

Nataša Novak

Pomoč koordinatorke obravnave v skupnosti uporabnici s težavami z duševnim zdravjem pri obnovi hiše

V prispevku so prikazane osebne okoliščine uporabnice in dogajanje pri urejanju stanovanjskih zadev znotraj obravnave v skupnosti. Opisano je, kako in zakaj je koordinatorica prevzemala vse več obveznosti, saj drugih pomočnikov ni bilo na voljo, hkrati pa je še vedno spoštovala integriteto in samostojnost uporabnice, saj je imela ta ves čas pomembno vlogo pri odločanju o postopku prenove in zbiranju finančnih sredstev. Posledica njunega sodelovanja in individualnega načrtovanja je bila, da je uporabnici po zaslugi prijav na razpise, donacij in dodatkov ob epidemioloških ukrepih vlade v treh letih uspelo privarčevati dovolj za obnovo.

Ključne besede: individualno načrtovanje, krepitev moči, zbiranje denarja, revščina, podpora.

Nataša Novak je univerzitetna diplomirana socialna delavka, zaposlena na Centru za socialno delo Severna Primorska kot koordinatorica obravnave v skupnosti. Kontakt: natasa.novak1@gov.si

How a Community Mental Health Coordinator can help a user with mental health issues in renovating her house

The article describes the personal circumstances of the user and the events surrounding the resolution of housing issues within the community. It describes how and why the coordinator took on more and more responsibilities, as no other assistants were available, while still respecting the integrity and independence of the user, who played an important role in deciding on the renovation process and raising funds. As a result of their cooperation and individual planning, the user managed to save enough money in three years to renovate the water and electrical systems, windows, and chimney, thanks to applications for tenders, donations, and government subsidies for epidemiological measures.

Key words: individual planning, empowerment, fundraising, poverty, support.

Nataša Novak is a social worker with a university diploma. She's employed at the Centre for Social Work, Northern Littoral Region, Slovenia, as a community coordinator. Contact: natasa.novak1@gov.si

Uvod

Prispevek sem pripravila na podlagi lastnih izkušenj dela z uporabnico s težavami na področju duševnega zdravja, ki se preživlja s pokojnino in varstvenim dodatkom ter nima prihrankov, kot cilj pa si je določila obnovo ključnih delov svoje hiše.

Ko je cilj večinoma dosegla, sem ji predlagala, da bi njeno zgodbo o uresničevanju cilja predstavila na konferenci o deinstitucionalizaciji. Sprva se je začudila, potem pa razveselila in mi dala soglasje, da lahko opišem vse dogajanje.

Tako je nastala študija primera, v katerem je predstavljeno uresničevanje cilja (popravlilo delov hiše) po načrtu obravnave v skupnosti. Dogajalo se je v letih 2020–2023 in še vedno traja.



Zakonodaja

Naj začnem s predstavitvijo obravnave v skupnosti v zakonodajnem in konceptualnem okviru. Zakon o duševnem zdravju (2008) je uvedel tri profile strokovnjakov: koordinatorja nadzorovane obravnave, ki je zaposlen v psihiatrični bolnišnici, zastopnika pravic na področju duševnega zdravja, ki spada pod okrilje Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, ter koordinatorja obravnave v skupnosti, ki je zaposlen na centru za socialno delo. Največ bom pisala o sodelovanju koordinatorke obravnave v skupnosti (v nadaljevanju koordinatorke) in uporabnice.

Vsebinsko oziroma delo znotraj obravnave v skupnosti ureja »Pravilnik o načinu in vsebini obravnave v skupnosti ter vsebini, pogojih in načinu opravljanja izpita za koordinatorja obravnave v skupnosti« (2009), v nadaljevanju pravilnik.

Pravilnik v 2. členu opredeljuje obravnavo v skupnosti, ki je postopek izvajanja socialnovarstvenih, zdravstvenih ali drugih storitev in programov pomoči osebam, ki ne potrebujejo več zdravljenja v psihiatrični bolnišnici ali nadzorovani obravnavi, vendar potrebujejo pomoč pri psihosocialni rehabilitaciji, vsakdanjih opravilih, urejanju življenjskih razmer in vključevanju v vsakdanje življenje na podlagi načrta obravnave.

V 9. členu določa, da načrt vsebuje zapis ocene situacije osebe, ugotovitev potreb osebe, cilje obravnave, ukrepe za njihovo doseganje, predlog izvajalcev ukrepov, časovno opredelitev izvajanja načrta, način spremljanja, evalvacije izvajanja ukrepov in finančno ovrednotenje.

Pravilnik v tretjem poglavju v 10. členu določa šest področij urejanja, in sicer: urejanje stanovanjskih oziroma bivalnih razmer, urejanje socialne varnosti, urejanje zaposlitve in dela, urejanje podpore pri opravljanju temeljnih in podpornih dnevnih opravil, urejanje podpore pri zagotavljanju socialnih stikov in družabnosti ter druga pomembna področja za vključevanje v skupnost.

Ključni pojmi, metode, načela in značilnosti individualnega načrtovanja

Ključni pojmi obravnave v skupnosti so kakovost življenja, vpliv uporabnika, osebna participacija, kakovost izvedene storitve in individualizacija (Škerjanc, 2006, str. 25–32).

Kakovost življenja pomeni nadzor nad svojimi viri moči, ki so lahko osebni, finančni, premoženjski, sorodstveni in pomenijo mehanizem zadovoljevanja različnih osebnih potreb na ravni posameznika. Zadovoljevanje teh potreb se kaže v življenjskem slogu, osebnih vrednotah in dostopu do najrazličnejših vsebin, organizacij, programov, storitev ipd. Vpliv uporabnika bi lahko opredelili kot vprašanje, ali se odloča sam ali odloča kdo drug v njegovem imenu. Participacija pomeni, da sodeluje, ustvarja svoj slog življenja in si sam določa cilje, npr. kako želi živeti, porabljati denar, ki ga ima na voljo.

Kakovost storitve se meri v ustreznosti storitev, ki nastajajo na podlagi opredeljenih ciljev oziroma vizije uporabnika. Glede na to, mora biti storitev

oblikovana, individualizirana po meri uporabnika, in mora upoštevati njegove zmožnosti in sposobnosti, ima določene cilje, izvajalce, trajanje in vire za morebitno plačilo. Koordinatorji obravnave v skupnosti pri delu uporabljamo individualni pristop in metodo individualnega načrtovanja.

Pri tem je pomembno upoštevanje načel individualnega načrtovanja, in sicer: zaupnost vsebin pogovorov, zavezanost k udejanjanju ciljev vseh vpletenih oziroma članov multidisciplinarnega tima, zagotavljanje vpliva pri uresničevanju in udejanjanju ciljev, kjer ima zadnjo besedo uporabnik, krepitev moči uporabnika, možnost izbire in odločitve v časovnem pogledu, izbire izvajalcev, načina, vsebine ipd., vloge morajo biti jasno določene (vloga uporabnika, koordinatorke in izvajalcev), določen mora biti mandat glede trajanja, načina sodelovanja, prispevka vpletenih, na koncu pa je treba dosežke tudi proslaviti. (Škerjanc, 2006, str. 25–31)

Značilnosti metode individualnega načrtovanja so, da se začne na uporabnikovo željo. Uporabnik ohranja vpliv in zadnjo besedo v procesu zagotavljanja storitve in si pri tem izboljšuje kakovost življenja. Možno je ponovno načrtovanje v pomenu drugega kroga kot nadgradnje, ki se sproži med udejanjanjem ciljev, možno je tudi, da si uporabnik premisli ali si zamisli drugačno udejanjanje ciljev. (Škerjanc, 2006, str. 53)

Ob načrtovanju in pripravi predloga načrta obravnave v skupnosti spoznavamo uporabnika kot osebnost, njegove trenutne življenjske okoliščine (sedanjost), lahko nam predstavi svojo življenjsko zgodbo (preteklost), veliko pa govorimo o prihodnosti, saj se iz želja in težnje k spremembi oblikujejo cilji.

Metoda individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev prinaša strukturo, tehnike in delovna načela za praktično socialno delo, za premik od besed k dejanjem, od opisovanja in načrtovanja k razmisleku in delovanju in orodje za pretvarjanje uporabnikovih osebnih ciljev v oblike pomoči in socialnovarstvene storitve. Hkrati prinaša tudi postopek za zbiranje podatkov o nalogah, ki so bile opravljene, o uresničenosti posameznih osebnih ciljev, o kakovosti opravljenih storitev, o vlogah, ki jih je izvajalec povzemal. (Škerjanc, 2010, str. 138)

Predstavitev uporabnice, načrtovanje in priprava predloga načrta obravnave v skupnosti ter delovna vprašanja

Predstavitev uporabnice in njene življenjske okoliščine

Uporabnica ima okrog petdeset let, živi sama v lastniški hiši, ki jo je podedovala po starših. Nima partnerja ali otrok, tudi sorodnikov ne, razen daljne sestrčne, ki živi v tujini. Imela je sestro, a je umrla pri njenih desetih letih. Zaposlila se je pri rosnih petnajstih letih, bila kmalu prvič hospitalizirana v psihiatrični bolnici in v 21. letu invalidsko upokojena s šestimi leti delovne dobe. Kot pove sama, je bila v preteklosti slabega zdravja, več v bolnišnici kot doma. Odkar sta ji umrla starša, se zaveda, da je sama za vse in da je najpomembnejša skrb za svoje zdravje.

Vse življenje živi v tej vasi in v tej hiši, rada ima mir. A tudi pogreša družbo, največkrat jo najde v domači vasi v majhnem vaškem lokalu, kjer se vedno kaj dogaja. Ima prijatelje, ki občasno pridejo na obisk ali pomagat, največkrat pri opravilih z drvmi. Preživlja se z invalidsko pokojnino in varstvenim dodatkom v skupnem znesku 576,44 evrov (odločba izdana julija 2021, znesek se usklajuje z rastjo inflacije), zato ji ni uspelo ustvariti prihrankov. Rada bere, piše različne misli in svoja doživljanja, veliko moli in obiskuje cerkev. Je miroljubne narave, prijazna, ustrezljiva, dobrotljiva in ko je na voljo, rada klepeta z ljudmi. Je tudi jasna in glasna, da želi imeti glavno in zadnjo besedo, kar zadeva dogajanje v njeni hiši, posebej pri popravilih, kdo lahko vstopi v hišo in kakšno vedenje je zaželeno. Zafrkavanja, podcenjevanja in žalitev ne sprejema in ne prenese.

Načrtovanje in priprava predloga načrta obravnave v skupnosti

Pobuda za vključitev v obravnavo v skupnosti je bila podana leta 2016. Z uporabnico sva začeli pripravljati predlog načrta obravnave v skupnosti. Uporabnica je leta 2016 prejela dediščino po očetu; podedovala je nepremičnini (hišo, v kateri živi, in gozd) in prihranke. Februarja 2017 je podpisala privolitev v obravnavo v skupnosti in cilje, ki si jih je določila, v resnici udejanjila v prvi polovici leta 2017, tudi cilj glede obnove hiše, saj je zamenjala streho, vhodna vrata in okna v pritličju hiše, potem pa se je načrtovanje (in obnova hiše) ustavilo. Uporabnica je živela svoje življenje, vesela je bila predstavnikov različnih služb (s področja zdravstva in socialnega varstva), ki so jo obiskovali na domu.

Predlog načrta obravnave v skupnosti je bil pripravljen avgusta 2019. Po večmesečnem usklajevanju je bil predviden multidisciplinarni tim na začetku marca 2020. A je bil odpovedan zaradi uporabničine poškodbe in potem prestavljen na jesen 2020, tudi zaradi razglašene epidemije covida-19. Načrt obravnave v skupnosti je bil tako potrjen in sprejet jeseni 2020. V načrtu so bili opredeljeni cilji za organizirano življenje v skupnosti, še odprte možnosti za oblikovanje ciljev, med že narejenimi pa je bila obnova hiše, saj se je pokazalo, da je bil to do takrat le delno dosežen cilj.

Poleti 2020 so se pojavile nove okoliščine in začele vplivati na obliko pomoči z vidika obnove pomembnih delov hiše. Kot problematična se je pokazala električna napeljava zunaj in znotraj hiše, glede udara strele zunaj in možnosti požara znotraj hiše (leseni stropi in dotrajana električna napeljava). Ob njeni hiši je državna cesta, ki je bila v tem letu obnovljena. V času gradnje ceste in obiskov delavcev, različnih izvajalcev del in inšpektorjev, se je pokazalo, da bo za začetek nujna vgradnja električne omarice na zunanjo-sti hiše in torej tudi obnova električne napeljave v notranjosti. V tem času je začela puščati še vodovodna napeljava v kopalnici, peč na drva v kuhinji pa se je začela dimiti in kaditi.

Postavilo se je več vprašanj, in sicer kako organizirati pomoč pri obnovi ključnih delov hiše, saj uporabnica nima prihrankov (oziroma proračuna za

ta namen), kdo bi bil pravšnja oseba za izvedbo organizacije, spremljanja, koordiniranja in vodenja izvedbe del ter različnih opravil.

Delovna vprašanja

Po pogovoru z uporabnico, hitrem naboru možnih finančnih pomoči in pristojnosti po pravilniku so se odprla delovna vprašanja:

- a) Ali pomoč pri obnovi ključnih delov hiše spada k nalogam obravnave v skupnosti glede na zakonodajo oziroma pravilnik?
- b) Ali je cilj, obnova ključnih delov hiše – električne, vodovodne in dimnikarske napeljave – sploh izvedljiv?

Rezultati

Vidik uporabnice

Za bivanje v domačem okolju uporabnica potrebuje obnovo električne, vodovodne in dimniške napeljave, saj so napeljave dotrajane in stare približno petdeset let. Hiša je bila zgrajena leta 1923, je kamnita, z lesenimi stropi, zid je širok približno 40 cm. Njen oče v starosti ni dovolil naložb in popravil v hiši. Uporabnici je zapustil nepremičnine in prihranke, ki bi sicer zadoščali za pokritje stroškov oskrbe njene mame za čas bivanja v domskem varstvu v preteklosti, saj je občina ob izdaji odločbe v zemljiško knjigo vpisala plombo na nepremičnine. Uporabnica se je po dedovanju premoženja in prihrankov po očetu leta 2016 odločila, da bo raje investirala v nujno obnovo hiše, in je leta 2017 najprej obnovila streho, zamenjala okna v pritličju in vhodna vrata. A za vsa potrebna popravila hiše ji je zmanjkalo sredstev.

Z uporabnico je bil sklenjen dogovor, da bo skušala varčevati pri porabi periodičnega in neperiodičnega dohodka, da bo prejeto nakazilo za določen namen za ta namen tudi porabila in bo različne izvajalce del spustila v hišo. Ti bodo večinoma moški, s katerimi se bo treba pogovarjati in jim izraziti želje in pričakovanja. Če bo ob tem doživljala stiske, se bo posvetovala s strokovno delavko društva Ozara ali z menoj, po potrebi z izbranim psihiatrom.

Uporabnica je leta 2020 dala v posek del gozda, prejela nakazilo za dogovorjen posek, a je bil posek dvakrat večji po ugotovitvah nadzornikov. Nakazila za lesno biomaso za nedogovorjen posek ni prejela v roku več kot enega leta. Kot koordinatorica sem vztrajala: če ni nakazila, govorimo o kraji. Šele jeseni 2021 se je uporabnica opogumila in dogodek prijavila na policijo. Sledil je sodni postopek, ki se je končal s poravnavo v veliko finančno škodo uporabnice.

Zakonodajni vidik

Pravilnik v 10. členu opredeljuje kot prvo izmed šestih področij urejanja: urejanje stanovanjskih oziroma bivalnih razmer. To področje je precej raztegljivo,

obsega tako pomoč pri iskanju ustreznega stanovanja, sobe, strukturiranih oblik bivanja in institucionalne namestitve, pomoč pri prijavi na razpise za neprofitna in profitna stanovanja, iskanje možnosti pri plačilu stroškov bivanja, pri urejanju različne dokumentacije ipd. Včasih se to zgodi v spremenjenih življenjskih okoliščinah, po odpustu iz bolnišnice, ali pa je takšen cilj načrta obravnave v skupnosti.

Osebe s težavami z duševnim zdravjem, ki ne potrebujejo več zdravljenja v bolnišnici ali nadzorovani obravnavi, a potrebujejo pomoč pri psihosocialni rehabilitaciji, vsakdanjih opravilih, urejanju življenjskih razmer in vključevanju (2. člen pravilnika), najpogosteje bivajo v domačem okolju, a same velikokrat ne poznajo pravic, postopkov oziroma težko sledijo sosledju pri urejanju pravno formalnih in upravno administrativnih zadev.

Obravnava v skupnosti je kot naloga podrobno zapisana v »Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo« (Katalog, 2024, str. 165–171). Predstavljen je ves postopek od pobude, priprave predloga načrta obravnave v skupnosti, sestave članov multidisciplinarnega tima za potrditev predloga načrta, evalvacije doseženega in prenehanje obravnave. Izvajajo se neposredno delo z uporabnikom, z mrežo izvajalcev storitev ali programov, organizacijo, koordiniranje in tudi nadzor nad izvajanjem načrta obravnave v skupnosti.

Izvajanje cilja popravila delov hiše

Začetek

Po načrtu obravnave v skupnosti je uporabnico obiskovala strokovna delavka društva Ozara, ki je že v prejšnjih letih sodelovala pri iskanju donacije in izvedbi beljenja kuhinje, prostora, kjer se uporabnica največ zadržuje. In sva kot članici multidisciplinarnega tima pregledali možnosti, kje začeti iskati pomoč oziroma sredstva, tako glede organizacij kot potencialnih razpisov za nepovratna sredstva. V nadaljevanju sva si nove informacije sproti sporočali.

Sklenjen je bil dogovor z uporabnico, da bo povprašala pri izvajalcih v okolici in pridobila vsaj dva predračuna za popravilo električne napeljave.

Pripravljen je bil načrt oddaje vlog različnim organizacijam, z vlogo za izredno pomoč na pristojnem centru za socialno delo, sledile so vloge za denarno pomoč na Rdeči križ in Karitas, lokalnemu Lions klubu za obnovo električne napeljave in Državni tehnični pisarni za sanacijo zidovja hiše po zadnjem potresu leta 2004.

Od avgusta do decembra 2020 so bile vloge oddane, nekatere že rešene, pri nekaterih je še čakala na odgovor. Glede na pravila poslovanja posamične organizacije je bilo nakazilo pomoči izvedeno na njen osebni račun ali predvidenemu izvajalcu del. Prvo opravljeno delo je bila vgradnja električne omarice januarja 2021, ko ji je uspelo pridobiti in prihraniti sredstva za plačilo.

Vlada Republike Slovenije je v letih 2020–2022 pripravila različne ukrepe za boj proti posledicam epidemije covida-19, ki so jih bili v obliki

denarnih nakazil deležni prejemniki denarne socialne pomoči in varstvenega dodatka.

Leta 2021 je bil odprt drugi javni poziv Zero500 (Eko sklad, 2021) na Slovenskem okoljskem javnem skladu (v nadaljevanju Eko sklad), ki je bil namenjen prejemnikom denarne socialne pomoči oziroma varstvenega dodatka v obliki nepovratnih sredstev do najvišje vrednosti 9.620 evrov za več namenov obnove oziroma popravil (so)lastniške nepremičnine.

V tem letu je bila oddana tudi vloga na Ustanovo radia 1 (ena) – fundacija preprosto blizu za obnovo kopalnice in z enako vsebino poslana na občino.

Z Eko sklada je na začetku leta 2022 prejela poziv za dopolnitev vloge, prav tako z Državne tehnične pisarne. Uporabnica je potrebovala pojasnila, da vloga ni zavrnjena, temveč želijo od nje dodatno dokumentacijo v določenem času. Za Eko sklad je vlogo uspešno dopolnila in prejela odobritev za menjavo oken v zgornjem nadstropju hiše in rekuperacijo. Vlogo je uspešno dopolnila tudi za Ustanovo radia 1 (ena) – fundacijo preprosto blizu in kmalu sklenila donatorsko pogodbo. Z občine na njeno vlogo ni bilo odgovora.

Za Državno tehnično pisarno ni našla dokazil iz drugega potresa leta 2004, saj njen oče ni prijavil škode na zidovju hiše in vloge ni mogla dopolniti.

Leta 2021 je bil na Eko skladu objavljen Javni poziv 86SUB-SOCOB21 (2021), »Nepovratne finančne spodbude socialno šibkim občanom za zamenjavo starih kurilnih naprav z novimi kurilnimi napravami na lesno biomaso v stanovanjskih stavbah«. Uporabnica se je prijavila, a odločitve o vrsti kurilne naprave nikakor ni mogla sprejeti.

Iskanje sredstev

Vsaka obnova je zahtevno delo, glede vsega načrtovanja, dogovarjanja, izvedbe in plačila. In še zahtevnejša, ko oseba nima rezerve denarnih sredstev in jih je treba poiskati. S tem se ukvarjajo temu namenjene organizacije, postavilo se je vprašanje, ali se obrniti na katero v lokalnem ali slovenskem merilu. A je bil sklenjen dogovor med uporabnico, predstavnico Ozare in mano, da se počaka, saj je glede na nabor različnih oblik pomoči treba voditi že zaprošene. *Fundraising*¹ ali televizijska oddaja² sta lahko zadnji možnosti.

1 *Fundraising* (ang.) »je pridobivanje sredstev, navadno za zagon določene ideje, projekta, podjetja« po spletni razlagi Frana (2024), slovarjev Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU. Za iskanje sredstev v mojem primeru je primernejša razlaga besede *fundraising* po Wikipedii (b.d.) »postopek iskanja in zbiranja prostovoljnih finančnih prispevkov s sodelovanjem posameznikov, podjetij, dobrodelnih fundacij ali vladnih agencij.« Cambriški slovar (Dictionary Cambridge, b.d.) termin *fundraising* razloži kot »zbiranje ali ustvarjanje denarja za določen namen, zlasti za dobrodelne namene.« V Sloveniji se *fundraising* izvaja za različne namene, npr. za pomoč ljudem in otrokom v socialni stiski, zaradi zdravstvenih težav in potrebujejo zahtevnejše zdravljenje v tujini ipd. Posameznik v stiski tako lahko dovoli zbiranje sredstev zanj določeni organizaciji in za določen namen, tudi s pojasnilom, zakaj prav zdaj. A na zbiranje sredstev, posebej v večjih zneskih za uporabnike s težavami z duševnim zdravjem, z nizkimi prihodki, ki živijo v dotrajani lastniški hiši, koordinatorica (še) nisem naletela.

2 Televizijske oddaje, v katerih izvedejo obnovo hiše v tednu dni, imajo svoja pravila izbire ljudi/družin, z različnimi življenjskimi zgodbami in okoliščinami, ki niso javno znani.

Takšni gradbeni posegi so velik izziv, potrebno je veliko iznajdljivosti, samoiniciativnosti, vztrajnosti in potrpežljivosti. Predvidoma naj bi oseba kot lastnica nepremičnine poznala razpise oziroma druge možnosti, upoštevala vsa navodila in pogoje ter razumela vse postopke, dokumentacijo in potem še samo izvedbo. Tem postopkom težko sledi neuka oseba, če pa ima hkrati še druge, kakršnekoli zdravstvene težave, telesne ali psihične omejitve, se v teh postopkih izgubi.

Načela izvajanja

Spomladi 2021 se je pokazalo, da uporabnica potrebuje vodenje v upravnih postopkih, razlago besedil prejete pošte in občasno tudi pomoč pri dogovarjanju z različnimi izvajalci del in predstavniki organizacij pomoči. Ko ni vedela, ali naj kak dogovor sklene ali potrdi, mi je zaupala stisko in prepustila odločanje.

Ob različnih dilemah ali vprašanjih, kako naprej ali kako bi raje, sem povprašala uporabnico po njenem mnenju, ji predstavila možnosti in kaj to pomeni časovno. Bilo ji je všeč, da je slišana in upoštevana, da sama razmišlja o rešitvah in odloča, kako in kdaj naprej, da se jo upošteva kot lastnico hiše, kot osebo, ki samostojno in suvereno odloča o sebi glede na predstavljene možnosti, ki jih ima.

Tako sem jo prosila, naj poda svoje mnenje v zvezi s ciljem obnove ključnih delov hiše. Povedala je:

Taki problemi so nastali vmes, da jaz ne bi bila kos vsemu, koordinatorka je pa vse rešila, kar sama nisem znala in kar je bilo treba. Spodbujala me je, ko sem malo zaspala. Brez nje ne bi mogla speljati vseh stvari. Ker ima tudi pameten telefon in računalnik in je zato lahko hitro rešila. Kar sem jaz zmogla, sem naredila, drugo mi je pa koordinatorka priskočila na pomoč. Polno dogovarjanja je bilo po telefonu. Tudi delavka s Karitasa je rekla, da je bila koordinatorka zelo zavzeta socialna delavka, in če ne bi bila tako zavzeta, jaz ne bi prejela 2.000 evrov s Karitasa, to je njena zasluga. Pravi čas me je tudi opomnila, da je treba narediti stvari do določenega roka in da ne bi pretekel zadnji dan, ko je bil določen rok. Ko se je bližal božič, je povedala, da lahko zaprosimo za pomoč Radio 1, in sem res prejela 4.400 evrov za obnovo kopalnice. (Osebni vir, ob obisku na domu 19. 4. 2023)

Glede na njeno mnenje je videti, da mi jo je uspelo upoštevati. Upoštevala sem tudi načela individualnega načrtovanja, v katerem je bila ohranjena zaupnost vsebin pogovorov z uporabnico. Vsi vpleteni so pokazali zavezanost k udeležanju ciljev, bil je zagotovljen vpliv uporabnice pri uresničevanju ciljev, saj je imela vpliv in zadnjo besedo, dobivala je podporo ves čas, imela je možnost izbire oziroma odločitve v časovnem pogledu in glede izvajalcev, določen je bil mandat v trajanju, načinu sodelovanja in prispevku vpletenih. Ko bo cilj obnove pomembnih delov hiše dosežen v celoti, bo sledilo proslavljanje dosežkov.

Izvajanje in izvedba

Zaprošeni zneski predračunov so bili za elektriko približno 4.400 evrov, za kopalnico sprva 6.500 evrov, leta 2022 pa so se stroški povečali za tretjino, na 9.000 evrov, in za obnovo obeh dimnikov brez peči 2.200 evrov.

Kljub prvim oddajam vlog leta 2020 in odobrenih pomočeh so zbrana sredstva kapljala zelo počasi. Tudi ob koncu leta 2021 ni bilo dovolj sredstev ne za elektriko ne za obnovo kopalnice, kaj šele za peč in dimnika. Odprlo se je šele leta 2022, tako glede financ kot glede izvedbe del.

Dela po drugem javnem pozivu Zero500 in sklenjeni pogodbi med Eko sklado, uporabnico in izvajalci so bila izvedena leta 2022. Takrat je bila papirna dokumentacija v celoti urejena. Zamenjali so ji okna v zgornjem nadstropju hiše, izolirali strop in montirali rekuperatorje zraka. Od vloge do odobritve je minilo približno pol leta in pol leta do izvedbe. Vmes pa je bilo treba rešiti še vprašanja, ki so se pojavila ob obnovi in za reševanje katerih je zmanjkalo sredstev znotraj razpisa. Treba se je bilo odločiti, kako rešiti plačilo, delo izvesti ali ne, kako poskrbeti za vgradnjo dodatnega okna na podstrešju in premontažo enega rekuperatorja. Oboje je uporabnica doplačala sama iz privarčevanih sredstev.

Jeseni 2022 sta bili obnovljeni celotna kopalnica in vodovodna napeljava.

Eko sklad je spomladi 2021 objavil Javni poziv 86SUB-SOCOB21 in ponudil nepovratna sredstva za zamenjavo kurilnih naprav prejemnikom denarne socialne pomoči oziroma varstvenega dodatka. Bilo je na voljo več možnosti. Pri več lokalnih izvajalcih sva z uporabnico preverili, ali bi se lotili tega dela, a si zaradi razmer na trgu, predvsem vsakokratnih povišanj cen materiala ob novi dobavi, potrebnega zalaganja sredstev in približno enoletnega čakanja na povrnitev sredstev te naloge niso upali prevzeti. Pri polletnem odločanju, kako in kaj, se je uporabnica odločila, da bi želela menjavo etažne peči in sanacijo enega dimnika, namesto centralne napeljave in dveh dimnikov. Če bi želela obnoviti oba, bi to preseгло razpisne pogoje, hkrati bi bila prevelik dodatni strošek tudi zaščita pred državno cesto ob hiši. Ob dolgem odločanju je čas »pobegnil« in peči so bile že na razprodaji. Uporabnica se je odločila, da bo kupila etažno peč, ki ji je bila všeč, čeprav še ni imela odločbe Eko sklada. Predvidela je, da ima dovolj sredstev, čeprav nakupa pozneje Eko sklad ne bi odobril. Po dopolnitvi vseh dokazil je prejela negativno odločbo.

Za obnovo je preostala še električna napeljava znotraj hiše oziroma po drugih prostorih pritličja in prve etaže, saj je bila do kopalnice že speljana.

Ob menjavi delovnega mesta strokovne delavke Ozare ob koncu leta 2020, ki je po svojih kanalih iskala vire pomoči za obnovo napeljave, sva z uporabnico ostali sami. Breme pomoči je v celoti padlo name, hkrati pa se je pokazalo, da poti nazaj ni in da je zdaj priložnost, ki jo je treba zgrabiti in projekt dokončati, kakršenkoli bi konec že bil.

Zbrana sredstva

Od aprila 2020 do marca 2021 je bilo zbranih 1.858,62 evrov. Prispevali so jih Center za socialno delo (izredna denarna in občinska pomoč), Rdeči križ in Karitas za obnovo električne napeljave in plačilo mesečnih obveznosti. Všteta sta letni dodatek in solidarnostni dodatek, zadnji kot epidemiološki ukrep vlade.

Od junija 2021 do junija 2023 je bilo zbranih 3.257,18 evrov. Za obnovo kopalnice sta jih prispevala Center za socialno delo (izredna denarna in občinska pomoč) in Rdeči križ. Všteti so še trije letni dodatki, solidarnostni dodatek za upokoјence in energetski dodatek, zadnja dva kot epidemiološka ukrepa vlade.

Za prenovo kopalnice so donirali: Lions klub (988 evrov), Ustanova Radio 1 (ena) - fundacija preprosto blizu (4.400 evrov) in Karitas (2.000 evrov). Skupna višina teh sredstev je bila 7.398 evrov.

Na razpisu Eko sklada ZER500 je pridobila sredstva v višini 9.620 evrov za menjavo oken v zgornjem nadstropju hiše in prezračevanje po hiši.

Glede kraje v gozdu je bila na sodišču sklenjena poravnava v višini 500 evrov.

V skupni višini je bilo tako zbranih 22.633,80 evrov.

Odgovori na delovna vprašanja

Odgovori na prvo delovno vprašanje

Pokazalo se je pomanjkanje storitev v skupnosti za ljudi, ki bivajo v domačem okolju:

- a) Koordinatorica sem po izobrazbi univerzitetna diplomirana socialna delavka, nimam znanj s področja gradbeništva in vodenja projektov. Vodenje projekta s področja gradbeništva obsega: načrt del in izvajalcev, časovnico, stroškovnik, zapisovanje sprotnega dogajanja, sprejemanje odločitev v prvem in naslednjih krogih, prilagajanje stroškovnika.
- b) Koordinatorica sem iskala pomočnika, bodisi organizacijo bodisi fizično osebo, ki bi fizičnim osebam z omejenimi sredstvi pomagala pri prijavi na razpise oziroma prevzela organizacijo nujne obnove delov hiše, s področja gradbeništva ali sociale glede na to, da je treba iskati še sredstva za plačilo, a nisem našla nikogar, ki bi mu lahko prepustila delo v celoti ali delno.
- c) Delitev del oziroma delna predaja ni bila mogoča niti znotraj socialne mreže uporabnice ali med člani multidisciplinarnega tima (sprva sva si delo delili predstavnici sociale, potem ne več).
- d) Zgodil se je konceptualni preskok od načrtovalke v izvajalko storitev, saj za takšna opravila v skupnosti še ni profila, storitev ali programa.

Odgovor je pritrdilen, saj po pravilniku opravljeno delo spada pod urejanje stanovanjskih in bivanjskih razmer. In določa naloge koordinatorja, da

pripravi načrt, opredeljene cilje pa naj bi uporabnik dosegel z izvajalci storitev. Če izvajalcev ni, se je do zdaj v praksi pokazalo, da postane izvajalec koordinator ali pa cilji ostanejo neuresničeni.

Odgovor na drugo delovno vprašanje

Obnova ključnih delov hiše je bila v času 2020–2023 že skoraj končana. Glede na množico vprašanj in pomislekov, kako bo šlo, se je kar dobro izteklo. Sodelovali so različni izvajalci – deležniki iz bližnjega okolja, ki so uporabnico poznali in so očitno našli pravi način oziroma pravo komunikacijo, ki je ustrezala obema stranema, saj so bila dela izvedena kakovostno in v roku ter v zadovoljstvo uporabnice. Cilj prenove je v večjem obsegu že izveden in odgovor na drugo delovno vprašanje je pritrdilen.

Odprto je ostalo še vprašanje napeljave elektrike po preostali hiši, a bo to naloga za obdobje 2024–2026. Na podlagi dveh predračunov bi za to potrebovala še 3.500–5.000 evrov. To je pomembno urediti zaradi lesenih stropov in preprečitve možnega požara v notranjosti hiše, saj je napeljava dotrajana.

Dodatek k obema vprašanjema

Kot koordinatorica sem se odločila, da bom odgovorila na obe delovni vprašanji, ne da bi vedela, kako daleč bo prenova hiše izpeljana:

- a) Z vidika osebnih doživljanj uporabnice glede tako same prenove, njenega zdravja in stresa, povezanega z obnovo svojega doma, kot tudi zbiranja finančnih sredstev je bila možnost, da bi uporabnica kadarkoli povedala, da je to zanjo preveč, da ne zmore več, in bi zgodbo končali.
- b) Iskanje finančnih sredstev je ves čas viselo v zraku. V prihodnje obstaja možnost predaje nalog organizaciji, ki se ukvarja z zbiranjem sredstev, da jih zbere za menjavo dotrajane električne napeljave v preostali hiši, za obdobje 2024–2026. Rok za izvedbo del ni bil določen, odvisen je bil od pridobivanja sredstev.
- c) Vložen prispevek koordinatorke k uresnitvi cilja uporabnice po samoceni presega zakonodajni vidik obravnave v skupnosti.

Ugotovitve

Vidik uporabnice

Uporabnica je dogovor o varčevanju upoštevala in prihranila vse neperiodične dohodke, prav tako je sredstva porabila za dodeljen namen. In le nekajkrat se je posvetovala ob stiskah, ko so v hišo prihajali različni izvajalci. Pokazalo se je tudi, da jo je več izvajalcev podpiralo, in sicer z zdravstvenega vidika (terapija in podpora) kot tudi glede socialnega varstva (podpora in dodeljena finančna sredstva). Uspelo ji je obvladati ves stres, povezan z obnovo hiše.

Glede prijave na razpis Eko sklada in izvajanja gradbenih del se je uporabnica posvetovala z več znanci. Z odgovori so jo včasih zmedli, vznemirili ali prestrašili, saj imajo različne izkušnje s prijavi in se različno spoznajo na razpise.

Vidik koordinatorke

Najpomembnejšo vlogo sem imela koordinatorica, saj sem odgovarjala na najrazličnejša vprašanja glede dokumentacije, izvajalcev in izvedbe del. Poleg tega sem se odzivala tudi na čustvene stiske uporabnice, jo opogumljala, usmerjala, ji dajala moč in iskala vire ali rešitve. Za namen obnove hiše po potrjenem načrtu obravnave v skupnosti sem prevzela številne vloge in naloge, saj jih nisem imela komu predati v celoti niti delno. Imela sem vlogo svetovalke, informatorke, spremljevalke, uradnice, zagovornice, motivatorke, koordinatorke (različnih deležnikov), pobudnice, iskala finančna sredstva (in verjetno opravljala še kakšno nepoimenovano vlogo). Za uspešno izvajanje sem potrebovala precej samoiniciativnosti, praktičnosti in organiziranosti, poleg tega pa sem morala pridobiti dodatna znanja, spretnosti in kompetence.

Zato je moje delo postalo precej obširno. Spomladi 2021, po pregledu nevladnih in državnih institucij, ki zagotavljajo različne oblike pomoči, in po oddaji prvih vlog bi lahko končala delo z vidika zakonodaje (urejanje stanovanjskih in bivanjskih razmer po pravilniku) in samega načrtovanja. A ker nisem imela komu predati teh vsebin dela, sta bili samo dve možni izbiri: ali pomagati uporabnici pri obnovi hiše ali jo začeti usmerjati v strukturirane oblike bivanja (tega si ni želela). V primeru požara v hiši bi bila/bo strukturirana oblika bivanja edina možnost, to sem že videla pri drugem uporabniku. Do takrat lahko poskusimo zadeve reševati drugače in sem se odločila za prvo možnost.

Začela sem načrtovati oddajo vlog in njihovo reševanje, uporabnici pojasnjevala postopke, ki se izvajajo po upravnem postopku, in vsebino prejetih dokumentov, iskala informacije s področja gradbeništva pri različnih deležnikih in se dogovarjala z uporabnico in drugimi deležniki glede izvajanja del – prevzela telefonsko in e-poštno komunikacijo z deležniki za odpravljanje komunikacijskih šumov, kratkih stikov in nedorečene komunikacije uporabnice, si naložila aplikacijo za skeniranje e-hrambo dokumentov, uporabnico usmerjala glede na časovnico, razlagala vsebino in sosledje papirne dokumentacije, urejala foto/video dokumentacijo za potrebe deležnikov in spremljala finančno stanje glede prejetih pomoči.

V teh letih sem uporabnico obiskovala približno enkrat na mesec, po potrebi večkrat. Začelo se je leta 2020, takrat sem izvedla devet obiskov, leta 2021 jih je bilo trinajst, leta 2022 petnajst in leta 2023 enajst. Obiski so trajali v povprečju uro in pol, prav tako traja pot v obe smeri uro in pol. Sicer sem vlagala čas še v iskanje informacij in telefonske klice, a tega nisem zapisovala.

Kot kaže študija primera, uporabnica sama tega ne bi zmogla in znala izpeljati. Osnovno delo koordinatorja je priprava načrta obravnave v skupnosti, v katerem so zapisani cilji za prihodnost in določeni izvajalci. Koordinator

ni izvajalec ciljev, a postane izvajalec, če ni drugega izvajalca v skupnosti, ki bi to vlogo prevzel, ali pa ostanejo neuresničeni. Po obveznostih sem se tako iz koordinatorke oz. načrtovalke spremenila v ključno delavko, ki lahko tako poglobljeno dela s precej manjšim številom uporabnikov.

Ves čas dogajanja sem upoštevala ključne metode in načela individualnega načrtovanja pri obravnavi v skupnosti. Šlo je za kompleksno, vključujočo in integrirano oskrbo uporabnice. Trudila sem se, da bi ostala še najprej v domačem okolju, v svoji hiši, imela vso potrebno podporo in sama odločala o sebi.

Z mojo pomočjo je uporabnici uspelo pridobiti sredstva za vzdrževanje hiše z zbiranjem različnih oblik finančnih pomoči. S sodelovanjem, iskanjem rešitev in kompromisov, ko so jo na domu obiskovali, poleg različnih predstavnikov služb pomoči, tudi predstavniki ustanov, ki so objavile razpise, in različni mojstri, je bila uporabnica uspešna pri uresnitvi svojega cilja. Je primer dobre prakse glede pravega pristopa in pomoči socialne in gradbenikov. Hiša je kljub obnovi nekaterih pomembnih delov še vedno potrebna obnove.

Med zakonodajo in stroko

Zakonodaja določa pravila igre in pri izvajanju obravnave v skupnosti predpostavlja, da so v skupnosti na voljo najrazličnejši izvajalci. Ker jih v praksi ni, postane lahko izvajalec koordinator, če druge osebe, profila, storitve ali programa ni na voljo. Stroka z metodo individualnega načrtovanja prepoznava preskoke iz ene vloge v drugo, torej iz načrtovalca v izvajalca.

Potrebe na terenu in manko storitev

V primeru uporabnice, ki je oseba z dolgotrajnimi duševnimi težavami in se že dolga leta preživlja s pokojnino in varstvenim dodatkom in zato živi v dotrajani hiši, se bivanjske razmere v hiši z leti poslabšujejo. Brez sredstev za popravilo bi lahko šla živeti samo v strukturirano okolje, bodisi stanovanjsko skupino bodisi posebni socialnovarstveni zavod, saj druge možnosti ni na voljo, vendar si sama tega ne želi.

Profilov, storitev ali programov v skupnosti za popravilo lastniške hiše za različne ranljive skupine, kot so ljudje s težavami z duševnim zdravjem, invalidi in starostniki, ni na voljo, a bi bile nujno potrebne.

Koordinatorica sem oba razpisa Eko sklada predstavila približno tretjini uporabnikom (v številki je to petnajst), vključenih v obravnavo v skupnosti, ki so zaradi zahtevnosti tega cilja ali odlašali s prijavo na razpis ali se sploh niso upali prijaviti. Zavedali so se, da sami ne zmorejo vsega in da osebe, ki bi ji zaupali in bi jim lahko bila v oporo, v svoji okolici ali socialni mreži nimajo ali je niso našli.

Kot smo videli pri odgovorih na delovna vprašanja, se je pokazalo, da je takšna naloga zelo zahtevna in obsežna. Zagotavljanje takšne pomoči vzame veliko časa za enega uporabnika, glede na število vseh vključenih uporabnikov.

Predstavljena naloga je bila izvedena za eno (prvo) uporabnico kot vzorčni primer, vključeno v obravnavo v skupnosti. Za nadaljnje uporabnike, ki so razmišljali o istih ciljih, v smeri predstavljene pomoči, koordinatorka svoje podpore in pomoči nisem mogla več ponuditi, čeprav bi jo potrebovali.

Koordinatorica v letnih poročilih za Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve ter enake možnosti zapišem, da bi potrebovala ključnega delavca/pomočnika/javnega delavca v skupnosti (ni pomembno, kako bi bil poimenovan) z znanjem s področja duševnega zdravja, ki bi bil zaposlen za daljši čas in bi uporabnika obiskoval po nekaj ur na teden, prav z namenom preverjanja potreb uporabnika glede na zdravstveno stanje in v povezavi s cilji načrta na (šestih) področjih urejanja obravnave v skupnosti. V predstavljenem primeru bi bila vesela kakršnekoli pomoči v povezavi z urejanjem stanovanjskih in bivalnih razmer, saj dokler sva bili dve, je bilo precej lažje.

Sklep

Leta 2023 je Evropska komisija sprejela odločitev glede ogljičnega odtisa za vsako hišo. V naslednjih letih naj bi se zmanjšal. Tu se poraja vprašanje, kako bodo te smernice oziroma navodila lahko upoštevali revnejši državljani in predstavniki različnih ranljivih skupin, ki živijo v dotrajanih lastniških hišah, večinoma na podeželju, imajo majhna sredstva za preživetje, nimajo prihrankov, so neuki, ne poznajo možnosti pridobitve nepovratnih sredstev na podlagi objavljenih razpisov in nimajo osebne moči za izvedbo vseh potrebnih korakov, tako pri pripravi dokumentacije kot pri izvedbi gradbenih posegov.

Študija primera pri izvedbi obnove delov hiše je pokazala potrebo predstavnice ranljive populacije, ki živi v domačem okolju in svoj cilj lahko uresniči ob podpori in pomoči različnih izvajalcev v skupnosti ter razpisa Eko sklada za popravilo lastniške hiše in drugih razpisov. Dobrodošla je nova ponudba izbire koordinatorja ob zadnjem razpisu Eko sklada leta 2024, ki bi bedel nad dokumentacijo in izvajanjem del z namenom podpore in pomoči prijavitelju na razpis, če se ta odloči za to možnost.

Stanovanjski in bivanjski pogoji so osnova za življenje za vsakega posameznika, sploh pri tistih, pri katerih se na domu izvajajo tudi različne oblike pomoči, npr. pomoč na domu, osebna asistenca, dolgotrajna oskrba. Po smernicah Evropske unije in po zaslugi procesa deinstitutionalizacije bo vse več ljudi živelo v skupnosti oziroma domačem okolju, ne več v institucijah, in prejemale pomoč v domačem okolju.

Za delo v skupnosti bi bil profil ključnega delavca/pomočnika/javnega delavca dobrodošel kot pomoč koordinatorjem obravnave v skupnosti. Sledil bi potrebam uporabnika (na dnevni ali tedenski ravni) v celostnem pogledu in poskrbel za izvedbo enega ali več ciljev po načrtu obravnave v skupnosti. Kot omenjeno, sem predstavila razpis Eko sklada tretjini uporabnikov, v resnici bi vsi ti potrebovali predstavljeno pomoč. A že ena uporabnica je bila velik zalogaj in hkrati vzorec, kaj vse oseba kot predstavnica ranljive populacije

potrebuje, da funkcionira za dnevno življenje in uresničuje zahtevnejše cilje. Pokazala sem, da profili, programi, storitve kompleksne pomoči za ranljive populacije, ki si želijo popraviti svojo hišo in so brez prihrankov ter nimajo materialne in funkcionalne podpore svoje socialne mreže, še ne obstajajo, a bi bili nujno potrebni.

Viri

- Dictionary Cambridge (b.d.). Fundraising. Pridobljeno 18. 4. 2023 s <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/fundraising>
- Eko sklad (2021). Drugi javni poziv ZERO500. *Ur. l. RS*, št. 51/2021, 43/2022.
- Fran (2024). Pridobljeno 18. 4. 2023 s <https://www.fran.si/iskanje?View=1&Query=fundraising>
- Javni poziv 86SUB-SOCOB21 (2021). Nepovratne finančne spodbude socialno šibkim občanom za zamenjavo starih kurilnih naprav z novimi kurilnimi napravami na lesno biomaso v stanovanjskih stavbah. *Ur. l. RS*, št. 51/2012, 202/2021, 30/2024.
- Katalog (2024). Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Skupnost centrov za socialno delo, december 2024. Pridobljeno 9. 3. 2025 s https://www.scsd.si/files/Katalog_nalog_CSD_2024_ZSV_in_ZDOsk-1.pdf
- Pravilnik o načinu in vsebini obravnave v skupnosti ter vsebini, pogojih in načinu opravljanja izpita koordinatorjev obravnave v skupnosti (Uradni list RS, št. 49/2009)
- Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Wikipedia (b.d.). Fundraising. Pridobljeno 18. 4. 2023 s <https://en.wikipedia.org/wiki/Fundraising>
- Zakon o duševnem zdravju (2008). *Ur. l. RS*, št. 77/08, 46/15 – odl. US in 44/19 – odl. US.