izvajalcev (socialne oskrbovalke na domu) in ko sem podpirala neformalne pomočnike (kuharica v šoli, krajan, ki mu je dal priložnostno zaposlitev v svoji trgovini, sosed, sestra, gostilničar). Uporabniku sem stala ves čas ob strani, bila dosegljiva ves poslovni čas na centru, v izjemnih primerih pa tudi zunaj delovnega časa; če je bilo treba, sem prišla k njemu, pa tudi on k meni domov. Obiskovala sem ga v psihiatrični bolnišnici. Pogosto je imel tudi stike z mojimi bližnjimi in znanci, bil je vedno pozoren in prijazen do moje družine.

Merilo uspešnega koordiniranja je ne samo zadovoljstvo uporabnika, ampak tudi stopnja njegove družbene okrepitev.

Zagovorniška drža

Koordinator je pravzaprav uporabnikov zagovornik. Že njegova navzočnost lahko pomeni okrepitev njegove moči:

Iztekle pa se je tudi tako, da je uporabnik vse sam naredil. V tem primeru je bila moja vloga predvsem ta, da sem s svojo navzočnostjo opogumila uporabnika, da je naredil tisto, kar je hotel. To je bilo verjetno dovolj. Vsaj za tisti trenutek.

Pri tem koordinator ravna proaktivno in asertivno:

Pogosto se je zapletal v interakcijske prekrške (npr. si je izposojal denar pri sosedih in drugih krajanih). Pogostost teh situacij je povzročala pri njem velike stiske. Sama sem bila pogosto v vlogi pojasnjevalca v stikih s krajani, najprej sem poskušala sama poravnati prekrške, vendar sem ugotovila, da moram dati predvsem uporabniku moč, da sam popravlja prekrške (se opraviči, sam vrne denar). Zato sva skupaj pripravila načrt, kako bo prekrške popravljali (vrnil denar, se opravičil sosedom), stala sem mu ob strani, bila večkrat ob njem na terenu, ko se je opravičil in vrnil denar.

Z zagovorniško držo in akcijo koordinator udejanja uporabnikovo perspektivo in dejavno krepi moč, z dejanji dokaže, da je na uporabnikovi

strani. Hkrati pa je to nujna drža, saj je izvajanje načrta v resnici uresničevanje uporabnikovih ciljev.

Koordinator je tisti, ki z uporabnikom stoji za načrtom, verjame vanj. Če je kdaj treba pojasniti, bodisi plačnikom bodisi multidisciplinarnemu timu ali katerikoli drugi ustanovi, zakaj potrebuje nekatere storitve in zakaj se uresničujejo tako, koordinator oziroma načrtovalec zagovarja načrt in uporabnikove potrebe.

Mreženje

Naziv koordinator pomeni, da usklajuje delovanje raznih akterjev. Delo z mrežami je torej ena od njegovih osnovnih nalog. Delati mora tako z neformalnimi mrežami kot s formalnimi. Jih spoznavati, poznati in se vanje tudi vključiti. Delo z mrežami je usmerjeno v povezovanje, predvsem uporabnika z njimi in pa mrež med seboj, da so skupaj učinkovitejše. Glavne naloge koordinatorja so, da uporabniku pomaga obnavljati, vzdrževati in ustvarjati mreže. Skrbi, da postanejo mreže pregledne in da delujejo usklajeno, predvsem pa da se ob stiski ne osujejo (Flaker *et al.* 2008: 258–310).

Koordinator je tisti, ki pozna prijatelje, sosede, izvajalce. Spoznava jih in ohranja stike z njimi na nevsiljiv način. Povabi jih k sodelovanju, tako da se lahko obrnejo nanj, če potrebujejo podporo pri svojem delu oziroma pri stikih, če že ne skupnem življenju z uporabnikom. Koordinator je na voljo izvajalcem, a mora biti pozoren, da ne postavi njihovih potreb v ospredje in zanemari potreb uporabnika.

Dobro poznavanje uporabnikovih mrež olajša izvajanje načrta. Ko koordinator pozna večino pomembnih ljudi v uporabnikovem življenju, ve, na koga se lahko obrne za določeno storitev. Poznavanje mrež je uporabno predvsem v kriznih situacijah. Takrat se lahko skupaj z uporabnikom, na primer, dogovorita s sosedi ali sorodniki, da ne bodo poklicali rešilca, ko bo »norel«, ampak bodo najprej poklicali koordinatorja. Dobro poznavanje in ohranjanje stikov s pomembnimi ljudmi lahko preprečita marsikatero nepotrebno prisilno hospitalizacijo.

Svojci in prijatelji

Sorodniki in prijatelji imajo pri izvajanju načrta dve vlogi. Lahko nastopijo kot izvajalci, lahko pa si uporabnik želi z njimi ponovno

vzpostaviti stike ali pa izboljšati odnose. V obeh primerih se z vključitvijo sorodnikov in prijateljev v izvajanje širi krog uporabnikovih stikov in krepi se njegovo družabno in družbeno življenje.

Kot izvajalci navadno nastopajo tisti svojci, ki z uporabnikom živijo ali pa so z njim v razmeroma tesni zvezi. Manj pogosto kot izvajalci nastopijo prijatelji. Razlog je verjetno v tem, ker imajo uporabniki manj prijateljev ali pa so ti prav tako uporabniki, ki tudi sami potrebujejo pomoč. Prijatelji imajo tudi po kulturni definiciji manjšo moralno obveznost nastopati kot pomočniki. To pa ne pomeni, da jih uporabnik ne more izbrati za določene dele izvajanja načrta:

Ko se je Marko preselil iz zavoda, so bili njegovi izvajalci večinoma tudi njegovi prijatelji. Ti so se vključevali v izvajanje načrta bolj spontano in se večinoma verjetno niso niti zavedali, da so izvajalci načrta. Vključevali so se v izvajanje različnih ciljev na različne načine. Pri obiskovanju koncertov so se pojavili kot spremljevalci, pri urejanju statusa invalida so nastopali kot vozniki, ki so ga peljali na komisijo.

Neformalne izvajalce uporabniki izberejo zato, ker jih že dalj časa poznajo in jim tudi najbolj zaupajo. Verjamejo, da bodo ti opravljali delo bolj kakovostno, in to je verjetno tudi res, saj so v osebnem odnosu z uporabnikom in delo opravljajo bolj čustveno in z večjo pozornostjo do uporabnika kakor plačani izvajalci, ki niso v osebnih odnosih z uporabnikom in opravljajo delo bolj »rutinsko«. Včasih izberejo neformalne izvajalce tudi zato, ker niso dobro seznanjeni z delovanjem drugih služb oziroma ne poznajo drugih ljudi, ki izvajajo storitve, ki jih potrebujejo. Ker ne poznajo delovanja služb ali imajo izkušnje z bolj uradniškimi delovanjem služb, si lahko mislijo, da bodo ohranili manj vpliva in moči nad svojim življenjem, če bodo deležni formalne pomoči ali podpore, kakor če bi jim pomagali ljudje, ki jih poznajo.

Pogosto pa lahko tudi z vključitvijo formalnih izvajalcev pridobijo več moči in vpliva. Prvič, ker jim to omogoči dostop do sredstev, drugič pa, ker formalni izvajalci zagovarjajo pravice uporabnika nasproti neformalnim pomočnikom, na primer, do življenja v skupnosti. Včasih se namreč pomoč svojcev ali prijateljev lahko spremeni v spodbujanje človeka, naj gre živeti v institucijo, saj bo tam zanj najboljše poskrbljeno, tam bo uporabnik na varnem, nihče ne bo tvegala. Če hočejo tako »pomagati uporabniku ali skrbeti zanj« seveda uporabnik izgubi vpliv in

moč. Naloga formalnih pomočnikov, še posebej javnih služb, je obdržati trdno etično držo in zagovarjati želje in potrebe uporabnika.

Ko storitve osebnega paketa izvajajo samo bližnji, ki tudi sicer zapolnjujejo vsa področja uporabnikovega življenja, ima lahko to nasprotni učinek, kot smo si želeli. Uporabnikova mreža se ne širi, še naprej je odvisen od bližnjih in ne prevzame nadzora nad svojim življenjem. Sorodnike pa skrb za bližnjega še naprej izčrpava. Med izvajanjem lahko postanejo bližnji tako pokroviteljski, da ne nam ne komurkoli drugemu ne dopuščajo izvajati načrta tako, kot smo z uporabnikom načrtovali. Zato je pri vzpostavljanju mreže smiselno kombinirati formalne in neformalne pomočnike, predvsem pa vključiti poleg bližnjih tudi daljne sorodnike, prijatelje in znance.

Navadno so sorodniki in prijatelji neplačani izvajalci, včasih pa je smiselno njihovo delo tudi plačati. Včasih se sorodniki odpovejo svojim službam, če ohranijo službe, postane zanje skrb za svojca popoldansko delo. To jih pogosto izčrpa in ko fizično in finančno ne zmorejo več, se odločajo za namestitev bližnjega v zavod. Plačilo lahko motivira sorodnike, da še naprej skrbijo za svojega bližnjega. Lahko jih razbremeni, če se odločijo odpovedati svojo službo in skrbeti za svojca.

Nekateri uporabniki že dalj časa nimajo stika s sorodniki in prijatelji, zato si pogosto želijo, da bi jih ponovno srečali in se z njimi zblížali. Takrat v načrtu zastavijo cilje, ki zadevajo prav njih. V takih primerih je navadno naloga koordinatorja, da posreduje med uporabnikom in njegovimi bližnjimi in jim pomaga pri vzpostavljanju novih stikov. Včasih se navzočnost koordinatorja na prvem ponovnem srečanju med uporabnikom in svojcem pokaže kot učinkovita. Če so odnosi napeti, lahko koordinator situacijo sprosti ali pomiri.

Mreže formalnih izvajalcev

Formalno mrežo izvajalcev sestavljajo izvajalci organiziranih služb, ki obstajajo v treh sektorjih: (1) v javnem sektorju izvajajo pomoč centri za socialno delo, socialnovarstveni zavodi, centri za pomoč na domu kot tudi nosilci drugih javnih storitev v uporabnikovem okolju – denimo na področju stanovanjske oskrbe – stanovanjski skladi, oskrbovana stanovanja, stanovanjske skupine ipd., (2) v zasebnem sektorju in (3) v nevladnih in prostovoljskih organizacijah, denimo v društvih, združenjih, skupinah za samopomoč (Flaker 2011). Izraz formalni izvajalci upora-

bljamo, ker imajo formalen mandat za opravljanje dejavnosti od države (ne le ko gre za javni sektor, temveč tudi v zasebnem in nevladnem sektorju potrebujejo za opravljanje dejavnosti od države dovoljenje v obliki koncesije, dovoljenja za opravljanje dejavnosti ali potrditve programa). Večinoma imajo formalno izobrazbo za opravljanje storitev in so za svoje delo plačani – ali od države ali pa neposredno od uporabnika.

Pri načrtovanju lahko ljudje iz formalne mreže prispevajo k boljšemu načrtu (npr. posredujejo informacije, ki jih uporabnik in načrtovalec nimata), pri izvajanju načrta pa nastopajo kot izvajalci določenih nalog. Načrt izvajajo v tistih delih, v katerih je to nujno (npr. urejanje denarne socialne pomoči pri socialni delavki na centru za socialno delo). Pogosto jih uporabniki, ki so dalj časa bivali v zavodu, izberejo tudi za izvajanje drugih ciljev (npr. spremstvo), ker ob preselitvi iz zavoda v skupnost ne poznajo ljudi iz skupnosti.

Koordinator ima pregled nad obstoječo mrežo formalnih izvajalcev v konkretnem lokalnem okolju in z uporabnikom raziskuje, odkriva in oblikuje možno povezovanje in sodelovanje med izvajalci. Specifičnost njegovega dela je, da vsakokrat in za vsakega uporabnika posebej, vedno pa z uporabnikom skupaj, oblikujeta možno mrežo izvajalcev.⁵ Ker pogosto delovanje posameznih formalnih izvajalcev ni usklajeno in povezano, je naloga koordinatorja, da koordinira njihovo vključevanje v proces pomoči. Njegovo delo je v tem pogledu menedžersko, saj je treba načrtovati, organizirati in usklajevati stopanje posameznih formalnih izvajalcev v življenjski svet uporabnika. Ker so v življenje uporabnika hkrati vključeni tudi pomembni drugi, člani neformalnih povezav in mrež, ki so prav tako pogosto uporabniki številnih formalnih izvajalcev, so v uporabnikovo življenje posredno vključeni tudi njihovi formalni izvajalci. Učinkovito povezovanje formalnih in neformalnih izvajalcev zahteva od koordinatorja usklajevanje delovanja celotne mreže izvajalcev pomoči, torej formalne mreže v povezavi z neformalno.

Profil koordinatorja mora preseči skrbniško kulturo in lastninjenje uporabnikov, ki obstaja v socialnem in zdravstvenem varstvu. Velikokrat smo namreč priče, da službe nehajo pomagati ali podpirati uporabnika, ko dobi za to pooblastilo neka druga služba. Uporabniki

⁵ Pri tem uporabljata različne sheme risanja zemljevidov virov življenjskega sveta, ki jih navajata Rapoša Tanjšek in Šugman Bohinc (2007: 103–123).

se tipično delijo na »naše« in »vaše«, s tem službe delijo odgovornost oziroma se izogibajo odgovornosti za delovanje drugih služb. Koordinatorica deluje prav v nasprotni smeri, povezuje formalne mreže v osebni paket tako, da postane odgovornost za izvedbo načrta skupna. Uporabnik ni več last ene izmed služb, temveč skupaj s koordinatorjem in drugimi službami prevzame odgovornost za izvedbo posameznih delov načrta (Flaker *et al.* 2008: 26). Pri tem je vloga koordinatorja posredovanje med različnimi službami. Pri kompleksnejših paketih pa lahko koordinator poveže različne službe v timsko konferenco, v njej pa se skupaj z uporabnikom dogovorijo glede izvajanja. Timska konferenca je lahko hkrati priložnost za izboljšanje sodelovanja med različnimi organizacijami tudi v drugih primerih.

Poznavanje, spoznavanje mrež in vključevanje v mreže

Ena od ključnih lastnosti prožnega koordiniranja je vstopanje v mreže. Gre za dejansko spoznavanje sorodnikov, prijateljev, sosedov in vzpostavljanje stikov in odnosov z njimi. Koordinator ne more biti mistični lik za druge člane mreže, ampak postane njihov znanec, človek, ki ga povabijo na kavo pa tudi na družinsko praznovanje.

Hkrati pa je koordinator lahko žrtev drame v mreži (Flaker *et al.* 2008: 278–280). Če izgubi stik z uporabnikom, njegovo perspektivo, lahko postane del njegove mreže – *drugih*, tiste mreže, sveta drugih, ki ga preganjajo. Aksiom, da ima vsaka paranoja svojo realno podlago, se tu spet pokaže za resničnega.

Ko koordinator izgubi načrt (kompas), zaveznitvo in stik, postane del občinstva, ki aktivno preganja grešnega kozla. Koordinator ni imun za preobrazbe mreže podpore v mrežo jeze in strahu, mreže pomoči v mrežo zaskrbljenosti in paranoje. Da ne bi koordinator doživel podobne usode kot uporabnik in v svojih prizadevanjih ostal sam, se lahko zgodi, da se raje pridruži občinstvu.⁶ Občinstvo pa v situacijah paranoje obsoja, preganja in izloča. In kje iskati zaveznike v takem neprijaznem svetu? Osamljenost koordinatorja je podvojitve uporabnikove, postane refren zgodbe. Položaj koordinatorja je velikokrat prav

6 To je problem tudi pri pričakovanjih o »dobrem sodelovanju« s službami, javnimi, nevladnimi. Ko ljudje pričakujejo, da bodo strokovnjaki povezani med seboj, zavezniki, in koordinator deluje v skladu s tem in si tako predstavlja »dobro sodelovanje«, lahko izpolnjuje pričakovanja služb in ne uporabnikov.

sizifovski. Tudi Sizif je sam. S svojim kamnom. Včasih tudi če je načrt dober, če imamo zaveznike in pomočnike, če smo proaktivni, dobro analiziramo tveganje itn., nimamo zagotovila, da se kamen ne bo zvalil v dolino.

Povezovanje mrež (obnavljanje, vzdrževanje, ustvarjanje)

Koordinatorjeva naloga je lahko ali vzdrževanje mrež, ki jim grozi razpad oziroma osip (npr. zaradi hospitalizacije, interakcijskih prekrškov, stigme); ali obnavljanje starih, potem ko so razpadle (npr. pri osamljenih, pri vrnitvi iz institucij, po krizi); ali pa ustvarjanje novih. Ustvarjanje novih mrež je ena izmed zahtevnejših nalog koordinatorja. To počne bodisi s tem, da spodbuja in organizira priložnosti za druženje (obiskovanje prireditev, organizacija družabnih dogodkov ipd.), vključuje uporabnika v (svoje) mreže (predstavi ga svojim znancem), poveže ga z obstoječimi mrežami (pri interesnih mrežah je to lažje); lahko pa za začetek ustvarja nadomestne mreže (npr. prostovoljci, družabniki). Tudi če so družabniki plačani, je bolje to, kot da je človek sam.

Plačani družabniki so se pokazali kot dobra rešitev pri ljudeh, ki nimajo veliko prijateljev. Če družabnike plača neposredno uporabnik, je odnos enakovrednejši in med njimi se lahko razvije prijateljstvo tudi zunaj delovnega časa. Včasih ti ostanejo v prijateljskem odnosu z uporabniki, tudi ko nehajo delati kot izvajalci.⁷

Pri delu z mrežami razlikujemo družabne in podporne mreže. Družabne mreže so po naravi neformalne. Tudi ko se vanje vključujejo strokovnjaki, to počenejo na neformalen način. Čeprav so družabne mreže v načelu bolj izrazne narave – so izraz pripadnosti, stila, namenjene so izražanju čustev in drugim ekspresivnim dejavnostim – imajo gotovo tudi koristen učinek oziroma v njih potekajo izmenjave dobrin, storitev. V veliki meri so tudi podporne mreže.

Pri koordinaciji je pogosto v ospredju prav podporna narava mreže – uporabniku je treba zagotoviti podporo pri vsakdanjih dejavnostih, pri vključevanju v družabne, delovne in druge dejavnosti, ki so

7

V projektu neposrednega financiranja so se plačani družabniki izkazali kot ena izmed možnosti za širjenje mrež. Tako so v nekaterih primerih, ko so izvajalci nehali sodelovati pri izvajanju načrta, še naprej ostali prijatelji z uporabniki. Še vedno jih obiščejo, vendar ne tako pogosto kot prej, jih kdaj kam zapeljejo, predstavijo svoje prijatelje ali povabijo domov na kavo.

zanj pomembne. Izhodiščno je narava mreže torej koristnost in ne izraznost. Tu je seveda družabnost drugotna, saj je najpomembnejše, da član mreže opravi tisto, kar je njegova naloga. Če koordinator ustvari tako mrežo, v njej načeloma delavci zaposleni v določenih službah, sodelujejo v svojem delovnem času in je to njihova naloga. Kljub temu je pomembno (in to je vloga koordinatorjev), da se zavedajo, da so del *socialne mreže* in da mreža deluje vseeno po načelih tovarištva, enakosti in sodelovanja.

Velikokrat se koordinatorju sčasoma posreči splesti pomembno mrežo, a uporabniku niso po godu izvajalci, družabniki, lahko se mu zdi, da še vedno drugi hočejo vplivati na njegovo življenje. Na eni strani je treba to sprejeti, na drugi strani pa razmišljati o tem, kako stimulirati drugačno, boljšo prakso drugih akterjev. En način je molekularen, z vključevanjem uporabnika v izvajanje načrtov, v njegove vsakdanje dejavnosti. Na primer: uporabnica, ki je študirala tuje jezike, je organizirala tečaj nemščine za druge uporabnike. Koordinatorica je raziskovala njene sposobnosti, znanje in zmožnosti. Znanje tujih jezikov je prepoznala ne le kot usposobljenost za zaposlitev, temveč kot priložnost za širjenje stikov (socialne mreže). Ko je uporabnica začela izvajati tečaj, je imela kar nekaj treme (kdo pa je nima?), saj se je vedno raje izogibala ljudem, zaradi stigme je čutila zadrego, ko je spoznavala nove ljudi, počutila se je, da je v podrejenem položaju. Ko je sama postala koristna in je drugim pomagala uresničevati cilje, je druge začela srečevati drugače in se je z njimi spoprijateljila.

Preglednost in usklajeno delovanje v krizi ali za podporo

Podporne mreže so še posebej pomembne v času krize. Če je kriza zelo huda in dramatična, lahko delujejo kot krizni timi. Lahko pa delujejo tudi samo kot podporne skupine, torej kot skupina, ki ima namen zagotoviti podporo na daljši rok in v kateri si ljudje razdelijo naloge, usklajujejo svoje delo in se zaradi skupnega cilja in sodelovanja na sestankih skupine začnejo doživljati kot skupina s svojo identiteto (Perske 1988).

Težava je v tem, da lahko mreže v času krize ali podaljšane stiske in dodatnih obremenitev razpadejo ali se osipajo. Delovati začnejo sredoběžne sile. Nekateri se bojijo, da bodo morali prevzeti preveč bremena, drugi se bojijo, da bodo presegli svoje pristojnosti, ki jim jih daje status prijatelja, oddaljenega sorodnika, da bodo vsiljivi in bodo posegali v delo

»odgovornih«. Zato je pomembna vloga koordinatorja, saj v takem primeru lahko poskrbi, da je mreža pregledna, in omogoči članom mreže, da prispevajo toliko, kot zmorejo oziroma hočejo. Če je treba ali možno, je smiselno sklicati shod mreže, sestanek. Če pa sestanek ni možen ali potreben, pa lahko koordinator doseže preglednost z urnikom, ladijskim dnevnikom in pa s tem, da člane mreže obvešča, spodbuja k opravljanju nalog.

Uveljavljanje pravic in dostopa do sredstev

Ljudje s težavami in ovirami se srečujejo s strahom in predsodki drugih, ki pogosto temeljijo na napačni predstavi o duševnih stiskah. Stigma povečuje osebno trpljenje, socialno izključenost in lahko predstavlja oviro za pridobitev primerne stanovanja in zaposlitev. Zaradi strahu pred zaznamovanostjo lahko osebam celo prepreči, da bi poiskale pomoč. (Komisija evropskih skupnosti 2005: 11.)

S to težavo se srečujejo tudi koordinatorji:

Uporabnik ni hotel namestitve v stanovanjski skupini ali zavetišču za brezdomce, ker si ni želel, da bi ga s tem zaznamovali oziroma stigmatizirali. Iz istega razloga ni takoj hotel obiskovati psihiatrije. Bilo mu je nerodno in doživljal je stisko zaradi sosedov, ker je predvideval, da ga bodo izključili iz skupnosti. Na srečo se to ni zgodilo. Njegovi prijatelji in znanci so ga sprejeli, še več, krog ljudi, ki jih je poznal, se je celo povečal, dobil je večjo samozavest in samospoštovanje. Pri sosedu je dobil zaposlitev, torej delo, ki je ena izmed osnovnih človekovih potreb. S tem pa je pridobil izkušnjo sprejetosti in ponovno pridobil mesto v družbi (na vasi), doživel je, da si je sposoben zagotoviti preživetje (za nagrado bo imel kurjavo), in nasploh je postal spet deloven in dejaven.

Njegov čas je postal organiziran (Flaker 2011 *et al.* : 142–146), pomembno pa je, da je sam z dejavnostjo izboljšal kakovost svojega življenja.

Trenutno uporabniki ali koordinatorke na centrih za socialno delo nimajo na voljo proračuna za izvajanje osebnih paketov. Kljub temu so se nekatere koordinatorke z občinami dogovorile za sofinanciranje osebnih paketov. Ena izmed koordinatorok je pri načrtovanju opazila, da v obstoječi formalni mreži ni storitev za podporo in pomoč uporabnikom na terenu, na domu, prav tako ne sredstev zanje. Te storitve pa so nujen pogoj za uresničevanje ciljev, da uporabniki lahko živijo v skupnosti

po preselitvi iz zavodov ali da ne gredo v zavod, institucijo. Povezala se je z nevladno organizacijo, ki izvaja take oblike podpore in pomoči. Začela je plesti mrežo, da bi z njo vzpostavila podporo in pomoči na terenu, pa tudi pridobila sredstva za plačilo osebnih paketov. Vanjo je vključila omenjeno nevladno organizacijo, občine, osnova za delovanje in pridobivanje sredstev pa so bili pripravljene osebni načrti, ki so »čakali« na izvedbo. Dogovorili so se, da bo občina plačevala osebne pakete, nevladna organizacija bo del denarja, ki je potreben za kritje življenjskih stroškov, posredovala uporabnikom, storitve pa plačevala izvajalcem. V nekaj manj kot pol leta je koordinatorki in nevladni organizaciji uspelo zagnati deset takih osebnih paketov. Uporabnikom zagotavljajo, da imajo za izvedbo določenih ciljev delavko v skupnosti, na terenu, glede na njihove potrebe (čas, kraj, pogostost).

Proaktivnost – slediti viziji uporabnika

Koordiniranje je usmerjeno v prihodnost. Že samo načrtovanje ustvari optimistično ozračje. Uporabniki sicer večkrat »živijo v preteklosti« – bodisi ker se jim je v preteklosti zgodilo nekaj slabega, česar ne morejo pozabiti, in se vedno znova vračajo nazaj – morda z namenom, da bi enkrat zadevo le popravili, bodisi zaradi nostalgije po boljših časih, saj se jim zdaj nič ne dogaja in se jim je boljše spominjati časov, ko so bili bolj aktivni in srečni. Z načrtom smo ustvarili vizijo prihodnosti. Načrt omogoča, da nekaj naredimo. Usmerjenost v prihodnost je najučinkovitejši protistrup za demone preteklosti.

Etika dejavnosti naredi absurdnost bivanja znosno. Zakaj Sizif ne obupa? Morda zato, ker upa, da bo še enkrat ukanil bogove? Morda upa, da se bo kaj zgodilo? Morda je pač bolje početi nekaj kot nič? (Mit nam nič ne omenja razgleda na vrhu hriba in sprehoda v dolino.)

Predvsem pa proaktivnost pomeni aktivno iskanje sredstev za izvedbo ciljev. Koordinatorska etika se od običajnega dela s primerom razlikuje prav po podjetnosti. V slovenskem poimenovanju profila smo se izognili besedi management (to je v redu), kljub temu pa moramo pri koordiniranju uporabiti etiko podjetnosti; ta govori, da nismo upravniki oskrbe, da nismo nekoga dobili v varstvo, ampak da iščemo skupaj z njim priložnosti, da se lotevamo zadeve s predpostavko, da bomo zagotovili, da se bodo človekovi cilji uresničili.

Osebni paket storitev

Osebni paket storitev je nabor storitev, ki jih predvideva načrt, pa tudi struktura uresničevanja tega načrta. Je *dejanski* produkt načrta, še zlasti tistega dela, ki zahteva storitve drugih ljudi, ne posameznikove lastne dejavnosti. Paket storitev je predmet dela koordinatorja (Flaker *et al.* 2007 a: 13).

Izraz osebni paket storitev smo prevzeli iz angleškega govornega področja (*personal care package*). Je nadgradnja zapisa načrta obravnave v skupnosti po zakonu o duševnem zdravju, je njegova izvedba. Osebni paket storitev je dejanski izraz osebnega načrta z natančno opredeljenimi stroški za izvajanje. Osebni paket storitev je izvedba načrta obravnave v skupnosti, pred izvajanjem načrta pa njegov finančni potencial, njegova izvedbena substanca⁸. Uporabnik na podlagi osebnega načrta dobi denar za izvajanje osebnega paketa storitev.⁹ Denar, ki ga za uresničevanje načrta dobimo, daje načrtu večji pomen in smisel. Omogoča uresničevanje ciljev in zadovoljevanje uporabnikovih potreb, želja in hotenj.¹⁰ Torej je količina sredstev, ki jih dobimo, *tudi* osebni paket.

Izvedbeni del načrta, predvidene storitve in sredstva, ki jih zanje potrebujemo, je torej virtualni osebni paket. Dejanski osebni paket pa je, ko začnemo načrt uresničevati, torej dejanska dejanja in njihovi učinki, storitve in pridobljena sredstva, povezana skupaj z logiko izvajanja. O virtualnem delu smo že pisali, zdaj pa bomo govorili o tem, kako paket izvajati, kako novačiti in vključiti izvajalce, in o samem procesu izvajanja paketa.

⁸ V resnici z osebnim načrtom načrtujemo osebni paket storitev in sta v trenutku njegove potrditve pravzaprav eno in isto. Razlika je, da je načrt tisto, kar načrtujemo (in potem uresničujemo), osebni paket pa tisto, kar izvajamo. Zato lahko včasih v pogovoru termina uporabljamo sinonimno. Če želimo biti natančni, pa ju moramo razlikovati. Načrt je dokument o paketu, paket pa je materialna (dejanska) posledica načrta. Načrt je ideja, zapisana na papirju, osebni paket pa dejanja, ki jih bodo izvajali ali pa jih izvajajo skupaj posamezni izvajalci storitev.

⁹ Osebni paket je torej tisti del načrta, ki govori o storitvah, ki jih bo človek dobil, in sredstvih, ki so zanje potrebna. Dobri del izvedbenega načrta je virtualni (načrtovani) osebni paket.

¹⁰ Izvajanje osebnega paketa je ne le osredotočeno na nujne potrebe, omejene zgolj le na golo preživetje uporabnika, temveč uporabniku omogoča uresničiti tudi tiste cilje, brez katerih bi lahko preživel, vendar bi brez njihove realizacije občutno težje funkcioniral v življenju in skupnosti.

Angažiranje izvajalcev

Uporabniki potrebujejo raznovrstne storitve. Najpogosteje potrebujejo pomoč pri negi in vsakdanjih opravilih, pomoč v gospodinjstvu, spremstvo in pomoč pri opravkih (npr. plačilu položnic) in ravnanju z denarjem. Pogosto potrebujejo družabnike zaradi pomanjkanja stikov oziroma šibke socialne mreže.

Med izvajalci si velikokrat izberejo ljudi, ki jih že poznajo. To so starši, bratje in sestre, mož oz. žena, partner oz. partnerica in sinovi oz. hčere, ki jih negujejo, pomagajo pri vsakdanjih opravilih in v gospodinjstvu. Pogosto jih spremljajo po opravkih, so njihovi spremljevalci, za družabnike pa si večkrat želijo nove ljudi, ki jih še ne poznajo. Želijo si novih sogovornikov oziroma dogodivščin. Družabniki so pogosto mladi prostovoljci in študentje. Prav pri vzpostavljanju stikov z njimi je vloga koordinatorja izredno pomembna.

Nekoliko redkeje si izberejo za izvajalce strokovnjake ali druge delavce, ki jih poznajo iz raznih institucij, v katerih so bili ali so še vključeni. Zanje se navadno odločijo uporabniki, ki imajo zelo slabo razvite mreže stikov zaradi dolgoletnega bivanja v zavodu, ali uporabniki, ki nimajo sorodnikov. Strokovnjaki ali drugi delavci so, na žalost, njihova socialna mreža, saj z drugimi ljudmi skoraj niso imeli stika.

Uporabnik ima možnost proste izbire izvajalcev. Če si izvajalcev ne izbere sam, ker se ne spomni nobenega ali nikogar ne pozna ali nima tesnejših stikov z ljudmi, mu pomaga poiskati izvajalca koordinator. Če to nista predvidela v načrtu, se skupaj dogovorita, kje bosta izvajalca iskala in kako.

Prvi stik z izvajalcem koordinator in uporabnik vzpostavita skupaj največkrat po telefonu, da se dogovorijo za srečanje. Izvajalcu uporabnik in koordinator predstavita njegovo delo in se dogovorita kdaj, kje in kako bo delo opravljal ter za kakšno plačilo. O tem se dogovorita uporabnik in izvajalec, ki skleneta ustni dogovor, včasih pa tudi pisnega.

Delo koordinatorja je predvsem poiskati zelenega izvajalca, vse drugo poteka po dogovoru uporabnika in izvajalca. Uporabnik nastopa kot delodajalec izvajalca oziroma naročnik njegovega dela. Po potrebi lahko koordinator sodeluje pri dogovoru med uporabnikom in izvajalcem glede opravljanja dela oziroma storitev. Spremlja tudi njegovo delo in mu s svojim znanjem in izkušnjami pomaga, ko ima

težave ali ko dvomi o svojem delu. Koordinator in izvajalec sodelujeta, vendar tesnejši odnos razvijeta uporabnik in izvajalec.

Izvajanje paketa

Izvajanje paketa poteka znotraj matrice koordiniranja, ki smo jo opisali. Poleg tega lahko izvajanje paketa opišemo z nekaterimi značilnimi fazami in nalogami, ki so skorajda nujne za uspešno delo.

V procesu izvajanja paketa¹¹ lahko razlikujemo med izvajanjem, ki poteka pred oblikovanjem paketa, vzpostavljanjem paketa, uigravanjem ansambla, ki izvaja paket, stabilizacijo paketa, ki ga spremlja proslavljanje uspehov izvajanja kakor tudi spoprijemanje z dilemami in izzivi izvajanja. Del procesa so tudi periodične revizije, ki stabilizirajo izvajanje. Končni izid procesa izvajanja osebnega paketa je lahko stabilen paket, ki se izvaja tekoče in uspešno. Izid pa je lahko tudi konec izvajanja načrta. Razloga za konec sta lahko dva: da ni več potrebe, ker smo dosegli vse cilje ali ker se je lastnik načrta tako osamosvojil, da podpore pri načrtovanju in koordiniranju ne potrebuje več, ali da si uporabnik kratko malo ne želi več izvajati paketa.

V idealnem primeru naj bi se paket začel izvajati, ko multidisciplinarni tim potrdi načrt. Izkušnje pa so pokazale, da včasih uporabnik potrebuje storitve že pred tem. Nujne storitve (npr. urediti takojšnje izplačilo izredne denarne pomoči za plačilo najemnine in varščine, da se lahko uporabnik preseli v stanovanje; organizirati pomoč in podporo uporabniku pri opremljanju stanovanja, da se bo lahko preselil vanj) začnemo izvajati že takoj, ko ugotovimo take potrebe. Nato pa te dejavnosti vključimo v načrt in jih potrdimo. Včasih gre uporabnik iz bolnišnice, preden s koordinatorko pripravita načrt, da ga lahko predstavita na timski konferenci. Če uporabnik in koordinatorka presodita, da potrebuje uporabnik določene storitve takoj (npr. pomoč pri kuhanju, pomoč pri opravljanju vsakodnevnih gospodinjstkih opravil, spremstvo uporabnika), ko se vrne domov, koordinator vključi izvajalca, da jih začne takoj izvajati, koordinatorka in uporabnik pa še naprej pripravljata načrt.

¹¹ Izvajanje osebnih paketov je manj raziskano kot proces načrtovanja. Zato faze, ki jih naštevamo, izhajajo bolj iz teoretskega premisleka kakor pa sistematično obdelanih izkušenj.

Vprašanje izvajanja pred potrditvijo pa se lahko pojavi zaradi odlašanja s potrditvijo načrta.

Začetek formalnega izvajanja in plačila paketa namreč določita koordinator in uporabnik glede na to, kdaj uporabnik potrebuje izvajalce. Zaradi dolgotrajnosti postopkov pa se lahko zgodi, da datumi, ki sta jih določila, ne sovpadajo z datumom potrditve načrta. Zato je naloga koordinatorjev in vodstev centrov, da ažurno sklicujejo time, saj se z odlašanjem dela škoda – uporabnik nujno potrebuje storitve, pa jih ne dobi. Življenje se mu lahko zaplete, priložnosti pa so lahko zamujene.

Taka zamuda je še bolj nadležna, ko je potrjevanje povezano s financiranjem paketa. Uporabnik in izvajalci so prisiljeni čakati na potrditev, da dobijo plačilo. Če ne gre za nujne storitve, lahko počakajo do konca postopka. Lahko pa se v tem času uporabnik in koordinator osredotočita na izvajanje ciljev, ki niso povezani s finančnimi sredstvi, in na tiste, ki so nujni. Pri nujnih, a plačljivih nalogah se torej koordinator znajde v vlogi pojasnjevalca in spodbujevalca izvajalcev, da pričnejo delati, naloga plačnikov in organov potrjevanja pa je, da svoj del naloge opravijo čim prej. V takem primeru sta koordinator in uporabnik prisiljena uporabiti način dela na zalogo, saj je izvajanje nekaterih storitev nujno. Z izvajalcem se morata dogovoriti, da dela na up in da bo plačan takrat, ko bo uporabnik prejel sredstva za izvajanje načrta. To pa je za vse udeležence zelo nevhvaležna situacija, ki se je je treba izogibati.¹² Zato je pomembno, da imajo formalni postopki potrjevanja roke, te pa je treba upoštevati in postopke hitro izpeljati. To seveda ni naloga načrtovalca ali koordinatorja, pač pa vodstev centrov in tistih, ki s pravilniki uravnavajo te postopke (ministrstev), koordinator lahko le poskrbi, da so materiali pripravljene in da pravočasno skliče timske konference.

Potrditev načrta je razlog za zadovoljstvo, je že sama po sebi priložnost za proslavitev. A vendar bi lahko rekli, da se resnično delo po tem šele začne. Paket je treba šele vzpostaviti. Če v načrtu nismo natančno predvideli vseh izvajalcev, jih je treba najti, novačiti, navadno pa se z

¹² Škoda zaradi plačevanje osebnih paketov za nazaj oziroma z odlogom občutijo predvsem uporabniki. Če ne dobijo redno sredstev za plačilo življenjskih stroškov, ki jih načrt predvideva, ne morejo kriti rednih mesečnih izdatkov, npr. za stanovanje. Nastali dolгови pomenijo za uporabnike povišanje stroškov zaradi opominov, lahko tudi izterjave in tožbe na sodišču, pogosto pa tudi hudo osebno stisko ali krizno situacijo.

njimi dogovoriti le glede načinov dela. Vzpostaviti je treba strukturo obveščanja in sodelovanja, ki bo delovala. Pri tem gre ne le za usklajevanje časa, dogovarjanje o plačilu in določanju nalog, ki jih mora nekdo izvesti, gre tudi za usklajevanje pričakovanj, stilov, pogledov na to, kaj naj bi posamezni izvajalec delal. Ne glede na to, kako dobro in natančno je bil načrt narejen, se utegnejo pojaviti različne razlage in razumevanja načrta, nalog in vlog v načrtu:

Zgodilo se je na primer, da je načrt predvideval pomoč pri urejanju gospodinjstva. Pomočnica se je spoznala z uporabnikom in se dogovorila za čas obiskov in tudi, kaj in kako bosta skupaj pospravljala in urejala gospodinjstvo. Ko je prvič prišla, sta nekaj pospravila in se dogovorila, kako bosta nadaljevala. A naslednjič je uporabnik rekel, da njene pomoči ne potrebuje. Da bo pospravil sam in da tudi, konec koncev, ne rabi imeti tako zelo pospravljeno. Ko jo je odslovil še drugič, se ji ni zdelo vredno priti naslednjič. Ko sta se o tem pogovorila s koordinatorjem, sta ugotovila, da je moč njeno delo razumeti tako, da je sestavljeno iz dveh opravil: da pride k uporabniku in da mu pomaga urejati gospodinjstvo. Pomembna je namreč njena navzočnost, ki je tudi prvi pogoj, če hočemo, da se zgodi drugi del nalog – pomoč pri urejanju gospodinjstva. Če navadno prihod na mesto delovanja avtomatično prištejemo k delovanju, se je tu pokazalo, da sta to dve ločeni dejanji. Če namreč pomočnica ne bi prišla, se ne more zgoditi drugi del dejanja. Prihod je bil v tem primeru morda vsaj toliko pomemben kot samo opravilo, ki je zahtevalo prihod. Po nekaj obiskih, ki niso imeli večjega storilnostnega učinka, sta se pomočnica in uporabnik sporazumela in našla način sodelovanja.

Razlike v pričakovanjih glede vlog in nalog, ki se pokažejo šele potem, ko začnemo načrt že izvajati, so lahko glede vloge pomočnikov, izvajalcev, glede njihovega plačila in nagrade. Posebno področje nespোরazumov so vprašanja glede značilnosti odnosa. Ali je njun odnos prijateljski ali pa poslovni? Če se ta problem lahko pojavi pri prostovoljnem delu, je še toliko bolj zapleten pri plačanem. Smotno in povsem normalno je namreč, da se izvajalci in uporabniki zblížajo, da zastavijo odnos kot prijateljski ali pa vsaj tovariški. Včasih to v procesu izvajanja storitve, ki je del paketa, postane pomembno vprašanje. Naloga koordinatorja je, da poskuša tak zaplet rešiti. Rešitev navadno ni v določitvi neprehodnih mej, v strogem razlikovanju med prijateljstvom

in storitvami, temveč v tem, da se vzpostavi razumevanje odnosa med eno in drugo vlogo. To pomeni, da je do neke mere jasno, da naloge, ki jih posameznik izvaja, temeljijo na plačilu, da pa je kljub temu lahko njun odnos prijateljski. Prijateljsko noto odnosa na eni strani potrjujejo ozračje, pristnost, odprtost in vsakdanjost, hkrati pa vedno obstaja kak presežek dejanj, poguma, zavzetosti, ki priča o prijateljstvu ali vsaj tovarištvu.

Nesporazumi, razhajanja ali celo konflikti v pričakovanih lahko vodijo v željo po zamenjavi izvajalcev, tudi koordinatorja, ali celo v dejansko zamenjavo. V osebnem paketu namreč ni možno »zamenjati uporabnika¹³«, če uporabnik ni zadovoljen z izvajalcem, je logično, da je treba zamenjati izvajalca. Uporabnik v koordinirani obravnavi pa tudi sploh v metodi načrtovanja in izvajanja storitev ima pravico in možnost izvajalca zamenjati, pa četudi gre ne za »krivdo« izvajalca, ampak za proces učenja uporabnika, kako ravnati v taki situaciji. Naloga koordinatorja je pojasniti to izvajalcu, predelati z njim in uporabnikom nastalo situacijo in najti novega izvajalca. Zgodilo se je, da je bilo treba zamenjati več izvajalcev, da se je uporabnik naučil ravnati v situaciji, v kateri je potrebno sodelovanje, a na nov in morda zapleten način.

Pričakovati je, da se bo po začetnih zapletih izvajanje paketa stabiliziralo. Potrditvi načrta najprej sledi obdobje medenih tednov in navdušenja, temu lahko sledi obdobje nesporazumov in delnega razočaranja, naslednja faza pa navadno pomeni spoznavanje dejanskih možnosti, vrednosti, uporabnosti udeležencev v izvajanju paketa in ugotavljanju načinov resničnega sodelovanja med njimi. Ko se to zgodi in uspešno konča, sledi občutek zadovoljstva z uresničevanjem načrta in vsakda-

¹³ To je seveda načelno značilnost vseh odnosov pomoči. Če je namreč pomoč nujna, je ne moremo opustiti. Uporabnik potrebuje izvajalca in njegove storitve in ne nasprotno. Izvajalec ne potrebuje uporabnika. Ker pa je ureditev večinoma taka, da je izvajalec instituiran, nameščen, uporabnik pa je odvisen, se mora uporabnik prilagajati izvajalcu, če hoče prejemati storitev. Prav tu se pokaže, da izvajalec ne potrebuje uporabnika (vsaj če ga lahko nadomesti z drugim). Uporabnik se mora odločiti: vzemi ali pusti! Bolj je položaj izvajalca monopolen in večjo kot ima moč (nad uporabnikom), bolj je ta izbira iluzija in položaj uporabnika absurden. Dejstvo je torej, da je moč uporabnika zamenjati, tako da izvajalec dobi drugega ali pa da se mora isti uporabnik spremeniti, da bo ustrezal izvajalcu. Posledica za konkretnega uporabnika je, da sploh ne prejme storitev ali pa da dobi tiste storitve, ki jih ne potrebuje, ali pa take, ki si jih ne želi oziroma se jim mora prilagajati. Gre torej za opuščanje pomoči ali pa neustrezno pomoč.

nje domačnosti med udeleženci izvajanja paketa. Ko smo osnovne naloge paketa vzpostavili in ko potekajo v ustaljenem ritmu, je čas za načrtovanje in izvajanje tistih, ki nimajo prizvoka nuje in ki pomenijo nadgradnjo načrta. To so lahko naloge, ki izhajajo iz ciljev izvirnega načrta, pa jih zaradi objektivnih ovir ni bilo moč izvajati, ali pa za načrtovanje novih ciljev in dejavnosti. Novemu načrtovanju je namenjen pregled oziroma revizija načrta. Ideje za nove elemente načrta pa se seveda porajajo tudi sproti in jih je tudi sproti treba zapisovati, da jih potem lahko vključimo v revizijske pogovore.

Novе ideje poživijo in popestrijo stabilno izvajanje paketov, lahko pa ga zmotijo različni kritični dogodki. Ti so lahko povezani z doživetji in občutki uporabnika, lahko z izvajanjem paketa in dogodki v povsem institucionalni sferi (organizacijske spremembe, zamenjava koordinatorja) ali pa z dogodki v življenjskem svetu uporabnika – lahko vse troje skupaj. Zato je treba krize pri izvajanju paketa obravnavati z različnih vidikov. Vprašati se je treba, kaj se je zgodilo uporabniku, kakšen je njegov osebni pomen določene krize, kako je h kriznim razmeram pripomogel način izvajanja paketa in tudi kako je kriza povezana z drugimi dogodki v življenju uporabnika (kriza na delovnem mestu, v odnosih, v zvezi s stanovanjem, denarjem itn.). Pri reševanju krize moramo ohraniti širok pogled na celotno življenje. Še posebej nam lahko pomaga, če smo za določeno zadevo izdelali analizo tveganja. Če je nismo, jo je treba izdelati takrat, ko se kriza pojavi. Pri izdelavi analize in ravnanju v krizi nasploh ne smemo pozabiti, da ima kriza svojo produktivno noto, da pomeni izziv in možnost spremembe na bolje.

Periodično (na pol leta ali vsako leto) načrtovalec in uporabnik naredita revizijo. Cilj tega postopka in dokumenta, ki sledi, je pregledati, kako in koliko so se zastavljeni cilji uresničili. To je čas, ko se ozremo na prehojeno pot, ovrednotimo sodelovanje, predvsem pa določimo nove cilje. Pomen postopka revizije ni zgolj birokratski – ugotovitev, ali in kakšno pomoč in podporo nekdo potrebuje. Je tudi *time out*, čas za premislek, za potrditev in proslavljanje storjenega, hkrati pa tudi za načrtovanje in zastavitev novih ciljev in dejavnosti in popravljanje napak, izboljšave načrta in delovanja paketa.

Pri večjem številu paketov ni mogoče govoriti o končnem izdelku, rezultatu. Lahko ocenjujemo, ali smo uresničili tiste cilje, ki imajo svoj začetek in konec, nekateri cilji pa so stalni. Veliko je situacij, v katerih

bodo ljudje potrebovali podporo do konca življenja, zaradi podaljševanja starosti se bo stopnja podpore marsikdaj povečevala, v nekaterih primerih se bo spreminjala, v drugih pa zmanjševala. V takem primeru lahko o končnem izidu načrta govorimo kot o utečenem paketu, ki poteka brez večjih težav, in tudi vemo, kako ravnati v kritičnih trenutkih, in smo ga sposobni glede na spremembe v življenju posameznika ali njegovih okoliščin tudi tako rekoč sproti spreminjati.

O koncu izvajanja paketa lahko govorimo takrat, ko je sestavljen le iz ciljev, ki niso stalni, ko načrt predvideva dejavnosti in storitve, ki imajo namen urediti uporabnikovo življenje tako, da formalne pomoči ne bo več potreboval (npr. po odpustu iz bolnišnice, v konkretni krizi, ki ima posledice, ki jih je moč odpraviti, ob preselitvi iz zavoda ali v drugo okolje).

Kdaj bomo končali izvajanje paketa, vedno odloči uporabnik. Koordinator, ki zazna, da njegove storitve in storitve drugih izvajalcev uporabnik ne potrebuje več, lahko na to opozori uporabnika in se začne dogovarjati, kako izvajanje paketa končati. Če se glede prenehanja izvajanja ali načina prenehanja ne moreta uskladiti, lahko na pomoč pokličeta (torej skličeta) multidisciplinarni tim. Multidisciplinarni tim je seveda v tem primeru le posvetovalno telo¹⁴.

Seveda se o koncu izvajanja paketa lahko odloči tudi uporabnik enostransko, tako da to pove ali pa izrazi z dejanjem, tako da pač preneha sodelovati s koordinatorjem. Če koordinator meni, da bi bila škoda, ki bi jo uporabnik s tem utrpel, velika, koordinator konča sodelovanje tako, da obvesti center za socialno delo in multidisciplinarni tim. Podlaga za obvestilo centra in tima je analiza tveganja (tudi prejšnje izkušnje centra z ukrepi ali pomočjo zaradi ogroženosti), ki pokaže, da bo škoda velika oziroma da je ogroženost velika. Preveriti je treba, ali je prenehanje sodelovanja res volja uporabnika in ali ni morda posledica nesporazuma, konflikta s koordinatorjem ali pa krize uporabnika. V tem primeru in v primeru hospitalizacije lahko izvajanje zamrznemo ali ga prilagodimo nastalim razmeram. Če koordinator, tim ali vodstvo centra z analizo tveganja oceni, da se bo zaradi izostanka izvajanja zgodila velika in nepopravljiva škoda, pa mora center ravnati v skladu z javnimi

.....
¹⁴ Pravilnik prenehanje ureja tako, da je to možno le s soglasjem uporabnika, saj je izvajanje paketa njegova pravica, ki se ji lahko le sam odreče.

pooblastili, ki jih ima za take primere.¹⁵ Vsekakor pa je treba uporabniku povedati, kaj bomo storili, hkrati pa mora vedeti, da se lahko vedno vrne in še naprej uresničuje načrt.

Naloge koordinatorja so torej, da se v prvi fazi (če sta nalogi načrtovalca in koordinatorja ločeni) z uporabnikom spozna, vzpostavi z njim na podlagi načrta delovni odnos in se dogovori o izvajanju svojih nalog pa tudi vseh drugih nalog, ki jih načrt vsebuje. Z uporabnikom novačita izvajalce, pri tem je koordinatorjeva vloga, da uporabniku posreduje vse potrebne informacije. Z izvajalci mu pomaga vzpostaviti dogovore o izvajanju posameznih storitev in nalog. Ko se storitve začnejo izvajati, koordinator usklajuje raznovrstne storitve, ki jih izvajajo različni izvajalci in različne službe, spremlja potek uresničevanja ciljev iz osebnega načrta in registrira spremembe ciljev in izvedbe nalog. V procesu izvajanja zagotavlja kontinuiteto v obsegu in na področjih, za katera sta se z uporabnikom oziroma uporabnico vnaprej dogovorila, in ima pregled nad storitvami, ki jih uporabnik prejema, jih po potrebi usklajuje. Pri tem je koordinator osnovna povezava uporabnika z drugimi strokovnjaki. Nastopa v vlogi uporabnikovega zagovornika, se povezuje z zunanjo zagovorniško službo in drugimi, na primer prostovoljci, ki neposredno sodelujejo z uporabniki službe. Pri svojem delu je zavezan uporabniku in načrtovalcu (če je to nekdo drug). Njegova naloga je tudi, da spremlja porabo sredstev, če zazna tveganje, naredi analizo tveganja. Skrbi, da vsi udeleženi v ladijski dnevnik sproti zapisujejo svoje delovanje in druge dogodke. O svojem delu mora poročati uporabniku in timu in izdelati revizijo osebnega načrta. To skupaj z uporabnikom predstavi timu.

Spremljanje in podpora udeležencev

Uporabniki, koordinatorji in izvajalci pri svojem delu potrebujejo podporo. Koordinatorji potrebujejo podporo pri sprotnem reševanju

¹⁵ V tem primeru je verjetno najbolj smiselno, če ne gre za nepremostljiv konflikt med koordinatorjem in uporabnikom, da koordinator nadaljuje delo. Predstavljamo si lahko namreč, da bo šlo do določene mere še vedno za izvajanje načrta, ki sta ga skupaj postavila, vsekakor pa je treba pri izvajanju pooblastil upoštevati voljo, ki jo je uporabnik izrazil v načrtu. Sploh bi bilo neproduktivno razmišljati o diskontinuiteti med koordinacijo in javnimi pooblastili. Pooblastila lahko okrepijo koordinatorja pri njegovi vztrajnosti in odločnosti, da ohrani koordiniranje kot osnovno izhodišče svojega delovanja. Če pa gre za konflikt, ga je treba razrešiti ali koordinatorja zamenjati.

težav, ki so jih srečevali pri svojem delu, predvsem, kako ravnati, ko ima uporabnik krizo, in kako reševati spore med uporabnikom in izvajalci. Izvajalci potrebujejo oporo, zagotovilo, da se lahko na nekoga obrnejo, če pri svojem delu naletijo na težavo. Uporabniki, na drugi strani, potrebujejo največ podpore zaradi negotovosti, ki jo prinašajo spremembe, ki jih načrt napoveduje v njihovem življenju. Načrtovalec in koordinator sta podporna stebra uporabnika. Koordinatorji so tudi vir informiranja in zagotovilo, da se bo osebni paket izvajal tako, da bo zadovoljeval uporabnikove potrebe in uresničeval njegove cilje.

Za spremljanje izvajanja osebnega paketa smo razvili dva pripomočka, in sicer ladijski dnevnik in poročilo o izvajanju. Ladijski dnevnik hrani uporabnik, vanj pa uporabnik ali izvajalci beležijo svoje delo in dogodke, povezane z izvajanjem paketa. Izvajalci se vanj po opravljeni storitvi sproti vpisujejo. Dnevnik uporabniku in koordinatorju omogoči lažje in sprotno spremljanje izvajanja storitev in uresničevanja ciljev, hkrati pa je v pomoč pri izdelavi revizije. Prednost takega zapisovanja je, da ima uporabnik ves čas pregled nad izvajanjem, hkrati pa izvajalci sproti poročajo o svojem delu in jim ne nalagamo dodatnega dela s pisanjem poročil.

Drugi način poročanja o delu je, da koordinator prejme od izvajalca periodično poročilo in ga hrani v uporabnikovi dokumentaciji (spisu). Tudi v tem primeru je koordinator dolžan poročilo pokazati uporabniku.

Poročilo o izvajanju paketa

Koordinator je dolžan poročati o svojem delu. Zakon o duševnem zdravju v 102. členu določa, da mora redno oddajati letno poročilo o izvajanju obravnave v skupnosti ministru, pristojnemu za socialno varstvo. To poročilo je splošno. V njem poroča o obsegu dela (statistični podatki), poleg tega pa tudi o splošnih vidikih izvajanja, in priporoča izboljšave svojega delovanja in varovanja pravic na področju duševnega zdravja. Poročilo je anonimno. Koordinator ga naredi na podlagi opravljenih revizij. Predstavljamo si, da poleg osnovnih podatkov o uporabnikih (število, demografski podatki) poroča tudi o številu izvajalcev, opravljenih storitvah, vrsti storitev in delovanju multidisciplinarnih timov.

Posebnih poročil o izvajanju paketov zakon ne zahteva (zahteva le evidenco). So pa potrebna kot del revizije načrta. Tam koordinator *mora* poročati o izvajanju načrta. To je tudi podlaga za izdelavo posameznih priložnostnih poročil. Te lahko od koordinatorjev zahteva nadrejeni ali zanje zaprosi sodelavec ali kdo drug, ki ga bi to utegnilo zanimati. Tudi ta poročila naj bodo napisana podobno, kot velja za načrt, a prilagojena priložnosti. Uporabnik mora biti s poročili, ki niso anonimna, seznanjen in jih mora avtorizirati. O tem več v naslednjem poglavju.

Upravljanje s proračunom

Koordinator ima na voljo proračun, sredstva za izvedbo storitev, ki jih lahko plača. To je definicija lika delavca, ki se je razvijal od *case managerja* naprej. V Zakonu o duševnem zdravju sicer piše, da ministrstvo zagotovi sredstva za izvajanje načrtov obravnave v skupnosti (92. člen), a je za zdaj tako, da koordinatorji obravnave v skupnosti nimajo možnosti niti plačevanja niti naročanja storitev. Tako se bodo do takrat, ko bo pravilnik omogočal kaj drugega, morali zadovoljiti s približki, provizoričnimi rešitvami. Ti približki so koordinatorjeva osebna in institucionalna moč, da mobilizira sredstva, ki so na voljo, da pridobi sredstva iz formalnih in neformalnih virov, to je metoda »krpanja sredstev«. Slednje pomeni, da mora koordinator dobro vedeti, kaj je na voljo – prejмки, dajatve, storitve itn., da mora iskati sredstva na različnih koncih in na različne načine. Prav zato moramo pojmovati načrtovanje predvsem kot raziskovanje življenjskega sveta uporabnika – torej spoznavanja potreb pa tudi virov v njegovem neposrednem okolju in življenju – pa tudi kot raziskovanje koordinatorjevega »življenjskega sveta«, torej institucionalnega okolja, možnih sredstev v njem, možnosti za spodbujanje novih odgovorov (npr. eksperimentalnih programov).

Koordinatorji lahko skupaj z uporabniki, svojci in drugimi akterji raziščejo njihove potrebe in lahko tako v lokalnem okolju spodbudijo razvoj novih projektov, ki bodo odgovorili na uporabnikove potrebe. Prav tako bi bilo smiselno, da koordinatorji tudi na državni ravni sodelujejo pri načrtovanju služb za duševno zdravje.

Koordinatorji lahko tudi spodbudijo ali celo organizirajo financiranje storitev paketa. Načrt, ki ga finančno ovrednotijo, lahko

predstavijo ali predložijo občini¹⁶ z namenom, da zagotovi sredstva, ki bi jih sicer uporabila za institucionalno ali kakšno drugo obliko varstva. Če so argumenti v načrtu dobri in zagovorniška moč koordinatorja ali drugih udeleženih dovolj prepričljiva, se ob naklonjenosti za socialo in odgovornosti do občanov občina lahko odloči za financiranje ali sofinanciranje osebnega paketa storitev.

Poznamo dva načina upravljanja s proračunom. Eden je, da denar dobi koordinator in z njim kupuje storitve za uporabnika (posredno financiranje), drugi pa, da uporabnik dobi denar in sam kupuje storitve.

Pri posrednem financiranju koordinator upravlja z denarjem, naroča in plačuje storitve, nabavlja sredstva. Spremlja porabo denarja in o tem poroča nadrejenim. Pri taki ureditvi ni nujno, da je uporabnik sploh seznanjen s tem, koliko sredstev je koordinator porabil za izvajanje osebnega paketa. Zato se mora koordinator pri posrednem individualiziranem financiranju storitev, če naj bi zagotovil uporabniku večji vpliv na porabo denarja, z uporabnikom dogovoriti, kakšne storitve naročiti in kako sredstva porabiti. Tako kot v vseh drugih fazah načrtovanja in izvajanja oskrbe mora tudi zdaj uporabnik čim bolj sodelovati pri vseh dejavnostih upravljanja z denarjem, namenjenim za njegov paket, biti o njih obveščen in o njih odločati. Pri posrednem financiranju se je težko izogniti izbiranju izvajalcev, ki so zaposleni v neki organizaciji, oziroma omogočiti, da bi uporabnik izbral druge, zunanje izvajalce.

Koordinatorji se lahko pri posrednem financiranju znajdejo v dilemi, kako prerazporediti sredstva, če je proračun, ki ga imajo na voljo, omejen. Če imajo skupen proračun za vse svoje uporabnike, so se prisiljeni odločati o tem, za katere storitve bodo porabili sredstva, kateri uporabniki jih bodo dobili več in kateri manj. Sredstva naj bi načelno porabili za nakup storitev, ki jih javna mreža in nevladne organizacije ne zagotavljajo. Neposredno financiranje zagotovi uporabniku večji vpliv na porabo sredstev, po lastni volji si izbere izvajalce, za katere ni nujno, da so zaposleni pri neki organizaciji, ampak jih lahko sam zaposli. V Angliji (Leece, Leece 2011, Winfield, Vaux 2009, Leece, Bornat 2006), na primer, nekateri uporabniki, ki potrebujejo veliko pomočnikov, vodijo svoje mini podjetje. Uporabnik lahko zaposli tudi deset ali več pomočnikov, zraven pa še človeka, ki mu pomaga pri organizaciji paketa

¹⁶ Raziskati je treba še druge možne vire financiranja.

(koordinatorja). Uporabnik je direktor, vodi podjetje in deli naloge med izvajalci, koordinatorju pa bi lahko rekli pomočnik direktorja. Ta uporabniku pomaga, kadar pomoč potrebuje, na primer pri iskanju izvajalcev, pri postopkih zaposlovanja in drugih zadevah. Pogosto uporabniki, ki zaposlujejo več izvajalcev, najamejo tudi računovodje. Ti izplačujejo plače izvajalcem in poročajo o porabi sredstev.

Ko uporabnik dobiva sredstva neposredno, mu lahko koordinator pomaga pri upravljanju z denarjem na zelo različne načine. Večinoma uporabniki sami ali s pomočjo bližnjih upravljajo s svojim denarjem in plačujejo izvajalce, koordinator pa s tem nima opraviti skoraj nič. Nekaterim uporabnikom je treba pomagati na začetku, lahko jim pomagajo z razporejanjem denarja čez mesec in svetujejo, kako naj se z izvajalci dogovorijo glede izplačil.

Zelo malo je možnosti, da uporabniki ne bi znali ali hoteli smotno ravnati z denarjem.¹⁷ Pri manjšini pa so lahko zapleteni. Na primer: uporabniki, ki se selijo iz zavodov, že desetletja niso imeli denarja v rokah, na začetku potrebujejo nekoga, ki jih bo naučil z denarjem ravnati; uporabnike, ki pijejo, včasih zanese, da raje porabijo denar za pijačo kakor pa za storitve; nekateri uporabniki pa se niso nikoli naučili šteti in ne poznajo vrednost denarja. Takrat je treba narediti analizo tveganja o porabi denarja. Če analiza tveganja pokaže, da uporabnik potrebuje nekoga, ki mu bo pomagal pri porabi denarja, v načrtu določimo osebo, ki bo to počela. Uporabnik se lahko odloči, da bo pooblastilo za razporejanje z njegovim denarjem dal nekemu izmed izvajalcev, bližnjih, lahko pa je to tudi naloga koordinatorja. V vsakem primeru mora ta oseba poročati uporabniku o porabi denarja in se z njim dogovoriti, za kaj ga želi porabiti. Pri tem ni dovolj strogo upoštevati, kar je zapisano v načrtu, ampak se je treba vsakokrat, ko želimo plačati izvajalca, ko želimo nabaviti kak pripomoček (npr. novo klančino), o tem pogovoriti z uporabnikom. Smiselno je porabo denarja tudi zapisati in to pokazati uporabniku, da lahko tudi sam pri sebi vodi evidenco.

Če z denarjem upravlja koordinator, to velikokrat pomeni, da se bo sta z uporabnikom pogosto pogajala o porabi denarja, se včasih morda

¹⁷ V avstrijskem sistemu ni nadzora nad porabo denarja za dolgotrajno oskrbo (*Pflegegeld*) in evalvacija je pokazala, da denar porabi nenamensko le kakšen odstotek upravičencev. Podobno kažejo tudi naše izkušnje – ljudje namreč potrebujejo denar za storitve in oskrbo, ki jo rabijo (Flaker *et al.* 2011).

tudi sprla. Orodji oziroma pripomočka, ki ju imata koordinator in lastnik načrta za pogajanje, sta prav načrt in analiza tveganja. Načrt ni trdna zadeva, zato je pri pogajanju velikokrat treba improvizirati in se glede na situacijo z uporabnikom vedno znova odločati, kako porabiti denar.

Ko izvajalce plačuje koordinator, se o plačilu vedno dogovarja ob navzočnosti uporabnika. Včasih bližnji in izvajalci lahko od koordinatorja zahtevajo pojasnila o porabi denarja. O denarju in njegovi porabi se lahko koordinator z njimi pogovarja le, če mu uporabnik to dovoli.

Revizija

Revizija pomeni ponovni pregled načrta. V rednih časovnih obdobjih je treba pogledati, kako načrt uresničujemo. Situacija se spreminja, nekatere cilje smo uresničili, drugih ne. Nekatere naloge smo izpeljali, druge še potekajo in jih je treba pogledati. Pogledati je treba tudi naloge, ki so stalne, za katere nismo načrtovali, da se bodo končale, a je vseeno treba preveriti, ali potekajo po načrtu ali kako drugače.

Na eni strani je revizija evalvacija, na drugi strani pa ponovno načrtovanje. Na podlagi ugotovitev, kako smo izvajali paket, bomo namreč načrt popravili in prilagodili. Prav zato je zelo pomembno, da se je lotimo pozorno. Revizija je namreč ne le še ena formalnost, ki jo moramo opraviti po tem, ko smo načrt že naredili, ampak osnovno orodje dobrega dela, ki nam omogoči, da se ozremo nazaj in popravimo načrt za naprej.

Revizija je proces ovrednotenja izvajanja načrta z namenom izboljšave načrta. Ožji pomen besede revizija se nanaša predvsem na pregledovanje kot na proces. To poimenovanje se je preneslo na izdelek, na načrt, ki ga po reviziji popravimo. Tega bi natančneje poimenovali *revidirani načrt*. Gre torej za proces, ki ga ponekod imenujemo tudi evalvacija, in za izdelek, popravljen, izboljššan načrt. Smiselno pa je narečiti tudi vmesni izdelek, ki temelji zgolj na evalvaciji in ki ga lahko poimenujemo *poročilo o izvajanju osebne paketa*.

Ni pa vsaka sprememba načrta tudi revizija.

Razlika med spremembo in revizijo

Včasih moramo načrt spremeniti v času med eno revizijo in drugo. Razlika med spremembo in revizijo je predvsem v tem, da pri spremembi nismo opravili celotnega pregleda načrta, njegove evalvacije in nismo spreminjali njegove strukture. Pri spremembi gre za popravke, dopolnila, spremembe (npr. izvajalcev). Ko spremenimo izvajalca, potek izvajanja, dodamo dodatno nalogo ali pa jo spremenimo, vse drugo pa je ostalo isto, gre samo za spremembo. Vprašamo se lahko, ali je sprememba cilja ali kakšne pomembne življenjske okoliščine samo sprememba ali pa je že revizija. Če smo revizijo definirali kot poseben proces, ki obravnava načrt v celoti, potem tudi pri taki večji spremembi ne gre za revizijo. O reviziji bi lahko govorili, če pomembna sprememba načrta (npr. sprememba cilja) povzroči tudi druge spremembe in je pravzaprav treba spremeniti in pregledati načrt v celoti ali v dobršnem delu.

Imamo torej majhne, drobne spremembe in večje. Pri večjih spremembah, še posebej takih, ki povzročijo tudi finančne ali kadrovske posledice, je treba spremembe predstaviti vsaj predpostavljenemu (npr. direktorju centra, vodji projekta) in po skupni presoji sklicati multidisciplinarni tim. Tim je smiselno sklicati, kadar spremembe vključujejo tudi kadrovske spremembe in je smiselno, da se izvajalci med seboj spoznajo, ker morajo sodelovati (ko gre na primer za podporne kroge¹, krizni tim, dopolnjujoče naloge), ali kadar gre za večje spremembe v razumevanju načina izvajanja nalog.

Idealno bi bilo, če bi vse spremembe zapisali, ne samo v svojih delovnih zapiskih, temveč tudi v samem načrtu. Seveda je to praktično skorajda neizvedljivo in bi nam vzelo veliko časa, ki ga je pomembno uporabiti za neposredno delo z uporabniki. Zato naj velja pravilo, da besedilo načrta spreminjamo, če je to praktično pomembno. Predvidevamo lahko, da so to situacije, v katerih gre za *pomembne spremembe*, ki jih je treba zapisati, *naloge*, nad katerimi mora imeti *uporabnik pregled*, ko je to pomembno zaradi *preglednosti dela različnih izvajalcev in boljšega usklajevanja* ali ko *uporabnik tako želi*.

Spremembe evidentiramo v delovnih zapiskih in o njih poročamo v evalvacijskem poročilu ob reviziji.

¹ »Podporni krogi« (Perske 1988) so oblika podpore, podobna osebnim kriznim timom, v katerih se več ljudi angažira za dolgotrajno podporo človeku, da bi mu omogočili samostojno življenje.

Postopek revizije

Revizijo naredimo v dveh primerih: *redno*, ko moramo po določenem obdobju izvajanja načrt pregledati, in *izredno*, v primeru večjih sprememb načrta. Izredna revizija je nujna, ko se v življenju uporabnika ali uporabnice zgodijo velike spremembe in je treba narediti tako rekoč nov načrt, na primer, ko umre uporabnikova žena, ki je hkrati tudi zagotavljala večji del oskrbe.

Z *redno revizijo* pogledamo, kako poteka izvajanje načrta. Ugotovimo lahko, da naloge, ki smo jih predvideli, potekajo v redu, da cilje dobro uresničujemo, da je uporabnik zadovoljen. Pogosto pa gre pri reviziji za več kot to. Zlahka namreč načrt »zaspi«; vsi udeleženci potem, ko so naredili načrt in bili z njim zadovoljni, pri izvajanju načrta zastanejo. Takrat je namen revizije, da načrt oziroma njegovo izvajanje »revitalizira«, ga osveži, mu da nov zagon. Najbolj pa potrebujemo revizijo, ko se v času od izdelave načrta v življenju uporabnika zgodi veliko sprememb. Takrat je treba ponovno pogledati celotno situacijo in najverjetneje postaviti nove cilje. Pogosto to pomeni, da je človek naredil prvi korak in da moramo načrtovati naslednje. Pri rednih revizijah je navadno pobudnik procesa revizije koordinator. Ta mora skrbeti, da zadeva ne zaspi. Rok za revizijo naj bi bil pol leta. Torej je treba revizijo začeti vsaj en mesec pred načrtovanim multidisciplinarnim timom.

Še posebej je to očitno pri preselitvah, saj s preselitvenim načrtom vzpostavijo osnovno strukturo, ki jo človek potrebuje, vendar je sprememba tako velika, da zelo kmalu potrebuje bodisi nove in dodatne cilje bodisi novo formulacijo ciljev in dejavnosti, ki smo jih predvideli, ko je človek živel še v zavodu. Dobre in poglobljene revizije potrebujemo predvsem takrat, ko smo v izhodišču naredili začasen, preliminaren načrt, ko je bilo treba na hitro ali brez poglobljenega pogovora in raziskovanja življenjskega sveta uporabnika ustvariti načrt, da se v njegovem življenju sploh začne kaj dogajati. To pa se zgodi pogosto. Revizija je priložnost, da storimo, kar nismo storili že prej.

Revizija torej potrdi tisto, kar deluje in s čimer je oseba zadovoljna, osveži zamisli načrta in poživi delovanje celotnega ansambla, predvsem pa dogradi načrt, da se odzove na spremembe v življenju.

Pri *izredni reviziji* praviloma začnemo postopek revizije na pobudo lastnika načrta, ki želi spremeniti svoj osebni paket oziroma načrt. Izjemoma jo lahko predlagajo izvajalci ali koordinatorica, a se v tem pri-

meru mora s tem vedno strinjati tudi uporabnik. S tem se, med drugim, izognemo, da bi proces revizije postal disciplinski mehanizem.

Postopek in metoda revizije sta podobna postopku načrtovanja, razlika je v tem, da ni treba na novo spoznavati človeka in da je usmerjena v ovrednotenje sprememb. Ena od iztočnic procesa revizije je gotovo, kaj se je spremenilo v življenju od vzpostavitve načrta (oziroma od prejšnje revizije)². Druga tema je, kako so se cilji uresničevali. Potem lahko pogledamo način, kako so ljudje, ki jih načrt predvideva, izvedli posamezne naloge. Pri tem je treba ovrednotiti tudi zadovoljstvo s posameznimi izvajalci. Po ocenjevanju je na vrsti pogovor o tem, kaj načrtu dodati. Dodamo lahko nove cilje oziroma k starim ciljem lahko dodamo nove naloge (dejavnosti in storitve).

Posledica revizije sta torej dva dokumenta. Prvi je poročilo o izvajanju paketa. Ta je pogled nazaj, pravzaprav evalvacija dosedanjega izvajanja paketa. Drugi je pogled naprej in je lahko bolj ali manj spremenjena različica prejšnjega načrta.

Evalvacija oziroma poročilo o izvajanju paketa je bolj delovni dokument. Namenjen je predvsem načrtovalcu in uporabniku. Smiselno je seveda, da jo pokažeta tudi drugim izvajalcem, skoraj nujno pa je, da izvajalci dobijo povratne informacije, ki jih dokument vsebuje. Če ne prej, na sestanku timske konference. Tisti del evalvacije, ki se nanaša na spremembe v življenju, pa lahko brez težav prestavimo tudi v pripovedni del načrta.

Revidiran načrt je praviloma nov dokument. Je druga (tretja ...) izdaja prvotnega besedila. Z vidika zapisovalca se to lahko zdi odveč. Saj je bilo že veliko zadev zapisanih in jih je nepotrebno pisati še enkrat. Razloga za novo različico načrta sta dva. Eden je, da načrt ni več pregleden, če staremu načrtu zgolj dodamo nove elemente, kot neka kšen dodatek. Drugi, soroden razlog pa je, da je treba načrt obravnavati kot enovit dokument.³ Kot takega ga moramo obravnavati, četudi je v resnici občinstvo isto, kot je bilo pri prvi različici načrta.

² Seveda lahko pogovor poteka v drugačnem vrstnem redu. Velikokrat na primer oseba začne revizijo s tem, kaj si še želi, torej z novimi cilji. Tu navajamo vrstni red tem, o katerih se pogovarjamo, kot izhaja iz neke bolj splošne logike.

³ Glej argumentacijo o načrtu kot dokumentu na začetku poglavja o *načrtu in njegovi strukturi* (str. 71), kjer smo razpravljali o pomenu predstavitve. Če bi pisali le dodatek, aneks k načrtu, »naključni bralec« dodatka ne bi vedel, kaj je bilo napisano v osnovnem dokumentu.

Tako kot pri drugih (dopolnjenih) izdajah lahko v spremni besedi bralca poučimo, kje so spremembe. Dodatek k izvornemu načrtu, kot posebno besedilo, je upravičen le v primerih, ko gre za spremembe načrta, ki so razmeroma majhne in izolirane (npr. en nov cilj).

Seveda moramo pri revidiranih načrtih zapisati tudi spremembe v pripovednem delu. Res je namreč, da so za izvedbo načrta najpomembnejše storitve in druge dejavnosti, ki omogočijo doseganje ciljev, drži pa tudi, da ob nespremenjeni življenjski situaciji uporabnika tudi načrt ni posebej učinkovit. V revidiranem načrtu lahko spremenimo tudi tiste dele, ki se nanašajo na preteklost (npr. zapis življenjske zgodbe), saj smo v skupnem delu spoznali nove vidike življenja, lahko se spremeni perspektiva, s katero gledamo na pretekle dogodke. Tudi predstavitev je pogosto treba spremeniti, saj se oseba začne drugače vesti, spremeni pogled nase ipd.

Poročilo o izvajanju osebnega paketa storitev (oziroma koordinirane obravnave v skupnosti)

Poročilo sestavi koordinator v procesu revizije. Napiše ga, preden naredi nov, revidiran načrt. Sestavi ga na podlagi pisnih ali ustnih poročil izvajalcev in pogovorov z lastnikom načrta. Glede na zahtevnost, kompleksnost in druge značilnosti načrta je sestavljanje lahko bolj ali manj timsko delo (tim vseh udeleženi v načrtu se lahko sestane na evalvacijskem sestanku ali pa se koordinator pogovori z vsakim izvajalcem posebej).

Ob reviziji je pomembno, da se z uporabnikom ponovno pogovorimo o vseh vidikih njegovega življenja. Da lahko bolje načrtujemo prihodnost, se ozremo v preteklost in ohranimo dobre strani izvajanja, slabe pa izboljšamo.

Načrt zapisujemo, da se življenjska situacija izboljša, da ljudje pogledajo v svojo prihodnost in zapišejo svoje želje in sanje. Naloge začnemo izvajati ne samo, da bi uresničili cilj, ampak da se že na poti do njega zgodijo spremembe v življenjski situaciji. Torej bi lahko rekli, da je celoten namen načrtovanja in izvajanja izboljšanje kakovosti življenja posameznika. Zato je pomembno, da se ob reviziji ozremo nazaj in zapišemo spremembe, ki jih je uporabnik doživel od zapisa načrta do danes. Pri tem se osredotočimo tudi na stvari, ki se niso spremenile in si jih uporabnik še želi spremeniti.

Pri zapisu poročila lahko uporabimo tako strukturo:

1. Opis sprememb v uporabnikovem življenjskem svetu (ko gre za prvo revizijo, od začetnega stika)
2. Poročilo o izvedenih nalogah in uresničenih ciljih
3. Ocena odnosov in procesa
4. Sklepna ocena

Spremembe zapišemo po magnetih, ki smo jih uporabili pri zapisovanju načrta, lahko pa jih zapišemo kot zgodbo ali opis nekega procesa. Najbolje oboje. V uvodnem delu napišemo kratko zgodbo o spremembah, potem pa jih podrobneje razčlenimo v magnetih.

Če smo oblikovali analizo situacije po Brandonovih magnetih, se moramo vprašati: ali se je okreplil vpliv uporabnika? Ima več ali manj stikov? Je s stiki bolj ali manj zadovoljen? Se je naučil kakšnih novih spretnosti? Je bolečina ostala? Če smo načrt zapisali po indeksu potreb, lahko pogledamo, kako zdaj poteka značilni dan uporabnika. Je bolj zadovoljen s tem, kako živi? Kako so se spremenile njegove življenjske okoliščine (se je preselil, se bolje počuti v stanovanju, ima več ali manj zasebnosti, kako uporablja svoje stanovanje zdaj)? Ima manj ali več denarja, dohodkov? Ali zdaj dela kaj novega? Je pridobil kakšne nove spretnosti, znanja, izobrazbo? Je njegov delovni ali civilni status zdaj boljši? Se počuti bolj koristnega? Kakšne so razlike v njegovem vsakdanjem življenju? Kakšne so spremembe v njegovem gospodinjstvu in skrbi zase (pospravljanje in urejanje stanovanja, prehrana, obleka, higiena, zdravila)? Ali je bolj zadovoljen s tem, kar dela v prostem času, in kako ga izkoristi? Je dobil podporo, ki jo je potreboval, pri urejanju zadev in pri opravkih? Je postal bolj mobilni? Ima več ali manj prijateljev? Se bolje razume z družino? Je bolj ali manj osamljen, kot je bil prej? Kako je zdaj zadovoljen z delom strokovnjakov in institucij? Jim lažje pove, kaj hoče, se pritoži ali kaj predlaga? Ima večji vpliv nad jemanjem zdravil? Se je njegova obremenjenost (stres) (pa tudi obremenjenost njegovih bližnjih) v življenju zmanjšala ali povečala? Kaj pomembnega se mu je zgodilo? Je bil v bolnišnici? Kako velika je grožnja, da bi šel v zavod? Se mu zdi življenje bolj smiselno? Je bolj ali manj pogosto v zadregi? Ali bolje ravna s stigmo? Se bolj znajde med ljudmi? Koliko se je osamosvojil od svojcev, od strokovnjakov? Ali se je kam vključil, ima občutek pripadnosti? Kako se je spremenil njegov vpliv? V čem in kako sta mu načrt in paket omogočila, da bolj obvlada svoje življenje?

Vprašanj, ki jih moramo postaviti, je veliko. Dogajanje v življenju lastnika moramo namreč celostno pregledati, tudi če si nismo ciljev postavili na vseh življenjskih področjih. Uresničevanje ciljev na enem področju namreč lahko vpliva na druga. Posledice so lahko dobre, krepijo moč človeka, mu izboljšajo življenje, zagotovijo večjo varnost in več prijateljev, lahko pa na enem področju razmere izboljšajo na račun drugega. Zamenjava stanovanja lahko, na primer, izboljša bivanjske razmere in omogoči več zasebnosti, človek pa z njo izgubi nekaj prijateljev in podpore sosedov. Zdravila lahko pomagajo, da se človek bolje razume z bližnjimi, mu pa onemogočijo bolj ustvarjalno delovanje v službi ali v interesnih združenjih.

Zato moramo pogledati širše in posamezne dogodke in spremembe povezovati v celoto. Spremembe, o katerih poročamo, tudi komentiramo, pojasnimo, kako so se zgodile. Spremembe opisujemo z uporabnikove perspektive, ne smemo pa prezreti tudi tega, kako zdaj drugi vidijo uporabnika. V jeziku samega načrta – ali se bo zdaj uporabnik drugače predstavljal?

Na začetku revizije uporabniki pogosto rečejo, da sami ne opazijo sprememb. V takem primeru lahko predstavimo uporabniku najočitnejše spremembe, ki smo jih sami opazili, in s tem spodbudimo pogovor. Kot pripomoček lahko uporabimo načrt in predlagamo uporabniku, naj preveri, ali vse stvari, ki jih je tam zapisal, še vedno držijo.

Potem ko smo zapisali spremembe v posameznikovem življenju, se ozremo na uresničevanje ciljev. O razlogih za neuresničevanje ciljev smo že pisali v poglavju o izvajanju. Pri reviziji pa je pomembno, da uporabnik povzame, kako so se izvajali sklopi nalog za posamezne cilje. Z uporabnikom pogledamo, kateri cilji so se uresničili in kateri ne.

Treba je ugotoviti, zakaj se cilji niso uresničili. Cilje, ki niso več pomembni, opustimo. Pri tistih, ki so še vedno pomembni in potrebni, pa je treba ugotoviti, zakaj se niso uresničili in kaj narediti v prihodnje, da se bodo.⁴

4

Podrobnejša analiza o razlogih za uresničevanje in neuresničevanje ciljev v projektu individualnega financiranja je v Flaker *et al.* (2011).

Ocena izvajanja

Za vsak cilj posebej ugotovimo, ali se je uresničil. V sklepnih ugotovitvah pa povzamemo celoto, vzorec, ki se je oblikoval glede na uresničevanje ciljev.

Medtem ko ovrednotimo cilje ali potem ko smo jih že ovrednotili, pogledamo še naloge. Uporabnik oceni, katere naloge smo uspešno izvajali in katere ne. Naloge so pomembne prav zato, da ugotovimo, kje smo na poti do uresničitve cilja. Na drugi strani pa tudi zato, da lahko ugotovimo, pri katerih nalogah mora koordinator zagotoviti več podpore izvajalcem in kako v prihodnje zastaviti izvajanje nalog.

Ko ocenjujemo uresničevanje ciljev, delo izvajalcev in multidisciplinarnega tima, nas zanima:

- Kateri cilji so se uresničili? Kateri se niso? Kateri so se uresničili le delno?
- Kako je potekalo uresničevanje posameznih ciljev?
- Katere so ovire pri uresničevanju ciljev?
- Kaj je bilo v pomoč pri uresničevanju ciljev?
- Kaj je treba storiti za uresničevanje cilja (ciljev), ki se ne uresničuje(jo)? Ali je cilj sploh še pomemben oz. ali ga je še treba uresničevati?
- Katere naloge smo pri posameznemu cilju izvedli in katerih ne?
- Razlogi? Ovire? Dobre in slabe strani opravljenih nalog.

Poleg uresničevanja ciljev in izvajanja nalog nas pri ovrednotenju izvajanja osebnega paketa storitev zanima tudi proces izvajanja in odnos izvajalcev paketa storitev in članov multidisciplinarnega tima. Za učinkovito načrtovanje in izvajanje so ključni izvajalci, zato je pomembno, da uporabnik oceni tudi njih. Uporabnikom so lahko pri izvajalcih pomembne različne vrline, zato je treba z njimi najprej določiti merila kakovosti procesa in odnosa. Uporabnik s pomočjo koordinatorja določi merila za *kakovostno delo*, npr. natančnost, zanesljivost, učinkovitost, prilagodljivost, vztrajnost, kakovost uresničevanja (zlasti prednostnih ciljev), za *kakovost odnosa*, npr. pripravljenost na takojšnje odgovore in uresničevanje, zaupanje, sporazumevanje, prijaznost, za *organizacijsko učinkovitost*, npr. sistematičnost, vključevanje in spodbujanje drugih, sprotna evidenca opravljenega dela, fleksibilnost v situaciji, izpolnjevanje rokov. Koordinator pomaga uporabniku pri ocenjevanju odnosa tako, da uporabnika opozori na posamezne vidike ocenjevanje stikov z različnimi izvajalci in njihovega dela. Uporabnik lahko pri različnih izvajalcih določi različna merila.

Pri ocenjevanju si lahko pomagamo s številčnimi ocenami (denimo od 1 do 5)⁵, vendar jih je treba komentirati. Predvsem je pomembno izluščiti tiste lastnosti, ki jih ceni, saj jih lahko uporabimo kot navodila za nadaljnje delo izvajalcev. Ta navodila lahko pozneje vključimo v izvedbeni del načrta.

Ko uporabnik ocenjuje izvajalce osebnega paketa, je pomembno, da na podoben način oceni tudi člane multidisciplinarnega tima. Ko ocenjuje delo multidisciplinarnega tima, lahko opiše, kako je delo tima potekalo in kako želi, da bi timski sestanki v prihodnje potekali.

Sklepna ocena je sinteza predhodno podanih ocen in omogoča pogled naprej in načrtovanje sprememb v življenju uporabnika. V sklepnem delu koordinator uporabnika povabi, naj povzame oceno po zgornjih merilih. Če tega sam ne zmore, mu pomaga koordinator in skupaj sestavi oceno, ki je sinteza vseh delnih ocen. Povzameta število uresničenih ciljev, dobre in slabe strani izvajanja ciljev in delo izvajalcev. Na koncu podata smernice za nadaljnje izvajanje načrta in učinkovitejše delo izvajalcev, ki jih uporabita pri zapisovanju revidiranega načrta.

V sklepnem delu je smiselno vključiti predvsem ugotovitve, ki so pomembne za nadaljnje načrtovanje. Se pravi, katere stvari so bile učinkovite pri izvajanju načrta in za katere si želi, da se še naprej ohranijo, kaj je treba popraviti, kaj dodati in katere cilje bo opustil.

To je podlaga za revidiran načrt. Revidirani načrt je posledica poročila. Iz njega izhaja. Dele besedila, ki jih vsebuje poročilo, seveda lahko uporabimo v revidiranem načrtu.

Navedene oporne točke in vprašanja koordinator uporabi kot pripomoček, ki mu lahko pomaga preseči samoumevnost ocen, ki jih uporabnik podaja v postopku revizije. Koordinatorke namreč ugotavljajo, da pri svojem delu uporabnika tako dobro spoznajo, da vedo, kakšne rezultate pregleda načrta lahko pričakujejo. Brez strukture, ki jo ponuja opomnik, je samoumevnost odgovorov uporabnika večja, namen revizije pa zmanjšan. Samoumevnosti revizije se lahko izognemo tudi s kritičnim pogledom na svoje delo. Kritična samoocena je

⁵ Pogosto dobijo izvajalci odlične ocene, tudi če se je uporabnik v pogovoru pritoževal nad določenimi značilnostmi izvajanja storitev. To je prav, saj so na splošno zadovoljni in hočejo svoje zadovoljstvo tudi pokazati. Prav je, da opisno kritiko spremlja zadovoljstvo, izraženo z oceno. Splošno zadovoljstvo seveda lahko izrazijo tudi drugače.

pomembna za nadaljnji odnos z uporabnikom, prav tako pa tudi za razvoj osebnega sloga dela koordinatorja⁶.

Revidiran načrt

Postopek revizije je navadno krajši od načrtovanja, saj smo z uporabnikom že pri zapisovanju načrta raziskali njegovo življenjsko situacijo. Ob reviziji pa se samo pogovorimo o spremembah v življenju, izvajanju načrta in morebitnih novih ciljih.

Postopek revizije je daljši, če smo načrt zapisali pomanjkljivo ali pa če se je uporabnikovo življenje tako zelo spremenilo, da je treba v revidiranem načrtu popolnoma na novo zastaviti pripovedni del kakor tudi strategijo izvajanja ciljev.

Pri zapisovanju revizije navadno pripovedni del načrta ostane približno enak, kot je bil pri prvem načrtu. Spremenimo le dejstva, ki ne veljajo več, opišemo življenjske razmere, ki so zdaj drugačne. Če je na primer uporabnik v načrtu napisal, da že več let ni videl svoje mame, zdaj pa se z njo videva redno, ta del načrta spremenimo. Tako bo v tem delu načrta pisalo, da mame ni videl pet let, v zadnjem letu pa hodi k njej na obisk skoraj vsak mesec. Spremenimo lahko tudi pripovedni del načrta, ki se nanaša na preteklost, če smo ob uresničevanju načrta spoznali nove dogodke, ki so pomembni za izvajanje načrta (ob preselitvi še nismo razmišljali o zaposlitvi, pa se zato tudi nismo pogovarjali o izkušnjah prejšnjih zaposlitev). Lahko pa se zaradi sprememb v življenju spremeni tudi pogled na svoje lastno življenje. Tudi v tem primeru bomo popravili pripovedni del načrta.

Revidiran načrt lahko dopolnimo z novostmi v uporabnikovem življenju, še pomembneje pa je, da zapišemo, kaj še si želi za prihodnost. Večkrat uporabniki v prvotnem načrtu svoje cilje zastavijo nekoliko skromneje, izvajanje načrta pa jih opogumi in si želijo več. Na primer: uporabniki iz zavodov sprva želijo preselitev v stanovanjsko skupino, ko pa tam živijo, nekateri ugotovijo, da bi raje živeli sami. To je treba zapisati v pripovedni načrt in pozneje operacionalizirati v izvedbenem delu.

V revidiranem načrtu ohranimo cilje, ki jih uporabnik še naprej želi uresničevati, in zapišemo nove, dodatne. Ne zapišemo pa ciljev,

6 Lahko jo vključimo v poročilo, ne pa v revidiran načrt.

ki jih je uporabnik že uresničil ali pa jih ne želi več uresničevati. Tako kot v prvotnem načrtu vsak cilj operacionaliziramo.

Ko delamo revizijo za osebne pakete, za katere uporabnik prejme sredstva neposredno, je skorajda nujno revidirati tudi finance⁷. Za revidiranje finančnega dela je najpomembnejše orodje rekapitulacija iz prejšnjega načrta. V njej smo med načrtovanjem povzeli vse stroške in storitve, ki jih predvidevajo tabele v izvedbenem načrtu. V rekapitulaciji stroške iz tabel seštejemo tako, da seštejemo zneske, ki sodijo pod isto storitev ali sredstvo. V rekapitulaciji izvedbenega načrta pogledamo načrtovana sredstva in storitve, nato pa te primerjamo s stroški, ki jih je uporabnik imel z izvajanjem osebnega paketa. Porabo denarja uporabnik zapisuje v ladijski dnevnik, včasih s pomočjo koordinatorja ali kakšnega od izvajalcev⁸. Stroške, ki smo jih razbrali iz ladijskega dnevnika, seštejemo, kot smo jih seštevali pri načrtovanju, in sicer tako, da najprej seštejemo stroške za isto vrsto storitev. Seštete stroške storitev povzamemo v preglednici na naslednji strani.

V preglednici torej najprej izračunamo, koliko ur in finančnih sredstev smo predvideli, da jih bo uporabnik potreboval v obdobju, za katero delamo revizijo. Nato pa še seštejemo ure storitev in stroške, ki jih je uporabnik imel, ko smo načrt uresničevali.

Razliko med porabljenimi in načrtovanimi zneski lahko uporabnik in koordinator pojasnita že v pripovednem delu revidiranega načrta ali pod tabelo.

⁷ Revizija finančnega dela ni nujna, če je znesek, ki ga uporabnik prejema za izvajanje osebnega paketa, vedno enak, ne glede na spremembe njegovih ciljev in nalog.

⁸ V projektu neposrednega financiranja smo za zapisovanje porabe sredstev uporabljali mesečne stroškovne liste. Potrebovali smo jih za raziskovalne namene (spremljanje porabe), uporabniki pa so podrobno zapisovanje stroškov doživljali kot kontrolo. Stopnja nadzora na porabo sredstev za oskrbo se v različnih državah, v katerih se je neposredno plačevanje storitev uveljavilo, zelo razlikuje. V Angliji, denimo, je treba knjigovodsko zapisati vsak najmanjši strošek, v Avstriji pa ni popolnoma nobenega nadzora nad porabo denarja po tem, ko ga je nekdo že prejel. Razlika izhaja iz različnega pojmovanja pravic (ne pa iz strahu pred nesmotrno porabo sredstev – te skorajda ni). Plačilo uporabniku lahko namreč razumemo kot prenos javnih sredstev na izvajalca (zdaj tudi uporabnika), saj mora kot vsi proračunski porabniki o izdatkih poročati, lahko pa ga razumemo kot denarno dajatev upravičencu. V tem primeru pa je denar njegov, ni več javen in lahko z njim razpolaga povsem suvereno (kot, na primer, zdaj z dodatki za tujo pomoč in postrežbo). Ta način je bolj praktičen, saj je manj birokratski, pa tudi bolj meri krepiti moč uporabnikov.

Preglednica 5: Stroški storitev.

Vrsta storitve	Število načrtovanih ur	Načrtovani zneski (v €)	Število opravljenih ur	Znesek plačila (v €)
Organizacija in koordinacija osebnega paketa storitev	119,85	1584,55	26,5	333,59
Pomoč v gospodinjstvu	2,67	5,26	0	0,00
Spremljanje	47,67	128,00	65,5	189,26
Programi za kakovost življenja	2,33	269,93	3	233,33
Osebna pomoč	1,33	3,51	11	0,00
Druženje	56	157,80	0	0,00
Dnevni center	90	0,00	48	0,00
Prevoz		117,13		153,12
Sredstva za vključevanje		143,35		145,06
SKUPAJ storitve in sredstva	319,85	2409,53	154	1054,36

V zgornjem primeru je uporabnica porabo sredstev komentirala tako:

Ko sem živela v zavodu, nisem vedela, koliko denarja bom porabila v Ljubljani. Zdaj bom bolje vedela za naprej, pa tudi toliko denarja za Matejo (koordinatorko) ne bom več načrtovala, ker tako nima veliko dela z mano.

Če je uporabnik porabil več, kot je načrtoval, mu plačnik paketa nakaže dodatna sredstva v naslednjem obdobju. Ko pa uporabnik porabi manj, kot je načrtoval, ta sredstva prenese v naslednje obdobje. Plačnik pa od nakazila sredstev za izvajanje osebnega paketa za naslednje obdobje odšteje znesek, ki ga je uporabnik privarčeval.

Oseбно je skupno

V sklepnem poglavju se bomo vrnili k razliki med klasično metodo socialnega dela in metodo načrtovanja in izvajanja. Iz razlik vidimo posebnost metode in njene prednosti pred klasičnimi metodami. Da pa bi bolje razumeli delovanje metode in jo lažje uvrstili med druge metode socialnega dela, jo moramo pogledati skozi prizmo osnovnih operacij socialnega dela in osnovnih načinov izvajanja socialnega dela – pogledali bomo, kako deluje kot krepitev moči, kot mehanizem varnosti in kakšna je narava delovnega odnosa pa tudi kako uporablja terensko delo, pogovarjanje, zapisovanje in organizira dostop do sredstev. Poskušali jo bomo tudi umestiti v sistem socialne politike, zanimalo nas bo, kako lahko razvoj metode vpliva na sistem in na drugačno pojmovanje socialne politike pa tudi kaj je treba spremeniti v sistemu, da bo lahko metoda učinkovitejša in se bo lahko bolj uveljavila.

Razlike med koordiniranjem in osebno pomočjo

Postavlja se vprašanje, v čem je razlika med osebno pomočjo in koordinacijo. Primerjava organizacije ene in druge storitve kaže na le manjše razlike (tim, načrt že v bolnišnici). Zato moramo iskati, za zdaj, razlike v metodi. Če primerjamo »osebno pomoč z vodenjem«, kot podobno storitev poimenuje obstoječa zakonodaja, in koordinacijo, vidimo te razlike:

Preglednica 6: Razlika med koordinacijo in osebno pomočjo.

	Koordinacija	Osebna pomoč
Načrt	nujna sestavina	ni nujna sestavina
Pomen načrta	zaveza	pripomoček
Temelj delovnega odnosa	odnos koordinacije in podpore	odnos pomoči
Položaj delavca	na stičišču med osebnim življenjskim svetom in institucionalno sfero	vstop v življenjski svet in centralni položaj pomoči
Sredstva	sposobnost za naročanje storitev in pridobivanje sredstev za izvedbo načrta	ki so na voljo delavcu v njegovi mreži
Usmerjenost	v prihodnost vizija in cilji	v preteklost popraviljanje napak
Perspektiva uporabnika in krepitev moči	nujna	glede na usmeritev delavca
Prisotnost in dostopnost	več terenskega dela	praviloma v pisarni
Koordinacija mrež	nujna, vstop v mrežo	možna

Nujna sestavina koordiniranja je načrt. Z njim zagotavljamo pomoč in podporo, ki ju človek potrebuje, da si reorganizira življenje. Z načrtom lahko ravnamo bolj proaktivno in zagovorniško. Da vztrajamo pri ciljih, ki si jih je uporabnik zastavil, tudi takrat ko si »premisli«, obupa. Ker imamo vizijo, lahko predstavimo uporabnika z vrlinami in potenciali – tako sebi kot drugim. Koordiniranje ne temelji na težavah in problemih uporabnika tako kot osebna pomoč, temveč na uresničevanju življenjskih ciljev uporabnika, z njimi pa življenje dobi smisel in pomen.

Pomembna je tudi navzočnost. Vztrajna, odločna, a ne vsiljiva. Pomembno je vztrajati v perspektivi moči, poudariti potencial (moč) uporabnika, da si bo uredil življenje, dobil upanje in zaupanje, da bo lahko spet začel delati. Ko drugi o tem podvomijo, ostanemo njegov zagovornik in dosežemo pomembne kompromise (da mu tudi drugi dajo priložnost). S potrpežljivostjo omogočimo, da proces krepitev moči poteka nemoteno. Zagovorništvo je pomembno še zlasti pri tistih ciljih, ki so os vizije.

Pomembno je narediti zemljevid tako neformalne mreže kot formalne mreže služb in storitev, ki bi utegnile biti v pomoč. Ko ustvarimo delovni odnos, vstopimo v mrežo odnosov in je pomembno spoznati uporabnikove sorodnike in sosedje. Pomembno je povabiti jih skupaj, narediti mrežo podpore in pomoči pregledno, pregledne pa morajo biti tudi naloge članov. Pomembno je tudi, kako se skrb (zaskrbljenost) sorodnikov, ki je bila tudi izhodišče za vstop koordinatorja, preobrazi v podporo.

Vključevanje v mreže uporabnika je nujno. Da smo navzoči v njegovem svetu, da ga poznamo in v njem delujemo, ustvarja pogoje za skupnostno delovanje. Delovanja različnih ljudi ne usklajujemo v pisarni, ljudi ne vabimo na pogovore, ampak se z njimi večinoma *srečujemo* na terenu, v okolju, ki je uporabniku in njegovim bližnjim domače. *Srečanje* dveh ljudi je eksistencialno pomembno dejanje, je dejanje obstoja. Pogovor je izmenjava predstav o svetu, srečanje pa ima odprte možnosti refleksije in akcije, da o sebi in svetu razmislimo ali pa da skupaj kaj naredimo. V metodi načrtovanja in izvajanja storitev nam pri obeh pomaga načrt. Če se srečujemo na terenu, v realnem svetu, je srečanje še toliko močnejše, strokovnjak ima manj možnosti, da bi se skrival za paravani strokovnosti, polje delovanja pa je tako rekoč pri roki.

Srečanje je tudi beseda, ki bolje (kot odnos) opisuje položaj načrtovalca ali koordinatorja. Ta lika namreč nista centralna v življenju uporabnika, srečata se z njim obrobno, tangencialno, na robu »loka pomoči«. Uporabnika (pa tudi delo neformalnih in formalnih pomočnikov) le podpreta, podpreta ga predvsem pri uresničevanju njegovih ciljev. Odnos, ki nastane, ni odnos pomoči, je odnos podpore.¹ Odnos pomoči hočeš nočeš postane centralen. Čeprav je pomoč vedno instrumentalen proces (človeku pomagamo, da nekaj naredi, uresniči), pa se zaradi nujne izgube moči vzpostavi odnos med dvema, kot pomemben lik na ozadju celotnega dogajanja. Zaradi vprašanja moči se odnos fetišizira. Koordinator, ki deluje na stičišču med življenjskim svetom uporabnika in institucionalnim svetom, ki hkrati stopa v oba svetova (in hkrati izstopa iz njiju), je v najboljšem primeru »prehoden objekt« (Winnicottov medvedek) ali sel, prenašalec sporočil in dobrin iz obeh svetov. Vstopi v trenutkih, ko je treba uporabnika ali njegove izvajalce podpreti pri uresničevanju ciljev. Ko to ni več potrebno, izstopi in deluje kot referenčna točka tako za uporabnika kot druge, ki z njim živijo ali delajo. Pri osebni pomoči pa ima delavec osrednji položaj v odnosu pomoči, vstopi v življenjski svet in skupaj z uporabnikom rešuje težave.

¹ Podpore definiramo zgolj instrumentalno, podpremo človeka pri njegovi dejavnosti, da lahko kaj naredi. Pri pomoči gre za isto, a obstaja semantična razlika, saj pri pomoči tudi »kaj naredimo namesto drugega«. Na tej razliki, ki je v pogovornem jeziku zanemarljiva, lahko koncipiramo razliko med procesi in odnosi pomoči in procesi in odnosi podpore. Razlika je v intenzivnosti vstopa v življenjski svet uporabnika in na ravni odnosov moči. Pri podpori le dodajamo moč (skalar), pri pomoči pa jo deloma tudi nadomeščamo (vektor), torej nujno tudi odvezujemo (Flaker 2011).

Načrt in zavzetost kot tudi zmožnost videti potencialne uporabnika omogočijo proaktivno držo in iskanje *sredstev za uresničitev ciljev*. Pri tem je delno v pomoč izhodiščni zemljevid virov sredstev, pa tudi položaj koordinatorja, ki omogoča dostop do nekaterih sredstev. Delno pa tudi podpora celotne mreže. S tem lahko nadomestimo odsotnost proračuna. Verjetno je prav pri podjetnem pridobivanju sredstev še rezerva. Značilnost osebne pomoči je usmerjenost predvsem na en problem in odsotnost načrta, to pa socialnega delavca postavlja v reaktivno držo, da dela to, čemur socialni delavci pogosto rečejo »gašenje požarov«. Reaktivno držo krepi tudi občutek nemoči socialnih delavcev, ko nimajo na voljo sredstev, ki jih ljudje za boljše življenje potrebujejo. Reaktivnost torej pomeni tudi pomanjkanje, hkrati pa prav s čakanjem na »krizo« reaktivna drža socialnega dela pomanjkanje ustvarja. Koordinacija torej mora imeti na voljo sredstva (finančna ali pa moč naročanja storitev), da lahko deluje proaktivno, hkrati pa mora z načrtovanjem in izvajanjem storitev porajati vire za proaktivno ustvarjanje boljšega življenja.

Umestitev v metode in operacije socialnega dela

Učbeniki socialnega dela iz 20. stoletja navadno naštejejo metode socialnega dela – delo s posameznikom, skupinsko in skupnostno delo. Ta delitev metod je stvar preteklosti in je bolj odraz stanja socialnega dela v času, ko je nastala. Ko namreč delamo v paru (delo s posameznikom), govorimo tudi o skupini in njegovih povezavah in stikih, govorimo tudi o tem, kako njegov položaj oblikuje skupnost, celo družba. Še več, ko začnemo *delati*, je skorajda nemogoče, da bi ostali Robinzoni, morali bomo delati skupaj z drugimi (zato tudi socialnemu delu rečemo socialno). Tudi ko se srečujemo v skupni, gre na koncu za posameznika in za vprašanje, kaj bo človek imel od skupine. Vsaka skupina pa deluje v nekem skupnostnem ali družbenem okviru. Ko delamo v skupnosti, ne moremo delati brez pogovorov s posamezniki in ne da bi spoznavali njihove potrebe, interese in želje. Ne moremo se izogniti delu s skupinami, saj se skupnost srečuje in deluje v skupinah. Seveda pa lahko govorimo o posameznih tehnikah (ne metodah), ki jih uporabljamo s posameznikom, skupinsko ali skupnostno.

Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev seveda presega klasično delitev metod socialnega dela na delo s posameznikom, skupinsko delo in

skupnostno delo. Začetni, pivotski del metode je res sicer srečanje med dvema človekoma, ki se pogovarjata o življenju in izdelujeta načrt. Najmanj, kar lahko rečemo, pa je, da mora načrtovalec oziroma koordinator spoznati skupnost, v kateri človek živi, poiskati v njej vire, potem pa s timskim delom doseči, da bomo načrt izvedli. Že načrtovanje je delno skupinski napor, načrta pa ne moremo uresničiti sami. Metodo lahko definiramo tako, da so v njej posameznik in njegovi cilji osrednji, so začetek in merilo skupnega delovanja, a za izvajanje je nujni prvi pogoj sodelovanje drugih.

Že ob nastanku delitve metod socialnega dela na individualno, skupinsko in skupnostno delo, so imeli socialni delavci, ki so delali v raznih ustanovah, to delitev za pomanjkljivo. *Rezidencialnega* (oz. institucionalnega) socialnega dela ne moremo uvrstiti v nobeno od naštetih kategorij, saj delo v institucijah poteka hkrati na vseh treh ravneh. Nesmiselnost delitve metod je pri delu v institucijah očitna, morda malo manj pri načrtovanju in koordiniranju. A vendar sta si, ob upoštevanju bistvene razlike – v institucijah izhajamo iz institucij samih, pri osebni načrtovanju pa iz človeka samega – metodi institucionalnega dela in koordinacije prav v tej prečnosti podobni. Osebni načrt sicer izhaja iz posameznika in je tudi namenjen predvsem uresničevanju osebnih ciljev, vključitev v skupino in delovanje skupine, aktiviranje skupnostnih ali družbenih virov in umestitev v skupino in skupnost pa so ne le sredstva za uresničevanje načrta, ampak tudi njegov namen. To pa se ne zgodi, kakor pri institucionalnem delu, s prilagajanjem posameznika aparatu, temveč, nasprotno, z vzpostavljanjem človekove suverenosti v skupnosti in nasproti družbenim napravam.

Če želimo metodo načrtovanja in izvajanja storitev umestiti v socialno delo, moramo torej pogledati drugam, in sicer, kakšna operacija socialnega dela je pa tudi kakšne operacije in načine socialnega dela uporablja.

Kot smo uvodoma zapisali, metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev temelji predvsem na osnovni operaciji raziskovanja življenjskega sveta in omogočanja dostopa do sredstev (je pravzaprav najbolj izdelan način uporabe te operacije), vsebuje pa tudi druge tri operacije, značilne za socialno delo – vzpostavljanje delovnega odnosa, krepitev moči in analizo tveganja. Prav tako smo ugotovili, da deluje z vsemi modalitetami oziroma prostori, ki jih socialno delo ustvarja – terenski, pogovorni, organizacijski in modaliteti uveljavljanja pravic.

Delovni odnos. Kot vsaka metoda socialnega dela tudi ta temelji na odnosu najprej dveh, potem pa še drugih ljudi. Izkušnja koordiniranja nas uči, da delovni odnos že v načelu vključuje več ljudi, ne le načrtovalca in uporabnika. Torej ne gre le za delovni odnos, temveč za delovno skupino. V vsakem delovnem odnosu² imajo ljudje v odnosu namen nekaj narediti. Cilj in uresničevanje cilja določata delovne naloge ljudi v odnosu.³ S cilji ljudje instrumentalizirajo delo, z delom (v delovnem odnosu) pa uresničujejo cilje. Posebnost delovnega odnosa v metodi načrtovanja in izvajanja storitev je prav v izrazito taki instrumentalizirajoči dialektiki, prav v instrumentalnosti odnosa pa je zelo podoben klasičnemu uslužnostnemu odnosu (Goffman 1961). V klasični definiciji storitve je uporabnik naročnik, tisti, ki izrazi voljo, strokovnjak pa le instrument za doseg cilja – storitve. Načrtovalec in koordinator sta instrument, najprej izražanja, potem uresničevanja ciljev. Pri tem je njun delovni odnos usmerjen v krepitev uporabnika in na dostop ali generiranje sredstev za doseg ciljev. Čustvena plat odnosa je sicer pomembna, a je odnos vseeno obrobnega značaja in pomena, je instrumentalen.

Krepitev moči. V načrtovanju in izvajanju storitev ima kakor Janus dva obraza. Najprej gre za krepitev moči v procesu načrtovanja s konkretnimi prijemi, potem pa z učinki. Namreč, prav to, da človek lahko uresničuje svoje cilje, je ključno za krepitev moči. Sebi in drugim pokaže in dokaže, kaj zmore, s kakšnimi pogoji in kako. Hkrati pa se, ker pri uresničevanju ciljev sodelujejo drugi, krepi njegov mrežni, družbeni potencial, rešiti se iz okovov stigme. Metoda, ki jo opisujemo, pokaže tudi to, da je moč odvisna od dostopa do sredstev.⁴

Analiza tveganja. Tveganja pri načrtovanju in uresničevanju načrta razumemo kot tveganja, ki niso le grožnje, temveč tudi priložnosti.

² Odnosi so lahko raznovrstni. Delovni odnos lahko razlikujemo od čustvenih, poslovnih odnosov in odnosov moči. Če so slednji povezani z delovnim odnosom tako, da tisti, ki ima več moči, določa, kaj mora narediti drugi, ne gre za delovni odnos, temveč za tlačanskega.

³ Za človeško delo je značilno (po Marxu) prav to, da človek dela po načrtu, da si zmore predstavljati in hoteti to, kar bo naredil (Rus, Arzenšek 1984).

⁴ Paradoks je, da zakon o duševnem zdravju na normativni ravni sredstva zagotavlja, v resnici pa jih koordinatorji nimajo. Usmerjenost koordinatorjev v krepitev moči uporabnika pa je tako močna, da jih tudi praktične zagate, na primer, da ni sredstev za izvajanja storitev, ne morejo odvrniti od uresničevanja načrtov – tako da poiščejo sredstva in financirje osebnih paketov.

Ustvarjajo jih nove življenjske situacije, lahko tudi tveganja, ki izhajajo iz tega, da ne ustvarimo novih situacij⁵, ali pa obstajajo tveganja, da se načrt ne bo uresničil. Smisel načrtovanja, potem pa spremljanja izvajanja načrtov, je prav v tem, da človeku, ki po definiciji mora tvegati, da bi kakovostno živel, omogočimo stalnost in varnost pri novih izzivih. Z načrtovanjem in analizo tveganja vsaj delno nevtraliziramo tveganja in nastanek škodljivih posledic.

Načrtovanje in koordinirano izvajanje storitev ni klasično *terensko* delo, še manj ulično. Kljub temu pa temelji na izčrpnem poznavanju življenjskega sveta človeka, prav na tem utemeljuje cilje. Značilna je tudi navzočnost, ne samo fenomenološka, temveč tudi stvarna, v realnem svetu človeka. Koordinatorji veliko več kakor drugi socialni delavci hodijo k ljudem domov, srečujejo se na nevtralnih terenih javnih prostorov, so navzoči v ustanovah (bolnišnice so tudi formalno izhodišče njihovega dela) in videti je, da jih ljudje v skupnosti poznajo – čedalje več stikov vzpostavijo prav neformalno tam, kjer so ljudje. K terenskemu delu jih torej spodbuja delno nuja spoznavanja človeka v njegovem okolju delno pa skupno urejanje zadev tam, kjer se dogajajo, pa tudi zato, ker se na uporabnikovem terenu moč med uporabnikom in koordinatorjem enakomerneje porazdeli.

Razgovor je seveda tudi v tej metodi med pomembnejšimi orodji. Videli smo sicer, da je mogoče načrtovati brez govora (s tistimi, ki ne morejo govoriti), a kljub temu je ustvarjanje zgodbe, analiziranje življenjskega sveta govorna praksa. Pogovorni, komunikacijski prostor je morda manj pomemben, ko gre za izvajanje, saj je tam poudarek na organizaciji delovanja, na dejanjih. Načrtovalni pogovori pa imajo izrazit dialoški značaj. Ne gre za pogovor o tem, kar se dogaja med sogovornikoma ali celo v človeku samem, s tem ko zapisujeta načrt, imata predmet spoznavanja, zapis življenja, ki ga hočeta spremeniti. S tem se tudi v pogovorni praksi izogneta postvarjanju odnosov in doživetij. Načrt pa je reflektivna baza delovanja. Če namreč pri izvajanju začne prevladovati organizacijski, akcijski in delno tudi govor urejanja pravic (birokratski), reflektivna narava načrta omogoča vrnitev k bistvenim zadevam v človekovem življenju. Na drugi strani

⁵ Ne smemo se sprijazniti z logiko, da npr. odhod v zavod ne prinese tveganj, in oceniti le tveganja tega, da človek ostane doma.

pa akcijska komponenta načrtovanja in izvajanja storitev daje govoru težo dejanj, ga premakne od reflektivnega k reflektivnemu in zagotovi, da dobijo besede moč dejanj.

Posrednik med dejanji in besedami je v metodi načrtovanja *zapis*. Posvetili smo veliko pozornosti dejavnosti zapisovanja življenja, človekove situacije in predstavitve na eni strani in na drugi strani zapisu želja in oblikovanju ciljev.⁶ Poudarili smo pomen zapisovanja, ki je hkrati razumljivo in lahko opiše dejanja, dogodke, ne da bi se zatekali k bližnjicam abstrakcij in postvarjanju dejanj in ljudi. Cilji, storitve, pridobivanje sredstev niso stvari, še manj stvari, ki bi jih porabili, konsumirali, so dejanja, ki jih je treba storiti. Ko poudarimo glagole in povedke, se izognemo temu, da bi človeško izkušnjo razsekali na dele (ki naj bi jih bili ljudje deležni, se vanje vključevali ipd.), s tem dosežemo prelivanje tokov dejanj, namesto da bi delili ozemlje in pristojnosti. Uporaba glagolov namesto samostalnikov pa je sredstvo za dosego ne le bolj tekočega jezika, temveč tudi jezika krepitve moči. S tem se izognemo postvaritvi (pa tudi poosebljanju) ljudi v nekaj, kar so, postanejo ljudje, ki nekaj delajo. Tako prevzemajo in igrajo cenjene vloge, ki jih občinstvu (bralcem načrta) predstavijo kot dejavne ljudi s svojo voljo. Najprej na papirju, nato pa tudi v resničnem življenju človek iz uporabnika, pacienta, klienta postane sorodnik, sodelavec, učitelj in prijatelj.

Kot dokument pa načrt ni le pripoved (načrtovalci pa ne pisatelji), je dokument, ki izraža voljo človeka, hkrati zahteva akcijo tudi od drugih (jih vanjo vabi). Je torej dokument, ki mobilizira ne le voljo zgolj lastnika načrta, temveč tudi voljo drugih ljudi, ki mu pomagajo. Je pa tudi dokument, ki človeka uvrsti oziroma umesti v uradno institucionalno sfero. Ustvari besede, ki vodijo do institucionalnih dejanj: Načrt je lahko temelj upravičenosti do sredstev. Je vstopnica v prostor, ki ga metoda ustvarja med institucionalnim prostorom in osebnim lastnim prostorom

⁶ Zapis ciljev najbolj razlikuje načrt od drugih zapisov v socialnem varstvu (zapisnikov, poročil ipd.). Dokumentu cilji dajejo akcijsko vrednost. Načrt ni mrtva črka na papirju, zaradi ciljev postane podlaga dejavnosti. Prav cilji metodo načrtovanja postavijo na višjo raven. Cilji so ne le odgovori na trenutne stiske, ne le naloge, ki jih moramo izvesti, da bomo popravili uporabnikove napake, ampak pokazatelji življenja, kakršnega si želijo uporabniki. Govor o ciljih, zapisovanje in uresničevanje ciljev pomenijo ključen preboj za metode socialnega dela. Z njim socialno delo odmaknemo od fiksacije na problem (in rešitev) in se usmerimo k viziji uporabnikovega življenja.

človeka. Upraviči ga do sredstev in umesti v sistem socialne varnosti, a na način, ki mu ohrani suverenost, celo poudari samostojnost in svobodo.

Za izdelavo pripovednega dela so pomembne spretnosti govora in zapisovanja zgodb, da naredimo izvedbeni del, pa je najprej potrebna sposobnost za praktično imaginacijo. Uporabnik in načrtovalec si mora ta praktično predstavljati, kako bo izvajanje načrta potekalo, kaj je treba narediti, kdo bo to naredil, pa tudi kako bo vse skupaj organizirano (v času in prostoru, predvsem pa v človeških povezavah). Ta predstava mora biti tako močna, da je podlaga za usklajeno akcijo. Videli smo, da je pri tem ključen ne le pojem koordinacije, usklajevanja, temveč tudi dejansko sodelovanje, timsko delo. Osebni paket ni le nabor storitev, ki jih izvajajo razni izvajalci pod taktirko uporabnika in koordinatorja, je tudi priložnost za timsko sodelovanje, ki krepi skupna prizadevanja za blaginjo posameznika. Osebni paket krepi tudi zavedanje pomena skupnega delovanja in življenja v skupnosti. Je tudi sinergija med skupnim in javnim dobrim. Značilnosti takega organizacijskega (tudi organiziranega) prostora sta prav partnerstvo in prizadevanje za skupno dobro, ki je za vse blaginja posameznika.

K skupnemu uresničevanju ciljev

Izvajanje metode, ki sicer temelji na željah enega človeka, na krepitvi njegove moči in izhaja iz njegovega življenjskega sveta, mora postati delo skupine ali kar skupnosti. Moč enega človeka krepi ravno sodelovanje drugih, ki cilje in napore človeka podprejo. Z njihovim sodelovanjem se človeška moč pomnoži, hkrati pa se okrepijo skupnostne vezi. Koordiniranje pripomore k povezovanju in sodelovanju ljudi, krepi zavest in pozornost do drugega, opozarja na pravico vseh do človeka vrednega življenja. Pričakujemo lahko celo, da bo pripomoglo k zasuku od zdaj prevladujočega individualistično zasnovanega delovanja posameznikov v skupnosti h kolektivnemu povezovanju ljudi, ki pa je glavno vodilo solidarnega sožitja ljudi.

Osebno načrtovanje in izvajanje storitev je aktiviranje človekovih lastnih virov, virov njegove skupine in okolja. Z uporabo javnih virov, torej tega, kar je na voljo v sistemu socialnega varstva in tudi drugih javnih služb, pa je osebno načrtovanje in izvajanje storitev tudi prilaščanje teh virov. S tem pa javno ne postane nujno zgolj zasebno. Postane oseb-

no, hkrati pa ustvari dialektiko med javnimi in skupnimi, a zasebnimi viri. Ta dialektika pa omogoča dvoje. Ustvari moč, potencial, ki ga lahko uporabimo za pridobivanje tudi zasebnih virov na trgu (neposredno plačevanje, vzpostavitev človeka s pogodbeno močjo), a ne le to, omogoča tudi spreminjanje, najprej svojega življenja, potem pa tudi kolektivnega. Z vzpostavljanjem pravic enega človeka in kolektivnih pravic več ljudi postanejo te želje javno dobro, nekaj, kar je na uporabo vsem.

Metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev torej deluje na presečišču in središču križa blaginje (Flaker 2011, 2012 c) med javnimi, a odtujenimi viri države, lastnimi, a zasebnimi sredstvi ljudi (in njihovih mrež), zasebnimi odtujenimi viri trga in lastnimi viri, ki jih lahko uporabimo za skupno dobro. Je pravzaprav način, kako ustvariti osebne vire s kombinacijo naštetih, hkrati pa kako ustvariti na osebni način skupno dobro, ki črpa iz teh različnih virov in jih preoblikuje v osebne in skupne vire. Ta dinamična lastnost preoblikovanja, transformativni potencial, izhaja prav iz tega, da gre za osebno prilaščanje, da gre za uporabo in ne prisvajanje virov (z namenom ustvarjanja presežnih vrednosti). Osebna nota je protiutež odtujevanju virov, osebno angažiranje pa protiutež porabniškemu prisvajanju in možnost, da dobrina postane skupno dobro.

Konkretno pa osebno postane skupno v metodi načrtovanja in izvajanja najprej na timski konferenci, ko drugi ljudje sprejmejo osebne cilje človeka, jih podprejo in ustvarijo delujočo skupnost na podlagi paketa storitev. V prvih fazah razvoja metode smo najbolj zanemarili timsko delo. Uvajanje koordinatorjev obravnave v skupnosti je deklarativno pa tudi dejansko vzpostavilo delovanje multidisciplinarnih timov in timskih konferenc. Potrjevanje načrta je faza v postopku, ko se uporabnik in načrtovalec povežeta z drugimi, zato da lahko ureničita uporabnikove cilje. Pisanje osebnega načrta je projekt, ki ga lahko dokončata dva posameznika ali celo en posameznik, izvajanje osebnega paketa storitev pa je nujno skupen projekt več ljudi in celo organizacij. Največ koristi prinese uporabniku, hkrati pa pridobijo tudi drugi, ki so povezani z njegovim življenjem.

Doslej smo na račun načrtovanja zapostavljali izvajanje paketa. S tem ko se izdatneje in bolj sistematično začnemo lotevati izvajanja paketa kot posebnega dela metode, postane izvajanje samostojno polje in dodaten lik na ozadju celostne metode. Zato je »izvajanje« treba poudariti tudi v naslovu metode. Izvajanje pa je ne le individualno, ne le stvar

posameznika, ampak se pri oskrbi po meri (četudi enega) človeka moramo med seboj povezati. Zato da osebni paket uspešno izvedemo, potrebujemo ne le ansambel, velikokrat celo orkester, ki bo uigran in povezan. Uporabnik pa je s pomočjo koordinatorja njegov dirigent. Zato moramo ob osebnem načrtovanju in izvajanju hkrati razmišljati tudi o kolektivnem, o skupnem delovanju. O tem, da potrebujemo močno skupnost, v kateri bomo vsi lahko uresničevali svoje želje in cilje. Proces sprejemanja ciljev enega človeka, inavguracija načrta, kaže prav na to, da so cilji ljudi večinoma komplementarni, se dopolnjujejo in med seboj ne tekmujejo. Svoboda enega krepi svobodo drugih. Skupnost krepi svobodo človeka.

Uvajanje koordinatorjev pa tudi druge izkušnje z osebnim načrtovanjem in izvajanjem oskrbe so nam pokazali, da imamo težave pri uresničevanju osebnih paketov, ker v skupnosti ni storitev oziroma odgovorov na potrebe uporabnikov, ker paketi niso financirani, pa tudi zato, ker smo zanemarili pomen timskega dela in krepite skupnosti. Na ravni posameznega paketa je morda ključno le to, da ljudi, ki so pomembni za človeka in uresničevanje njegovih ciljev, povežemo v tim, ko pa želimo zares spremeniti vloge uporabnikov v skupnosti, ko jim želimo pomagati pri uveljavljanju in širjenju njihovih pravic, to ni več dovolj. Za to potrebujemo povezano skupnost, ki jo sestavljajo tudi uporabniki, in aktivizem. Osebnost namreč postane skupno z družbenimi gibanji, nazadnje pa z umestitvijo v družbeni sistem.

Eden izmed načinov, kako doseči povezano skupnosti in vključevanje uporabnikov vanje so namreč gibanja. Večje spremembe pri uveljavljanju pravic in povezovanju uporabnikov z njihovo skupnostjo smo dosegli prav z gibanji, večinoma uporabniškimi: prva preseljevanja uporabnikov iz ustanov (Hunt 1966), neposredno financiranje v Angliji in Kanadi (Evans 1996, 2003), prepoved diskriminacije zaradi oviranosti (Evans 1996); pri nas pa: stanovanjske skupine, uveljavljanje laičnega zagovorništva (Flaker 2012 b), osebna asistenca, zakon o duševnem zdravju, neposredno financiranje (Sklad Silva). Gibanja imajo moč, ker se v njih ljudje združujemo, se povežemo, da bi dosegli boljše življenje ne zgolj za posameznika, ampak za vse. Učinek gibanj pa je ne le v tem, da z njimi lahko dosegamo vsem očitne spremembe, temveč tudi v tem, da imajo tudi druge, manj vidne učinke.

Gibanja ustvarjajo skupnost, povežejo posameznike in vzpostavljajo prijateljstva. Gibanja so sicer minljiva, se morajo končati, v nasproten

primeru se institucionalizirajo (Flaker 2011, 2012 c). To drži, a izkušnje kljub temu kažejo, da, ko se gibanja končajo, ker dosežejo svoj cilj ali ko izumrejo po naravni poti, med člani gibanja ostanejo povezave, nekatere trdnješe in bolj intenzivne, nekatere bolj bežne (Rafaelič, Flaker 2012). Učinek gibanj je torej v tem, da se ljudje povežejo in v času, ko gibanje deluje, solidarnostno pomagajo drug drugemu, po koncu gibanj pa nekatere vezi ostanejo. Če so v taka gibanja vključeni uporabniki, pomeni, da tudi ti postanejo del skupnosti in ostanejo z njo povezani.

Metodo načrtovanja in koordiniranega izvajanja paketov so k nam prinesla in jo začela razvijati prav gibanja (gibanje za duševno zdravje v skupnosti, Sklad Silva). Matrika izražanja želja (oziroma nezadovoljstva nad obstoječim) in postavljanja ciljev velja tako za gibanja kot za načrtovanje in izvajanje storitev. Razlika je v tem, da so cilji v metodi načrtovanja in izvajanja storitev najprej posamični (in šele potem kolektivni), tudi ko kolektiv prevzame načrt za svojega (potrdi cilje in jih začne izvajati), je cilj še vedno oseben, kolektiv pa predvsem orodje za uresničevanje cilja. V gibanjih pa je prav narobe: osebno nezadovoljstvo je le izhodišče in metafora skupnega nezadovoljstva, osebni cilj pa izraz ciljev skupine. Osebni načrt se v gibanju izkaže ne samo kot orodje, ampak tudi orožje⁷.

Z osebnim načrtovanjem in izvajanjem storitev uporabniki postanejo del skupnosti. Usmerjenost na človeka, oskrba po osebni meri, poudarja, da so uporabniki v enakopravnem položaju z drugimi, z njo dobijo pravzaprav enake možnosti kot drugi člani skupnosti. Skupnost, solidarnost med ljudmi in odgovornost, ki jo imamo drug do drugega, so učinki metode, ki jih dosežemo z usmerjenostjo na osebno delovanje. So tudi učinki, ki jih v skupnosti lahko uporabimo za obuditev tkanja in vzdrževanja že skoraj pozabljenih skupnostnih vezi.

Hkrati gre za učinke, s katerimi krepimo skupnost na nove načine. Pri načrtovanju preselitev iz zavodov gre namreč ne le za »vključevanje«

⁷ Ko so se ljudje, ki so prej živeli v ustanovah, na iz-hodu odločili, da bodo ostali zunaj, so bili prav osebni načrti podlaga za tako dejanje. Z njimi smo pokazali, da mislimo resno in da je to izvedljivo – hkrati pa so bili tudi zahteva po podpori, ki jo je bilo treba zorganizirati. Ko je gibanje 15o organiziralo demonstracije proti umiranju socialne države, je to storilo s krilatico »Mi vsi smo Mijo Poslek«. Njegov načrt je postal javna zahteva po izplačilu osebne paketa. Udeleženci so recitali dele njegovega načrta, zraven pa pri vsakem magnetu dodali še svojo izkušnjo (s problemi stanovanja, dela, stikov, kariere, zadreg itn.). Mijova zgodba je postala zgodba vseh nas, njegove zahteve pa zahteve po skupnem dobrem.

nekdanjih stanovalcev v skupnost, povezovanje z drugimi ljudmi, temveč tudi za to, da se vzpostavlja nova solidarnost, ki temelji ne na izključevanju, temveč na sprejemanju ljudi, ki so bili iz skupnosti iztrgani. Gre torej za prilaščanje solidarnosti, ki smo jo odtujili z odlaganjem ljudi v zavode. Vzpostavljanje osebnih paketov v skupnosti je tudi izziv za skupnost, je priložnost, da za vsakega človeka gradimo skupnost, ki je prav naša.

Ko v osebnih paketih povezujemo ljudi za blaginjo enega človeka, ta postaja skupna blaginja. Tako se lahko izognemo pastem individualizacije in personalizacije. Tudi personalizacija, če jo izvajamo mehanično, z vzvodi porabniške miselnosti (izbira *prêt à porter* storitev), kot se to dogaja v državah, v katerih imajo sicer zelo dobro razvit sistem koordiniranja v skupnosti in vzpostavljanja osebnih paketov, je lahko še vedno način ločevanja ljudi z nalepkami od drugih, še vedno praksa osamljenosti (Jordan 2010, 2011).

Umestitev metode v sistem

Osebni načrti in izvajanje teh načrtov so učinkovito orodje spremembe ne le v osebnem življenju, ampak tudi podlaga za spremembe v sistemu socialnega varstva in socialne politike. Že sami po sebi na mikroravni življenja posameznika zahtevajo spremembe – ustvarjanje storitev ali rešitev, ki jih še ni. Z analizo osebnih načrtov več ljudi smo prikazali panoramski posnetek življenja ljudi, ki potrebujejo storitve socialnega varstva. Tako smo, na primer, izdelali indeks potreb oseb, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo (Flaker *et al.* 2008), analizirali smo jih pri hitri oceni potreb po storitvah v vsakdanjem življenju na področju Maribora (Ratajc *et al.* 2012). V obeh primerih smo prikazali pomanjkljivosti obstoječega sistema socialnega varstva in njihov vpliv na kakovost posameznikovega življenja.

Osebni načrti in osebni paketi spreminjajo tudi logiko socialnega varstva in socialne politike. So namreč orodje za to, kako lahko za posameznega človeka natančno določimo merila *kakovosti življenja*.⁸ Socialna politika namreč na makroravni določa kakovost življenja, ne določa pa njenih meril, če pa jih že, ustrezajo le povprečju

⁸ Kakovost življenja izrazimo s cilji, z uresničevanjem ciljev pa vplivamo na kakovost življenja.

prebivalstva, ne posameznikom. Z metodo osebnega načrtovanja in izvajanja storitev povprečne socialnopolitične mere postanejo le informativni standardi, koliko od povprečja odstopa kakovost življenja posameznih ljudi. Z dosledno uporabo metode in s sistemom, ki tako osebno oskrbo omogoča, se lahko socialna politika približa ideji ustvarjanja sistema pomoči »po meri ljudi«. Z metodo omogočamo ustvarjanje takšnega sistema, ki ustvari, kar človek potrebuje in si želi.

Z osebnim načrtovanjem in izvajanjem storitev spreminjamo tudi logiko upravičenosti do socialnih dajatev. Osební cilji poosebijo upravičenost, ne moremo se ozirati na neka splošna merila. Hkrati pa omogočijo, da upravičenost pojmujeemo ne kot mejo minimuma socialne varnosti, temveč kot eksperiment optimuma človekovega zadovoljstva, varnosti, pripadnosti in vključenosti posameznika v družbo. Upravičenost zdaj lahko definiramo reflektivno in dinamično, ne zgolj kot individualno odstopanje od povprečja, temveč tudi kot izraz posameznika, njegovih zahtev po storitvah in boljšem življenju.

Brez take metode si ne moremo zamišljati dezinstucionalizacije. Z njo zagotavljamo ne le samostojno življenje zunaj ustanov, preselitev iz njih, temveč tudi način, kako intenzivno oskrbeti ljudi, ne da bi jih morali premestiti v ustanovo. Lahko pričakujemo, da bo metoda načrtovanja in izvajanja osebnih storitev ključna za uveljavitev zakonodaje o dolgotrajni oskrbi, pa tudi zakonodaje, ki naj bi omogočala spremembe socialnega varstva⁹. V tem je metoda zelo generativna in splošno uporabna. Lahko jo uporabimo za različne skupine uporabnikov in raznovrstne okvire izvajanja storitev. Lahko poraja odgovore, kjer jih ni, in nadomesti načine dostopa do dobrin socialnega varstva tako, da preseže ločevanje (segmentiranost) socialnega varstva od drugih sektorjev (zdravstva, vzgoje in izobraževanja, zaposlovanja, stanovanjske politike itn.). Metoda v resnici omogoča sodelovanje različnih profilov in služb na konkretni mikroravni¹⁰. Seveda z njo presežemo tudi t. i. *blok sistem varstva*, ki ljudi ločuje s pregradami stigme in ovirami institucij. Omogoča pa na eni strani nakupovanje,

⁹ Kot npr. pred leti izdelan predlog zakona o socialnovarstveni dejavnosti.

¹⁰ Pričakujemo lahko, da bodo z razvojem koordinacije tudi druge stroke prisiljene spremeniti svoj način dela. Se pravi, da se bodo tudi medicina, zdravstvo, šolstvo morali približati uporabnikom in svoje metode dela prilagoditi ljudem, s katerimi delajo. Skupaj z uporabniki se bodo morali odločati in načrtovati svoje delo.

na drugi pa skupno ustvarjanje storitev. S tem pa lahko ustvarja sistem kot dinamično celoto, v katerem se lahko srečujejo javne službe in neformalni pomočniki, storitve na trgu in skupno spreminjanje osebnih življenj in družbenih ureditev.

Če hočemo izvesti dezinstucionalizacijo, ustvariti sistem dolgotrajne oskrbe, dinamizirati prostor socialnega varstva in socialne države, je metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev nujna. Vprašanje je samo, kakšna bo. Mi se seveda zavzemamo vsaj za približno tako ali podobno, kakor jo opisujemo – po osebni meri, narativno in eksperimentalno, ki krepi moč in aktivira človeka in njegovo skupnost¹¹. Individualizacijo in personalizacijo, osebne pakete, neposredno plačevanje in usklajevanje med različnimi izvajalci pa je mogoče doseči tudi z drugačnimi tehnikami. Te imajo tudi ambicijo zajeti celotno življenje človeka, a to storijo tako, da ga razsekajo na kose, ki naj bi ustrezali vnaprej pripravljenim storitvam. V metodah, ki so sorodne naši, so se pojavile številne sheme, sezname, t. i. »ček liste«, ki naj bi omogočili mehanično detekcijo potreb in odzivov nanje. Pokazalo se je, da to sploh ni mogoče – ljudje se o tem, kako se bo spremenilo njihovo življenje ali kako bodo drugemu pomagali, morajo pogovarjati, sedeti skupaj in sprostiti svojo domišljijo. Pri tem pa so jim bili mehanični pripomočki le delno v pomoč, večkrat pa celo v napoto. Osebni načrt je spomenik človekovi suverenosti in izraz zaupanja v njegove sposobnosti. Takoj ko hočemo človekovo suverenost ujeti v obrazce, jo poškodujemo in z usmerjanjem v standardne storitve omejujemo.

Praksa je pokazala, da je metoda učinkovita in dosega svoj namen. Očitno je, da koordinatorji uspešno delajo, kljub temu da nimajo zagotovljenih sredstev za izvajanje osebnih paketov. To pa je tudi največja pomanjkljivost njihove metode. Ko ni sredstev, se lahko zgodi dvoje. Ali morajo koordinatorji vložiti dodatno energijo v pridobivanje sredstev ali pa se morajo zadovoljiti s sredstvi, ki so jim pri roki. V prvem primeru sicer taka situacija spodbuja ustvarjalne rešitve in aktivacijo virov, ki jih sicer ne bi uporabili, vendar se to dogaja na račun energije in časa koordinatorjev in uporabnikov. Ko koordinatorji

¹¹ Hkrati pa smo prepričani, da bi bilo smiselno metodo še naprej razvijati skupaj z uporabniki, predvsem pa spodbuditi, da tudi uporabniki sami razvijajo svoje metode načrtovanja in izvajanja oskrbe.

kljub vloženi energiji in času ne morejo pridobiti sredstev, pa se pogosto ne morejo odzvati na potrebe uporabnikov, to pa na koncu pomeni neustrezne in slabe storitve. V drugem primeru, ko se koordinatorji ne angažirajo za pridobitev sredstev, pa je zadeva še slabša. Metoda, ki naj bi jo uporabljali, postaja čedalje bolj podobna klasičnemu delu s primerom. Pomanjkanje sredstev za nakup ali naročanje storitev namreč postavi koordinatorskega v vlogo, v kateri mora prav on zagotavljati storitve – ali osebno ali prek svojega položaja na centru. Ne nazadnje, če koordinator ne more naročiti storitev pri drugih izvajalcih, nima česa koordinirati. Tako smo ponekod priče degradaciji in deterioraciji koordinatorskega v navadno delo s primerom. Koordinatorji za opravljanje dela nujno potrebujejo sredstva za osebne pakete.

Kako financirati osebne pakete

Ko bo ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve na podlagi 92. člena zakona o duševnem zdravju, zagotovilo sredstva za izvajanje osebnih paketov, bo treba natančno določiti način porabe sredstev. V ta namen smo oblikovali besedilo, v katerem podajamo nekatere možne rešitve financiranja osebnih paketov.

V osebni načrti koordinator in uporabnik določita način plačila storitev, se pravi, ali uporabnik prejema sredstva posredno ali neposredno. Če se odloči za neposredno plačevanje storitev, center za socialno delo sredstva za doplačilo paketa nakaže uporabniku in ta sam kupuje storitve in nabavlja sredstva, zapisana v načrtu.

Če se uporabnik odloči za posredno financiranje (če je, na primer, bolj smotrno, ali če noče imeti opraviti z denarjem), storitve kupuje oziroma naroča koordinator, uporabnik pa izbira izvajalce storitev.

V načrtu koordinator in uporabnik določita tudi cene storitev in višino zneska celotnega osebnega paketa. Izhodišča za plačilo so tarife v socialnem varstvu, ko gre za izvajalce, ki že izvajajo storitve na področju socialnega varstva, ko gre za osebno ali honorarno delo, pa po cenah, ki veljajo na prostem trgu.¹²

¹² Glede na izkušnje, ki jih imamo z oskrbo po meri človeka (personalizirano oskrbo) (Flaker *et al.* 2011), lahko predvidevamo, da bi bile urne postavke nižje v primeru neposrednega plačevanja storitev. V primeru posrednega plačevanja storitev ocenjujemo, da bi bile izhodiščne urne postavke povprečno za 40 % višje.

Ko uporabnik in koordinator na multidisciplinarnem timu predstavita načrt, je vloga stalnih in nestalnih članov tima, da skupaj pregledajo višino in porabo sredstev (v primeru revizije). Končno odločitev o višini sredstev, ki jih uporabnik prejme, sprejmejo le stalni člani, nestalni člani ne. Stalni člani naj bi torej imeli status organa, komisije, ki potrdi znesek osebnega paketa.¹³

Ko člani tima preverjajo izvedljivost načrta, preverijo tudi njegovo finančno vzdržnost. Tim skupaj z uporabnikom preuči storitve in stroške storitev. Če tim ugotovi, da načrt zaradi prenizko načrtovanih stroškov ne bo izvedljiv, lahko predlaga, da se stroški povišajo. Če so stroški previsoki ali prenizki, pa tim zaprosi koordinatorja in uporabnika, da odstopanja pojasnijo. Izvedljivost načrta tim preverili tako, da uporabnika vpraša o tem, kako si predstavlja izvajanje načrta. Vsi pogovori z uporabnikom morajo temeljiti na perspektivi moči, saj se preverjanje upravičenosti zneskov zelo hitro lahko spremeni v zasliševanje uporabnika.

Pri potrjevanju načrta tim deluje po eksperimentalni in reflektivni metodi (Flaker *et al.* 2011), se pravi, uporabniku dopusti, da poskusi uresničiti svoj načrt, in dovoli, da izvajanje empirično pokaže, ali je načrt izvedljiv. Tak način odločanja hkrati predpostavlja, da tim ob reviziji preveri izvajanje načrta (tim sprašuje uporabnika, kako je izvedba potekala, kakšne so bile ovire), pa tudi, kakšne storitve predvidevamo v revidiranem načrtu, da bomo odpravili zaznane ovire.

Tim lahko uporabniku predlaga dopolnitev načrta, če ugotovi, da načrt finančno ne vzdrži. Ob reviziji pa preverja porabo sredstev le, kadar je to namenjeno preverjanju uresničevanja ciljev. Uresničevanje ciljev je namreč merilo uspešnosti načrta in zato se tim osredotoči predvsem nanje in na odpravljanje ovir za uresničevanje ciljev.

Sklepe o višini plačila koordinator zapiše v zapisnik. Ta velja kot dopolnilo k načrtu. Zapisnik torej velja tudi kot sklep o potrditvi cene doplačila. Na podlagi zapisnika je uporabnik upravičen do sredstev za doplačilo osebnega paketa storitev.

Kot smo že napisali, uporabnik lahko izbira med dvema načinoma nakupovanja storitev – posrednim in neposrednim financiranjem. V nadaljevanju predstavimo njune ključne razlike.

¹³ Razlog za tako ureditev je v tem, da so stalni člani nepretrgano navzoči pri potrjevanju paketov in da lahko prav zato dobijo pooblastilo za odločanje o porabi sredstev.

Neposredno financiranje storitev

Če se uporabnik odločil za neposredno financiranje, center za socialno delo izda sklep o plačevanju osebnega paketa storitev na podlagi 92. člena ZDZdr (možno je tudi, da uporabnik in center sklene ta pogodbo¹⁴). Na podlagi sklepa (pogodbe) center na osebni račun uporabnika mesečno nakazuje denar za plačilo storitev. Uporabnik sam ali ob podpori koordinatorja izbere in plačuje izvajalce. Izvajalce lahko uporabnik določi v načrtu ali jih poišče po potrditvi načrta ali ob prejemu sredstev. V tem primeru je vloga koordinatorja načrtovanje, potrjevanje načrta in organizacija osebnega paketa. Uporabnik se lahko odloči, da si s sredstvi zagotovi neodvisnega načrtovalca ali organizatorja osebnega paketa. Koordinator ali neodvisni organizator osebnega paketa storitev med izvajanjem načrta pomaga uporabniku tudi pri ravnanju z denarjem, če tako predvideva načrt.

Neposredno financiranje krepi moč uporabnika, mu omogoči lažje kupovanje storitev in od njega ne zahteva dokazov o plačevanju storitev.

Posredno financiranje storitev

Ko se uporabnik odloči za posredno financiranje, s pomočjo koordinatorja izbere izvajalce, center pa jih honorarno zaposli¹⁵ (študentsko delo, podjemna pogodba) oziroma sklene pogodbo o izvajanju s pravnimi osebami. Tudi v tem primeru je vloga koordinatorja načrtovanje, potrjevanje načrta in organizacija osebnega paketa storitev. Uporabnik si lahko tudi pri posrednem financiranju zagotovi neodvisnega načrtovalca ali organizatorja osebnega paketa. V primeru posrednega financiranja storitev ima koordinator večjo odgovornost, saj sodeluje pri razporejanju denarja, spremljanju in utemeljevanju porabe sredstev.

V obeh primerih ima uporabnik vpliv na celotni proces načrtovanja in izvajanja ter nadzor nad njim, sam izbira izvajalce, vendar pri posrednem financiranju nima nadzora nad porabo sredstev in plačevanjem storitev. Pri neposrednem plačevanju storitev, je uporabnik v vlogi plačnika in delodajalca. To poveča njegovo pogodbeno moč in

¹⁴ Podobno lahko center za socialno delo po zakonu o socialnem varstvu sklene pogodbo s tretjo osebo v primeru institucionalnega varstva v obliki nadomestne družine (65. člen Zakona o socialnem varstvu, 8. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev).

¹⁵ Če gre za delo v večjem obsegu, lahko center z izvajalcem sklene tudi pogodbo o zaposlitvi.

Preglednica 7: Primerjava med posrednim in neposrednim financiranjem.

	Posredno	Neposredno
Vpliv uporabnika	Uporabnik določa celoten potek načrtovanja in izvajanja.	Uporabnik določa celoten potek načrtovanja in izvajanja in sam upravlja z denarjem.
Pogodbena moč	Uporabnik je načrtovalec in prejemnik storitev.	Uporabnik je delodajalec in plačnik storitev.
Vloga koordinatorja	Koordinator je v vlogi načrtovalca in organizatorja osebnega paketa. Uporabnik se lahko odloči, da za naloge načrtovanja in organizacije paketa najame neodvisne profile.	Koordinator je v vlogi načrtovalca in organizatorja osebnega paketa. Uporabnik se lahko odloči, da za naloge načrtovanja in organizacije paketa najame neodvisne profile. Naloga koordinatorja je zagotoviti podporo uporabniku pri ravnanju z denarjem.
Socialna varnost izvajalcev	Če so izvajalci zaposleni po pogodbi o zaposlitvi, imajo zagotovljeno socialno varnost. V primeru honorarnega dela ni razlike med posrednim in neposrednim financiranjem.	Verjetno bodo izvajalci zaposleni honorarno, to pa pomeni, da ne bodo imeli zagotovljene socialne varnosti.
Postopek	Postopek je daljši.	Postopek je krajši.
Vloga CSD	CSD je naročnik storitev.	CSD izda sklep o plačevanju osebnega paketa.

vpliv na izvajanje načrta. Veča pa tudi potencialni nabor storitev, saj je v primeru posrednega financiranja pogosto omejen na že plačane storitve ali pa tiste storitve, ki jih izvaja center za socialno delo in njegovi izvajalci. Postopek se lahko pri posrednem financiranju podaljša zaradi zaposlovanja na centru za socialno delo. V obeh primerih je treba pohiteti pri zagotavljanju sredstev oziroma izvajalcev, da lahko uporabnik v čim krajšem času začne izvajati svoj načrt.

Vidimo torej, da upravljanje s proračunom uporabniku in koordinatorju daje naloge, ki jih v klasičnem sistemu opravljajo direktorji in računovodje. Izračunati morata potrebni znesek, ga smiselno in pregledno prikazati, ga nasproti financerju utemeljevati, poiskati vire še drugje, morata obračunati stroške storitev, narediti poračun itn. Gre za prenos moči od vodstva centra na koordinatorja, še več, prav na uporabnika, če pa so stvari preveč zapletene, pa tudi za prenos odgovornosti. Sheme neposrednega financiranja so lahko bolj ali manj zapletene, zahtevajo nič ali pa popolno knjigovodstvo. Ne le zaradi etičnih, tudi zaradi praktičnih razlogov se je treba zavzemati za najpreprostejše rešitve, pomembno je uporabniku in koordinatorju zaupati, da bosta uporabila denar smotrno in produktivno. Kljub temu pa ta del metode zahteva od socialnega delavca oziroma koordinatorja nove spretnosti, znanje elementarnega knjigovodstva in obračunavanja.

Opisali smo torej močno metodo socialnega dela. Metodo, ki je hkrati tudi močno orodje, s katerim se približamo uporabniku, ki omogoča spoj njegovih ciljev in možnosti v družbi in skupnosti, je orodje, ki omogoča boljše življenje, je pa tudi orožje, ki ga lahko uporabimo za uresničevanje pravic. Moč metode izhaja iz sinteze raznih izročil, modelov in pristopov, ki jih je prav ta metoda omogočila. V njej res lahko enakovredno uporabimo celoten arzenal spretnosti socialnega dela – tako poslušanje in pogovarjanje kot zagovorništvo, omogočanje dostopa do sredstev, organizacijo kot tudi znanje, kako misli pretopiti v besede in potem besede v dejanja. Metoda je več kot zgolj govor o problemih in rešitvah, je ustvarjanje (novega) življenja, možnosti, ne da bi človeka silili v tak ali drugačen kalup, ki mu ga vsiljuje skupnost ali država.

Združevanje različnih spretnosti in virov nam (med drugim) omogoči prav to, da metoda preči zev med zasebnim in javnim. Osebnostne zgodbe postanejo skupni interes. Javna sredstva postanejo instrument blaginje posameznika. Prav preobrazba osebnega v skupno in skupnega v osebno daje moč, da res lahko kaj naredimo. Koordinacija pa v tem okviru postane nevsiljiv način, kako pomagati tako, da človek pridobiva moč. Da ne zgubi svoje podlage, svojega življenjskega sveta, da ga obogati in oplemeniti, hkrati pa vnese svojo osebno noto v tisto, kar razumemo kot institucionalni svet.

Metoda osebnega načrtovanja in izvajanja storitev je znanilec in orodje sprememb v socialnem varstvu, ki bodo res omogočale oskrbo po osebni meri, ki bodo omogočale socialno varnost, ne da bi pri tem izgubljali iniciativnost in svobodo. Sistem, ki bo omogočal, da državljani dobimo, kar potrebujemo, a tudi damo tisto, kar lahko prispevamo. Metodo imamo, potrebujemo še sistem.

Zato je ta knjiga ne samo orodje, ampak tudi orožje. Z njo smo vsaj delno pokazali, da socialno delo zna delati drugače. Izbojevati si moramo še zakonske okvire in družbena sredstva, da to lahko storimo. Socialnega dela se lahko le delno naučimo iz knjig, treba ga je delati. Zato zdaj na delo, z orodjem, ki smo ga skovali. Skovali pa smo takšno orodje, da se z uporabo ne izrablja, temveč se plemeniti.

Priloga 1

Načrt obravnave v skupnosti
(po Brandonovih magnetih)

Primož Kos
Cesta na Markovec 15
6000 KOPER

NAČRT OBRAVNAVE V SKUPNOSTI

(osebni načrt)

Varianta: 1.1.2 – 24. 9. 2012

Petra Kralj – koordinatorka obravnave v skupnosti

Podpis: _____

Primož Kos – nosilec načrta

Podpis: _____

Opis življenjske situacije

Kako naj se predstavim? Sem trgovec (imam 10 let delovne dobe). Veseli me delati v trgovini, v prodaji. Delo je pestro, spoznaviš dosti ljudi. Biti z ljudmi mi je bilo v redu, z ljudmi znam hitro vzpostaviti stik. Rad se ukvarjam s športom, sem rad v gibanju. V družini sem edinec. Imam še oba – mamo in očeta.

Vedno sem živel v Kopru. Tu, na Markovcu sem hodil v šolo, osnovno. Po osnovni šoli sem nadaljeval v srednji šoli. Najprej sem bil na kovinarski šoli, v mestu, potem pa sem naredil prekvalifikacijo in šel na ekonomsko (smer trgovec). Imam dva poklica. Delal pa sem samo kot trgovec, ker me je vedno bolj veselilo. Ko sem končal srednjo šolo (prekvalifikacijo) za trgovca, sem se zaposlil. Najprej sem delal v Lesnini v Kopru, prodajal sem rabljeno pa novo pohištvo. Potem sem delal v Mercatorju, na oddelku tehnike, to vse skupaj 5 let. Na koncu sem šel delat v Supernovo, ko so odprli novo trgovino. Tam sem delal pet let v Gorenju. Pred štirimi leti sem službo pustil. Hotel sem iti iz Slovenije, se preseliti v Azijo. Zdaj sem te plane opustil.

V srednji šoli sem se ukvarjal z borilnimi veščinami, s Tek Wan Do-jem. Bil sem v slovenski reprezentanci. Še vedno hodim na Tek Wan Do, imam stike z njimi, nehal pa sem hoditi na tekmovanja. Mi je pa včasih dobro šlo.

Devet let sem imel resno zvezo, bil sem z eno deklico, pa sva se razšla. Zadnje leto sva skupaj živela, pa se ni izšlo.

13 let sem živel samostojno v svojem stanovanju. Banka mi zaradi neplačanih dolgov hoče zapleniti stanovanje. Nisem plačeval leasing obrokov, leasing pa sem dobil za hipoteko na stanovanje.

Pa še to: dogajalo se je, ko sem bil v bolnišnici. Zdaj sem eno leto v bolnišnici, julija se mi izteče ukrep prisilnega zdravljenja na psihiatriji. Ko bom šel iz bolnišnice, nimam urejenega stanovanja, si ga moram urediti. Rad bi živel samostojno in še ne v zavodu. Podpisal sem vlogo, ker so mi tako predlagali. Bil sem na ogledu zavoda, pa to ni za mene.

Vpliv

Rad bi ostal samostojen, da bi ostal samostojna oseba.

Ne bojim se, da ne bom našel službe. Še vedno sem jo našel. Ko bom prišel iz bolnišnice, računam, da se bom v krajšem času

zaposlil. Bil sem tudi na testih na inštitutu za rehabilitacijo. Pomagali mi bodo iskati službo.

Rad bi živel svobodno in samostojno, v svoji garsonjeri. Navajen sem sam živeti, saj sem 13 let sam živel.

Preden sem prišel v bolnišnico, sem navadno jaz hodil k staršem, oni niso prihajali k meni. Mislim, da bodo zdaj, ko bom doma, več tudi oni pri meni.

Ko sem imel plačo, sem imel zadosti za čez cel mesec. Plačeval sem stroške in si dajal na stran za hrano. S plačo sem se preživljal sam. Ko sem zgubil službo, mi je šlo težje.

Službe si nisem hotel iskati, zato se nisem prijavil na zavodu za zaposlovanje. Pripravljal sem se namreč, da bom šel živet v tujino. Prijava na zavodu pa je bila pogoj za socialno pomoč. Nehal sem plačevati položnice, saj denarne pomoči nisem imel. Včasih sem se prehranjeval pri starših. Občasno sem bil pri starših na kosilu. Zdaj se preživljam z denarno socialno pomočjo, a dobim le polovično (110 evrov na mesec), ker sem v bolnišnici.

Eden od razlogov, zakaj so me dali v bolnišnico, je, da sem veliko kadil marihuano. Prej sem kadil marihuano pa ni dobro vplivalo na mene. Ne bi rad več, da se mi to ponovi, da pridem v bolnišnico preko sodišča. Zdaj me ni strah, da bom kadil marihuano. Mislim, da po njej ne bom posegel več. Kadil sem v družbi, ob vikendih, če smo bili skupaj. Zdaj nimam več te družbe, se nismo videli več kot leto. Trdno sem odločen, da si zaradi marihuane ne bom zavezal življenja.

Šele zdaj, ta mesec, sem ugotovil, da moje stanovanje še ni zaplenjeno. Da je zaplenjeno, so mi govorili starši celo leto, ko sem bil v bolnišnici. V tem času nisem šel v stanovanje. Mislim, da bi lahko živel v stanovanju. Najrajši bi uredil stanovanje in živel v njem. Treba bi ga bilo malo pospraviti. Ko sem zvedel, da ga bom izgubil, sem se enkrat napil in nekaj razbil, ni pa tako uničeno, da ne bi mogel živeti v njem. Če bodo pa stanovanje vseeno zaplenili, potem bi si najel garsonjero.

Spremembe!

Ne bi me motilo, če bo nekdo k meni redno prihajal. Z njim ali njo bi se lahko pogovarjal, pa lahko bi mi pomagal pri urejanju zadev.

Najbolj si želim, da bi si uredil življenje, da bom tudi lahko hodil v službo.

Na treninge Tek Wan Do-ja bom hodil še naprej, to sem imel trikrat na teden trening. Pa tudi na fitnes bi hodil, da bi shujšal.

Najrajši bi se vrnil v svoje stanovanje. Rabil bi pomoč pri čiščenju in nekaj denarja, da si kupim čistila, barvo za beljenje. Ne bi rad živel v zavodu.

Če ne bi dobil stanovanja nazaj, bi si najel garsonjero, če bi bilo mogoče, nekje na Markovcu.

Rad bi, da bi starši hodili tudi k meni, ne samo jaz k njim.

Spretnosti

V poklicu trgovca sem užival. Rad bi bil trgovec še naprej. Poklic je zanimiv, srečaš ljudi. To mi je u redu. Rad se pogovarjam z ljudmi.

Rad se ukvarjam s športom, sem rad v gibanju.

V gospodinjstvu znam poskrbeti zase. Znam kuhat. Vedno sem si sam kuhal. Ko sem živel sam, sem večinoma jedel doma in tudi sam pospravljaj v stanovanju. Tudi, ko sem živel s punco, sem sam pospravljaj, to mi ni težko.

Pri razpolaganju z denarjem se znajdem, če imam nekako zadosti sredstev, da si razporedim.

Izpit za avto imam. Lahko bi ga vozil, se počutim dobro.

Knjige berem. Šel sem tudi na koncerte, ki so bili v Kopru, npr. Oživela ulica, Rojstni dan Radia Capris, Jeff festival.

Spremembe!

Nimam posebne želje, da bi se naučil še kaj novega.

Rad pa bi si uredil službo, da bi delal v svojem poklicu. Rad bi delal kot trgovec. Zdaj sem se na inštitutu dogovoril, da bom šel še k njim za tri mesece, potem pa ni bodo pomagali iskati službo.

Trudil se bom sam glede razporeditve denarja, preživljanja. Lahko pa bi tudi skupaj vodili evidenco stroškov in razporeditve denarja.

Stiki

Zdaj sem največ v stiku s starši, z očetom pa mamo. Z njima se vidim enkrat na teden. Podpirajo me pri tem, da bom živel še naprej v Kopru, v svojem stanovanju. Nismo se še pogovarjali, kako bo, ko bom prišel iz bolnišnice. Verjetno bom hodil na nedeljska kosila.

Veliko se vidim tudi s stricem. Z njim se dobro razumeva, se dosti pogovarjava. Tudi on živi v Kopru. K njemu grem lahko na obisk, kadar hočem ali pa pride tudi on k meni.

Odkar sem v bolnišnici, nimam stikov s prijatelji. Jih tudi nočem imet, rad bi malo prekinil stike s starimi prijatelji. Čisto drugače te jemljejo, če vejo, da si bil v bolnišnici. Prideta pa na obisk Biba in Darko, ta je prijatelj še iz otroštva.

Ni mi dolg čas. Doma sem dosti na internetu, na Facebooku. Tam imam tudi veliko prijateljev.

Doma nisem nikoli kadil, vedno v družbi, če smo prišli skupaj. Razmišljal sem približno takole: »Če že vsi, poli še jaz.« Najbolj me premami, če ima kdo, potem kadim, če že vsi. Sam pa si nisem šel nikoli kupit ali nabavljat. Največ sem bil v stiku z ljudmi iz dvorišča in iz najbližje gostilne. Zdaj se ne bom več družil z njimi.

Se pa po navadi dobim s prijatelji zunaj na kavici. Če smo si že bolj intimni prijatelji, se tudi obiščemo. Všeč mi je, če kdo pride k meni na obisk. Ne želim pa si zelo, da bi kam šel ven. V tem letu, odkar sem v bolnišnici, se je v naši sobi zamenjalo tudi ogromno ljudi. Dali smo si telefonsko, da se slišimo za kako pijačko.

Spremembe!

Na Facebooku dobim ogromno novih prijateljstev. Tudi v živo si želim spoznati nove ljudi. Na začetku, ko pridem domov, mi bo najboljše, če se bom videl s Piko in Lučko. Lahko gremo na kakšno kavico ali doma skuham kavo.

Bolečina

Zdaj se dobro počutim. Rad bi, da bi se počutil v redu, da ne bi spet prišlo do problemov. Tega se ne bojim, da bi se mi kaj ponovilo, se mi nima kaj.

Zdaj sem drugič v bolnišnici. Prvič sem bil tu leta 2006. Potem sem hodil eno leto sem na kontrolo k dr. Korošču. Sva se v redu razumela. Potem pa sem nehal, saj mi kontrole niso več bile potrebne. Tudi zdravil nisem več jemal. Počutim se malo spremenjen. Imam manj energije, malo bolj sem umirjen.

V bolnišnici bom samo še do konca meseca, dokler si ne uredim stanovanja. Ukrepa mi ne bodo več podaljšali. Vlogo za zavod sem podpisal, ker se je zdelo (preden smo začeli načrtovati), da nimam druge izbire. Tja pa, seveda, ne bi rad šel.

Staršem povem, če sem v stiski. Zdaj me ni strah, da mi ne bi uspelo.

Spremembe!

Iz tega, kar se mi je v teh letih zgodilo, sem se naučil, da se moram čim prej postaviti na svoje noge. Da bom bolj resno jemal službo. Službe ne bom več tako pustil, kakor sem jo zdaj. Ko sem ostal brez sredstev, je bil zame šok.

Dogovoril sem se, da bom hodil k dr. Mačkovi. Rekla mi je, da bom hodil po injekcije na 14 dni. Z njo se v redu razumem. Rekla mi je tudi, da bo kontrolirala uživanje substanc. Problema z uživanjem česar koli zdaj nimam, saj sem že eno leto tukaj v bolnišnici.

Veselje

Dobro se počutim, če si skuham kaj dobrega. Rad kuham. Rad eksperimentiram. Mi je všeč azijska hrana.

Spremembe!

Najbolj se veselim, ko bom prišel iz bolnišnice, da bom bolj svoboden. Rad bi imel tudi malo več gibanja. Zdaj mi najbolj manjkata svoboda pa gibanje.

Izvedbeni del načrta

Cilji

ZDAJ, ko sem še v bolnišnici in se odpravljam ven, je trenutek odločitev in sprememb. ZDAJ sem nekatere stvari v svojem življenju spremenil, nekatere pa še bom.

Najbolj pomembna in žgoča zadeva je, da se imam kam preseliti. To pomeni dvoje: urediti stanovanje, da bom lahko v njem živel in plačati dolgove in obdržati stanovanje.

Potem je treba dobiti denar za življenje – najprej socialno pomoč, potem pa službo in plačo. S plačo bom lažje odplačeval dolgove. Ker ne bom imel dovolj denarja, je treba narediti načrt porabe. Zato, da se ponovno zaposlim, bom šel na zavod za rehabilitacijo. Najprej bom šel v rehabilitacijo, potem pa se bom redno zaposlil.

Organizirati si želim prosti čas in imeti boljše družabno življenje. To bi rad malo pozneje, ko bom nekaj časa živel doma. Zdaj mi največ pomeni, da imam svoj mir in svobodo.

Da se vse to u redu odvije, bom hodil redno na preglede in naredil načrt, da se mi taka stiska, kot sem jo imel zdaj več ne ponovi.

Vse to, da si uredim življenje na novo, bom naredil sam, bom pa potreboval podporo koordinatorke (Petre) in sodelavk Agencije IN (Pike in Lučke). Podporo bom potreboval zlasti pri urejanju stanovanja in odplačevanju dolga, pa tudi v začetku pri vsakdanjem življenju. Preden se bom vrnil iz bolnišnice v svoje stanovanje, bom potreboval pomoč pri ureditvi stanovanja. Zato bom rabil večjo skupino ljudi, tudi delavke iz javnih del Ines, Jožico in Lili in skupino stanovalcev iz zavetišča za brezdomce, da mi bodo pomagali pobeliti stanovanje.

Sredstva za podporo naj bi zagotovili z osebnim paketom, ki bi ga doplačevala občina. Za premostitev, da bom imel takoj sredstva za ureditev stanovanja in preživetje pa bom zaprosil za izredno denarno pomoč na centru.

1. Ureditev stanovanja
2. Plačilo dolgov, dogovor o obročnem plačilu in ohranitvi stanovanja
3. Urediti si sredstva za preživetje po odpustu
4. Poraba denarja, plačilo rednih stroškov
5. Opravljanje vsakodnevnih opravil, redno vzdrževanje stanovanja
6. Poiskati si delo, zaposlitev
7. Vključitev v rehabilitacijo
8. Dejavnosti v prostem času
9. Druženje, obiski, pogovor

10. Ohranitev zdravja

11. Poiskati najemniško stanovanje (rezervni cilj)

1. Ureditev stanovanja

Glede najemniškega stanovanja sem se odločil, da naj zaenkrat izvedba tega cilja miruje (glej rezervni, enajsti cilj). Najprej si želim narediti vse, da bi ohranil svoje stanovanje in bi v njem rad živel. Če to ne bo več možno, bom takrat reševal stanovanjski problem z najemom stanovanja. Izredno pomoč bi namenil za ureditev stanovanja in prvi mesec preživetja. Skupaj s Petro in Lučko bi šli pogledat stanovanje in se dogovorili za čiščenje. Kupiti moramo vse pripomočke za čiščenje zame in za delavke in čistila (rokavice, ome-la, krpe, vedro, čistila, razredčilo). Naredili bomo čistilno akcijo. V njej bodo sodelovale poleg Petre in Lučke še delavke, ki opravljajo gospodinjsko pomoč. Ko bom imel zagotovljeno stanovanje, se bom dogovoril v bolnišnici, da me odpustijo.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec ¹	E/M	Kol.	Enota	Tarifa (v €)	Cena mes. (v €)	Zač.	Konec
Preveriti stanovanje	izvedba dejavnosti	Petra Lučka	E	1 1	ura ura	RD ² 8,45	0,00 1,41	2. 8. 2012	2. 8. 2012
Odločiti se o vrnitvi	svetovanje	Petra Lučka	E	1 1	Ura	RD 8,45	0,00 1,41	2. 8. 2012	2. 8. 2012
Pripraviti načrt ureditve stanovanja	svetovanje	Petra	E	1	Ura	RD	0,00	2. 8. 2012	3. 8. 2012
Dvigniti denar (IDSP) na CSD	omogočanje dostopa do sredstev	Petra, Tina (računovodstvo CSD)	E	1 1	Ura	RD RD	0,00	2. 8. 2012	2. 8. 2012
Sestaviti ekipo in se dogovoriti za čiščenje	koordinacija – timsko delo	Petra, Jožica, Lili, Ines, Lučka, Pika	E	4 1 1	Ura	RD RD 8,45	0,00 0,00 1,41	1. 8. 2012	3. 8. 2012
Nakupovanje čistil	izvedba dejavnosti	Lučka	E	1	Ura	8,45	1,41	4. 8. 2012	4. 8. 2012
Nakup čistil in pripomočkov (metla in rokavice)	sredstva za preselitev	Lučka	E	1	komplet	razno	8,33	4. 8. 2012	4. 8. 2012
Izvesti čistilno akcijo v stanovanju	izvedba dejavnosti	Lučka, Pika, Jožica, Lili, Ines	E	4 6	Ura	8,45 RD	5,63 0,00	4. 8. 2012	5. 8. 2012
Nadaljevanje čistilne akcije	izvedba dejavnosti	Lučka, Jožica Lili, Ines	E	8 24	Ura	8,45 RD	11,27 0,00	6. 8. 2012	8. 8. 2012
Po ureditvi stanovanja dogovor o odpustu	zagovorništvo	Petra ³	E	2	Ura	RD	0,00	6. 8. 2012	10. 8. 2012

¹ Izvajalec vseh nalog sem sam, naštetih so ljudje ali sredstva, ki jih potrebujem.

² Plačano v rednem delu.

³ V času odsotnosti Petre, Lučka

2. Plačilo dolgov, dogovor o obročnem plačilu in ohranitev stanovanja

Najrajši bi plačeval dolgove tako, da se razdelijo na obroke. Nove obveznosti pa bom plačeval sproti in redno. Najprej bom pisno dobil podatke o stanju dolga in predlagal sestanke. Potem pa bom šel na sestanke k upnikom (Dom Koper, Elektro Koper, Rižanski vodovod, A-banka). Ker je najpomembnejša odločitev A-banke, ali mi bodo dovolili obročno plačilo njihovega dolga, bom počakal še kakšen mesec (do sredine novembra), potem pa bom prosil kolega, če mi lahko uredi, da bodo odobrili plačevanje dolga na obroke in mi ne bodo prodali stanovanja na dražbi.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	E/M	kol	Enota	Tarifa (v €)	Cena mes. (v €)	Zač.	Konec
Preveriti stanje dolgov na vseh naslovih	omogočanje, poština	Pika	E	1 1	Ura Poština	8,45 1	1,41 0,00 ⁴	17.9.2012	30.10.2012
Reševanje dolgov – sestanki	omogočanje	Pika, Petra	E	1 1	Ura	8,45 RD	1,41 0,00	5.10.2012	31.10.2012
Odločitev o plačilu dolgov, preložitvi javne dražbe ali prodaji stanovanja	svetovanje	Pika, Petra	E	6 1	Ura	8,45 RD	8,45 0,00	5.10.2012	31.1.2013
Dogovor z A-banko o preložitvi javne dražbe	izvedba dejavnosti (sam)	sam	E	/	/	/	/	17.9.2012	30.10.2012
Pri prijatelju preveriti možnost obročnega plačila kredita po preložitvi	svetovanje	prijatelj	E	1	Ura	pp ⁵	0,00	31.10.2012	30.11.2012

⁴ Mesečni znesek se upošteva pri življenjskih stroški in ne socialnih sredstvih.

⁵ Prijateljska pomoč.

3. Urediti si sredstva za preživetje

Zdaj imam zaenkrat denarno pomoč, ki mi poteče v juliju. Ker nimam nič prihrankov, si bom zaradi preselitve uredil še izredno pomoč, predvsem zaradi stroškov, ki jih imam v stanovanju. Potreboval bom dve izredni pomoči, da bom lahko kupil material za ureditev stanovanja in za preživetje. Osebni načrt bomo predložili občini v financiranje. Ko bom dobil sredstva, bom redno plačeval stroške. Z Lučko in Piko bomo vodili evidenco.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec ⁶	E/M	kol	Enota	Tarifa (€)	Cena/ mes. (v €)	Začetek	Konec
Urediti si denarno socialno pomoč	pomoč pri urejanju uradnih zadev	Petra	E	1	Ura	RD	0,00	1. 7. 2012	31.7. 2012
Urediti si IDSP	pomoč pri urejanju uradnih zadev	Petra	E	1	Ura	RD	0,00	25.6.2012	30.6. 2012
Urediti čim prejšnjo rešitev vloge in izplačilo denarja	pomoč pri urejanju uradnih zadev	Petra Anja (EVT, CSD)	E	1 2	Ura	RD RD	0,00	1. 7. 2012	3. 8. 2012
Izdelati načrt (podlaga za financiranje)	načrtovanje	Petra, Pika	E	6 2	Ur	RD 8,45	0,00 2,82	15. 6. 2012	31. 8. 2012
Urediti plačilo osebnega paketa	omogočanje dostopa do sredstev	Petra	E	3	Ure	RD	0,00	30.6.2012	31.8. 2012

⁶ Izvajalec vseh nalog sem sam, naštetih so ljudje ali sredstva, ki jih potrebujem.

4. Poraba denarja, plačilo rednih stroškov

Skupaj bi naredili plan plačila rednih stroškov in razdelitev ostalih sredstev za sprotno preživetje. To bi razdelili na tedensko porabo. Pred nakupom bomo pripravili plan, kaj rabim, kaj zmorem kupiti glede na sredstva. Vsak mesec bomo porabo skupaj pregledali. Moral si bom kupiti tudi števce za ogrevanje. Kupil jih bom pozneje, ko bom že plačeval dolgove in redne stroške.

Naloga	Opis storitve/ sredstva	Izvajalec	E/M	Kol.	Enota	Tarifa (€)	Cena/ mes. (v €)	Začetek	Konec
Pripraviti načrt stroškov porabe denarja	opora (za kakovost življenja)	Pika	M	2	Ura	8,45	16,90	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Narediti načrt nakupov za tekoči teden	opora (za kakovost življenja)	Pika	M	2	Ura	8,45	16,90	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Sproti preverjati porabo denarja, voditi evidenco porabe	opora (za kakovost življenja)	Pika	M	2	Ura	8,45	16,90	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Evalvacija potrebnih sredstev in stroškov porabe	svetovanje	Petra, Pika	M	1 1	Ura	RD 8,45	0,00 8,45	7. 8. 2012	31. 1. 2013

5. Opravljanje vsakodnevni opravil, redno vzdrževanje stanovanja

Pomoč pri čiščenju stanovanja mi bo v redu, če bi skupaj naredili enkrat na mesec večje čiščenje stanovanja. Sproti bi vsak dan pospravil, pomil in opral, kar bi bilo treba, skupaj bi tudi očistila napise iz oken. Stanovanje je treba tudi pobeliti.

Naloga	Opis storitve/ sredstva	Izvajalec	E/M	kol	Enota	Tarifa (v €)	Cena/ mes (v €)	Začetek	Konec
Sprotno čiščenje, pranje, pomivanje, okna-odstranjevanje napisov	izvedba dejavnosti	Pika	M	8	Ura	8,45	67,60	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Nakupovanje barv	izvedba dejavnosti	Pika	E	1	Ura	8,45	1,41	21. 11. 2012	30. 11. 2012
Nakup barve za beljenje	sredstva za vzdrževanje stanovanja		E	45	Litrov	2	15,00	21. 11. 2012	30. 11. 2012
Organizirati ekipo za beljenje	koordinacija	Petra Frenk ⁷	E	1 1	Ura	RD RD	0,00 0,00	23. 11. 2012	30. 11. 2012
Beljenje stanovanja	izvedba dejavnosti	Ekipa zavetišča Pika	E	30	Ura	PD ⁸	0,00	3. 12. 2012	20. 12. 2012
			E	3	Ura	8,45	4,23		

⁷ Vodja Zavetišča za brezdomce.

⁸ Prostovoljno delo.

6. Poiskati si delo, zaposlitev (cilj v mirovanju)

Najraje bi delal v trgovini, kot prodajalec, ker že imam izkušnje. Ponavadi sem si zaposlitev sam poiskal, da sem spremljal razpise na internetu in poslal vlogo. Redno bom spremljal razpise na internetu (v knjižnici). V bolnišnici so mi predlagali, da bom doma lahko hodil v rehabilitacijo. Ko bom doma, bi rad šel čim prej na razgovor k rehabilitacijski svetovalki.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	E/M	Kol.	Enota	Tarifa (v €)	Cena (€)	Začetek	Konec
Iskanje zaposlitve	opogumljanje	Pika	M	2	ura	8,45	16,90	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Dogovoriti se s svetovalko za razgovor na ZZ	pomoč pri urejanju uradnih zadev	Petra	E	0,5	ura	RD	0,00	1. 9. 2012	11. 9. 2012
Udeležiti se razgovora pri rehabilitacijski svetovalki	zagovorništvo	Petra	E	1	ura	RD	0,00	11. 9. 2012	11. 9. 2012
Poslati ponudbo v Harvey Normann in se dogovoriti za osebni pogovor	izvedba dejavnosti (sam)	Sam	E	1	Ura			7. 8. 2012	30.9.2012

24. 9. 2012, dopolnitev

Po pogovoru z rehabilitacijsko svetovalko sem se odločil, da se bom najprej vključil v rehabilitacijo in si zaenkrat ne bom iskal redne zaposlitve. Ko bom to opravil, bom videl, kako naprej. Zato naj zaenkrat naloge v zvezi z iskanjem zaposlitve mirujejo.

7. Vključitev v rehabilitacijo

Iz bolnišnice sem hodil na teste in so mi rekli, da bi lahko nadaljeval za dva do tri mesece na Inštitutu za rehabilitacijo. To bi šel za začetek, da bi se vpeljal v delo in bi mi pomagalo iskat službo.

Ker je na Inštitutu za rehabilitacijo dolga čakalna doba, se moram odločiti ali se vključim v [ime nevladne organizacije] in začnem prej delati.

Naloga	Opis storitve/sredstva	Izvajalec	E/M	Kol.	Enota	Tarifa (v €)	Cena (v €)	Začetek	Konec
Vključitev v rehabilitacijski postopek	izvedba dejavnosti	Ksenja Vučko ⁹	E	1	ura	RD	0,00	1. 9. 2012	15. 10. 2012
Izbor izvajalca rehabilitacije	svetovanje	Petra Pika	E E	1 1	ura ura	RD 8,45	0,00 1,41	7. 9. 2012	15. 10. 2012
Hoditi na rehabilitacijo	usposabljanje	Delovni inštruktor	M	8	Ura	RD	0,00	1. 1. 2013	31. 1. 2013

⁹ Rehabilitacijska svetovalka ZRSZ.

8. Dejavnosti v prostem času

Hodil bom na Slavnik, to sem že prej dosti hodil. Pri Taek Wan Do-ju bom zdaj nekaj časa pavziral. Prej moram shujšat. Zdaj bi se rad najprej navadil na selitev, novo stanovanje. Po dveh mesecih bom razmislil o vključitvi. Šel bi na koncert, si pogledal spored na Obala.net o dogodkih v Kopru.

Naloga	Opis storitve/sredstva	Izvajalec	E/M	Kol.	Enota	Tarifa	Cena	Začetek	Konec
Hoja na Slavnik	izvedba dejavnosti (sam)	Sam	M	/	/	/	/	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Treningi Tae Kwan Do, fitness	sredstva za vključevanje	Sam	M	1	Karta	80,00	53,33	1. 10. 2012	31. 1. 2013
Delati na internetu	izvedba dejavnosti (sam)	Sam	M	/	/	/	/	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Udeležba na kulturnih dogodkih	družabništvo	Pika	M	2	ura	8,45	16,90	1. 10. 2012	31. 1. 2013

9. Druženje, obiski, pogovor

Za začetek bi mi bilo v redu, če imam obisk enkrat na dan. Sicer mi ni težko živeti sam, sem tudi navajen. Bi mi pa bilo v redu zaradi pogovora, da imam stik z nekom redno. Da lahko sproti rešujem stvari.

Naloga	Opis storitve/ sredstva	Izvajalec	E/M	Kol	Enota	Tarifa (€)	Cena (€)	Začetek	Konec
Priti na obisk domov, se pogovoriti	družabništvo	Pika	M	15	Ura	8,45	126,75	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Pomoč v primeru krize	pomoč v enostavnih kriznih situacijah	Petra	E	1	Ura	RD	0	V primeru potrebe	31. 1. 2013
Podpora v krizi	pomoč v enostavnih kriznih situacijah	Pika, Lučka		20		8,45	28,17	V primeru potrebe	31. 1. 2013
		Petra Zdravka,	E	9	Ura	RD	0,00		
		starši, Stric, sestrična		7		PD	0,00		
Stiki s starši	izvedba dejavnosti (sam)	sam, starši	M	12	Ura	LD	/	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Skupno srečanje s starši	omogočanje	Petra, Pika, starši	M	2	ura	RD	0	1. 9. 2012	31. 1. 2013
				2	ura	8,45	14,08		
				2	ura	/	0		

10. Ohranitev zdravja

V redu mi je, kot sva se dogovorila s psihiatrinjo glede srečanj. Za redne kontrole in srečanja bova s Piko pripravila koledar, urnik. Skupaj se bomo dogovorili glede timskega sodelovanja. Petra, koordinatorica bo naredila analizo o tveganju, da bi moral iti spet v bolnišnico. Skupaj s Piko jo bomo pregledali. Medtem pa, če bi se slučajno kaj začelo dogajati, je prav, da tim stopi skupaj in ukrene nekaj.

Naloga	Opis storitve/ sredstva	Izvajalec	E/M	Kol.	Enota	Tarifa (€)	Cena (€)	Začetek	Konec
Kontrola, pregledi pri psihiatrinji	Zdravstvene storitve, specialistični pregled	Vesna	M	2	Obisk	RD	0	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Pripraviti, voditi urnik kontrol	izvedba dejavnosti	Pika	M	1	Ura	8,45	8,45	7. 8. 2012	31. 1. 2013
Timsko sodelovanje	koordinacija – timsko delo	Pika, Petra, Vesna, starši	E	3		8,45	4,23	15. 9. 2012	31.1.2013
				4	ura	RD	0		
				2		PD	0		
Izdelava analize tveganja	koordinacija	Petra	E	16	Ura	RD	0	15. 9. 2012	15. 12. 2012
Krizno delovanje tima	koordinacija – timsko delo	Petra Vesna starši Pika	E	2		RD	0	Glede na potrebo	31. 1. 2013
				2		RD	0		
				2	Ura	PD	0		
				2		PD	0		
				2		8,45	2,82		

11. Poiskati najemniško stanovanje (rezervni cilj)

Najel bi garsonjero, če bi bilo možno, bi najraje nekje na Markovcu. Rad bi imel opremljeno stanovanje, nekaj opreme pa že imam, še v svojem stanovanju. Za plačilo najemnine bi rabil od 170 do 200 € na mesec. Verjetno bom moral plačati še varščino v višini ene najemnine. Ker je ta cilj rezerven, ne moremo postaviti datumov. Izvajati se začne takoj, ko ostanem brez stanovanja. Takrat bomo tudi dodali cilj in ga vključili v vsoto stroškov paketa.

Naloga	Opis storitve/sredstva	Izvajalec	E/M	Kol.	Enota	Tarifa (v €)	Cena (v €)	Začetek	Konec
Urediti najem garsonjere	omogočanje (pri spremljanju oglasov)	Petra	E	7	Ura	RD	0,00		
Opraviti ogleda	omogočanje	Petra, Pika	E	4 4	Ura	RD 8,45	0,00 5,63		
Zagotoviti sredstva za najem stanovanja	načrtovanje	Petra	E	3	ura	RD	0,00		
Najemnina	življenjski stroški		M	1		200	200		
Najeti stanovanje, skleniti najemno pogodbo	izvedba dejavnosti	Petra Pika	E	1 1	Ura	RD 8,45	0,00 1,41		
Preseliti stvari iz mojega stanovanja	izvedba dejavnosti	Oče	E	7	Ura	PD	0		

Življenjski stroški

Najemnine za stanovanje mi ne bo treba plačevati, ostali stroški pa znašajo mesečno približno 200 evrov. Za prehrano in pijačo bom potreboval 220 € na mesec, telefona in interneta zaenkrat ne bom imel, bom pa rabil za mobilni telefon in dopisovanje z bankami približno: 25 € na mesec, za cigarete 84 €, za toaletne pripomočke in čistila pa 20 €. Dodatnega zdravstvenega zavarovanja (28 €) dokler prejmem DSP, ne plačujem. Za oblačila in obutev računam, da bom potreboval 30 € na mesec. Za frizerja bom potreboval približno 4 € na mesec.

Rekapitulacija stroškov

ŽIVLJENJSKI STROŠKI	cena mesečno (€)	
Stanovanje - vzdrževanje in položnice	200,00	-
Komunikacije (pošta, telefon+internet+RTV)	25,00	-
Hrana in brezalkoholne pijače	220,00	-
Obleka in obutev	30,00	-
Toaletne potrebščine in čistila	20,00	-
Transport	0,00	-
Različne druge dobrine in storitve (frizer)	4,00	-
Rekreacija in prosti čas	0,00	-
Dodatno zdravstveno zavarovanje	0,00	-
Pribojški	84,00	-
Skupaj	583,00	-
SOCIALNE STORITVE	cena mesečno (€)	ure mesečno
Svetovanje	19,72	4,17
Opora (kakovost življenja)	50,70	6,00
Omogočanje	16,90	6,67
Omogočanje dostopa do sredstev	0,00	0,83
Izvedba dejavnosti	101,41	22,33
Pomoč v enostavnih kriznih situacijah	28,17	6,17
Pomoč pri urejanju uradnih zadev	0,00	0,83
Zagovornišvo	0,00	0,33
Družabništvo	143,65	17,00
Koordinacija	0,00	3,00
Koordinacija - timsko delo	8,46	3,83
Načrtovanje	2,82	1,33
Usposabljanje	0,00	8,00
Skupaj storitve	371,83	79,32
ZDRAVSTVENA STORITEV		
Specialistični pregled	0,00	12
SOCIALNA SREDSTVA		
Sredstva za preselitev	8,33	-
Sredstva za vključevanje	53,33	-
Sredstva za vzdrževanje stanovanja	15,00	-
Skupaj sredstva	76,66	-
SKUPAJ	1031,49	91,32

Člani tima

Stalni člani:

- Primož Kos, lastnik načrta
- Petra Kralj, koordinatorka obravnave v skupnosti
- Vesna Maček, psihiatrinja
- Doris Bezjak, CSD Koper.

Nestalni člani:

- Pika Pec, Agencija IN, izvajalka
- Ksenja Vučko, Zavod za zaposlovanje, rehabilitacijska svetovalka
- Anka, Iztok Kos, starša

Komentarji

Da bi bralci bolje razumeli načrt, smo načrtu dodali komentarje, ki na kratko pojasnijo, kako je načrtovanje potekalo in kako smo izdelali izvedbeni načrt, ki je pri plačljivem načrtu malo bolj zapleten. Potek je v prvi osebi opisala koordinatorka, ki je sodelovala pri izdelavi načrta, drugi del, pojasnilo izvedbenega načrta in tabel, pa smo sestavili avtorji.

Komentarji so torej namenjeni bralcem kot pojasnilo, niso pa zgled za komentiranje načrtov, kot smo to opisovali, ko smo govorili o obliki načrta.

Potek načrtovanja (komentar koordinatorke):

Primož se je vključil v koordinirano obravnavo v skupnosti, ko je bil še v bolnišnici. Tam je bil več kot eno leto. Sodišče mu je izreklo ukrep zdravljenja brez privolitve. Zadnji mesec pred iztekom ukrepa se je odločil, da ne želi v socialni zavod, ampak da hoče živeti v skupnosti, v svojem domačem kraju. Pripravljen načrt in zagotovljena podpora pri samostojnem življenju v skupnosti sta mu omogočila vrnitev v skupnost.

Načrt sva skupaj pisala. Pisala sva ga, ko je bil Primož v bolnišnici. Zapisovala sva ga kar med pogovorom na računalnik. Zapis sem mu sprti glasno brala, tako je ves čas vedel, kaj pišem.

Ko sva se pogovarjala o njegovi življenjski situaciji (vplivu, spretnostih, stikih, veselju, bolečini), ki je pomenila preteklost in sedanjost, sva pogledala še v prihodnost. Kaj bo drugače, ko bo prišel domov, kaj mu bo v pomoč, da bo lahko spet uspešno zaživel v skupnosti. Zato sva na koncu posameznega magneta zapisala *spremembe*. Tako sva jih tudi nasloвила. Spremembe, kot sva jih povzela na koncu magneta, so nama omogočile pogled v prihodnost, na njihovi podlagi sva načrtovala konkretne cilje in potem tudi njihovo izvedbo. To sva tudi v končni različici načrta ohranila, saj tako poudarimo, kakšne spremembe hočemo.

Pogoj, da se je Primož lahko vrnil iz bolnišnice, je bil, da najprej urediva stanovanje, kamor se bo preselil. Najprej mi je Primož povedal, da se ne bo mogel vrniti v svoje stanovanje, saj naj bi ga mu zasegli zaradi dolgov, neplačanih stroškov za stanovanje in neplačanih obrokov kredita. Tako so mu rekli sorodniki. Medtem ko je bil v bolnišnici, pa ni hodil v stanovanje. Zato je bil prvi in najpomembnejši cilj urediti stanovanje in preselitev.

Ta cilj sva že med načrtovanjem začela uresničevati. Iskala sva najemniško stanovanje, se dogovarjala za ogled in jih tudi opravila. Vmes pa sva izvedela, da stanovanja še niso prodali in da se lahko vrne domov. Primož se je odločil, da si želi živeti v svojem stanovanju in da bo naredil vse, da bi ohranil stanovanje, cilj, da bi poiskal stanovanje, pa sva opustila. Načrtovala sva ureditev Primoževega stanovanja, to pa je pomenilo, da skupaj uredimo, očistimo stanovanje, da vzpostavimo takšne razmere, da bo lahko v njem živel. V bolnišnici smo se dogovorili, da bo šel za konec tedna in dva dneva med tednom čez dan iz bolnišnice, da bo s pomočjo sodelavk urejal stanovanje. Za ureditev stanovanja je potreboval čistila in pripomočke, saj jih v stanovanju ni bilo. Z izredno denarno socialno pomočjo, ki jo je sprva namenil za plačilo najemnine in varščine, če bi se preselil v najemniško stanovanje, je s podporo izvajalk kupil potrebne pripomočke in toliko usposobil stanovanje, da je lahko v njem živel.

Proti koncu načrtovanja, ko sva že pripravljala izvedbeni del načrta, sem Primožu predstavila ključni izvajalki načrta, Pika in Lučko, sodelavki Agencije IN. Obe sta prišli k Primožu v bolnišnico. Pika je sodelovala pri načrtovanju, ko smo se pogovarjali o življenju doma, da sta se lahko že takrat dogovorila, kaj bosta delala in kako bo njuno sodelovanje potekalo. Ostale izvajalce, ki so Primožu zagotavljali podporo pri uresničevanju drugih ciljev: zaposlovanje, čiščenje stanovanja, sva določila, ko sva pripravljala načrt. Primož jih je spoznal, ko se je vrnil domov in začel uresničevati določen cilj (svetovalko iz zavoda za zaposlovanje, delavke javnih del). Izvajalke: Pika, Lučka in delavke javnih del so se vključile v izvajanje posameznih nalog, ko je Primož začel urejati stanovanje in se pripravljati na vrnitev domov. Ko je prišel domov, sta Lučka in Pika takoj, naslednji dan začeli z izvajanjem podpore v domačem okolju.

V načrtu sva predvidela, da je Primož izvajalec vseh ciljev. Nobenega cilja ne izvajajo izvajalci brez njega. Ker Primožev načrt financira občina, sva pri ciljnih, ki jih bo izvajal s pomočjo izvajalcev, zapisala, kdo, kateri izvajalci mu bodo v podporo pri izvedbi posameznih ciljev. Za izvedbo storitev, ki jih bodo izvedli izvajalci, sva predvidela sredstva, ki jih potrebuje. V teh ciljnih Primoža kot izvajalca nisva napisala, cilje pa izvaja skupaj z načrtovanimi izvajalci. Primož je kot izvajalec napisan samo pri ciljnih, ki jih bo izvajal sam, brez sodelovanja drugih oseb.

Izvajalci, ki opravljajo delo v okviru redne zaposlitve (koordinatorka, javne delavke, psihiatrinja), imajo zagotovljeno plačilo, zato v operacionalizaciji ciljev za njihove storitve nisva predvidela dodatnih sredstev. Za izvajalce, ki opravljajo storitve in jih bo na podlagi načrta in pripravljenega stroškovnika plačala občina, pa sva predvidela višino potrebnih sredstev.

Ko se je Primož vrnil iz bolnišnice, sva dokončala celoten načrt z izvedbenim delom vred. Prvi mesec, ko je živel doma, sva posvetila branju načrta, popravkom in izračunu finančnih sredstev, ki jih bo potreboval za uresničitev načrta.

V sklepnem obdobju načrtovanja se je Primož odločil za spremembo dveh ciljev: iskanje najemniškega stanovanja in iskanje zaposlitve. Ko je bil Primož še v bolnišnici, je načrtoval, da si bo takoj iskal redno zaposlitev. Ko je začel živeti doma, pa se je odločil, da se bo najprej vključil v zaposlitveno rehabilitacijo, ko bo to opravil, pa si bo poiskal službo. Ta cilj sva kljub temu ohranila v načrtu. Izvedbo cilja pa sva odložila do prve revizije, saj bomo najprej izvajali naloge za vključitev v rehabilitacijo. Primož je torej želel, da cilj ostane v načrtu, naloge za uresničevanje cilja pa naj zaenkrat mirujejo.

Ker je bila situacija glede Primoževega stanovanja še vedno negotova, sva iskanje najemniškega stanovanja ohranila kot rezervni cilj. Če bi ostal brez svojega stanovanja, bi stanovanjski problem urejali s preselitvijo v najemniško stanovanje. Kljub temu da tega cilja ne izvajamo in v izračunu življenjskih stroškov tega stroška nismo načrtovali, je bilo za Primoža pomembno, da sva rezervni cilj zapisala. S tem smo vsi skupaj zavezani k temu, da Primož še naprej živi v skupnosti in ne gre zaradi izgube stanovanja v institucijo. Za Primoža rezervni cilj pomeni varnost in mu tudi omogoči, da lahko bolj suvereno prevzame tveganje v zvezi s stanovanjem; urejanje plačila dolgov, pogajanje z upniki.

Načrt smo predstavili in ga potrdili na multidisciplinarnem timu. Ko sva s Primožem pripravila načrt, sva se dogovorila, kdo bodo člani multidisciplinarnega tima. Timskega sestanka so se udeležili vsi člani, ki sva jih določila.

Ko je bil načrt potrjen, sem podala predlog za financiranje Primoževega načrta delavki centra za socialno delo, ki pripravi izračun za plačilo in ga pošlje občini. Financiranje poteka na podlagi financiranja institucionalnega varstva izven javne mreže, izvajalec programa je nevladna organizacija. Primož prejme izplačilo zneska, ki ga potrebuje za svoje

življenjske stroške, kot razliko od denarne socialne pomoči. Nevladna organizacija pa izvede plačilo izvajalcem storitev, kot so predvideni v načrtu.

Načrt sva pripravila za obdobje šestih mesecev, do prve revizije načrta. Za to obdobje sva se odločila, ker se takrat izteče rok, ko bomo dobili odgovore glede plačila dolgov in bodo upniki sprejeli odločitev o preložitvi javne dražbe o prodaji stanovanja. Ta odločitev in cilji, povezani z njo, pa so zelo pomembni za nadaljnje izvajanje Primoževega načrta oziroma pripravo potrebnih sprememb, aktiviranje cilja v mirovanju (iskanje najemniškega stanovanja, preselitev).

Pojasnilo o sestavi izvedbenega dela

Da bi zagotovili anonimnost, smo si imena vseh ljudi v načrtu izmislili. Primožovo zgodbo smo prestavili v Koper, temu prilagodili opise šolanja, dela in uresničevanja ciljev. Slovenija je namreč tako majhna, da bi bralci lahko prepoznali nosilca načrta iz same predstavitve življenjske situacije.

Pri razvrščanju storitev v drugem stolpcu tabel posamičnih ciljev smo uporabili taksonomijo storitev socialnega varstva (Flaker 2011). Enotno poimenovanje storitev je nujno, ker moramo na koncu sešteti posamezne vrste storitev po urah in po zneskih.¹⁰

Ko smo storitve klasificirali v tabelah, smo pri tistih, ki jih Primož opravi popolnoma sam, v oklepaju zapisali še sam. Teh storitev namreč nismo upoštevali v rekapitulaciji, zato smo jih posebej označili.

Pri načrtih, ki predvidevajo izplačilo sredstev, je v izvedbenem delu treba izračunati mesečni znesek, ki ga uporabnik potrebuje za posamezno nalogo. Da bi lahko izračunali mesečni znesek, moramo vedeti: koliko je urna postavka storitve in koliko časa jo bo nekdo opravljal. Če so urne postavke dane vrednosti, pa trajanje izvajanja storitve in obdobje opravljanja izhaja iz načrta. Za storitve, ki jih bo uporabnik prejemal mesečno, je formula za izračun enostavna:

$$\text{Cena mesečno} = \text{količina} \cdot \text{tarifa}$$

¹⁰ Taksonomija storitev socialnega varstva je nastala ob razpravi o predlogu zakona o socialnovarstveni dejavnosti in dejansko še ni veljavna. Ob razvrščanju storitev smo zato imeli ponekod težave, saj trenutna ureditev nekatere storitve socialnega varstva poimenuje drugače, nekatere poimenuje enako (npr. socialni servis), vendar jim pripisuje drugačen pomen kot v taksonomiji. Zato smo nekatere kategorije nekoliko prilagodili (storitve, ki bi jih po taksonomiji uvrstili med socialni servis, smo v načrtu uvrstili med podporo), večinoma pa se ravnali po taksonomiji.

Za določene cilje v načrtu (dejavnosti v prostem času; druženje, obiski, pogovor) sta uporabnik in koordinatorka določila, da jih bodo začeli izvajati po dveh mesecih, ko se bo vrnil domov. V tem primeru smo izračunali mesečno ceno tako, da smo količino, pomnoženo s tarifo in številom mesecev izvajanja, delili s številom mesecev izplačila.

$$\text{Cena mesečno} = \frac{\text{količina} \cdot \text{tarifa} \cdot \text{število mesecev izvajanja}}{\text{število mesecev izplačila}}$$

Pri enkratnih storitvah pa je treba količino, pomnoženo s tarifo deliti s številom mesecev, za katere pripravljamo načrt. Formula je naslednja:

$$\text{Cena mesečno} = \frac{\text{količina} \cdot \text{tarifa}}{\text{število mesecev izplačila}}$$

Če pogledamo v prvi Primožev cilj, vidimo, da so vse storitve in sredstva enkratni. Pri prvi nalogi preveriti stanovanje imamo 1 uro, ki jo bo javna delavka opravila v okviru svojega rednega dela, zato je cena mesečno 0. Lučka pa bo izvedla 1 uro dejavnosti za plačilo. Ceno mesečno smo izračunali takole:

$$\text{Cena mesečno} = 1,41$$

Delili smo s številom 6, ker smo se s Primožem odločili, da bomo prvo revizijo naredili čez šest mesecev. Načrt smo izdelali za šest mesecev.

Pri prostovoljnih storitvah (v načrtu smo jih označili s PD) in storitvah, ki jih izvajalci opravijo v rednem delu (v načrtu smo jih označili z RD), je mesečna cena storitve 0, saj zanje uporabniki ne plačuje neposredno iz svojega proračuna, ampak so že plačane z rednim delom ljudi, ki so za ta namen zaposleni, ali pa jih, v tem primeru sorodniki ali prijatelji, pa tudi ljudje iz zavetišča za brezdomce, opravijo brez plačila.

Pri izvedbi ciljev imamo včasih naloge, ki so si skoraj enake. Tako imamo na primer pri prvem cilju nalogo nakupovanje čistil in nalogo nakup čistil. Gre za naloge, ki ju bomo opravili hkrati, v načrtu pa smo ju ločili, saj moramo ločiti storitve in sredstva. Pri nakupovanju čistil smo izračunali mesečno ceno za izvedbo dejavnosti, pri nakupu čistil pa za ceno sredstev za preseljevanje. Če nalog ne bi ločili, bi težko prišli do cene sredstev. Ko vse cilje operacionaliziramo, naredimo še rekapitulacijo stroškov in storitev.

V rekapitulaciji stroškov seštejemo vse stroške storitev in sredstva¹¹, ki jih predvideva načrt. Rekapitulacija mora vsebovati vse, kar je zapisano v izvedbenem delu, in obratno rekapitulacija ne sme vsebovati nobenega stroška, ki ga načrt ne predvideva.

Življenjske stroške smo razvrstili po nekoliko prilagojeni klasifikaciji košarice življenjskih potrebščin, kot jo uporablja statistični urad (SURS 2012). Koliko bo potreboval za različne kategorije življenjskih stroškov, smo ocenili skupaj z uporabnikom in to zapisali na koncu izvedbenega dela, nato pa smo jih še pregledno predstavili v prvem delu rekapitulacijske tabele. V Primoževem načrtu življenjski stroški ne odstopajo bistveno od košarice življenjskih potrebščin, torej od slovenskega povprečja, v primeru, da bi, bi odstopanje pojasnili.

V delu rekapitulacije, ki se nanaša na storitve, pa smo povzeli vse storitve, ki jih načrt predvideva. Za vsako storitev posebej smo sešteli iz tabel izvedbenega načrta cene mesečno in tako dobili podatek o tem, koliko bo za posamezno storitev uporabnik potreboval mesečno.

Na koncu tabele je skupna vsota vseh zneskov življenjskih stroškov, storitev in socialnih sredstev, tako smo dobili znesek, ki ga uporabniku izplača plačnik paketa, v našem primeru občina.

Sešteli smo tudi ure. Pri tem smo bili pozorni na razlike med urami nalog, ki jih izvajamo vsak mesec (M), in med tistimi, ki jih bomo le v enkratnem opravilu oz. nalogi (E), pa tudi na to, da bomo nekatere storitve (npr. družabništvo) začeli izvajati z zamikom. Seštevki ur so le informativnega značaja, zato tudi niso nujni del rekapitulacijske tabele. Vanje smo všteli tudi ure, ki so plačane posredno, del rednega dela izvajalcev storitev ali pa so opravljene brez plačila.

¹¹ To so tista sredstva, ki jih uporabnik potrebuje za uresničevanje svojega načrta. Lahko gre za sredstva, ki jih potrebuje, da si uredi stanovanje, da lahko ostane doma ali se vrne domov (pripomočki in prilagoditve, sredstva za vzdrževanje stanovanja), lahko gre za sredstva, ki jih potrebuje zato, da spozna nove ljudi (sredstva za vključevanje), lahko gre za sredstva, ki bodo razbremenila tako njega ali druge okoli njih (npr. dopusti, rehabilitacije), ali kakšna druga sredstva.

Priloga 2

Aktivacijski načrt
(z uporabo indeksa potreb)

Ana Komar

OSEBNI NAČRT

2.0.0
15. 2. 2012

Ana Komar – lastnica načrta
Maruša Plesnik – načrtovalka

Predstavitev in portret

Ana je prijetna mlada dama, daljših rahlo kodrastih kostanjevih las. Pred kratkim si je lase (sama) pristrigla, s tem pride do izraza njen lepi obraz in zeleno-rjave ustvarjalne oči. Ana ima 38 let, a ji urejenost in svetlikajoče oči leta skrijejo.

Ana živi na vasi, skupaj s starši in hčerko Zalo. Na hčerko je zelo ponosna. Vikende in popoldneve preživlja z njo, spremlja jo na prostočasnih dejavnostih, vozi jo na izlete, na morje, na tečaj jahanja in redno jo spremlja na tekme borilnih veščin, kjer v njeni kategoriji žanje zavidljive uspehe.

Anini starši izhajajo iz kmečkih družin, kjer je so bili vajeni trdega dela, kjer so vladali disciplina, delo in garanje za preživetje. V mladosti je morala veliko pomagati na kmetiji. Starši so jo vzgajali s krščanskimi vrednotami in v delovnem duhu. Nima bratov in sester, zato so jo njeni starši veliko vključevali v delo na kmetiji. Spominja se ukazov in zahtev očeta, ko je bilo potrebno poprijeti za delo. V otroških letih se je že upirala tem ukazom in skušala slediti svojim željam. Srednjo šolo je uspešno zaključila in se vpisala na univerzo, študija pa zaradi poškodbe ni končala.

Leta 2000 se je težko telesno poškodovala (politravma). Poškodba ji je pustila trajne posledice (parapareza). Tudi po poškodbi živi s hčerko pri svojih starših, ki pa imajo več kot 80 let. S starši si, skupaj s hčerko, deli isto gospodinjstvo.

Ana ima občasne težave z zdravjem, ki pa so prehodne narave. Zaradi poškodbe težko dalj časa hodi ali sedi. Veliko ji pomeni, da dobro spi. V življenju pa ji največ pomeni svoboda in imeti lasten prostor, kjer bi se počutila suvereno in izpolnjeno. Je ustvarjalka, umetnica, življenje sprejema z vsemi dobrimi in slabimi lastnostmi. Pridobila je certifikat obrtne zbornice za umetnostne obrti (mozaična ogledala). Rada ustvarja z glino. Veliko razmišlja in za razmišljanje si tudi vzame čas, rada piše, blizu ji je poezija.

Ana razmišlja o svojem prostoru, o zaposlitvi, ki bi ji omogočila neodvisnost in o rednih dohodkih, da bi se lahko izpolnjevala na umetniškem področju, hčerki pa omogočila več dejavnosti in ji zagotovila več možnosti za lepše in brezskrbno življenje.

Ima »veliko željo po izobraževanju, sklepanju novih poznanstev, novih priložnosti, prebuditi, izkoristiti, oživeti, uporabiti svoje nadarjenosti in izrazne sposobnosti.«

Analiza situacije (po indeksu potreb)

Življenjski dogodki

Anini spomini na otroštvo so povezani z delom. Spominja se obveznosti in dela, ki so bila nujna na kmetiji. Straši so jo k delu včasih tudi silili.

Po srednji šoli je šla študirat v Ljubljano. Tam je spoznala širši krog njej podobno mislečih ljudi.

Med študijem je spoznala fanta iz okolice Ljubljane. Leta 1998 se jima je rodila hčerka Zala. Z dojenčkom sta se preselila k Aninim staršem. Kmalu po rojstvu Zale je spoznala, da jima njen brezposelni partner ne nudi opore ne kot partner in niti kot oče. Čeprav je poskušala rešiti odnos, sta se ločila. Skrbništvo nad hčerko je prevzela Ana.

Kljub temu da je mati samohranilka s telesnimi poškodbami, se uspešno spopada s številnimi nevšečnostmi v življenju. Pod hudimi pritiski obveznosti, odgovornosti in pričakovanji je po rešitve zbežala v napačen in tuj svet. Pa je spoznala, da je beg od težav ne bo pripeljal do cilja, da se mora sama spopasti z njimi in prevzeti odgovornost za posledice svojih dejanj in odločitev. Odločila se je, da si poišče zaposlitev, prijavila se je na zavod za zaposlovanje, a zaradi njenih hudih omejitev ni bilo zaposlitve zanjo. Ana se je začela umikati v svoj svet umetnosti; tam se je počutila koristno.

Pomembna prelomnica v njenem življenju je bila, da so jo napotili na zavod za zaposlovanje in je potem začela svojo delovno kariero in pridobivati socialne spretnosti.

Kje živim

Ana živi skupaj s hčerko na vasi pri njenih starših. Doma imajo manjšo kmetijo, za kmetijo skrbijo njeni starši, ki so že precej stari. Ana nima lastnega gospodinjstva. Želi si imeti ločeno gospodinjstvo, lastno stanovanjsko enoto, predvsem pa si želi svoj prostor, kjer bi lahko ustvarjala.

Anina vas je od večjega mesta oddaljena približno 15km. V mestu bi lahko našla sebi primerno družbo in zaposlitev. Kljub posledicam poškodbe lahko vozi avto, je mobilna in lahko pride do mesta, gre po opravkih ali pa na družabne dogodke.

Kaj delam

Ana ima dokončano gimnazijo in nedokončan univerzitetni študij. V življenju še ni bila zaposlena. Zaradi telesnih omejitev ni našla zaposlitve na zavodu za zaposlovanje. Lansko leto jo je svetovalka na zavodu napotila na »oceno dela zmožnosti« na zavod za usposabljanje in rehabilitacijo invalidov. Ti so jo letos napotili v dnevni center, da bi se lahko ponovno začela vključevati v družbo. V dnevnem centru se počasi vključuje v delovne aktivnosti in druge obveznosti.

Dobiva denarno socialno pomoč. Za hčerko bi morala prejemati preživnino, pa je že več let ni dobila. Zato je na sodišče vložila tožbo za izplačilo preživnine. Z denarjem ji pomagajo tudi starši.

Veliko časa nameni spremljanju aktivnosti in obveznosti hčerke Zale. V prostem času ustvarja. Včlanjena je v likovno skupino, skupaj z njimi ustvarja in razstavlja. Rada se pogovarja, vendar potrebuje tudi veliko časa in miru za urejanje lastnih misli.

Želi se bolj vključevati v družabne aktivnosti, želi si zaposlitve, ki bi jo realizirala in v kateri bi obenem drugim pomagala oz. jih osrečila s tem, kar dela, s svojim znanjem in sposobnostmi. Rada bi tudi delo in obveznosti na kmetiji prilagodila svojim, pa tudi materinim zmožnostim in sposobnostim. Rada bi imela vrt v bližini, ki bi ji nudil osnovno potrebno hrano, da je ne bi bilo treba kupovati.

Zadrega

Ana trenutno prejema denarno socialno pomoč, oče njene hčerke ne plačuje preživnine, finančno ne uspe sama v celoti zadovoljiti in pokriti življenjskih stroškov, stroškov šolanja in obšolskih dejavnosti hčerke Zale. Skrbi jo, da ne bi hčerki uspela nuditi osnovnih potrebščin in možnosti letovanj s sovrstniki.

Ana nima svojega lastnega prostora, kar jo večkrat spravlja v stisko. Nujno potrebuje svoj lasten prostor, kamor bi se lahko umaknila in kjer bi lahko bila sama in bi lahko ustvarjala.

Zaradi pomanjkanja denarja se raje zadržuje doma, da bi privarčevala gorivo.

Neurejene finančne razmere in prenizki dohodki ji povzročajo psihofizičen pritisk, stres, kar ji tudi slabša zdravje.

Ana bi se rada izobraževala in izpopolnjevala, a si trenutno ne more privoščiti tečajev, delavnic, izobraževanj, ki bi se jih želela udeležiti.

Na Anino zdravje stres močno vpliva. Ima težave s stresno inkontinenco. Zato se izogiba konfliktnim situacijam in si vzame čas za razmislek, če se sreča s nečim novim ali nepoznanim. Zaradi ortopedskih obuval težko hodi in se hitreje utruji. Pri vsakdanjih opravilih jo ovirajo bolečine, ki so posledice poškodb.

S kom se družim

Ana je komunikativna, rada se pogovarja, je vedoželjna in rada sprejme ljudi v celoti – takšne, kot so, brez predsodkov. Ana ima svoj krog povsem osebnih znanstev in prijateljstev, ki pa imajo svoje obveznosti in družine. Poleg teh ima še krog ljudi, ki jih je spoznala preko svojih interesnih dejavnosti in društev, v katera se vključuje (društvo likovnih umetnikov, Zveza paraplegikov, ustvarjalna šola keramike), in poznanstva povezana s hčerinimi dejavnostmi. Ana potrebuje oporo ljudi, ki ji pomagajo pri samouresničevanju, zadnjih 10 let je bila namreč prepuščena sama sebi, z ustreznimi informacijami pa bi lahko prišla do ustreznih služb, ki bi ji pomagale okrepiti se in se usmeriti na pravo pot.

Institucije

Ana je bila dolgo časa redni obiskovalec bolnišnic in rehabilitacijskega centra. V rehabilitacijskem centru so ji pomagali, da lahko samostojno živi. Odvisna je le od ortopedskega oddelka, saj za hojo potrebuje po meri narejeno obutev. Ponosna je sama nase, da je rehabilitacija uspela tako, da zdaj lahko sama poskrbi za svoje osnovne potrebe, in je fizično neodvisna od drugih.

Osamosvajanje in pripadnost

Ana občuti občasne bolečine, največ ponoči, vendar je sama zelo vesela, da se je: *»moje stanje sčasoma toliko popravilo, da lahko hodim, da nisem vezana na drugega.«* Kljub težkim življenjskim izkušnjam in omejitvam je na splošno kot oseba *naravnana in usmerjena na izboljšanje življenjskih razmer.*

Ana si želi zaposlitve, pripravljena se je vključevati v dnevni center in sodelovati z zaposlitvenim centrom. Želi si zaposlitvene rehabilitacije v tesni povezavi z njenimi interesnimi dejavnostmi.

Ponosna je na svojo hčer, rada bi ji omogočila ustrezno izobrazbo in razvoj njenih potencialov. Rada bi ji omogočila, da bi odraščala v zdravem in brezskrbnem okolju.

Izvedbeni načrt

od 1. 3. 2012 do 31. 12. 2012

Cilji:

- **kratkoročni:**

1. dokončno urediti preživnino za Zalo;
2. na domu Zalinega očeta urediti najprej posteljo in potem še sobo za hčer;
3. ohraniti naklonjenost do izrazne umetnosti;
4. vpisati se na nadaljevalni tečaj za izdelovanje mozaika, nadaljevati z glinarjenjem, sodelovati prek raznih društev v likovno-kreativni smeri;
5. informirati se o dokončanju študija;
6. imeti uravnotežen dan (delo, počitek, prosti čas), urediti si svoj življenjski prostor;
7. uspešno opraviti zaposlitveno rehabilitacijo in si najti zaposlitev.

- **dolgoročni:**

1. dokončati študij;
2. izdati pesniško zbirko;
3. udeležiti se tečaja slikanja.

Ana si je za leto zastavila nekaj pomembnih ciljev zase in za svojo hčer. Želi si, da bi dokončno uredila redno plačevanje preživnine za hčerko in na domu Zalinega očeta uredila posebno sobo zanjo.

Veliko ji pomeni izražanje z umetnostjo. Svoje spretnosti bi rada dopolnila s tečaji slikanja, glinarjenja in izdelave mozaika.

Zdaj ima pogum, da na glas izreče svojo največjo željo – da konča študij. Ve, da je od prekinitve študija preteklo precej let in da

je verjetno v študijskem programu precej sprememb. O tem se mora informirati in potem presoditi, ali lahko dokonča študij.

V zaposlitveni rehabilitaciji ali usposabljanju na delovnem mestu si želi pridobiti delovne izkušnje in spoznati lastno delovno zmogljivost, na podlagi teh izkušenj pa si najti primerno zaposlitev in reden vir dohodka.

Po letih življenja »na svojih travnikih in gozdovih« je vstop med druge velik izziv. Da ji ne bi vse te novosti porušile dosedanjo vsakodnevno rutino, si želi, da bi bila dovolj močna, da bi ohranila ravnovesje pri delu in v življenju.

AD 1) dokončno urediti preživnino za Zalo

a) Ana naj bi prejemale preživnino za hčerko, a jo njen bivši partner ne plačuje, to pa ji povzroča dodatno stisko.

Na sodišče mora vložiti vlogo za izplačilo neizplačane preživnine njenega bivšega partnerja. Na center za socialno delo bo šla po informacije, kako urediti neizplačane preživnine, obenem bo prosila za brezplačno pravno pomoč. Vlogo bo napisala s pomočjo sodelavcev centra (Vesne) in brezplačne pravne pomoči. Na sodišče jo bo nesla sama.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat ¹²
Obisk CSD	informacije glede pritožbe za izplačilo preživnine bivšega partnerja	Vesna	gorivo	potni stroški, za obiskovanje rehabilitacije (isti dan)	10. 3. 2012	13. 3. 2012	odšla, dobila informacije, začela pisati vlogo isti teden
Poklicati brezplačno pravno pomoč	pomoč pri pisanju vloge za izplačilo neizplačane preživnine	pravnik in delavec CSD	telefon	telefon si bo sposodila v dnevnem centru	14. 3. 2012	14. 3. 2012	ni bilo potrebno, na CSD je dobila napotke, sama napiše in odda vlogo

¹² Uporabnica in načrtovalka sta pri reviziji dodali še stolpec, v katerega sta napisali, kakšni so bili rezultati uresničevanja cilja oz. izvajanja posamezne naloge. To se je izkazalo za dober način revidiranja načrta.

b) Od sodišča je dobila odgovor, da je bila njena vloga nepravilno izpolnjena (zahtevane vsote niso bile dovolj natančne) in da izplačilo zato ni možno.

Ano je ta odgovor precej obremenil in spravil v dodatno stisko. Odločila se je, da se bo pritožila. Ana je morala ugotoviti, zakaj je bila vloga nepopolna.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Obisk CSD	informacije glede pritožbe za izplačilo preživnine bivšega partnerja	delavec na CSD	gorivo do mesta, kjer je CSD	njeni stroški	22. 3. 2012	30. 3. 2012	skupaj ugotovijo napako, Ana sama doma napravi pravilen izračun neizplačane vsote
Poklicati brezplačno pravno pomoč	pomoč pri pisanju pritožbe	pravnik, delavec v CSD	telefon, gorivo do pravnik	telefon si sposodim na DC, gorivo lastni stroški	23. 3. 2012	30. 3. 2012	pomagajo ji odložiti rok za oddajo pritožbe, skupaj pregledajo in izpišejo pritožbo

AD 2) na domu Zalinoga očeta urediti najprej posteljo in potem še sobo za hčer

Zala vikende preživi z očetom, kjer pa nima urejene otroške sobe in postelje. Zala spi skupaj v postelji z očetom. Ana želi za hčerko urediti otroško sobo oz. vsaj ločeno posteljo od očeta. Ana hčerki ne dovoli vikendov z očetom, dokler ne uredi posebnega ležišča zanjo. Ana se je o omejitvi hčerkinih obiskov pri očetu pogovorila z delavko v dnevnem centru. Po dodatno pomoč in informacije bo šla na center.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Obisk CSD	informacije, na kakšen način lahko doseže pravico omejiti hčerki obiske pri očetu, dokler hčerkin oče ne uredi ležišča za Zalo	svetovalka na CSD	gorivo do mesta	potni stroški za obiskovanje rehabilitacije (isti dan)	14. 4. 2012	14. 4. 2012	CSD jo pri njeni odločitvi podpira. Ustno zahteva ureditev ležišča za Zalo. Z njo se pogovori o njeni zahtevi in odločitvi glede obiskov očeta. Zala se s tem strinja.
Klic bivšega partnerja	jasno povedati zahteve in odločitve, na tem vztrajati	Ana	telefon	lasten telefon, sicer si sposodi na DC	21. 4. 2012 ¹³	21. 4. 2012	Ana pokliče partnerja in pove njene zahteve, on se sklicuje na brezposelnost, a Ana vztraja pri zahtevi

¹³ Ko zbere prave besede in pogum.

AD 3) ohraniti naklonjenost do izrazne umetnosti

Ana zelo rada ustvarja, kreira in slika. Da bi prihranila denar, bo prihajala v dnevni center takrat, ko bo hodila na »psihosocialno rehabilitacijo«. Imela bo lastne ustvarjalne delavnice, kot si jih bo izbrala. Enkrat tedensko bo imela tudi delavnico medgeneracijskega sodelovanja v domu za stare. Tako bo spoznala nove ljudi in pridobila izkušnje ustvarjalnega dela z drugimi. Pri tem ji bodo pomagali Klara (vodja delovnega centra), Maruša (delavka v dnevnem centru) in Romana (delovna terapevtka v domu za stare).

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Dogovor s Klaro o ustvarjalnih delavnicah	izbrati mora iz več možnosti delavnice, določiti termin, zbrati ljudi, narediti načrt delavnice.	Klara in Ana	različni materiali, platna, akrilne barve, lepilo, prostor.	DC, donacije, reciklirani materiali	1. 3. 2012	31. 12. 2012	Odločila se je za izdelavo slik iz različnih materialov. Material je sama priskrbela (donatorji), nabavila in pripravila. V DC je dobila akrilne barve, lepilo in nekaj platen.
Formiranje skupine	predstavitve delavnic in spodbujanje drugih uporabnikov	Maruša in Ana			8. 3. 2012	31. 12. 2012	V skupino se vključi nekaj uporabnikov, nekaterim ta tehnika ni všeč, trije ostanejo in delajo slike skupaj z Ano
Izvedba delavnice	priprava prostora, materiala, učenje tehnike dela, pomoč pri delu	Ana	/	/	14. 3. 2012	31. 12. 2012	Delavnica je potekala 1x tedensko
Dogovor za razstavo in postavljanje razstave	dogovor s skupino in ostalimi razstavljalci. Organizacija razstave (panoji, poiskati pomoč za postavitev)	Maruša in Ana, ostali uporabniki- moški	/	/	19. in 21. 4. 2012	24. 4. 2012	Skupaj se dogovorimo za panoje in razstavni prostor, Ana sama uredi razporeditev, pri postavitvi panojev in slik ji pomagajo ostali uporabniki.
Medgeneracijsko sodelovanje z domom starejših občanov	dogovarjanje o terminih in plan dela z delovno terapevtko v domu	Maruša, Romana in Ana	Material za delavnice	v domu priskrbijo material	27. 3. 2012 vsako sredo	19. 12. 2012	Stanovalci doma Ano sprejmejo, zanimive so jim delavnice in delo v skupini. Ana spoznava stanovalce in proces dela s starejšimi in s skupino. ¹⁴

¹⁴ V domu za starejše ji je bila sprva situacija stresna, v avgustu pa je že rekla, da ji je v veliko zadovoljstvo, če vidi veliko stanovalcev na njeni delavnici, vesela je pohval, pa tudi predlogov in kritik o njenem delu. Dela, ki so nastala na medgeneracijski ustvarjalni delavnici, so tudi 21. aprila razstavili v kulturnem domu.

AD 4) in 10) vpisati se na nadaljevalni tečaj za izdelovanje mozaika, nadaljevati z glinarjenjem, sodelovati prek raznih društev v likovno-kreativni smeri

Ana si želi dobiti dodatne spretnosti in znanja za ustvarjanje, rada bi znala bolje delati z glino, delati mozaike in slikati, za to pa potrebuje finančna sredstva. Denarna pomoč ji ne zadošča. V dogovoru s zavodom za zaposlitveno rehabilitacijo in usposabljanje invalidov se bo Ana vključila v program usposabljanja na delovnem mestu v dnevnem centru, kjer bo lahko vse to počela. Za to dobiva denarno nagrado in povrnjene potne stroške iz programa zaposlitvene rehabilitacije. Pri tem ji bo pomagal Bogdan (delavec zavoda), pri iskanju dodatnih tečajev pa kolegi umetniki, ki jih pozna v raznih društvih.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Dobiti informacije o delovnem usposabljanju	Obisk zavoda za svetovanje, usposabljanje in rehabilitacijo invalidov. Pogovor in informacije o možnosti delovnega usposabljanja v dnevnem centru	Bogdan	gorivo	Na isti dan ima več opravkov.	7. 5. 2012	7. 5. 2012	Uvrstijo jo na čakalno listo, kontaktirajo dnevni center, dogovorijo se o možnosti usposabljanja na delovnem mestu. Z delovnim usposabljanjem začne 1. 8. 2012.
Iskanje ustreznega tečaja in pridobivanje informacij	informacije o tečajih (termini, cena, izvajalci), kontakti	društva, umetniki	telefon	Lastni telefon ali si ga sposodi v DC	10. 5. 2012	30. 5. 2012	Pridobi informacije o tečajih, terminih, najbolj jo zanima tečaj mozaika, ki stane 40 EUR na teden. Bo še razmislila.

AD 5 in AD 8) informirati se o dokončanju študija;

Anina želja je, da dokonča študij sociologije kulture in zgodovine, ki ga je leta 2002 prekinila. Skrbi jo finančni del študija in spremembe programa po prekinitvi študija. Rada bi zaključila študij, saj to čuti kot njeno nedokončano zadevo v življenju. Razmišlja tudi o spremembi študija. O tem mora razmisliti in poiskati informacije o študiju, ki bi bil ustvarjalen in kreativen.

Dokončanje študija je odvisno od njenih finančnih zmožnosti in deloma tudi od njenega zdravstvenega stanja. Lahko bi ga dokončala, imela lasten bivalni prostor, mir in z zaposlitvijo zanesljiv vir financiranja. Lahko pa bi dobila sponzorja oz. štipendijo, a to je potrebno preveriti. Pri tem bo potrebovala pomoč delavk referata na fakulteti, zavoda, ki ga obiskuje, in delavcev dnevnega centra (Maruše in Bogdana), pa tudi delavcev na zavodu za zaposlovanje.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Kontaktirati referat na FF	Zvedeti, kakšne so obveznosti, možnosti za dokončanje študija in kakšni so stroški	Ana in delavka na referatu	telefon, internet	lasten ali v DC	10. 9. 2012	30. 9. 2012	Poslati mora vlogo za dokončanje študija, vse izpitne obveznosti bi morala plačati, priznajo ji malo izpitolov
Iskanje informacij o drugem študiju	Po spletnih straneh fakultet pridobivati informacije o programih, možnostih prepisa, diferencialni izpiti,...	Ana	internet	lasten ali DC	10. 6. 2012	10. 12. 2012	Zaradi drugih pomembnejših in zanjo stresnih okoliščin doma se s tem še ni ukvarjala. (14. 8.)
Iskanje informacij o pridobivanju sredstev za študij	Iskanje možnosti štipendije, delovno usposabljanje, iskanje zaposlitve in reden vir dohodka	Ana, Maruša, Bogdan, zavod za zaposlovanje	telefon, internet, gorivo	lastno	10. 6. 2012	30. 9. 2012	Odločila se je, da najprej opravi delovno usposabljanje in pridobi oceno delazmožnosti.

AD 6) imeti uravnotežen dan (delo, počitek, prosti čas), urediti si svoj življenjski prostor

Ana bi rada uravnotežila dnevne obveznosti, vključila rutino novih obveznosti v svoj vsakdan. Ker živi s starši in hčerko, se jim mora prilagajati v gospodinjstvu in seveda skrbeti za hčerko, kar pa ji je v veselje. Rada bi si uredila svoj prostor, kjer bi imela mir in svoj življenjski red.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Zapisovanje dnevnik in tedenskih aktivnosti, obveznosti	vodenje dnevnika in urnika, ki ji bo olajšal razporejanje obveznosti	Ana in psihologinja, delavka v DC	papir in svinčnik ali računalnik	Lasten ali DC	17. 8. 2012	15. 9. 2012	Ana je uspela uravnotežiti delovne obveznosti in zasebno življenje, drži se urnika in dogovorov. spoznala je, da nujno potrebuje tudi čas samo zase
Krepitev delovne rutine	hoditi redno na delovno usposabljanje v DC med 9.00 in 14.00	delavka v DC in Ana	/	/	1. 8. 2012	31.12. 2012	Usposabljanje je začela z 4-urnim delovnikom, samoiniciativno je občasno podaljševala urnik v DC, v oktobru pa sama zaprosila za podaljšanje urnika delovnega usposabljanja na 8 ur. Strukturiran urnik ji je olajšal njen vsakdan.
Urejanje urnika na domu	opravljanje domačih opravil, postavitve prioritete, pogovori v družini in izražanje lastnih mnenj, zahtev in potreb	Ana, starši, Zala	/	/	15. 5. 2012	31. 12. 2012	Uspela je, nad svojimi pričakovanji, postaviti prioritete in uskladiti delovno in zasebno življenje.
Urejanje lastnega prostora	pogovor doma o prostoru in o finančni pomoči staršev	Ana	lastna angažiranost, vztrajnost	/	5. 8. 2012	31. 12. 2012	Ana se je pogovarjala z enim od staršev. Pridobila informacije o potrebnih delih in investicijah za adaptacijo.

AD 7 in AD 10) uspešno opraviti zaposlitveno rehabilitacijo in si najti zaposlitev.

Ana si želi uspešno opravljati in zaključiti delovno usposabljanje v dnevnem centru. Zaupali so ji naloge in obveznosti, ki jih je sposobna opraviti in ki jih zna izpeljati. Glede na uspeh njenega usposabljanja bo prevzemala več nalog in odgovornosti. Namen delovnega usposabljanja je, da pridobi delovne navade, nova znanja in delovne izkušnje.

Z dohodki iz delovnega usposabljanja si bi lahko privoščila tudi krajši tečaj slikanja. O tem mora pridobiti informacije in se tudi odločiti, kje in pri komu bi tečaj opravljala. Pri tem ji bo pomagala Darinka (psihologinja).

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Pridobivanje socialnih, organizacijskih, komunikacijskih spretnosti in spretnosti dela s skupino	Sporazumevanje s sodelavci in sodelovanje. Izvajanje del in nalog, sooblikovanje delovnega procesa. Učenje, pridobivanje informacij in lastna angažiranost. Upoštevanje navodil.	Ana in zaposleni v DC	gorivo in različni materiali za izvajanje del in nalog	dobi povrnjene potne stroške, material je strošek DC ali pa se išče donatorje	1. 8. 2012	31. 12. 2012	Ano so drugi obiskovalci DC sprejeli, njene delavnice so obiskane, prevzela je organizacijo nekaj dogodkov, si pridobila zaupanje zaposlenih v DC in uporabnikov. Prek sodelovanja v DC je dobila naklonjenost nekaterih lokalnih društev in posameznikov.
Najti ustrezno zaposlitev	Spremljanje lastnih želja, pridobljenih sposobnosti, učenje, iskanje ponudbe na trgu dela	Ana, zaposleni v DC, Darinka	lastna angažiranost, delovni čas delavk	v delovnem času	15. 8. 2012	31. 12. 2012	Ana opravlja vaje za koncentracijo, tedensko piše refleksijsko poročilo o opravljenem delu, pogovarja se o svojem delu, željah in spoznanjih z Marušo. Spozna, da si želi delati z ljudmi, kjer je lahko ustvarjalna in ljudem v oporo s svojimi izkušnjami in znanjem.
Pridobivanje informacij o tečaju risanja	Poiskati izvajalce, cena, termini izvajanja, možnosti popustov, ugodnosti, material za delavnice	Ana	Telefon, internet, denar za tečaj	lastno, DC, denarna nagrada ki jo prejme od delovnega usposabljanja	30. 9. 2012	30. 10. 2012	Pridobi informacije ter nove izkušnje, posledično vzpostavljena nova socialna mreža. Tečaj risanja bomo z njeno pomočjo organizirali v DC še za ostale obiskovalce DC.

AD 9) izdati pesniško zbirko;

Rada bi izdala pesniško zbirko. S pesniško zbirko bi dobila samopotrditev, a tega finančno ne zmore. Lahko poišče informacije o možnosti izdaje zbirke preko natečajev in razpisov javnega sklada za kulturne dejavnosti.

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	Potrebna sredstva	Vir	Datum začetka	Datum konca	Rezultat
Iskanje informacij o natečajih	Pregledovanje razpisov JSKD, iskanje založnikov, donatorjev, poiskati ponudbe pri tiskarnah	Ana, zaposleni v DC	internet, telefon	lastni, DC	4. 11. 2012	31. 7. 2013	Pesniško zbirko lahko izda skupaj še z nekom in podeli stroške. Zaposleni v DC ji bomo pomagali iskati sredstva za izdajo pesniške zbirke

Koordinacija osebnega načrta:

Osebnostni načrt bo koordinirala Maruša, delavka dnevnega centra. V uresničevanje načrta se bodo vključili tudi drugi zaposleni, zavod za svetovanje, usposabljanje in rehabilitacijo invalidov, zavod za zaposlovanje in center.

Z Ano se bosta redno vsakodnevno srečevali, saj bo prihajala na delo v dnevni center.

Epilog (poročilo načrtovalke):

Ana je s pomočjo podpore delavk v dnevnem centru in delavk zavoda za zaposlitveno rehabilitacijo v nekaj mesecih delo s 4 ur na dan podaljšala na 8 ur na dan. V mesecu januarju se ji obeta prva zaposlitev v njenem življenju preko javnih del.

Misel na študij je za nekaj časa dala v mirovanje, saj ji je pomembnejše pridobiti si vir dohodka, s katerimi si bo uredila lasten bivalni prostor. Začela se je pogovarjati z mamo o tem, da si želi zanjo in za hčer lastno bivalno enoto v družinski hiši.

V sklopu delavnice medgeneracijskega sodelovanja v domu za stare je premagala strah in predsodke do starejših, ki jih je dobila v otroštvu, ko ji je mama, ki je v domu delala, govorila o dogajanju tam. Z delavnicami si je okrepila samozavest in pridobila spretnosti dela s skupino. Za njeno delo so jo pohvalili in se ji zahvalili. Ana pa je bila najbolj vesela zadovoljnih obrazov udeleženk njenih delavnic. Stanovalke si želijo sodelovanja z Ano tudi v naslednjem letu.

Ani se je v enem letu zgodilo precej velikih življenjskih preobratov. Po večletni izključenosti se je vključila v dnevni center, kjer je začela ponovno navezovati stike z ljudmi, ki so ji bili v oporo. Vključila se je v program zaposlitvene rehabilitacije, kjer so ji nudili oporo pri usposabljanju in iskanju primerne delovnega mesta. V enem letu je v veliki meri uspela uresničiti osebni načrt in se istočasno na sodišču borila za hčerino preživnino. Umrl ji je eden od staršev, drugi od staršev pa je bil hospitaliziran za dlje časa.

Doživela je precej preobratov in stresov, a jim je uspešno kljubovala. Zaposleni v dnevnem centru kakor tudi na zavodu za svetovanje, usposabljanje in rehabilitacijo invalidov, pa tudi ostali obiskovalci dnevnega centra, so ji stali ob strani, ji bili v oporo in ji priskrbeli informacije, ki jih je potrebovala. Ana je načrt uresničila sama z lastno voljo, pobudo, ob ustrezni podpori delavcev nevladnih organizacij.

Koordinatorica osebnega načrta, kot tudi ostali zaposleni, ki so sodelovali pri njegovem uresničevanju, so ponosni na Anin uspeh.

Zavedajo se, da je največji vložek bil Anin, vendar brez ustreznega medsebojnega sodelovanja zavoda za zaposlovanje, centra za socialno delo in programov nevladnih organizacij bi bila opora Ani nepopolna.

Ko je koordinatorka prosila Ano, naj komentira epilog, ji je ta odgovorila:

»Vrata kot usta, usta kot vrata, je to negibnost silna?
Včasih, pesniki ne govorimo :)«

Priloga 3

Kratki načrt

Blažev načrt

Blaž je tih človek, ki navadno mirno sedi v kotu. Ima rad ljudi in jih stalno opazuje.

Blaž je videti zadovoljen človek. Pripravljen je narediti to, kar mu drugi pokažejo, naj naredi. Včasih je preležal večino dopoldneva v postelji. Ampak, če ga je kdo peljal v pritličje, je šel z njim. Ko so ga večkrat peljali dol, je začel tudi sam zjutraj hoditi v pritličje.

Njegova družina živi v Kranju. Zelo ima rad svojo mamo in brata.

Blaž je preživel večji del svojega življenja v institucijah (spomni se medicinskih sester pred petnajstimi leti!). Ne vemo veliko o njem, zato je ena izmed nalog ravno to, da ga spoznamo.

Blaž se lahko nauči več, kot pričakujemo od njega.

Mogoče ga sedenje in opazovanje drugih ne dolgočasita, vseeno pa si želi še kaj drugega. Sedenje ni gibanje. Včasih si mislimo (pa tudi on reče), da se ne bi rad premaknil, ampak v resnici gre rad na sprehod. Rad pleše. Pleše tudi po dve uri skupaj in se zelo razveseli, ko mu omenimo ples.

Ko sedi, se ziblje na stolu. Pravi, da se je tega naučil od svoje tete. Ko se ziba, se verjetno počuti varno in dobro.

Videti je odmaknjen od tega, kar se dogaja okoli njega. Videz vara. Zares pa ves čas opazuje, kaj se dogaja in spremlja dogodke okoli sebe. Verjetno potrebuje zdravila, potrebuje pa tudi to, da se vključi v razne dejavnosti in da se več pogovarja z drugimi.

Za denar, ki ga dobi (denarna pomoč), skrbi njegova družina. Za vsakdanje potrebe potrebuje nekaj denarja, pa tudi da lahko načrtuje kakšne stroške.

Cilji:

1. Spoznati Blaža, spoznati njegovo zgodbo
2. Se gibati, iti na sprehod
3. Plesati
4. Dobiti zdravila
5. Dobiti denar
6. Pogovarjati se z drugimi

Kako to narediti

1. Pogovorili se bomo z njegovo mamo in bratom, hkrati pa ga bomo opazovali in se o opažanjih pogovarjali s sodelavci, jih spodbujali k pogovorom z Blažem (ugotoviti, npr. kaj zibanje dela, kako ga doživlja, tako da se bomo postavili v enako pozo in delali enake geste in grimase).
2. Peljati Blaža vsak dan na sprehod.
3. Plesati enkrat ali dvakrat na teden na glasbo po televiziji v njegovi sobi, iti z njim na javne plesne, organizirati plesno zabavo v hiši.
4. Dobiti zdravstveno izkaznico.
5. Se pogajati s starši, da mu dovolijo upravljati z njegovim denarjem, zato da lahko dobi, kar potrebuje (gre ven, kupi nove obleke¹⁵ ...)
6. Vsak dan se bo nekdo od osebja pogovarjal z Blažem za vsaj petnajst minut, dobiti bolj zgovornega sostanovalca, ga angažirati v gospodinjstvu z drugimi stanovalci.

Ključni delavec: Vinko

Cilj	Naloga	Delavec	Kdaj
Spoznati Blaža	Pogovor z mamo	Vinko in Fani	13. 3. 2012
	Opazovanje in poročanje	Vinko, Fani in drugo osebje	Vsak dan, poročanje na sestankih
Se gibati	Sprehodi	Vsi zaposleni	Vsak dan
Plesati	Plesati v sobi	Romi	Torek in sobota
	Iti na javni ples	Romi	23. 3. 2012
	Organizirati zabavo v hiši	Romi in drugo osebje	1. 4. 2012
Dobiti zdravila	Dobiti zdravstveno izkaznico	Aneja	15. 4. 2012
Dobiti denar	Pogajanja s starši	Fani in Vinko	21. 3. 2012
Govoriti z drugimi	Pogovor z zaposlenimi vsak dan	Vsi zaposleni	Vsak dan
	Zamenjati sostanovalca	Vinko	27. 3. 2012
	Delati z drugimi stanovalci	Vinko in drugo osebje	Vsak dan

Splošni namen je bolje spoznati Blaža, da Blaž postane bolj aktiven in da spozna več ljudi. Glavne naloge so, da se pogovorimo z njegovimi starši in da se začne gibati. Za izvajanje načrta je odgovoren Vinko, njegov ključni delavec. Vinko je odgovoren, da dejavnosti in naloge izvedemo, da se bo načrt izvajal.

¹⁵ Naredili bomo seznam stvari, ki bi jih Blaž dobil z denarjem.

Priloga 4

Zapisnik multidisciplinarnega tima



Republika Slovenija
CENTER ZA SOCIALNO DELO

Številka: 1225-

Datum:

ZAPISNIK MULTIDISCIPLINARNEGA TIMA

Na podlagi 2. odst. 8. člena Pravilnika o načinu in vsebini obravnave v skupnosti ter vsebini, pogojih in načinu opravljanja izpita za koordinatorja obravnave v skupnosti (Ur.l. RS, št. 49/2009 z dne 29.6.2009) koordinatorja obravnave v skupnosti piše zapisnik o poteku seje, predlogih tima in sprejetih sklepih za Matejo Petek, roj. __. __. 1975, s stalnim bivališčem [ulica, kraj] in začasnim bivališčem [ulica, kraj].

Multidisciplinarni tim je sklicala koordinatorja obravnave v skupnosti na podlagi predloga za imenovanje članov tima in na podlagi sklepa o imenovanju multidisciplinarnega tima, za katerega Zakon o duševnem zdravju (Ur.l. RS, št. 77/2008 z dne 28.7.2008) v 92. členu, 2. odst. predvideva, da tim sestavljajo stalni člani, ki so koordinatorja obravnave v skupnosti, psihiater, predstavnik centra za socialno delo in nestalni člani, ki so predstavnica nevladnih organizacij, najbližja oseba in drugi, ki lahko vplivajo na potek obravnave v skupnosti.

PRISOTNI:

Mateja Petek, lastnica načrta
Mojca Meško, predstavnica centra za socialno delo [kraj]
Zdravka Uršič, psihiatrinja, zdravstveni dom [kraj]
Marija Petek, najbližja oseba
Milena Dokler, [ime nevladne organizacije]
Alenka Bertok, koordinatorja obravnave v skupnosti

POTEK SEJE:

V uvodnem delu koordinatorka obravnave v skupnosti Alenka Bertok predstavi začetek in vključevanje Mateje Petek v obravnavo v skupnosti. V skladu z Zakonom o duševnem zdravju in Pravilnikom so v času Matejine hospitalizacije v psihiatrični bolnišnici predlagali vključitev v obravnavo v skupnosti. V času zdravljenja v bolnišnici sem koordinatorka z Matejo opravila dva razgovora, 09. 04. 2012 pa je bila Mateja odpuščena iz bolnišnice. Na razgovoru v bolnišnici, istega dne, pred odpustom smo bili prisotni Mateja, Matejina starša, psihiatrinja in koordinatorka obravnave v skupnosti. Mateji so predlagali kot eno izmed možnih oblik bivanja v zavodu Hrastovec, s čimer pa se ni strinjala. Želela se je vrniti in živeti v stanovanjski skupini, kakor je živel pred zdravljenjem v bolnišnici. Psihiatrinja, Katja Turk, ji je v bolnišnici predlagala, da se vključi v obravnavo v skupnosti. Na zaključnem sestanku pred odpustom nas je psihiatrinja seznanila, da s strani bolnišnice ni ovire, da se ne bi mogla vrniti in živeti v stanovanjski skupini. Povedala je, da Mateja potrebuje veliko podpore, v bolnišnici je dobro delovala, če jo je imela. Po zaključku zdravljenja in do timske konference sva z Matejo pripravljali osebni načrt. Pripravljali sva ga pri njej doma. Dogovorili sva se, da bo v času priprave načrta in do potrditve načrta živel pri starših, potem pa se bo vrnila v stanovanjsko skupino.

Koordinatorica obravnave v skupnosti predstavim načrt, ki temelji predvsem na ciljih, ki so: preselitev v stanovanjsko skupino, pomoč in podpora, ki jo potrebuje pri opravljanju temeljnih življenjskih opravil (urnik, pranje, čiščenje, kuhanje, osebna higiena), obiski – stiki s sorodniki, jemanje zdravil. Pri načrtovanju ciljev za opravljanje temeljnih življenjskih opravil sva k sodelovanju pri izdelavi načrta povabili tudi Mileno Dokler, delavko nevladne organizacije, kjer Mateja živi v stanovanjski skupini. Mateji pomagajo pri vsakdanjih dejavnostih poleg Milene še tri delavke stanovanjske skupine.

Zdravka Uršič, psihiatrinja, poudari, da je za Matejo pomembno, da ne opravlja samo del v gospodinjstvu, v stanovanju, ampak, da se udeležuje tudi aktivnosti izven doma, da se vključi v dnevni center, saj rada riše. Psihiatrinja navzoče seznanila tudi, da nima celotne dokumentacije o zdravljenju v bolnišnici, odpustnega pisma. Mateja bo prišla enkrat mesečno na pregled, takrat dobi tudi injekcijo, zato skorajda ni verjetno, da bi Mateja zdravila opustila.

Koordinatorica pojasnim, da je Mateja sama postavila cilj, da bi spočetka dvakrat na teden hodila v dnevni center. S tem namenom smo tudi načrtovali spremstvo do dnevnega centra, saj se ji je zdelo, da bo težko sama tja hodila. Predstavim tudi Matejine spretnosti in stvari, ki jih rada dela, kot jih je naštel v načrtu.

Mateja pove, da se je v bolnišnici dobro počutila. Tudi v stanovanjski skupini je dobro sodelovala, se dobro počutila, ne ve, kaj se je zgodilo, da so stvari šle na slabše.

Marija Petek pove, da Mateja potrebuje pomoč, spodbudo, da je aktivna, predlaga tudi, da bi hodila na pogovore na center za socialno delo ali h koordinatorici.

Milena Dokler Matejo vpraša, ali je pripravljena spet živeti v stanovanjski skupini, saj je imela tam težave z eno izmed delavk.

Poudarimo, da sta temelj načrta njena želja in pripravljenost, da živi v stanovanjski skupini. Koordinatorica povem, da je Mateja pripravljena sodelovati z delavko, s katero je bila v sporu, in urediti odnos z njo. Namen načrta in zastavljenih ciljev je, da si uredi in izboljša življenje. To podpre tudi psihiatrinja, ki poudari pomen aktivnega vključevanja in uresničevanja načrta.

Na vprašanje Milene Dokler, ali obstaja možnost, da ima Mateja multiplo sklerozo, psihiatrinja odgovori, da diagnoza ni potrjena in da ni dovolj seznanjena s celotno zadevo, da bi lahko kompetentno odgovorila. Če se bo zdravstveno stanje spremenilo, bo treba ponovno premisliti, kako naprej.

Alenka Bertok povem, da bomo v primeru sprememb zdravstvenega stanja ustrezno dopolnili načrt obravnave v skupnosti in vanj verjetno vključili ustrezno pomoč.

ČLANI MULTIDISCIPLINARNEGA TIMA SPREJMEMO NASLEDNJE SKLEPE:

1. Predlog načrta obravnave v skupnosti potrdimo, vsakemu je jasna vloga na poti pri uresničevanju Matejinih ciljev.
2. V prvem mesecu po preselitvi v stanovanjsko skupnost bo Mateja imela podporo oseb, ki smo jih navedli v načrtu.
3. Če bi Mateja potrebovala dodatno podporo in pomoč, bomo vključili tudi javno delavko na centru za socialno delo.

4. Po opravljeni evalvaciji čez en mesec bomo, če bo potrebna zunanja pomoč, vključili izvajalko centra za socialno delo.
5. V primeru spremembe načrta bosta to storili Mateja in koordinatorka obravnave v skupnosti. Pobudo za spremembo načrta lahko da tudi najbližja oseba ali člani multidisciplinarnega tima.
6. Po injekcijo bo prišla k psihiatrinji Mateja sama, naslednji pregled ima 24. 05. 2012.
7. Prvo oceno načrta bomo opravili čez en mesec, dne 21. 06. 2012 ob 14.30 uri v zdravstvenem domu, navzoči bodo vsi člani multidisciplinarnega tima.
8. Starša Mateje Petek lahko prideta k socialni delavki Mojci Meško na center za socialno delo, če se bosta odločila za osebno podporo in pomoč zase.
9. V primeru sprememb se bomo vsi člani tima sproti obveščali.

Zapisala:

Alenka Bertok, koordinatorka obravnave v skupnosti

Mateja Petek podpiše individualni načrt in prejme svoj izvod.

Literatura

- Bohinec, M., Rafaelič, A. (2012), Oskrba iz-hodovcev solidarnost in terapija svobode. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXIX, 250: 197–212.
- Brandon, D., Brandon, A. (1992), *Praktični priročnik za delo z ljudmi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD & PEF.
- Brandon, D. (1994), *Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Brost, M., Johnson, T. (1982), *Getting to know you: One approach to service assessment and planning for individuals with disabilities*. Madison, Wisconsin: Wisconsin Council on Developmental Disabilities.
- Challis, D. E. (1992), *Case management in social and health care*. Canterbury: University of Kent.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Milošević Arnold, V., Postrak, M., Stefanoski, P., Urek, M. (2008), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Deleuze, G. (1995), *Negotiations*. New York: Columbia University Press.
- Deleuze, G., Guattari, F. (1980), *Mille plateaux*, Minuit, Paris. Angleški prevod: (1988), *A thousand Plateaus*. London: Athlone Press.
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., Žnidarec Demšar, S. (2005), *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Evans, J. (1996), *The UK civil rights campaign and the disability discrimination act*. The disability archive UK. Dostopno na <http://www.leeds.ac.uk/disabilitystudies/archiveuk/evans/ADLWIEN.pdf> (1. 1. 2013).
- (2003), *The independent living movement in the UK*. Independent living institute. Dostopno na: www.independentliving.org/docs6/evans2003.html (1. 1. 2013).

- Flaker, V. (1988), Problematizacija, ozaveščanje, dialog – pedagogika Paola Freira. V: Randall, R. (ur.), Southgate, J. (ur.), *Skupinska dinamika v skupnosti*. Ljubljana: ZKOS in VŠSD (56–60).
- (1992), Jean Robert. *Bilten študija duševnega zdravja v skupnosti (TEM-PUS)*, 2: 8–9.
 - (1995), K navadnosti izjemnega. *Socialno delo*, 34, 6: 361–372.
 - (1997), Timi kot način interdisciplinarnega sodelovanja. *Socialno delo*, 36, 1: 3–12.
 - (1998), *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. (Oranžna zbirka). Ljubljana: Založba I*cf.
 - (2001), Intervju kot umetnost spoznavanja: Etnometodološke beležke o tem, kako strokovnjaki spoznavajo uporabnike. *Socialno delo*, 40, 2–4: 77–103.
 - (2003), *Oris metod socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
 - (2006), Social work as a science of doing: In the praise of a minor profession. V: Flaker, V. (ur.), Schmid, T. (ur.), *Von der Idee zur Forschungsarbeit: Formen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft*. Dunaj: Böhlau Verlag (55–78).
 - (2011), *K taksonomiji (storitev) socialnega varstva*, (delovno gradivo), Varianta 1.2.4, 28. 4. 2011. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
 - (2012 a), Prostor in socialno delo. *Teorija in praksa*, 49, 1: 53–70.
 - (2012 b), Kratka zgodovina dezinstucionalizacije. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXIX, 250: 13–30.
 - (2012 c), Welfare matrix: Who generates and owns the resources in social care. *Dialogue in praxis*, 1, 1–2: 89–109.
 - @Boj za (2012 d), *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba I*cf.
- Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007 a), *Vzpostavljanje osebnih paketov storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Cigoj-Kuzma, N., Grebenc, V., Kodele, T., Kranjc, B., Pirnat, T., Smole, A., Urek, M., Videmšek, P., Žnidarec Demšar, S. (2007 b), *Krepitev moči v teoriji in praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N. (2011), *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: Ljudje in procesi, eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N., Jakob, P. (2009), *Učinki neposrednega financiranja: Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Inštitut za socialno varstvo, Fakulteta za socialno delo.
- Freire, P. (1972), *Pedagogy of the oppressed*. London: Penguin Books.
- Frankl, V. (1959) *From death-camp to existentialism: A psychiatrist's path to a new therapy*. Boston: Beacon Press.
- Frankl, V. E. (1978) *Zašto se niste ubili? Uvod u logoterapiju*. Biblioteka »Oko 3 ujutro«. Samobor : G. A. Matoš.
- Garfinkel, H. (1967), *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Glaser, B. G., Strauss, A. L. (1967), *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine de Gruyter
- Goffman, E. (1961), *Asylums*. New York: Doubleday & Co. (Pelican, 1968).
- (1963), *Stigma – Notes on the management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall; (1968), Penguin edition. Slovenski prevod (2008): *Stigma. Zapiski o upravljanju poškodovane identitete*. Dialogi, letnik 9. Maribor: Založba Aristej
- (1981), *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Guattari, F. (1984), *Molecular Revolution*. Penguin Books.
- Hunt, P. (1966), *A critical condition*. Dostopno na: <http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/archframe.htm> (20. 12. 2012).
- Illich, I. (1992), Needs. V: Sachs W., (ur.) *The development dictionary*. London: Zed Books (88–101).
- Jordan, B. (2010), *Why the third way failed: Economics, morality and the origins of the »Big Society«*. Bristol: Policy Press.
- (2012), Individualisation, liberal freedom, and social work in Europe. *Dialogue in Praxis*, I, (IV), 1–2: 7–25. Dostopno na: <http://www.dialogueinpraxis.net/index.php?id=5&a=article&aid=10> (17. 9. 2012).
- Komisija evropskih skupnosti (14. oktober 2005). Zelena knjiga: Izboljšanje duševnega prebivalstva. Pot k strategiji na področju duševnega zdravja za Evropsko unijo. Bruselj.
- Lamovec, T. (1995), *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup*. Ljubljana: Lumi.
- Leece, J., Bornat, J. (2006), *Developments in direct payments*. Bristol: The Policy Press.

- Leece, J., Leece, D. (2011), Personalisation perceptions of the role of social work in a world of brokers and budgets. *British Journal of Social Work*, 41, 2: 204–223.
- Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., Mešl, N., Rihter, L. (2011), *Socialno delo z osebamimi z demenco: Raziskovanje potreb oseb z demenco in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., Milošević Arnold, V. (ur.) (2007), *Demenca – izziv za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Milošević-Arnold, V., Urh, Š. (ur.) (2009), *Terensko delo: Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela* (Zbirka Katalog socialnega dela). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Oreški, S. (1998), *Izračunavanje stroškov in pridobivanje denarja za neposredno financiranje individualnih načrtov skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
- Orme, J. (1995), Care management: British approach. *Perspectives in Social Work, 1*: 81–90.
- Perls, F. S. (1969), *In and out the garbage pail*. New York: Bantam Books.
- Perske, R. (1988), *Circles of friends*. Nashville: Abingdon Press.
- Podbevšek, K., Rauh, T. (2004), *Metoda individualnega načrtovanja v praksi – Zavod Hrastovec Trate*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Porter, R. (1987), *Social history of madness*. London: Weidenfeld and Nicolson.
- Pravilnik o načinu in vsebini obravnave v skupnosti ter vsebini, pogojih in načinu opravljanja izpita za koordinatorja obravnave v skupnosti (2009). *Ur. l. RS, št. 49/2009*: 6753–6755.
- Predlog zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo (2010). Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/ZDOZDO_uvod_cleni_in_obrazlozitev_-_12.03.2010.pdf (7. 12. 2012)
- Rafaelič, A. (ur.), Flaker, V. (ur.) (2012), Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXIX, 250.
- Rafaelič, A., Nagode, M. (2012), Uvajanje dolgotrajne oskrbe. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXIX, 250: 47–61.

- Ratajc, S. (2012), *Hitra ocena potreb in storitev: Raziskovanje potreb vsakdanjega življenja uporabnikov s težavami v duševnem zdravju*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (raziskovalna naloga).
- Ratajc, S., Steiner, T., Kupec, J., Žižek, L. (2012), *Hitra ocena potreb in storitev v mariborski regiji: Vsakdanje življenje uporabnikov s težavami v duševnem zdravju*. Maribor: Center za socialno delo Maribor (delovno gradivo).
- Rapoša Tajnšek, P., Šugman Bohinc, L. (2007), Zemljevid življenjskega sveta. V: Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J., *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (103–123).
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 (2006). *Ur. l. RS*, št. 39/2006: 4190–4209.
- Rus, V., Arzenšek, V. (1984), *Rad kao sudbina i kao sloboda: Podjela i alijenacija rada*. Zagreb: Liber.
- Stanovanjski zakon (2003). *Ur. l. RS*, št. 69/2003: 10633–10658.
- SURS (2012), Indeksi cen življenjskih potrebščin. Dostopno na: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4936 (10. 1. 2013).
- Škerjanc, J. (2006), *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev*. Ljubljana: Center za poklicno izobraževanje in usposabljanja.
- Škerjanc, J. (1997), Načrtovanje neodvisnega življenja v sistemu neposrednega financiranja. V: Zupan, V., Uršič, C. (ur.), *Neodvisno življenje najtežje gibalno oviranih*. Ljubljana: Inštitut RS za rehabilitacijo (53–69).
- (2010), *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007), *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Urek, M. (2001), Življenjske zgodbe in njihov pomen: Nekaj izhodišč za proučevanje pripovedovanja zgodb v socialnem delu. *Socialno delo*, 40, 2–4: 119–150.
- (2005), *Zgodbe na delu: Pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: *cf.
- Zakon o duševnem zdravju (2008). *Ur. l. RS*, št. 77/2008: 11097–11110.
- Zakon o socialnem varstvu (1992). *Ur. l. RS*, št. 54/1992, 56/1992 popr., št. 42/1994 Odl. US: U-I-137/93-24, 1/1999-ZNIDC, 41/1999, 60/1999 Odl. US: U-I-273/98, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/2001, 110/2002-ZIRD, 2/2004(7/2004 popr.), 36/2004-UPB1, 21/2006 Odl. US: U-I-116/03-22, 105/2006, 114/2006-ZUTPG, 3/2007-UPB2 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), 122/2007 Odl. US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSVarPre, 62/2010-ZUPJS.

- Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba (Scripta).
- Zupančič, D. (1997), *Evalvacija timskega dela pri projektu „Načrtovanje skrbi za ljudi z dolgotrajnimi psihosocialnimi stiskami“*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
- Winfield, H., Vaux, G., (2009), *Paying for care handbook*. London: Child.

Indeks

A

abstrakcije 15, 97, 120, 133, 135,
143, 144, 147, 151, 228
akcija 49, 109, 119, 139, 151, 170,
171, 173, 181, 184, 223, 228, 229
amebne besede 44, 120, 127, 143,
144, 145, 150
analiza 10–12, 14, 15, 21, 23, 25,
27, 28, 73, 79, 83, 84, 90, 93,
97, 121, 176, 178, 214, 215, 233
tveganja 19, 92, 113, 114, 180,
190, 200–202, 207, 225–227
življenjske situacije 11, 72, 87,
89, 91, 227
Arzenšek, V. 226, 295
asociacije 68, 88, 123, 124
avtobiografija 125
avtonomija 14, 48

B

birokratizacija 41,
blaginja 57, 229, 230, 233, 240,
Bohinec, M. 116, 291
Bornat, J. 205, 293
Brandon, A. 156
Brandon, D. 17, 19, 30, 84, 87, 88,
90, 93, 125, 156, 214
Brost, M. 93, 191

C

center za socialno delo 52, 57, 58,

128, 129, 137, 152, 156, 170,
201, 236, 238, 239

Challis, D. 19, 291

Cigoj Kuzma, N. 292

cilji 17, 23, 25, 26, 28, 30, 38–40,
42, 47, 48–50, 55, 61, 67, 71, 81,
83–88, 90, 92–105, 108, 112,
113, 116, 119, 120, 123, 139,
142, 146, 153, 154, 156, 158,
162, 163, 167, 168, 170, 175,
180, 181, 185–189, 193, 196,
197, 200, 201, 210–220, 222
oblikovanje 11, 19, 72, 73, 114,
228

uresničevanje 11, 12, 15, 21,
27, 41, 50, 51, 62, 63, 109,
115, 117, 118, 157, 166,
171, 173, 177–179, 191,
192, 194, 202, 203, 209,
223–227, 229–240

Cuder, M. 292

Č

Čačinovič Vogrinčič, G. 51, 151, 291
čustva 60, 65, 91, 92, 161, 183,
186, 226

D

Deleuze, G. 21, 109, 182, 291
denar 43, 57, 58, 90, 91, 92, 99,

103, 104, 107, 110, 112, 115,
118, 142, 145, 150, 161–167,
193, 194–196, 200, 205–207,
219, 220, 236, 238, 239

demenca 40, 45, 65
 sporazumevanje 60
 življenjski svet ljudi z demenco 60

delovni
 odnos 15, 16, 19, 26, 28, 35, 36,
 40, 51, 64, 122, 123, 181,
 202, 221, 222, 225, 226
 projekt pomoči 51

dezinstucionalizacija 19, 20, 234,
 235

dialog 19, 25, 58, 84, 86, 120, 158,
 173, 178, 182, 183

dokumentacija 54, 132, 151, 203, 288

dolgotrajna oskrba 9, 20, 29, 30–32,
 87, 90, 93, 143, 206, 233, 234

dolgotrajne stiske 21, 46, 90, 127, 145

domišljija 25, 42, 235

Dragoš, S. 42, 291

drama 49, 83, 179, 189

družbena
 gibanja 21, 231
 moč 42, 57, 119
 položaj 42, 45
 spremembe 21
 sredstva 240
 ureditev 235
 vloga 43, 45

družboslovje 24

družina 43, 45, 91–93, 113, 214,
 236, 238
 rejniška 39

duševno zdravje 9, 15, 17, 18, 26,
 30, 31, 33, 40, 53, 54–56, 59,
 154–156, 160, 162, 163, 166,
 167, 169, 194, 203, 204, 226,
 231, 232, 236

E

eksperiment 23, 31, 36, 52, 59, 65,

66, 154, 157, 234
etika 35, 55, 42, 193
Evans, J. 231, 291

F

fakulteta za socialno delo 18, 30

fantazija 25

financiranje 26, 27, 30, 31, 97, 143,
 155, 157, 158, 215
 neposredno 27, 82, 102, 103,
 105, 154, 177, 190, 205, 206,
 219, 230, 231, 235, 236–239
 posredno 205, 236, 237–239, 264

finančna sredstva 27, 68, 69, 95,
 103, 105, 154, 197, 219, 224,
 261

Flaker, V. 10, 19, 20, 21, 23, 25,
 31, 35, 38, 42, 46, 47, 52, 55,
 87, 90, 93, 106, 116, 125, 145,
 154, 157, 169, 171, 178, 185,
 187, 189, 192, 194, 206, 215,
 223, 230, 231–233, 236, 237,
 262, 292–294

Frankl, V. E. 128, 293

Freire, P. 293

G

Garfinkel, H. 24, 293

glasba 13, 64,

Glaser, B. G. 90, 293

Goffman, E. 44, 45, 124, 226, 293

Grebenc, V. 292

Guattari, F. 21, 182, 291, 293

H

humanistika 24

humor 43, 48

Hunt, P. 231, 293

I

identiteta 44, 128, 191

- Illich, I. 293
- indeks potreb 27, 28, 45, 60, 65, 73, 79, 84, 87, 90, 91, 93, 98, 214, 233
- individualizem 31, 235
- individualiziranje institucionalne oskrbe 30
- individualna obravnava 30
- individualni načrt 29, 30–32, 129
 dolgotrajne oskrbe 29, 30, 32
 obravnave v skupnosti 30, 32, 33, 54, 129, 130, 156, 194, 204
 zdravljenja 30
- individualni pristop 29
- individualni program oskrbe 30
- individualno načrtovanje in izvajanje storitev (glej tudi načrtovanje in osebni načrt) 16, 30
- industrializacija 31
- institucija 20, 21, 38, 92, 146, 168, 169, 173, 186, 190, 193, 195, 214, 225, 234
- institucionalna
 kariera 92, 93, 98
 oskrba 22, 30
 proces 21
 svet 21, 22, 223, 240
 ureditev 22
- institucionalno varstvo 21, 205, 238
- interakcije 43, 44, 90
- intervizija 40
- izhod 26, 144
- izkušnja 9, 10, 16, 53, 55, 61, 66, 67, 82, 83, 106, 116, 148, 156, 174, 182, 183, 186, 195, 196, 201, 206, 218, 226, 228, 231, 232, 236
- izvajalci 9, 20, 27, 28, 33, 41, 46, 51, 61–63, 71, 73, 101, 102, 105, 106, 109, 110, 121, 139, 141–144, 161, 162, 170, 171, 174, 176–180, 183–195, 197–199, 201–203, 205–207, 210–213, 216, 217, 219, 223, 229, 235, 236, 238, 239
- izvajanje
 osebnega načrta 27, 32, 47, 54, 62, 68, 101, 105, 108, 109, 119, 131, 132, 154, 156, 157, 179, 183, 185, 191, 194, 204, 211, 217, 218, 229, 233, 237, 238, 239
- oskrbe 231
- paketa storitev 17, 19, 21, 27, 28, 30, 104, 192, 194, 196–202, 205, 219, 220, 230, 235, 236
- poročilo o izvajanju 28, 176, 203, 204, 213–221
- J**
- Jakob, P. 293
- javno pooblastilo 58
- jezik
 socialnega dela 19, 144, 151, 228
 strokovni 67, 120, 137
 uradniški 67, 137, 139
 znakovni 65
- Johnson, T. 93, 291
- Jordan, B. 233, 293
- K**
- kapitalizem 31, 145
- ključni delavec 30, 96
- Kodele, T. 292
- kolektivnost 16, 17, 57, 93, 146, 229–231
- kompas 25, 92, 189
- kontrola
 logična 68, 69
 računsko 69
- koordinator
 dolgotrajne oskrbe 30
 obravnave v skupnosti 10–12, 15–17, 22, 26, 27, 30–33, 38, 40–42, 45, 50–61, 65,

- 67, 68, 77, 98, 101, 107,
113, 114, 121, 128, 129,
132–134, 143, 153, 156,
158–160, 165, 168, 170–
174, 177–185, 186–207,
211, 213, 216–220, 222–
231, 235–239
- koordinacija
koncept 22, 51, 229, 234, 240
metoda 31, 177, 190, 202, 221,
222, 224, 225
v skupnosti 180–182
- Kranjc, B. 292
- krepitev moči 19, 35–37, 42–50, 55,
56, 59, 118, 119, 130, 156, 157,
163, 173, 176, 177, 183, 184,
221, 222, 225, 226, 228, 229
- Kupec, J. 295
- L**
- Lamovec, T. 128, 293
Leece, D. 205, 294
Leece, J. 205, 293, 294
Leskošek, V. 291
lok pomoči 21, 22, 223
- M**
- magnet 27, 28, 41, 45, 60, 73, 79,
83–98, 112, 117, 118, 121, 123,
125, 214, 232
- Mali, J. 40, 45, 48, 60, 65, 292, 294
- mandat
centra za socialno delo 55–58
strokovnjaka 22, 36, 40, 51, 54,
57, 58, 183, 188
uporabnika 55, 59
- matrica izvajanja 27, 28, 176
- mediator 57, 87
- menedžer oskrbe 30
- menedžment primera 29, 30
- Mesec, B. 90, 294
- Mešl, N. 294
- Milošević Arnold, V. 40, 291, 294
- miselni vzorec 41
- moč
odločanja 38
pogodbena 42, 43, 45, 46, 239
strokovnjaka 40, 55, 156, 199,
205
uporabnika 19, 22, 25, 35, 37,
42, 51, 55, 61, 63, 83, 92,
119, 172, 186
- mreže
formalne 134, 143, 176, 185,
187–190, 192, 205, 222
neformalne 94, 143, 170, 176,
185, 189, 190, 195, 222
- multidisciplinarni tim 17, 23, 69,
143, 154–156, 158, 168, 169,
171, 174, 181, 185, 201, 203,
211, 216, 217, 230, 237, 261
- N**
- načrt
fleksibilnost 41, 216
izvedbeni del 101–107
koordinirane obravnave v
skupnosti 30
naslovnica 128–133
dolgotrajne oskrbe 30
pripovedni del 71–83
struktura 71–115
- tipi
kratek 11–113, 181
krizni 113, 114
osebni 109
načrt odpusta 114
preliminarni 109–111
preselitveni 114–116
revidiran 218–220
zapis 117–152
- načrtovalec 22, 24, 30, 32, 35, 37–
41, 51–53, 55, 59–68, 86, 114,
115, 117, 118, 125, 131, 153,
156, 157, 180, 181, 185, 200,

- 225, 226, 229, 230, 239
oskrbe 30
načrtovanje 12
in izvajanje oskrbe 23, 30
in organizacija pomoči/podpore
29, 30
in vodenje oskrbe 30
metoda 16, 19–35
načela 35–51
namen 20, 35, 41, 54, 71, 102, 120,
123
samostojnega življenja 30
Nagode, M. 116, 292–294
nalepke 44, 100, 149, 233
psihiatrične 126, 127
napake 26, 36, 37, 40, 41, 46–50,
54, 68, 83, 92, 100, 181, 200,
222, 228
navzočnost 28, 37, 38, 62, 155, 157,
176, 177, 182, 183, 187, 198,
207, 222, 227
neodvisno posredništvo storitev 19
neodvisnost 22
norost 49, 182
nuje 21, 56, 59, 73, 84, 86, 90, 97,
111, 145, 146, 148, 153, 200
- O**
- odgovori (na potrebe) 13, 21, 64,
65, 111, 133, 157, 162, 204,
216, 228, 234
odnos 16, 20, 26, 43, 46, 47, 51,
64, 66, 75, 84, 92, 141, 148,
151, 173, 174, 186, 187, 189,
190, 196, 198, 199, 200, 214,
216, 218, 222, 223, 226, 227
partnerski 87
pomoči 21, 22, 55, 199, 222, 223
uradniški 41
omogočanje dostopa do sredstev 19,
59, 225, 240
opazovanje 36, 40, 59, 62, 64, 65,
80, 125, 132
opomnik 41, 60, 65, 91, 93, 139, 217
oporoča 47, 113
Oreški, S. 20, 294
organizacija pomoči/podpore 29,
30, 190
organizator oskrbe 30, 32, 238, 239
Orme, J. 19, 294
osebna pomoč 21, 29, 115, 134,
135, 138, 164–167, 221–223
osebni načrt (glej načrt)
oskrba
celostna 20
kontinuirana, 20, 55, 174
koordinirana 22, 174
organizirana 20, 29, 229
osebna 234
zavodska 20, 61, 233
- P**
- Pasti 38–42, 63, 98, 126, 233
Perls, F. S. 47, 294
Perske, R. 191, 210, 294
personalizacija 31, 233, 235
perspektiva moči 61, 72, 74, 76, 81,
83, 88, 113, 118, 119, 120, 168,
176, 222, 237
Petrovič Erlah, P. 291
Pirnat, T. 292
Podbevšek, K. 17, 175, 292, 294
Podgornik, N. 292
podjetnost 28, 176, 177, 193
podpora 9, 16, 20, 21, 22, 28–30,
40, 53–56, 66, 71, 78, 83,
94–96, 103, 106, 111, 114,
115, 135, 141, 153, 170, 176,
180, 185, 186, 189, 190–193,
196, 200–2013, 210, 214, 215,
222–224, 232, 238, 239
pogovor 36, 41, 51, 59, 60, 61, 63,
65–68, 84, 87–89, 121–127,
142, 148, 153, 183, 194, 206,

211–213, 215, 218, 223–225,
227, 237
poklicna molčečnost 38
pomembni drugi 63, 188
pomoč 9, 16, 19–22, 26, 29, 30, 40,
44, 51, 53–62, 64, 66, 78, 79,
83–85, 90, 91, 94, 95, 97, 99,
101, 104, 106, 110–115, 124,
127, 129, 134–142, 147, 151,
156, 160, 164, 165–168, 172,
174, 179, 181, 186–188, 190,
192, 193, 195, 196, 199–203,
206, 216, 219–224, 231, 234,
235, 238
viri 16, 104
Porter, R. 125, 294
Portret 27, 28, 73, 268
poslovna sposobnost 42, 56, 62
potek življenja 35, 48, 71, 78, 91
potrebe 9, 11, 19–21, 25–27,
31, 32, 38, 40, 45, 56, 59, 61,
63–65, 72, 79, 83–87, 90–100,
111, 115, 117, 121, 131, 134,
142–146, 160, 166, 185, 194,
204, 214, 224, 231, 233, 235
potrjevanje načrta 23, 54, 130, 153–
174, 181, 197, 230, 237, 238
pravice 17, 35–38, 46, 48–50, 54,
59, 142, 159, 165, 167, 169, 176,
178, 186, 192, 199, 201, 203,
219, 225, 227, 229–231, 240
preselitve 37, 53, 62, 99, 109, 114–
116, 125, 137, 157, 188, 193,
201, 211, 218, 232
pridobivanje sredstev 193, 222, 224,
228, 230
prihodnost 13, 23, 25, 27, 58, 61,
72, 84, 86, 89, 93, 104, 113,
119, 153, 157, 172, 193, 213,
218, 222
prijatelji 43, 45, 61, 79, 90, 91, 94,
118, 124, 125, 148, 152, 176,
185–189, 190–192, 214, 215, 228

primanjkljaj 26, 94, 145, 146
pripoved 11, 26, 27, 45, 62, 67,
71–84, 86–90, 117, 118, 132,
151, 159, 212, 218, 228
proakcija 25
proaktivnost 25, 28, 11, 113, 173,
174, 176, 184, 190, 193, 222,
224
projekt individualiziranega
financiranja 10, 18, 30, 82, 129,
154, 155, 190, 215, 219
protistrup 42, 45, 150, 193
psihoanaliza 21, 51

R

Rafaelič, A. 116, 232, 291, 292–294
Rapoša Tanjšek, P. 90, 188, 295
Ratajc, S. 17, 233, 295
Rauh, T. 175, 294
Razgovor 25, 67, 164, 166, 227
raziskovanje življenjskega sveta 19,
26, 28, 36, 59–66, 87, 117, 121,
204, 225
reaktivnost 25, 111, 113, 174, 183,
224
refleksija 24, 25, 148, 182, 223
refleksivnost 23–25, 36, 37, 50, 228,
234
reaktivnost 25, 174, 183, 224
reflektivnost 23–25, 36, 37, 50,
147, 227, 228
revizija 12, 46, 67, 87, 107, 110,
115, 116, 130, 131, 157, 196,
200, 202, 203, 204, 209–220
redna 211
izredna 211
Rihter, L. 294
Rode, N. 292
Rus, V. 226, 295

S

samodeterminacija 20

- samoiniciativnost 26
 samoodločanje 20, 54
 sanje 38, 46, 47, 51, 213
 sindrom pomaganja 40
 skromnost 46, 48, 136, 149
 skupnost 9–12, 16, 19–23, 25, 26,
 29, 54, 56, 58, 113, 114, 143,
 146, 168–174, 186, 188, 192,
 194, 224, 225, 227, 229–233,
 235, 240
 Smole, A. 292
 sociologija 24, 143
 socialna
 država 22, 232, 235
 politika 12, 22, 93, 100, 145,
 146, 221, 233, 234
 socialni kapital 43, 143
 socialno varstvo 10, 29, 30, 32, 41,
 53, 57, 94, 99, 100, 106, 141,
 155, 158, 159, 169, 170, 177,
 203, 228, 229, 233–236, 238,
 240, 262
 socialno delo
 metode 17, 22, 25, 29, 30, 221,
 224–229, 234, 239, 240
 operacije 19, 25, 26, 59, 144,
 221, 224–229
 sodobna tehnologija 120
 solidarnost 13, 229, 232, 233
 sorodniki 24, 45, 60, 91, 94, 148, 152,
 163, 165, 168, 173, 185, 186, 187,
 189, 191, 195, 222, 228
 sožitje 229
 spol 15, 140
 sporazumevanje 40, 60, 65, 66, 133,
 145, 216
 besedno 60, 65
 uporabniku prilagojeno 54
 sposobnosti 20, 26, 40, 60, 62, 116,
 119, 125, 133, 149, 170, 191,
 222, 229, 235
 spretnosti 11, 13, 14, 40, 43, 44,
 60, 80, 85, 87, 88, 91, 92, 112,
 113–115, 118, 120, 123, 125,
 133, 139, 168, 181, 214, 229,
 239, 240
 sredstva
 dostop 19, 51, 59, 154, 158,
 176, 186, 192, 221, 222,
 224, 225, 226, 240
 izvedba 11, 26, 27, 73, 102,
 104, 106, 154, 175, 177,
 194, 204, 219, 222
 uporaba 32, 73, 102, 103, 104,
 106, 107, 169, 194, 202,
 206, 219, 220, 235–239
 stališča 24
 status 43, 45, 96, 132, 178, 191,
 214, 237
 formalni 42, 43
 nadomestni 42
 statusni simbol 43
 Steiner, T. 295
 stereotip 41, 44, 183
 stigma 16, 40, 41, 44, 45, 63, 76,
 82, 83, 127, 150–152, 157, 158,
 190–192, 214, 226, 234
 Strauss, A. L. 90, 293
 strokovnjaštvo 61, 135
 stvarnost 22, 24, 25–26, 39, 47–50,
 64, 66, 80, 81, 84, 110, 116,
 125, 127, 138, 148, 171, 182
 stik 22, 24, 43, 54, 55, 58, 60, 62,
 64, 65, 82, 85, 87–91, 98, 100,
 112, 115, 123, 125, 143, 145,
 159, 160, 162, 163, 168, 169,
 178, 179, 192, 185, 187, 191,
 195, 214, 216, 224, 227, 232
 vzpostavlanje 36, 40, 52, 53,
 118, 168, 186, 189, 195
 stiska 16, 21, 25, 26, 29, 41, 46, 50,
 52, 56–58, 60, 63, 72, 77, 80,
 81, 86, 90, 94, 110–113, 136,
 139, 157, 160, 169, 173, 178,
 180–185, 191, 192, 228
 osebna 16, 197

storitve 21, 27, 31, 32, 48, 54,
57–59, 61, 71, 97, 99, 103, 109–
115, 123, 130, 142, 143, 157,
164, 166, 179, 181, 185–187,
192–206, 212, 213, 219–221,
226, 228, 233–239
subjekt 25, 46, 66, 84, 136, 138,
139, 149
subkultura 45
supervizija 40
svoboda 14, 35, 44, 55, 82, 94, 119,
229, 231, 240

Š

šale 43, 48
Škerjanc, J. 17, 20, 54, 87, 102,
109, 113, 291, 292, 295
šola socialnega dela 21
Šugman Bohinc 20, 26, 90, 188, 295

T

terensko delo 19, 221, 222, 225,
227
terminologija 32, 126, 127, 155
timska konferenca 11, 12, 28, 68,
71, 74, 153–174, 189, 197, 212,
230
timsko delo 12, 19, 154, 155, 159,
169, 173, 174, 213, 229, 230, 231
transverzalnost 21, 22
tveganja 19, 57, 61, 92, 113, 114,
167, 170, 172, 180, 190, 200–
202, 206, 207, 225–227

U

Udeležba 169
 uporabnika 28
Udovič, N. 17, 292, 293
umetnost 13, 77, 88
uporabnik 13, 15, 16, 18, 19, 21–
23, 26–28, 32, 35, 36–42, 46–
68, 72–77, 81, 82–90, 95–99,

102, 103, 106, 108–111, 114–
139, 141–160, 164, 168–174,
176–206, 210–220, 222–240
mandatni 26
neprostoVOLJNI 26
nemandatni 26
prostoVOLJNI 26
upravičenec 15, 206, 213, 219, 228
upravni postopek 10, 17, 158
Urek, M. 151, 291, 292, 295
Urh, Š. 291, 294
usoda 25, 53, 45, 46, 48, 50, 74, 84,
150, 189

V

Vaux, G. 205
vezi 45, 144, 159, 229, 232
Videmšek, P. 292, 296
viri 16, 23, 45, 54, 59, 72, 73, 101,
102, 105, 204, 205, 224, 230,
235, 239, 240
posameznika 90, 118, 143, 168,
188, 225, 229
skupnosti 22, 225, 229
družbe 225
virtualno 23, 27, 43, 44, 47, 177,
194
vizija 48, 111, 113, 176, 193, 222,
228
vloge 15, 42, 43, 44, 45, 92, 119,
127, 231
 cenjene 43, 44, 92, 128, 228
 razvrednotene 43, 92
 stigmatizirane 41, 44
vodenje primera 19, 29, 30, 177
vodenje oskrbe 29, 30
vpliv 36, 37–42, 43, 45, 61, 62, 63,
64, 67, 75, 80, 85, 87, 88, 92,
112, 119, 125, 169, 186, 205,
214, 215, 238, 239
vztrajnost 26, 55, 183, 202, 216,
222

W

Winfield, H. 205

Zzagovornik 42, 43, 54, 55, 57, 58,
62, 87, 92, 172, 202, 222zagovorništvo 176, 179, 184–185,
205, 222, 231, 240

zadrege 43, 92, 191, 214, 232

zakon

o dolgotrajni oskrbi 30, 31, 234

o duševnem zdravju 11, 15, 17,
26, 30, 31, 33, 40, 59, 154,
155, 156, 163, 167, 169,

194, 203, 204, 226, 231, 236

o osebni asistenci 32

o socialnem varstvu 29, 30, 57,
106, 238o socialnovarstveni dejavnosti 32,
234, 262

zakoniti zastopnik 62, 128, 156

zapisnik 28, 129, 132, 137, 158, 228

zapisovanje 11, 19, 26, 28, 35,
36, 59, 62, 64, 65, 66–70, 77,
79–81, 87, 97–101, 120, 121,
134–151, 203, 217, 218, 221,
228, 229, 237zaupanje 42, 43, 45, 58, 68, 74, 92,
168, 186, 216, 222, 235, 239

Zaviršek, D. 20

zavod Hrastovec 18, 52, 79, 85, 94,
95, 96, 101, 154

Zidar, R. 292

znanci 43, 91, 118, 143, 148, 167,
184, 187, 189, 190, 192

Zorn, J. 296

Zupančič, D. 20

Žžargon 11, 58, 111, 127, 134, 135–
152, 155

Žižek, L. 295

želje 16, 21, 24, 25, 31, 38, 43, 46,
47, 48, 59, 61, 63, 72, 73, 78,
79, 80, 82, 84, 85, 86, 87, 89,
90, 92, 97, 98, 99, 100, 111,
112, 114, 115, 116, 117, 121,
123, 125, 129, 145, 146, 148,
156, 160, 166, 168, 172, 175,
178, 182, 187, 194, 199, 213,
224, 228, 229, 230, 231, 232

življenjski

načrt 30

svet uporabnika 19, 21, 22, 24,
26, 28, 35, 36, 40, 58, 59–65,
80, 87, 90, 94, 109, 113, 116,
117, 120, 121, 153, 169, 188,
200, 204, 211, 214, 223, 225,
227

Žnidarec Demšar, S. 291, 292

Osebno načrtovanje in izvajanje storitev je metoda socialnega dela, je hkrati tudi močno orodje, s katerim se približamo uporabniku, ki omogoča spoj njegovih ciljev in možnosti v družbi in skupnosti, je orodje, ki omogoča boljše življenje, je pa tudi orožje, ki ga lahko uporabimo za uresničevanje pravic. V njej res lahko enakovredno uporabimo celoten arzenal spretnosti socialnega dela – tako poslušanje in pogovarjanje kot zagovorništvo, omogočanje dostopa do sredstev, organizacijo kot tudi znanje, kako misli pretopiti v besede in potem besede v dejanja.