

Bilten Skupnosti CSD Slovenije

# KALJENJE

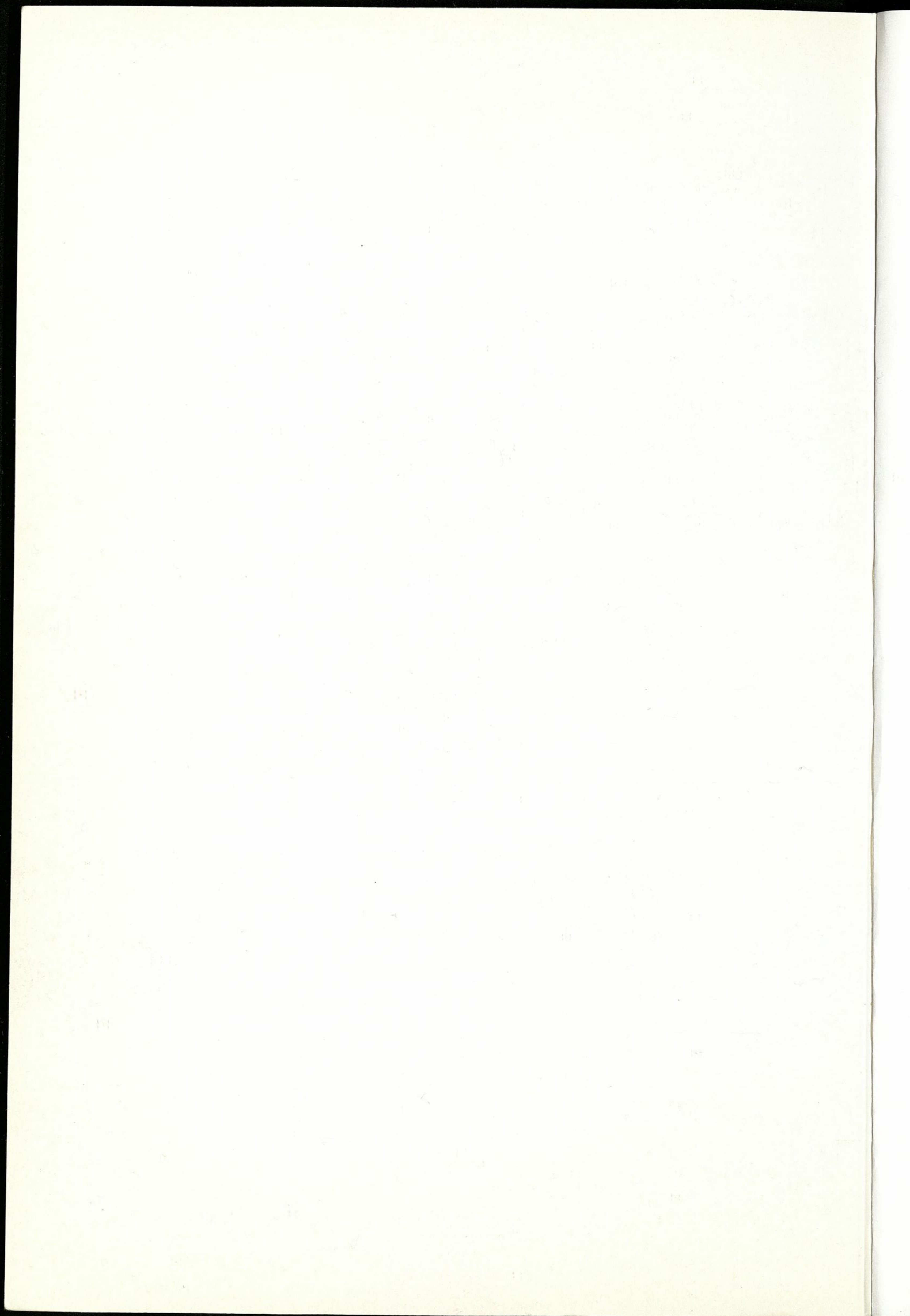
ŠT. 5

**SOCIALNOVARSTVENA STORITEV OSEBNA POMOČ**



2000212

57/02a



**EVALVACIJA  
SOCIALNOVARSTVENE  
STORITVE OSEBNA POMOČ  
V CENTRIH ZA SOCIALNO DELO  
IN POT DO REALIZACIJE NAČELA  
ENAKIH MOŽNOSTI UPORABNIKA**

**KALJENJE**

št. 5

Bilten Skupnosti CSD Slovenije

*Ljubljana, november 2002*

**Bilten Skupnosti CSD Slovenije**

**KALJENJE**

november 2002

letnik III, št. 5

ISSN: 1580-027X

**Izdajateljica:**

Skupnost CSD Slovenije

Samova 9

1000 Ljubljana

Tel.: 01/43 66 858

Faks: 01/43 26 631

E-pošta: skupnostcsd.korvadarja@siol.net

Http: www.gov.si/csd

**Vodja projekta:**

Darja Kuzmanič Korvar

**Gradivo zbrala in uredila:**

Renata Brdar

**Gradivo pripravili:**

Renata Brdar, Jožica Matjašič,  
Milka Merc, Anica Miklič, Jože Peklaj,  
Simona Ratajc, Nino Rode,  
Irena Šinigoj Batistič, Melita Žontar

**Slika na naslovnici:**

Lea Korva

**Grafična priprava in tisk:**

Forma 1 d.o.o.

Samova 9, Ljubljana

**Finančna podpora**

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve

Kotnikova 5, Ljubljana

**Naklada:**

250 izvodov

Bilten KALJENJE

izhaja občasno



Na podlagi mnenja Ministrstva za kulturo z dne 17.5.1999, št. 415-620/99 mb/so, šteje bilten KALJENJE med proizvode, za katere se plačuje 8% davek na podlagi 13. točke tarifne št. 3 Tarife davka od prometa proizvodov in storitev.

# KAZALO

S sekretarkine mize .....	5
<b>I. UVOD .....</b>	<b>6</b>
<b>II. PRAVNE PODLAGE .....</b>	<b>7</b>
<b>III. TEORETIČNA IZHODIŠČA .....</b>	<b>11</b>
1. TEMELJNI PRINCIPI .....	11
SVETOVANJE .....	11
UREJANJE .....	15
VODENJE .....	17
<b>2. TERAPEVTSKI PRISTOPI .....</b>	<b>18</b>
2.1. REALITETNA TERAPIJA .....	18
2.2. GESTALT TERAPIJA .....	20
2.3. IZKUSTVENA PSIHOSOCIALNA TERAPIJA .....	21
2.4. TRANSAKCIJSKA ANALIZA .....	23
<b>IV. CILJI ŠTUDIJE IN REZULTATI EVALVACIJE .....</b>	<b>25</b>
1. RAZLOGI ZA IZVEDBO EVALVACIJE .....	25
2. POBUDA ZA IZVEDBO EVALVACIJE .....	25
3. NAMEN IN CILJI EVALVACIJE .....	25
4. PODLAGE .....	26
5. METODOLOGIJA .....	26
6. REZULTATI IN INTERPRETACIJA .....	26
<b>V. UGOTOVITVE IN PREDLOGI .....</b>	<b>57</b>
<b>VI. MODEL IZVAJANJA .....</b>	<b>61</b>
1. KLASIFIKACIJE UPORABNIKA IN MERILA ZA PRESOJO RAVNANJ .....	63
2. OPREDELITEV ZNAČILNIH STISK IN TEŽAV '67 .....	70
3. POSTOPEK IZVAJANJA STORITVE OSEBNA POMOČ .....	70
4. MODEL SUPERVIZIJE .....	80
5. MODEL DOKUMENTIRANJA .....	83
6. MODEL EVALVACIJE .....	115
<b>ZAKLJUČKI .....</b>	<b>120</b>
Literatura .....	121
Priloga 1 : Vprašalnik .....	123
Priloga 2: Seznam programov .....	133

KAZAN

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

1871

## *S sekretarkine mize*

*vesela sem, da nam je z novo številko Kaljenja, po letu dni trdega dela, uspelo zaokrožiti pomembno nalogo. Devetčlanska delovna skupina, sestavljena iz delavcev centrov za socialno delo je evalvirala še eno storitev in sicer storitev osebna pomoč.*

*Evalvacije, ki jih na Skupnosti CSD izvajamo v zadnjih letih, so za delo in razvoj stroke pomembne in sicer zato, ker:*

- *želimo z njimi predstaviti naše delo,*
- *ga poenotiti v izvajanju na vseh centrih,*
- *omogočiti prenos znanj (da se drug od drugega naučimo in prenesemo primere dobre prakse) in*
- *zagotoviti, da se »znanamci« lahko učijo na podlagi naših izkušenj.*

*Nenazadnje smo z evalvacijo storitve osebna pomoč, prvič po desetih letih njenega obstoja, ocenili dosednji razvoj in načrtali nove spremembe.*

*Osebno pomoč, ki jo nudimo uporabniku – posamezniku, smo opisali in ocelili, s tem pa smo zagotovili tudi prezentnost izvajanja.*

*Evalvaciji, tako storitve pomoč družini za dom, ki je bila objavljena pred letom dni, kot tudi osebna pomoč, sta osnova za spreminjanje pravilnika o standardih in normativih in sta dobro sprejeti tudi na Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve.*

*V nadaljnjem razvoju bomo povečali možnost vpliva posameznika na izvedbo storitve in v okviru javne službe zagotovili enako raven ter kvaliteto.*

### ***Hvala delovni skupini:***

*Milki Merc, Anici Miklič, Jožici Matjašič, Ireni Šinigoj Batistič, Simoni Ratajc, Meliti Žontar, Jožetu Peklaju, Ninu Rodetu in Renati Brdar, ki so poleg svojega rednega dela in najpogosteje v prostem času, izdelali nalogo, ki je danes objavljena.*

*Darja Kuzmanič Korva*

## UVOD

Na pobudo centrov za socialno delo smo v Skupnosti CSD Slovenije pripravili publikacijo z naslovom **Evalvacija socialnovarstvene storitve osebna pomoč in pot do realizacije načela enakih možnosti uporabnika.**

Zakon o socialnem varstvu, ki je bil sprejet konec leta 1992, je uvedel socialnovarstvene storitve, posledično pa je bil s tem uveden tudi nov sistem storitev, ki jih izvajajo CSD. Vse od takrat CSD ugotavljajo in opozarjajo na vrsto težav in dilem s katerimi se v zvezi z izvajanjem storitev srečujejo pri svojem delu. Obstoječih dilem in težav ni odpravil niti leta 1995 sprejeti Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ki določa usmeritve izvajanja storitev. Leta 2000 je bil sprejet Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005, ki določa strategijo razvoja na področju socialnega varstva. Temeljno izhodišče naj bi bilo zagotavljanje dostojanstva in enakih možnosti ter preprečevanje socialne izključenosti uporabnikov. Vnesel je vrsto novih izhodišč in usmeritev ter vlog in nalog različnih izvajalcev na področju socialnega varstva. Ena izmed teh nalog je tudi skrb za kakovost storitve in napredek dejavnosti.

V skladu z navedenim, si CSD kot izvajalci socialnovarstvenih storitev prizadevamo za odpravo nastalih nejasnosti in z njimi povezanih težav in dilem, s katerimi se pogosto srečujemo pri opravljanju dela. Zavedamo se, da lahko zadovoljstvo uporabnikov dosežemo le z njihovim upoštevanjem in z nenehnim prizadevanjem za čim višjo kakovost storitev.

S pripravo pričujoče publikacije želimo prispevati k dvigu kakovosti na področju izvajanja socialnovarstvene storitve osebna pomoč. Kot prvi korak na poti k uresničevanju zastavljenih ciljev smo izvedli evalvacijo izvajanja storitve, s katero smo želeli ovrednotiti dejansko stanje, hkrati pa smo analizirali tudi pogoje in možnosti nadaljnjega razvoja storitve osebna pomoč v okviru CSD.

Poleg ugotovitev in predlogov oblikovanih na podlagi rezultatov evalvacije, uporabno vrednost publikacije predstavljajo tudi teoretična izhodišča (temeljni principi in predstavitev nekaterih terapevtskih pristopov) in predlog modela izvajanja storitve, ki vsebuje:

- klasifikacije uporabnika in merila za presojo ravnanj;
- opredelitev značilnih stisk in težav;
- postopek izvajanja storitve osebna pomoč;
- model supervizije;
- model dokumentiranja in evidentiranja in
- model evalviranja storitve osebna pomoč.

Želimo si, da bi strokovni delavci v pričujoči publikaciji našli smernice in napotke za izvajanje storitve osebna pomoč in da bi s tem prispevali k enotnejšemu izvajanju storitve, predvsem v korist uporabnika.



# PRAVNE PODLAGE <sup>1</sup>

**Osebna pomoč** je socialnovarstvena storitev, ki jo okvirno opredeljuje Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS št. 54/92, 56/92, 42/94, 1/99, 41/99 in 26/01 – v nadaljevanju ZSV ) in je namenjena odpravljanju socialnih stisk in težav. Obsega svetovanje, urejanje in vodenje kar posamezniku omogoča razvijanje, dopolnjevanje, ohranjanje in izboljšanje socialnih možnosti.

Storitev osebna pomoč sodi v javno službo na področju socialnega varstva, ki jo opravljajo javni socialnovarstveni zavodi, na podlagi koncesije pa tudi druge pravne osebe oziroma zasebniki. Mrežo javne službe za osebno pomoč zagotavlja občina.

**Upravičenec** do storitve je posameznik. Pri tem je pomembno določilo 14. člena ZSV, ki določa, da je upravičenec vsakdo, ki se znajde v socialni stiski in težavi.

Natančnejša določila glede izvajanja storitve osebna pomoč v smislu opredelitve vsebine storitve, upravičencev, postopkov, trajanja, metod dela, izvajalcev storitve, supervizije in izobraževanja, dokumentacije ter normativa storitve vsebuje Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS št. 52/95, 2/98, 19/99 in 28/99 – v nadaljevanju Pravilnik).

Pravilnik v okviru storitve **osebna pomoč** opredeljuje tri oblike strokovne pomoči in sicer svetovanje, urejanje in vodenje:

- **Svetovanje** je organizirana oblika strokovne pomoči posamezniku v situacijsko pogojenih socialnih stiskah in težavah, ki jih sam ne zna ali ne zmore odpraviti, je pa pripravljen spremeniti svoje vedenje, poiskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi osebami v socialnem okolju.
- **Urejanje** je oblika strokovne pomoči posamezniku, ki je zašel v socialne stiske in težave zaradi osebnostnih ali vedenjskih posebnosti ter pri tem ogroža tudi druge osebe. Za uspešno pomoč je potrebno sodelovanje ključnih dejavnikov v širšem okolju.
- **Vodenje** je oblika podpore posamezniku, ki je zaradi duševne prizadetosti, duševne bolezni ali drugih osebnostnih težav začasno ali trajno nesposoben za samostojno življenje.

---

<sup>1</sup> Tekst je pripravila: Sonja ČUJEŠ PLEŠEJ, pravnica na CSD Slovenj Gradec

Pri opredelitvi upravičencev do posamezne strokovne pomoči postavlja Pravilnik **pogoje**, ki morajo biti izpolnjeni kumulativno. Tako morajo biti za izvajanje storitve podane naslednje okoliščine:

- ◆ prosilec je posameznik,
- ◆ obstoj socialne stiske,
- ◆ ugodna prognoza za normalno življenje v svojem okolju ob strokovni pomoči.

Pri posamezni obliki strokovne pomoči mora obstajati tudi:

- ◆ **pri svetovanju** - posameznikova zaznava stisk in težav, njegova nezmožnost samostojnega reševanja, pričakovanje njegove aktivnosti pri reševanju lastnega položaja in pri spreminjanju lastnega socialnega vedenja, sposobnost aktivnega sodelovanja, prostovoljnost odločitve za storitev;
- ◆ **pri urejanju** - ogrožanje okolja, pristanek upravičenca, aktivno sodelovanje ključnih dejavnikov okolja;
- ◆ **pri vodenju** - nesposobnost za samostojno življenje (zaradi zdravstvenih, osebnostnih in drugih posebnosti posameznika ), obstoj možnosti za stalne oblike pomoči v okolju v obliki ustrezne organizacijske mreže sodelavcev, prostovoljnost odločitve za prejemanje pomoči.

Iz naštetih pogojev in okoliščin za vse oblike strokovne pomoči zelo jasno izstopa vsem **skupni pogoj**, to je **prostovoljna odločitev upravičenca za storitev oz. njegov pristanek**. Prostovoljnost se izkazuje skozi **sklenitev dogovora** o svetovanju oz. urejanju in skozi **soglasje upravičenca** k dogovoru z nosilci socialne mreže za redno in trajno oskrbo v postopku vodenja.

Pomen **obveznega sklepanja dogovora** je v tem, da se problematika strukturira in se k reševanju pristopi sistematično. Sklenjeni dogovor pomeni zavezo tako upravičenca kot svetovalca oz. drugih iz socialne mreže, da bodo v postopku aktivno sodelovali in vsak zase opravili potrebne korake, ki vodijo v razrešitev socialnih stisk ali težav. Dogovor je tudi osnova za evalvacijo doseženega, katere ugotovitve so izhodišče za nadaljnje delo ali za zaključek storitve.

Glede **trajanja strokovne pomoči** Pravilnik predpisuje **3 ure pogovorov oz. uvodnih priprav, za vsako obliko strokovne pomoči**:

- ◆ **pri svetovanju** sledijo pogovori in ukrepanja v skladu z dogovorom, s tem, da svetovalni cikel obsega največ 10 srečanj oz. povprečno 25 ur.
- ◆ **pri urejanju** je povprečno 5 ur namenjenih še postopkom za pripravo sodelovanja ključnih dejavnikov okolja, nadaljnje delo pa poteka v obliki mesečnih srečanj z upravičencem (60 minut ) in z dejavniki okolja (45 minut ). V ciklusu je največ 10 takih srečanj in ga je mogoče ponoviti.
- ◆ **pri vodenju** je 8 ur namenjenih organizaciji učinkovite socialne mreže izvajalcev storitve, 4 ure mesečno zagotavljanju in spremljanju ciljev vodenja ter 2 uri za izdelavo evalvacije, ki se opravi dvakrat letno. Ciklus vodenja se lahko ponovi, pri čemer sta obnovi dogovorov namenjeni 2 uri.

Kot **metode dela** Pravilnik opredeljuje izvajanje storitve po načelih svetovalnega procesa, nasvetovanja, uporabo tehnik usmerjanja, pogajanja in nudenja opore ter skupinske oblike svetovanja, pri vodenju in urejanju pa tudi delo v skupnosti.

**Osebno pomoč** lahko izvajajo **strokovni delavci** iz drugega in tretjega odstavka 69. člena ZSV (delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo, ki izobražuje za socialno delo in so opravili pripravništvo ter strokovni izpit po ZSV ter delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo psihološke smeri, pedagoške smeri in njenih specialnih disciplin, upravne, pravne in sociološke smeri, ter imajo eno leto delovnih izkušenj na področju socialnega varstva, opravljeno pripravništvo in strokovni izpit po ZSV). Za izvajanje storitve osebna pomoč v obliki **svetovanja** se poleg zgoraj navedenega zahteva še 5 let izkušenj na področju svetovalne dejavnosti. Za izvajanje osebne pomoči v obliki **urejanja** in **vodenja** pa se ne zahteva dodatnih izkušenj, izvajajo pa ju lahko tudi strokovni sodelavci po 70. členu ZSV (delavci, ki opravljajo posamezne socialno varstvene storitve in so končali programe izobraževanja v skladu s posebnimi predpisi ter imajo opravljeno pripravništvo in strokovni izpit).

Kot sestavni del storitve sta opredeljeni tudi **supervizija** in **strokovno usposabljanje izvajalcev**. Supervizijski posveti, v trajanju 10 ur, so predvideni na 50 storitev za obliko svetovanja, na 45 storitev v obliki urejanja in na 40 storitev v obliki vodenja. Supervizijo naj bi organizirala Socialna zbornica Slovenije, do takrat pa si lahko izvajalci zagotovijo supervizijo na druge načine, vendar po merilih opredeljenih v Pravilniku.

V Pravilniku določeno število storitev pomeni povprečni letni **normativ storitve** na enega strokovnega delavca. Glede na število strokovnih delavcev je določen tudi normativ za upravno – administrativne delavce.

Kot merilo za **organiziranje izvajanja storitve** Pravilnik opredeljuje 1 strokovnega delavca na 30.000 prebivalcev, medtem ko Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005 predvideva za osebno pomoč v obliki:

- ◆ svetovanja - 1 strokovnega delavca na vsakih 50.000 prebivalcev;
- ◆ urejanja - 1 strokovnega delavca na vsakih 100.000 prebivalcev;
- ◆ vodenja - 1 strokovnega delavca na vsakih 100.000 prebivalcev.

Glede **strokovnega izpopolnjevanja** delavcev, ki izvajajo storitve osebna pomoč, Pravilnik določa uporabo **panožne kolektivne pogodbe** torej **Kolektivno pogodbo za dejavnost zdravstva in socialnega varstva**, ki določa obvezno strokovno izpopolnjevanje v obsegu:

- ◆ za delavce z visoko strokovno izobrazbo: najmanj 10 dni letno oz. najmanj 30 dni na vsaka 3 leta;
- ◆ za delavce z višjo strokovno izobrazbo: najmanj 20 dni na vsaka 3 leta;
- ◆ za delavce s srednjo strokovno izobrazbo na določenih delovnih mestih: najmanj 14 dni na vsaka 3 leta.

Kolektivna pogodba ob tem opredeljuje tudi načine in pogoje izobraževanja in izpopolnjevanja, ki pa v tej obdelavi niso predmet analize in jih iz tega razloga tukaj posebej ne predstavljamo, kar pa seveda ne pomeni, da niso dovolj pomembni za samostojno analizo.

Pravilnik zahteva **vodenje dokumentacije**, ki obsega evidence v skladu z navodili na podlagi 115. člena ZSV, ki jih predpiše minister pristojen za socialno varstvo ter delovne evidence izvajalca, zlasti zapise timskih obravnav in preglede supervizijskih posvetov. Navodil pristojnega ministra v času priprave tega gradiva še ni, seveda pa veljajo določila ZSV o načinu zbiranja, obdelave, uporabe in hrambe podatkov ter drugih predpisov o varstvu osebnih podatkov.

Vse navedeno morajo izvajalci storitve osebna pomoč spoštovati, saj je z določili veljavnih predpisov usklajen sistem nadzora, kot ga opredeljuje ZSV - metodologija izvajanja strokovnega in upravnega nadzora, sestava komisij, naloge in pristojnosti nadzorne komisije, postopek in način izvedbe ter ukrepi so predpisani s Pravilnikom o strokovnem in upravnem nadzoru na področju socialnega varstva (Ur.l. RS št. 105/00).

Glede **financiranja** socialno varstvene dejavnosti ZSV določa, da se le ta financira iz proračuna republike in občine ter tudi s plačili storitev. Osebna pomoč sodi med storitve, ki se financirajo iz proračuna občine. Ob tem pa 100. člen ZSV določa, da so upravičenci in drugi zavezanci dolžni plačati vse storitve opravljene po tem zakonu, razen storitev, ki so taksativno naštete. Med izjemami po zakonu ni osebne pomoči, kljub temu, pa je plačila storitve osebna pomoč v obliki svetovanja, urejanja in vodenja v celoti oproščen vsak upravičenec, ki sklene dogovor o izvajanju storitve v skladu z zakonom, kot to določa Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS št. 38/02), ki se začne uporabljati od 1.1.2003 dalje. Plačnik storitve je torej občina, ceno storitve pa določi svet zavoda v soglasju z ustanoviteljem, oblikuje pa se v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS št. 36/02), ki se uporablja od 8.5.2002 dalje.

# TEORETIČNA IZHODIŠČA

## TEMELJNI PRINCIPI

Potreba po avtonomiji in potreba po povezanosti sta dve osnovni potrebi človeka, ki morata biti zadovoljeni, da je zadovoljen s seboj in v odnosih z drugimi.

Potreba po avtonomiji se kaže v samoizpolnitvi, samozaščiti, samospoznavanju in samouveljavitvi, želja biti neodvisen in zadovoljen sam s seboj in svojo aktivnostjo.

Potreba po povezanosti zajema željo biti dragocen komu, biti drugemu v pomoč, sodelovanje z drugimi, izpolnjevanje potreb drugih, zaščititi drugega in biti ljubljen ter cenjen.

Vse življenje poskušamo uravnovesiti potrebi po avtonomiji in povezanosti in dokler imamo svobodno izbiro v zadovoljevanju ene ali druge, ni večjih težav. Če pa ne najdemo prave poti do uskladitve obeh potreb in če tako stanje traja dalj časa, tedaj nastanejo konflikti v nas samih, kakor tudi v naših odnosih z drugimi.

## SVETOVANJE

Po Pravilniku je storitev osebna pomoč v obliki svetovanja opredeljena kot organizirana strokovna pomoč posamezniku v situacijsko pogojenih socialnih stiskah in težavah, ki jih sam ne zna ali ne zmore rešiti, je pa pripravljen spremeniti svoje vedenje, poiskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi osebami v socialnem okolju.

Svetovanje je odnos v katerem svetovalec pomaga svojim uporabnikom, da živijo bolj kvalitetno in se učinkoviteje soočajo z različnimi življenjskimi izzivi in težavami. Je organizirana oblika pomoči posamezniku pri njegovem nadaljnjem napredku, osebni rasti in razvoju. Med svetovanjem posameznik razmišlja o sebi, spreminja in sprejema ustrezne odločitve o sebi in svojem življenju, kar mu pomaga zaživeti ubrano s samim seboj in okoljem v katerem živi. Pri svetovanju je osrednja težava stiska, ki jo občuti posameznik. Svetovanje je vzajemen odnos - uporabnika, ki potrebuje pomoč in svetovalca, ki je usposobljen za nudenje pomoči. V vzajemnem odnosu pri svetovanju svetovalec ugotavlja nezadovoljene potrebe in neučinkovite obrambe uporabnika. Svetovalec v ta odnos vlaga samega sebe, ne le kot strokovnjaka, ampak tudi kot človeka, ki ima prav tako svoje potrebe in obrambne mehanizme.

## PROCESI SVETOVALNEGA ODNOSA

(Azra Kristanič, 1995)

### 1. Inicialna – zgodnja faza

V začetni fazi svetovanja je pri prvem stiku vsak uporabnik brez prave pozitivne motivacije do poklicne pomoči strokovnjaka. Navadno uporabnik čuti jezo ali odpor. Te in podobne reakcije izraža z zoperstavljanjem, z odsotnostjo želje po sodelovanju ali s pretirano popustljivostjo in uslužnostjo, zaradi česar je potreben poudarek na prvem pogovoru svetovalnega odnosa:

- ◆ predstavljanje (izražanje dobrodošlice, razvijanje zaupljivosti, omejevanje pretiranega govorjenja, razvijanje pogovora, zbiranje podatkov)
- ◆ predstavitev bistva problema (lajšanje klientovega samoizražanja in samoodkrivanja, pomoč uporabniku pri specifični razjasnitvi problema)
- ◆ prepoznavanje (strukturiranje odnosa, lajšanje uporabnikovega doživljanja, eksploracija siceršnjega življenja, okolja, stresa, motiviranosti, pričakovanj)
- ◆ dogovor (povzetek, strukturiranje, opis ciljev dogovora, prezentacija metod, izmenjava vzajemnih vprašanj, dogovor o nadaljnji obravnavi)
- ◆ zaključek (dogovor o nadaljnjem srečanju)

#### ■ Empatična komunikacija

Da bi se razvil začetni odnos med strokovnim delavcem in uporabnikom, mora uporabnik občutiti, da ga strokovni delavec sprejema kot osebnost in ga razume. Empatična komunikacija vsebuje sporočila kot so : »Jaz sem z vami«, »Slišim vas in razumem, kar mi pravite o svoji izkušnji..«

#### ■ Spoštovanje

V zgodnji fazi svetovanja muči uporabnike pogosto občutek sramu, krivde, občutek, da so nekje naredili napako. Nezadovoljni so sami s sabo, strah jih je, da bi jih svetovalec ocenil kot neumne in nemoralne. Če želi strokovni delavec ustvariti ozračje zaupanja, v katerem bo uporabnik razkril različne vidike svoje osebnosti, emocije in vedenje, se mora odzivati s čustveno toplino, sprejemanjem in spoštovanjem ne glede na to, kakšne so uporabnikove težave, poreklo ali sedanje vedenje.

#### ■ Proučitev problema

Ko strokovni delavec in uporabnik vzpostavita odnos sledi odkrivanje problema skupaj z uporabnikom in skupna odločitev o cilju svetovanja, kar zajema tehtanje odločitev, tehtanje uporabnikovih težav, pričakovanja, razjasnitev svetovalčevih kompetenc in načina pomoči znotraj ustanove ali v drugi ustanovi. Spretno voden pogovor je sestavljen iz odprtih vprašanj kot so : »Povejte mi kaj več o tem ». Tako dobimo želene informacije, ki so pomembne za razumevanje uporabnikovih težav.

## ■ Cilji in pričakovanja

Raziskovanje uporabnikovih ciljev in pričakovanj vpliva na izbiro pomoči, pomaga mu prilagoditi nerealna pričakovanja in osvetliti pravila odnosa med njim in strokovnim delavcem. Ob ugotovitvi, da se pričakovanja strokovnega delavca in uporabnika razhajajo, se mora to razjasniti, sicer ima lahko svetovanje drugačen učinek, ali pa povzroči, da prevzame strokovnega delavca strah, ali krizo uporabnika. Da bi se razlike med svetovalčevimi in uporabnikovimi pričakovanji zmanjšale, mora strokovni delavec pozorno raziskati uporabnikova pričakovanja od strokovne pomoči, v nasprotnem primeru se lahko svetovalni proces spremeni v igro dveh, ki upoštevata vsak svoja pravila.

## ■ Ocena in razvoj motivacije

Raven uporabnikove motivacije je pomemben dejavnik uspešnega svetovanja. Nizka raven uporabnikovega nezadovoljstva, čim manjši občutek neprijetnosti in bojazen ali stanje, ko uporabnik med trenutnim stanjem in spremembami, ki bodo nastale, sprejema in tolerira morebitne neprijetnosti, so osnovni kazalci uporabnikove motivacije.

## ■ Dogovor

Z uporabniki, ki se strinjajo, da se proces svetovanja nadaljuje, je potrebno doseči dogovor o ciljih, sprejemanju vloge uporabnika in strokovnega delavca, o številu in pogostosti srečanj ter o okoliščinah pomembnih za nadaljevanje procesa.

## ■ Avtentičnost

Strokovni delavec v zgodnji fazi svetovanja izraža avtentičnost in neposrednost, ko v odnos z uporabnikom vnaša pristnost, odkritost in mu posreduje povratne informacije.

## ■ Konfrontacija

Je ena od tehnik, ki je usmerjena k spremembam, vendar v začetni fazi ni zaželena, saj onemogoča oblikovanje vzajemnega odnosa ali ga celo prekine. Prezgodnjo konfrontacijo lahko uporabnik razume kot kritiko, osramotitev ali kot svetovalčevo zavračanje.

## 2. Srednja, k spremembam usmerjena faza

V okviru te faze se skuša izpolniti cilje svetovanja. Strokovni delavec osvobaja uporabnika zaskrbljenosti ob življenjskih ovirah. Sestavni del izpolnjevanja ciljev je tudi prepoznavanje ovir, ki onemogočajo razvijanje novega in bolj učinkovitega vedenja.

## ■ Konfrontacija

Ne pomeni nasprotovanja uporabniku, ampak ugotavljanje nasprotij med uporabnikovimi cilji in aktivnostmi oziroma dejanji. Pomembno je, da konfrontiramo tedaj, ko lahko uporabnika podpremo.

### 3. Terminalna - končna faza

Terminalna ali končna faza je odvisna od dolžine trajanja, pomena in načina ali tipa svetovanja. Obstaja možnost, da se svetovanje zaključi že v zgodnji fazi svetovanja in sicer kot rezultat dogovora in določitve števila pogovorov med strokovnim delavcem in uporabnikom storitve. Zelo pomembno je, da strokovni delavec in uporabnik pri postavljanju ciljev ne pretiravata, ker lahko sproži prehitro načrtovan konec svetovanja. Zaključek procesa svetovanja, ki je skrbno načrtovan je lahko zelo koristen za uporabnika, posebno, če skupaj s svetovalcem preverita bistvo težav, ki sta jih razčlenila v dosedanjem odnosu. Takšen proces v svetovanju razširja zavedanje in ga bolj učinkovito pripravlja za soočenje s podobnimi težavami v bodočnosti. V terminalni fazi procesa je potrebno uporabnika pripraviti za njegovo vsakdanje življenje, zato potrebuje spodbudo za svoj osebni razvoj.

Končno fazo svetovanja lahko otežkoči uporabnikov ambivalentni odnos do končanja svetovanja. Takšen uporabnik se najpogosteje sooča z negotovostjo - ali se ustrezno sooča z življenjskimi težavami brez svetovalca, ali pa se bo lahko samostojno spoprijel z življenjem. Zaradi navedenega je potreben poudarek prav na empatični komunikaciji in visoki ravni spoštovanja, ki zmanjšujeta uporabnikovo negotovost zaradi prekinitve odnosa.

#### Vodenje pogovora (naloge strokovnega delavca):

- ◆ strokovni delavec si prizadeva ohraniti zaupanje sogovornika;
- ◆ poskrbi za prijetne asociacije povezane s pogovorom;
- ◆ ugotovi čustveno stanje sogovornika;
- ◆ ponudi sogovorniku dejansko moč, ki jo zmore;
- ◆ pomaga, da sogovornik sproščeno govori;
- ◆ omogoči, da se privadi na situacijo, v kateri je;
- ◆ omogoči, da se bo sogovornik počutil sprejetega, spoštovanega in enakopravnega;
- ◆ nadzoruje svojo težnjo po dominaciji v pogovoru;
- ◆ spoštuje cilje sogovornika;
- ◆ posluša;
- ◆ usmerja pogovor taktno in vztraja pri problemu;
- ◆ zaključi pogovor tako, da so možna nadaljnja srečanja.

#### Refleksija

Omogoča strokovnemu delavcu prepoznavanje uporabnikovih čustev, spoznavanje razmišljanja uporabnika in vsebine sporočil.



## Vrste svetovalnih pogovorov

1. **Razvojni svetovalni pogovor** je usmerjen v razvoj osebnosti, k samosprejetanju in samozaupanju uporabnika. Vsebina razvojnega pogovora je krepitev in spodbujanje emocionalnih vidikov v odnosih uporabnika. Strokovni delavec ustvarja ozračje in pogoje za empatično, avtentično in neposredno komunikacijo, kar omogoča, da uporabnik razume samega sebe in se sprejme.
2. **K problemu usmerjen svetovalni pogovor** je usmerjen bolj k problemu uporabnika in manj k njegovi osebnosti. To vrsto pogovora oblikujemo z uporabnikom, ki ima težave pri komunikaciji v partnerskih, družinskih ali delovnih odnosih, poklicne težave, probleme pri sprejetanju fizičnih težav, stresne situacije. S to vrsto pogovora uporabnik definira in razume področje problema in tudi cilje, ki jih želi doseči v svetovalnem odnosu.
3. **K odločitvam usmerjen svetovalni pogovor** je pomoč uporabniku, da bi dosegel eno ali dve odločitvi, ki spremljata življenje vsakega posameznika. Zaradi številnih življenjskih odločitev je strokovni delavec usmerjen ne le k odločitvam uporabnika, ampak tudi k procesu učenja, kako naj pride do odločitve, kako naj se sooči z vsemi bojznimi, še posebej, če te niso usklajene na racionalni in emocionalni ravni.
4. **Za krizno svetovalni pogovor** je značilna visoka stopnja uporabnikove emocionalnosti. Strokovni delavec nudi hitro in neposredno pomoč. Neposredna pomoč je predvsem sprejetanje uporabnikovih čustev in razumevanje njegovega posebnega čustvenega stanja.
5. **Supportivno svetovalni pogovor** čim manj podpore najde posameznik v vsakdanjih odnosih v svojem okolju, tem bolj išče in potrebuje profesionalne storitve in podpirne svetovalne odnose. To je odnos, pri katerem uporabniku, ki ni v izraziti krizi nudimo pomoč da prebrodi trenutno močne življenjske situacije. Uporabnik razvršča svoje misli in čustva tako, da si pomaga sam in se sooči s težavami.

Svetovalni odnos je vedno proces med dvema osebama, ki vplivata druga na drugo. Tako uporabnik kot strokovni delavec vnašata v svetovalni pogovor mnoge značilnosti, svoje izkušnje, misli in čustva, ki se porajajo v času pogovora. Dejstvo je, da se odnos uporabnik strokovni delavec nadaljuje tudi po pogovoru, čeprav nimata več fizičnega stika.

## UREJANJE

Po Pravilniku je osebna pomoč v obliki urejanja opredeljena kot strokovna pomoč posamezniku, ki je zašel v socialne stiske in težave zaradi osebnostnih ali vedenjskih

posebnosti in pri tem ogroža tudi druge osebe. Za uspešno pomoč je potrebno sodelovanje ključnih dejavnikov v širšem okolju.

P.Lüssi (1990) govori o priskrbovanju, ki ga opisuje kot ravnanje, s pomočjo katerega strokovni delavec, enemu izmed udeležencev problema oziroma uporabniku storitve priskrbi denar, kakšno stvar, izobraževanje, delo ali kaj drugega.

Navedeno priskrbovanje lahko primerjamo z urejanjem. Svetovalec mora biti sistemsko usmerjen. Pomoč vključi v obsežen koncept reševanja problema, ki se mora nanašati na celotni položaj uporabnika storitve. Tako naj bi urejanje potekalo kot proces, ki ni le izravnavanje materialnega primanjkljaja, temveč tudi usposobitev uporabnika za daljši čas, da se bo lahko ponovno vključil v družbeni sistem.

Lüssi dalje navaja, da se poskuša za uporabnika storitve predvsem mobilizirati vire na področju naravne socialne mreže. Ne zato, da bi varčevali z denarjem, temveč zato, da bi s pomočjo socialno systemskega funkcionaliziranja življenjske situacije uporabnika v temelju postavili na neko boljšo osnovo.

J. Ramovš (1988) pa pravi, da dolgoletne izkušnje pri urejanju alkoholikov potrjujejo dejstvo, da uporabnika storitve ni mogoče obravnavati samostojno, ampak je učinkovito delo možno le ob sožitnem slogu celotne uporabnikove družine in tudi vseh njegovih temeljnih skupin, katerim pripada. Naloga svetovalca pri tem je, da uporabniku storitve pomaga pri sklepanju dogovora z okoljem, tako v smislu spreminjanja odnosa z okoljem, kot tudi pri predelavi negativnih izkušenj in preusmerjanju teh v pozitivno motivacijo, pri vključevanju okolja v aktivno spreminjanje odnosov z uporabnikom in pomaga uporabniku poiskati možnosti vključitve v organizirane oblike samopomoči. Svetovalec mora enako pozornost posvetiti uporabniku in njegovemu okolju. Potrebno se je celovito poglobiti v uporabnikovo življenje, kamor spadajo tudi vse njegove interakcije s širšim socialnim okoljem. Z drugimi besedami, svetovalec mora biti pri svojem delu obrnjen navzven, v socialni kontekst uporabnikovega vedenja, prav tako pa tudi navznoter v uporabnika.

Za uspešno pomoč uporabniku ni dovolj le strokovna pomoč svetovalca. Veliko težo ima uporabnik sam, oziroma njegovo spreminjanje skozi proces. Najbližje spreminjanju uporabnika v **procesu urejanja** je pet faz spremembe na poti rešitve problema, ki jih James G. Berger (1997) povzema po Prochasku in Di Clementeju:

1. **Faza indiferentnosti**, kjer se uporabnik običajno tako močno upira spremembi, da celo zanika obstoj težave.
2. **Faza preudarjanja**, kjer uporabnik tehta pozitivne in negativne plati spremembe, se znajde v neprijetnem položaju, ko dvomi vase in se zaveda neskladnosti med svojimi vrednotami in dejanskim ravnanjem.
3. **Faza priprave na spremembo**, negotovost se umakne in nastopi priprava na spremembo. To je faza v kateri sta hkrati prisotna namera in ukrepanje. Ponavadi pride do manjših vedenjskih sprememb uporabnika. Doseči namerava tudi nadaljnje spremembe v prihodnosti, vendar mora izdelati jasne kriterije za uspeh.

4. **Faza ukrepanja**, se nanaša na premišljene strategije, ki jih uporabimo, da bi spremenili uporabnikovo vedenje in okolje ter tako dosegli izboljšano raven obnašanja.
5. **V fazi vzdrževanja** gre za vzdrževanje izboljšanega stanja uporabnika. Uporabnik doseže znaten napredek, še vedno pa se lahko povrne k staremu načinu ravnanja.

## VODENJE

Po Pravilniku je osebna pomoč v obliki vodenja podpora posamezniku, ki je zaradi duševne prizadetosti, duševne bolezni ali drugih osebnostnih težav začasno ali trajno nesposoben za samostojno življenje. Pomoč nudimo posamezniku, ki zaradi zdravstvenih, osebnostnih ali drugih posebnosti ne more živeti samostojno, v okolju pa obstajajo možnosti za stalne oblike pomoči, za urejanje in izboljšanje njegovega položaja. Zelo pomemben dejavnik pri tem je ustrezna organizacijska mreža stalnih sodelavcev in prostovoljna odločitev uporabnika za sprejemanje pomoči.

P. Lüssi (1990) govori o oskrbovanju, ko svetovalec stoji ob strani osebi pri vsakdanjem premagovanju življenjskih težav, tako da skupaj z njo opravlja finančne in druge zadeve, ki se tičejo njene materialne eksistence, da zanjo sprejema odločitve, ji nudi manjše usluge pomoči, pazi na to, kako ji gre, vzdržuje stik in ji je v podporo v osebno pomembnih stvareh. V posebnih primerih priskrbi obsežno oskrbovanje s strani tretjih oseb, bodisi v družinskem krogu ali institucionalnem okviru.

Vodenje lahko primerjamo z zagovorništvo, ki ga opisuje Brandon (1995). Čeprav si ga najlažje predstavljamo kot zagovorništvo formalnih pravic, gre tu predvsem za zagovorniške akcije, ki se tičejo nesporazumov v dnevnikih stikih in stiskah. Zagovorništvo je postopek nudenja pomoči uporabnikom, da se jih sliši in se jim da možnost, da sodelujejo v procesu pomoči, v smeri, ki so si jo sami načrtali.

T. Lamovec (1998) pravi, da zagovornik ne dela stvari namesto uporabnika. To je srečanje na pol poti. Prvi korak naredi uporabnik, tako da zagovornika poišče, v nadaljevanju sledi dialog na isti človeški ravni. Pomembno je, da zagovornik spoznava problem skozi oči uporabnika, se pravi, da aktivno posluša. Njegova naloga ni dajanje nasvetov, ampak odpirati vprašanja, ki uporabniku pomagajo, da lahko izrazi lastne potrebe in stališča. Zagovornik mora uporabnika vedno sprejeti na stopnji na kateri je in pustiti, da ga uporabnik vodi. Ne prepričuje ga in se ne prereka z njim. Če mu zna postaviti ustrezna vprašanja, bo v ozaveščenosti napredoval do stopnje, ki mu v tistem trenutku ustreza.

Tako Brandon, kot Lamovčeva pa opisujeta več vrst zagovorništva:

1. **Profesionalno zagovorništvo**, kamor sodi pravno in psihosocialno zagovorništvo.

V večini primerov je namenjeno osebam, ki so hospitalizirane v psihiatričnih bolnišnicah in drugih ustanovah zaprtega tipa in se uporablja za zaščito njihovih pravic.

2. **Samozagovornišтво** lahko razumemo kot dejanje, v katerem se oseba postavi sama zase, individualno ali v skupini, ali pa, kot skupinsko dejavnost, v kateri člani zastopajo sebe in svoje vrstnike. Lamovčeva (1998) pravi, da ga lahko pojmuje kot temeljno obliko zagovornišтва, ki je bolj ali manj navzoča tudi pri drugih oblikah. Cilj je opolnomočenje posameznika za prevzemanje nadzora nad svojim življenjem.
3. **Vrstniško zagovornišтво** temelji na vzajemnosti. Član, ki se znajde v težavah je deležen podpore drugih članov, spet drugič jo daje sam. Ta način daje možnost za razvoj pravega prijateljstva, ki med uporabnikom in strokovnim delavcem navadno ni mogoč.
4. **Kolektivno zagovornišтво** bi ga lahko imenovali tudi družbena akcija. Razvije se kot rezultat drugih oblik zagovornišтва. Še najbolj se prepleta s samozagovorništvom in s tem, da je značilnost kolektivnega zagovornišтва poudarjanje organiziranosti.

Vsak strokovni delavec opravlja pomembno vlogo zagovornika posameznega uporabnika, vendar lahko tudi druge osebe, ki so neobremenjene z zagotavljanjem storitev ki jih opravljajo strokovne službe, delujejo kot neodvisni akterji in zagovorniki. Temeljna funkcija zagovornišтва je opolnomočenje, proces, ki ni nikoli končan. Pridobljeno je namreč potrebno razvijati, še zlasti, če le to želimo obdržati. In če hočemo proces večanja moči uporabnikov zagnati, potrebujemo zelo dobro organizirano zagovorništvvo.

## TERAPEVTSKI PRISTOPI

Podane so kratke predstavitve nekaterih terapevtskih pristopov, ki se v celoti ali v posameznih elementih najpogosteje uporabljajo predvsem pri svetovalnem delu v okviru izvajanja storitve osebna pomoč:

### Realitetna terapija

Iz temeljnih postulatov realitetne terapije izhaja, da k svetovalcu prihajajo osebe, ki svojih potreb ne zadovoljujejo učinkovito, ali pa jih zadovoljujejo na način s katerim drugim ljudem onemogočajo zadovoljevanje svojih temeljnih potreb.

Svetovalec pomaga in uči svetovanca, kako učinkoviteje zadovoljiti sedanje potrebe. Ker imamo človeška bitja prirojeno potrebo po pripadnosti, najlažje pomagamo sveto-

vancu, da najde učinkovitejše oblike zadovoljevanja svojih potreb, če ga naučimo razvijati dobre odnose s soljudmi. Skoraj vse težave izhajajo iz dejstva, da ne moremo nadzorovati vedenja drugih ljudi tako, kot bi to želeli, ali pa, ker nas drugi poskušajo nadzorovati, mi pa tega nočemo. Realitetna terapija pomeni učiti se kako razvijati dobre odnose s tistimi osebami, s katerimi take odnose želimo.

**Svetovalni postopek** poteka delno kot pogovor, usmerjen na primerjanje svetovančevih želja in dejanj, delno pa kot poučevanje kako teorija izbire razume človekove težave. Če svetovanec ugotovi, da sedanje vedenje ni učinkovito, poišče novo, učinkovitejše vedenje in skupaj z njim naredimo načrt, kako ga razviti.

**Odnos med svetovalcem in svetovancem** je v realitetni terapiji čim bolj naraven. Ne ukvarjajo se z vprašanjem prenosa kot procesa, ki svetovalcu omogoča, da privede svetovanca do uvidevanja. Svetovalec se ga mora zavedati, da se izogne morebitnim težavam v odnosu med njim in svetovancem. Realitetna terapija poudarja, da je osebna povezanost med svetovancem in svetovalcem najboljši, najhitrejši in pogosto tudi edini način, da se svetovanec nauči, kako naj razvije svoje odnose z osebami, ki jih potrebuje. Svetovalec v tem odnosu ni svetovancu nikoli ne mati ne oče, ne kdorkoli drug, vedno je tisto kar je - svetovalec, ki ni brezbrizen do človeka pred seboj in ima znanje, s katerim bo poskušal pomagati svetovancu, da bo odkril učinkovitejša vedenja. V realitetni terapiji ne verjamejo v zunanji nadzor vedenja, zato, kljub temu, da so v odnosu direktni, niso direktivni.

Ljudje za zadovoljevanje potreb izbiramo razna vedenja, ki so bolj ali manj učinkovita. Naloga svetovalca je, da:

- ◆ se izogne moraliziranju in vrednostnemu pristopu k svetovancu;
- ◆ ne pusti svetovancu, da bi se za svoje neučinkovito vedenje izgovarjal na kogarkoli ali na karkoli;
- ◆ usmerja svetovanca v optimizem, da si lahko izboljša življenje, če preusmeri ustrezna vedenja;
- ◆ ga ne obremenjuje z odgovornostjo za tista vedenja, ki so evolucijsko že utečena v nas, ko nadzorujemo npr. svojo varnost, zdravje, ...

**Svetovalno ozračje** mora biti takšno, da bo oseba vključena v svetovalni proces svetovalcu zaupala in se s tem opogumila za učenje novih, učinkovitejših oblik vedenja. Tako ozračje lahko ustvari svetovalec, ki ima sam kakovostne odnose v svojem življenju in ki se zaveda, da se tudi sam stalno uči učinkovitejših vedenj v nikoli končanem procesu. Svetovalci so vedno le v nastajanju, nikoli do konca izdelani.

**Uporabnost realitetne terapije** je izredno široka: vključuje delo s prostovoljnimi in neprostovoljnimi strankami. Slednjih se mnogi drugi svetovalni oz. psihoterapevtski pristopi izogibajo. Neprostovoljne stranke ponavadi nimajo kakovostnih odnosov s soljudmi in so veliko težje dostopne. To so osebe, ki ne najdejo zadovoljstva v odnosih, čeprav se zadovoljstvu ne morejo odreči. Obupajo in odrečejo se pripadnosti, spreje-

tosti, ljubezni, ... Poiščejo si zadovoljstvo zunaj kakovostnih medčloveških odnosov - v drogah, alkoholu, spolnih užitkih brez ljubezni in v nadziranju soljudi tako, da jim povzročajo bolečine.

### Gestalt terapija

Gestalt je nemška beseda, ki pomeni celoto, konfiguracijo, vzorec, "integracijo delov v nasprotju s seštevanjem delov" po Warrenovem psihološkem slovarju. Osnove gestalt terapije je začrtal Frederick Perls na osnovi naslednjih izvorov:

1. psihoanalize (psihoanalitično izobrazbo je pridobil na berlinskem psihoanalitičnem inštitutu in med drugim sodeloval z W. Reichom);
4. gestalt psihologije, katere spoznanja v zvezi z zaznavanjem so prenesena na področje motivacije in celotne človeške dejavnosti v odnosu do samega sebe in do okolja;
7. eksistencialno-fenomenološke filozofije z elementi zena (poudarjanje neposrednega doživljanja, osredotočenosti na sedanost in odgovornosti za sebe v vsakem trenutku).

Iz eksistencialne filozofije je Perls prevzel pojmovanja o bitju in nebitju, o odgovornosti in o polarnosti v procesu življenja, ki se lahko premagajo s srečevanjem, z vzpostavljanjem stika med temi polarnostmi v osebnosti, kar je način nadaljevanja življenja, da doseže enotnost in se izogne dezintegraciji, odtujenosti in smrti. Pot k tej harmonični enotnosti vodi preko doživljanja tu in zdaj, ki je edina stvarnost, vse ostalo je spomin (preteklost) ali fantazija (prihodnost). Človekovo odgovornost in svobodo Perls pojmuje kot zavestno izbiranje med danimi možnostmi in ustvarjanje novih. Odgovornost ni dolžnost, je zavedanje dejstva, da je človek ustvarjalec svojih teženj, čustev in dejanj in je od njega odvisno, na katere spodbude iz okolja bo odgovoril in kako.

**Koncepti:** Spoznanja gestalt psihologije je gestalt terapija uporabila za povečevanje človekove zavesti o njegovih telesnih, čustvenih in motivacijskih procesih, kajti prav odnos okolja (backgrounda) in lika (figure) predstavlja smisel, pomen, torej gestalt. Perls je sprejel Goldsteinovo organizmično teorijo o enotnosti organizma in njegovi funkcionalni povezanosti z okoljem ter o samoaktualizaciji kot gibalni razvoju. Organizmična samoregulacija je dinamično ravnovesje med potrebami organizma in zahtevami ter možnostmi okolja, poteka pa v neprestani menjavi lika (trenutno vodilne težnje) z ozadjem (ostalimi dejavniki organizma in okolja).

Ta proces samoregulacije pa lahko poruši kopičenje nezadovoljenih teženj kot nedokončanih gestaltov. Ti so osnovni motiv patologije, saj vežejo nase energijo (privlačijo našo pozornost) in prispevajo k motnjam vedenja (ovirajo oblikovanje novih gestaltov). Z zavedanjem nedokončanega dela to postane lik (figura) in pridobi možnost, da z uporabo energije ozadja (t.j. osebnosti) postane dokončano, zaključen gestalt (t.j. celota). S tem pa se sprosti energija, ki je bila vezana nanj. John Stevens

poudarja pomen povečanega človekovega zavedanja o samem sebi: namesto, da poskušamo nekaj spremeniti, zaustaviti ali se izogniti nečemu, kar nam v sebi ni všeč, je učinkoviteje, da ostanemo s tem v stiku in se tega globlje zavemo. Tedaj se sprememba zgodi sama po sebi, brez našega naprezanja ali načrtovanja.

Srečanje med dvema človekoma v gestalt terapiji temelji na eksistencialnem dialogu, na procesu Jaz - Ti kontakta/umikanja, ki v celoti angažira oba udeleženca (npr. klienta-strokovnega delavca) tega srečanja (njuno motoriko, čustva, razum, telesno doživljanje in druge vsebine, pomembne za aktualno dogajanje). S tem se povečuje njuna odgovornost za vse, kar se dogaja med srečanjem. Zato je v gestalt terapiji terapevt popolnoma vključen: izraža tudi negativne občutke, daje feed-back senzornih in telesnih občutij, je kreativen, saj kreira pot za povečevanje zavedanja, s svojimi reakcijami usmerja delo k zavedanju in je pripravljen frustrirati klienta, ki išče pomoč.

**Uporabnost:** Gestalt terapija je usmerjena na vsebino in dejanje (dogajanje, proces) - na strukturo posameznikovega percepiranja in doživljanja (kako doživlja sebe in svet okoli sebe). Ne ukvarja se z nezavednim, temveč z očitnim. Vse, kar je potrebno za terapevtsko delo, je tu pred nami, pred skupino in pred posameznikovim zavedanjem. In k čemu teži gestalt terapija? K temu, da človek postane avtentična oseba, ki je odgovorna za svoje izbire.

### **Izkustvena psihosocialna terapija**

Psihosocialna terapija korenini v izkustvenem toku družinske terapije, ki je prilagojena za delo z družino in njenimi problemi v širšem socialnem kontekstu. To je pomembno zato, da postane družinska terapija dostopna klientom z nižjim socialno ekonomskim položajem - skupini, ki le redko vstopa v terapijo. Denarni in službeni problemi ter somatski in socialni problemi niso obravnavani kot simptomi »nevrotične osebnosti« ali »homeostatičnega sistema«, ampak se jih obravnava kot dejanske probleme. Ti problemi so posledica neugodnih razmer, v katerih živijo klienti nižjega socialnega razreda in vplivajo na (inter) psihične faktorje ter so vplivani od njih, zato potrebujejo pozornost v terapiji.

**Izhodišča:** Vsak človek ima dve temeljni potrebi - da je avtonomna oseba, sposobna razviti svoje potenciale in zadovoljiti svoje osebne potrebe (skrbeti zase) ter da je v odnosu z drugimi na intimen način in da je pomemben za njih (skrbeti za druge). Naš življenjski cilj je oblikovati ravnovesje med našo avtonomnostjo in našo povezanostjo. Problemi nastanejo, ko ne znamo oblikovati (ustvariti) tega ravnovesja. Izraz tega neravnovesja so simptomi - naši signali drugim, da ne znamo ravnati, ne da bi izgubili (del) naše samo-integriranosti, ali da ne bi uničili naših odnosov. Problemi nastanejo zaradi nemoči (impotence), nezainteresiranosti (ignorance) in pomanjkanja izkušenj, ko smo odraščali preprosto nismo nikoli izkusili ali se naučili, kako ravnati v določenih situacijah. Moteno (med)osebno obnašanje je rezultat naših naporov za reševanje naših problemov, pri čemer pa nas ovirajo slabe izkušnje ali pa to, da smo bili prezrti.

**Principi dela** so zagotoviti pomoč vsakemu družinskemu članu pri oblikovanju večje avtonomnosti znotraj globlje povezanosti, saj so družinski člani največji izvor motivacije in pomoči drug drugemu pri spreminjanju.

Ljudje potrebujejo ljudi, da rešijo svoje probleme in zato je oblikovanje ter ohranjanje osebnega terapevtskega pakta v središču terapije. Oblikovanje odprtega, osebnega in poštenega odnosa med družinskimi člani (in terapevti) je temelj terapije.

Terapija je najučinkovitejša, ko je usmerjena na odnose tu in zdaj, ko rešuje dnevne probleme.

Kadar je problem pomanjkanje znanja in spretnosti, se v terapiji ponudi perspektivo, informacijo in/ali praktične spretnosti, ki družini omogočijo prakticiranje novih načinov reševanja problemov. Kadar je problem pomanjkanje izkušenj in/ali škodljive izkušnje iz preteklosti, oblikujemo nove osebne izkušnje. To obudi občutja in potrebe. Na ta način pridejo ljudje v stik z občutji, ki so bila do tedaj prepovedana. Te nove izkušnje odprejo poti za bolj osebne odnose.

Najpomembnejše **terapevtsko orodje** je terapevt sam, njegova spretnost odprto predstavljati misli, občutja in izkušnje potekajočih interakcij med klienti ter med terapevtom in klienti. Z integriranjem njegove sposobnosti, da je to, kar je (avtonomija), in njegove skrbi za kliente (povezanost), je terapevt živ dokaz klientom, da ustvarja atmosfero in da se lahko tudi oni tako obnašajo. Terapevtove intervencije so osebne in praktične. Uporablja orodja, ki jih ima vsakdo in se jih vsakdo lahko nauči še bolje uporabljati: besede, ki povedo in dejanja, ki štejejo.

### **Vedenjsko-kognitivna terapija**

Vedenjsko kognitivna terapija je oblika psihoterapije, ki je usmerjena predvsem v sedanost, v reševanje problemov in je po trajanju relativno omejena. Klient v tej terapiji predvsem rešuje svoje aktualne probleme in se pri tem uči veščin, ki jih bo uporabljal tudi pozneje v življenju. To so predvsem prepoznavanje napak v mišljenju ter spreminjanje disfunkcionalnih verovanj o sebi in svetu, odnosov z drugimi in svojega vedenja.

#### **Teoretične predpostavke:**

Vedenjsko-kognitivna terapija je kombinacija pristopa, usmerjenega na vedenje, in tistega, usmerjenega na mišljenje – kognicije. Izhaja iz predpostavke, da naše vedenje posredujejo naše kognicije – naša dožemanja sveta in dogodkov. Situacije na nas vplivajo preko misli, ki jih v nas sprožajo, te pa vplivajo na naš čustveni odziv na situacijo. V stiski pogosto ne zmoremo jasno misliti in naše misli so izkrivljene. Kognitivna terapija pomaga klientu prepoznavati misli, ki ga spravljajo v stisko, oceniti njihovo resničnost in jih, če niso resnične, spreminjati. Ko realneje razmišlja, se tudi bolje počuti.

#### **Osnovna načela vedenjsko-kognitivne terapije:**

Delo je usmerjeno predvsem na izbrani segment motnje, ne na celotno osebnost. Metoda dela je strukturirana, direktivna, sorazmerno kratkotrajna, usmerjena na pro-



blem, terja jasno definiranje problema in ciljev, ki so konkretni in specifični. Kognitivno delo poteka po sokratovski metodi, kar pomeni, da klienta vodimo z vprašanji.

Terapija temelji na dobrem sodelovanju s klientom, ki je v terapiji aktiven. Z njim se dogovori o ciljih, pouči se ga o problematiki in seznanj s postopki dela. Vodi se ga k vse večji samostojnosti tako, da se ga uči tehnik za soočanje s težavami. Poseben poudarek je na preventivi ponovitve simptomatike.

#### **Indikacije za vedenjsko kognitivno terapijo:**

Vsak problem terja razmislek o tem, katera terapija je zanj najbolj indicirana. Vedenjsko kognitivna terapija se je izkazala posebno učinkovita pri reševanju situacijskih kriz, delu s posttravmatskim stresnim sindromom, socialno anksioznostjo, partnerskimi odnosi, depresivnostjo in drugimi težavami.

**Tehnike, zanimive za preventivno delo s strankami so** terapija reševanja problemov, asertivni trening, trening socialnih veščin, modeliranje vedenja, učenje samokontrole (jeza, anksioznost, učenje), spreminjanje napak v mišljenju, prepoznavanje in kontrola emocij, ...

**Uporabnost pri delu:** V okviru osebne pomoči se pogosto ukvarja s problemi, ki so izolirani in nimajo kliničnih značilnosti (različne težave in situacijske krize). Zaradi dobre strukturiranosti, konkretnosti in usmerjenosti v reševanje problemov je vedenjsko-kognitivna terapija v teh okoliščinah zelo primerna, njena prednost pa je tudi časovna racionalnost.

Na voljo je tudi vrsta zelo izdelanih in strukturiranih tehnik, ki omogočajo racionalnejše in bolj k cilju usmerjeno delo skupinsko preventivno delo, saj srečanja strukturira v smeri problema skupine oz. področja, ki se ga želi razvijati.

## **TRANSAKCIJSKA ANALIZA<sup>2</sup>**

Transakcijska analiza (TA) je teorija osebnosti, kot tudi sistemska psihoterapija za osebnostno rast in osebnostno spremembo. Je psihološka in socialna teorija osebnostne spremembe in predstavlja celovit znanstveno humanistični pristop.

#### **Nastanek:**

Nastala je iz psihoanalitičnih tokov in ego psihologije v petdesetih in šestdesetih letih prejšnjega stoletja. Njen nastanek časovno sovpada z razvojem humanističnih pristopov, na primer geštalt, bioenergetika, sensitivity (encounter group), logoterapija in drugih. Ustanovitelj TA je ameriški psihoterapevt in psihiater Eric Berne. Opredelimo jo lahko kot teorijo osebnosti, teorijo komunikacije ter teorijo in prakso za doseganje osebnostnih sprememb. TA opredeljuje v okviru izvirne teorije osebnosti strukturalne in funkcionalne modele, katerih osnova so ego stanja, ter teorijo motivacije.

---

<sup>2</sup> Tekst je pripravil: Drago PERGER, univ. dipl. prih.

### **Odnos v terapiji:**

Terapevt v transakcijski analizi pristopi h klientu iz pozicije samospoštovanja in spoštovanja (eksistenčna pozicija »jaz sem OK, ti si OK«). Terapevt ne zavzema pozicije moči in ne predpisuje klientu, kaj mora spremeniti, torej kaj ni v redu, kaj je patološko in kaj je moteno, niti ne predpisuje, kaj je zdravo. TA terapevti se s svojimi klienti pogajajo z nalogo definirati problem, torej ugotoviti, kaj oseba doživlja kot problem, kaj je neželjeno stanje (diagnoza), nato pa, kaj klient želi namesto tega, kaj je torej željeno stanje (cilj). Terapevt preveri, ali je željeno stanje možno doseči in če je to možno, naredi terapevtsko pogodbo. Nato definira strategijo, kako bo prišel do želenega stanja, skozi koliko in katere faze ter po katerem vrstnem redu. Terapevt išče način, ki je za določenega klienta najbolj naraven. Bistvo tega postopka je v tem, da v osnovi transakcijsko – analitičnih konceptov kot tudi drugih konceptov psihologije in psihoterapije terapevt naredi model, ki pojasnjuje motnjo, nato pa poišče mesto, na katerem lahko intervenira, da bi bila ta motnja odpravljena.

### **Teorija motenj:**

Po transakcijski terapiji je izvor motenj v otroštvu. Odrasla oseba deluje na osnovi svojega sistema predstav o sebi, drugih ljudeh in o svetu. Če ta notranji zemljevid ustreza zunanjemu teritoriju, je gibanje skozi življenje lahko. Če pa je zemljevid izkrivljen, če mu manjkajo ključni podatki, potem je gibanje onemogočeno. Kadar to traja dalj časa, govorimo o motnji. Koncept v TA, ki najbolje opiše to dogajanje, je koncept življenjskega scenarija ali koncept skriptne matrike. Poenostavljeno, gre za to, da ima vsak otrok svoje osnovne človeške pravice: pravico, da obstaja, da misli, da čuti, da je majhen, dokler je majhen, da odrašča, da gre od staršev, da je pomemben itd. V nekaterih situacijah starši onemogočajo te pravice in to se v TA imenuje skriptna prepoved. Ko otrok osvoji skriptno prepoved, postane invaliden v psihičnem smislu, ker se odpove enemu ključnih aspektov lastnega bitja. Ker je otrok odvisen od svojih staršev, se samo adaptira njihovim pogojem, zato da bi preživel v družini. Ta adaptacija postane trajna, ker otroci tega pravila ne generalizirajo samo na družino, ampak tudi na ves svet in v tem je bistvo motnje – tisto, kar je bilo nekoč adaptacija na nekaj slabega, v novih kontekstih samo postane slabo.

### **Uporabnost v terapiji:**

TA je predvsem individualna psihoterapija, ker pa je to tudi teorija komunikacije, se uporablja tudi v terapiji parov, zakonski terapiji, kot družinska in tudi skupinska terapija. Uporabna je pri motnjah osebnosti, saj vsebuje močan konceptualni aparat opisovanja osebnosti, njene notranje logike, možnost identificiranja con, potrebnih sprememb in močan nabor tehnik, s katerimi se to lahko izvede. Zelo uporabna je pri delu z otroci in mladostniki z vidika izgradnje in reorganizacije osebnosti. Dobre rezultate daje pri delu z nevrozami, obstajajo pa tudi poskusi dela s psihozami.

Kar združuje transakcijske analitike, je način razmišljanja in uporaba TA pojmov in definicij. Med **tehnikami** TA ne obstaja specifična identiteta, ampak se sposoja tehnike iz drugih šol, od psihoanalize do behavioralne terapije.

# CILJI, HIPOTEZE IN REZULTATI EVALVACIJE

## RAZLOGI ZA IZVEDBO EVALVACIJE

Vse od sprejetja Zakona o socialnem varstvu in Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, na CSD ugotavljamo ter opozarjamo na vrsto težav in dilem, s katerimi se srečujemo pri izvajanju storitev. Tudi leta 2000 sprejeti Nacionalni programa socialnega varstva do leta 2005 (dalje nacionalni program) ni odpravil obstoječih težav in dilem, vnesel pa je vrsto novih izhodišč in usmeritev ter vlog in nalog različnih izvajalcev na področju socialnega varstva.

Ena izmed nalog izvajalcev socialnovarstvenih storitev po nacionalnem programu je tudi skrb za **kakovost storitev in napredek dejavnosti**. CSD si zato prizadevamo za odpravo nastalih nejasnosti, težav in dilem, ki se pojavljajo v zvezi z izvajanjem socialnovarstvenih storitev. Na ta način želimo uresničiti tudi načelo enake dostopnosti, proste izbire oblik in zagotavljanja izvajanja storitev pod enakimi pogoji predvsem v korist uporabnika.

## POBUDA ZA IZVEDBO EVALVACIJE

V letu 2000 je bila v okviru Skupnosti CSD Slovenije izvedena evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini. Rezultati evalvacije so bili objavljeni v strokovnem priročniku, organizirana je bila tudi okrogla miza in izobraževanje strokovnih delavcev centrov za socialno delo. Evalvacija in objavljeni priročnik sta pri strokovnih delavcih naletela na pozitiven odziv, zato ne preseneča, da smo na Skupnost CSD prejeli pobudo, da se opravi tudi evalvacija za socialnovarstveno storitev osebna pomoč, katere smo se lotili v začetku leta 2002.

## NAMEN IN CILJI EVALVACIJE

Z evalvacijo storitve osebna pomoč smo želeli ovrednotiti dejansko stanje in kar se da natančno preveriti, kako se storitev uresničuje v praksi, hkrati pa analizirati pogoje in možnosti nadaljnjega razvoja storitve v okviru CSD. V želji, da bi kar najbolje sledili potrebam in koristim uporabnikov ter temeljnim izhodiščem in načelom nacionalnega programa smo si zastavili naslednje **cilje**:

- ◆ na podlagi ugotovitev pripraviti predlog sprememb in novih rešitev k oblikovanju jasnejšega dela strokovnih delavcev;
- ◆ doseči poenotenje izvajanja storitve na vseh CSD v Sloveniji;
- ◆ zagotoviti enako dostopnost, prosto izbiro oblik, enake možnosti in zagotavljanje osebne pomoči pod enakimi pogoji;

- ◆ izboljšanje kakovosti izvajanja socialnovarstvene storitve osebna pomoč;
- ◆ priprava strokovnih napotkov o možnostih in načinih reševanja socialnih stisk ali težav uporabnikov v okviru storitve osebna pomoč.

### Podlage:

- ◆ Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 54/92, 56/92, 42/94, 1/99, 41/99 in 26/01) Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 52/95, 2/98, 19/99 in 28/99);
- ◆ Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005 (Ur. l. RS, št. 31/00);
- ◆ Normativi in standardi v socialnem varstvu (B. Stritih, raziskava, 1992);
- ◆ Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini (B. Sunko in ostali, Skupnost CSD Slovenije, 2001).

## METODOLOGIJA

Podatke za evalvacijo smo zbrali s pomočjo vprašalnika (glej prilogo št. 1), sestavljenega iz odprtih in zaprtih vprašanj. Na vprašalnik so odgovarjali strokovni delavci centrov za socialno delo, ki izvajajo storitev osebna pomoč. Od 62 CSD jih je izpolnjen vprašalnik vrnilo 60 (vprašalnika nista vrnila CSD Laško in CSD Postojna), torej je bil odziv CSD 96,8%, zato lahko trdimo, da dobljeni podatki dobro odražajo dejansko stanje.

Zbrane podatke smo v računalnik vnesli s programom Microsoft-Excel-a in jih po logični kontroli obdelali s StatSoft-ovim statističnim programom Statistica for Windows 5.5. Izračunali smo frekvence in odstotke odgovorov, kjer pa je bilo smiselno, pa tudi aritmetične sredine in standardne odklone. Pri nekaterih vprašanjih, ki se nanašajo na število strokovnih delavcev ali število uporabnikov, smo s preprosto ekstrapolacijo ocenili število ljudi v celotni Sloveniji, zato imajo omenjene ekstrapolacije zgolj orientacijsko vrednost.

Hipotez nismo formalno testirali, zato ne moremo govoriti o tem, da jih sprejmemo ali zavračamo, temveč, ali dobljeni podatki določeno hipotezo podpirajo ali ji nasprotujejo.

## REZULTATI IN INTERPRETACIJA

Rezultate prikazujemo v povezavi s hipotezami, ki naj bi jih pokrivala posamezna vprašanja.

### Hipoteza 1:

*CSD definirajo in razumejo storitev, kot je opredeljena v Pravilniku o standardih in normativih (dalje Pravilnik) v socialnem varstvu.*

Hipotezo smo preverjali s 1. in 2. vprašanjem:

### Vprašanje 1:

**Kratko definirajte socialnovarstveno storitev osebna pomoč, tako kot jo pojmuje na vašem CSD in sicer, glede na to kdo so uporabniki ter kakšna je vsebina:**

Vprašanje je bilo odprto, kar pomeni, da so CSD prosto vpisovali kratke definicije za posamezno obliko storitve osebna pomoč. Za kriterija pri analizi podatkov smo izbrali vsebino storitve ter uporabnika storitve.

Pri vsebini storitve smo ugotavljali dosledno skladnost navedenih odgovorov z vsebino posamezne oblike storitve osebna pomoč po Pravilniku ter kratkimi pojmovanji, kot so jih navedli centri. Odgovore smo najprej razvrstili v dve skupini:

- ◆ v prvo skupino smo razvrstili odgovore CSD, ki so navedli, da posamezno obliko storitve pojmujejo po Pravilniku in odgovore CSD, ki so dobesedno citirali Pravilnik.
- ◆ V drugo skupino smo razvrstili odgovore CSD, ki so podali lastne definicije, pri čemer smo jih razdelili v tri skupine glede na to, ali se njihova pojmovanja v temeljih popolnoma skladajo z opisom storitve po Pravilniku, ali se skladajo le delno, in ali so posamezne oblike storitve osebna pomoč definirali drugače, kot jih opredeljuje Pravilnik. Rezultati so prikazani v tabeli:

DEFINIRANJE STORITVE		Citirajo Pravilnik	Popolnoma v skladu s Pravilnikom	Delno v skladu s Pravilnikom	Drugače definirajo	SKUPAJ
SVETOVANJE	N	10	14	13	23	60
	%	17	23	22	38	100
UREJANJE	N	6	5	24	25	60
	%	10	8	40	42	100
VODENJE	N	7	5	27	21	60
	%	12	8	45	35	100

Če združimo skupino CSD, ki so citirali Pravilnik in skupino CSD, ki pojmujejo storitev osebna pomoč v skladu s Pravilnikom, ugotavljamo, da **popolnoma v skladu s Pravilnikom** pojmuje **svetovanje** 40% CSD, **urejanje** 18% in **vodenje** 20% CSD. Če tem CSD prištejemo še CSD, katerih pojmovanje storitve osebna pomoč je delno v skladu s Pravilnikom ugotavljamo, da kljub temu ostaja več kot tretjina CSD, za katere ne moremo trditi, da je njihovo pojmovanje storitve popolnoma ali delno v skladu s Pravilnikom. Pri tem pa velja posebej opozoriti, da ti CSD posamezne oblike storitve osebna pomoč v večini ne pojmujejo drugače, vendar jih zaradi specifičnosti, ki so jih navedli, kot npr. predstavitev pojmovanja na konkretnem primeru, značilne lastnosti uporabnikov in podobno, nismo mogli uvrstiti med zgoraj navedene kategorije. Domnevamo, da so ti CSD imeli definicije po Pravilniku za privzete in so se v svojih odgovorih osredotočili predvsem na pojasnjevanje dodatnih dejavnikov povezanih s storitvijo.

Skladnost navedenih odgovorov CSD z opredelitvijo po Pravilniku smo primerjali tudi glede uporabnikov storitve. Ugotovili smo, da je po mnenju večine CSD, v skladu s Pravilnikom storitev osebna pomoč namenjena posameznikom. Le 5 (8%) CSD je v definiciji zapisalo, da je poleg posameznikom, svetovanje namenjeno tudi družini, paru ali skupini, 1 (2%) CSD, da je urejanje namenjeno tudi družini in 1 (2%) CSD, da je vodenje namenjeno tudi skupini. Odgovori na drugo vprašanje kažejo povsem drugačno sliko.

Zanimive so velike razlike med opredelitvijo storitve osebna pomoč in definicijami CSD, ki so se pokazale, ko smo za **kriterij primerjave izbrali aktivno vlogo uporabnika** storitve ter vključevanje dejavnikov okolja pri izvajanju storitve. Izkazalo se je namreč, da jim CSD v kratkih definicij storitve niso namenili posebnega pomena oz. jih niso posebej omenili. To je nedvomno posledica zastavljenega vprašanja, v okviru katerega smo izpostavili uporabnika storitve in njeno vsebino. Sklepamo, da vloge uporabnika in dejavnikov okolja CSD niso posebej omenjali tudi zato, ker pri izvajanju storitve upoštevajo v skladu s Pravilnikom. To podpirajo tudi odgovori CSD na vprašanja, ki so sledila.

### Vprašanje 2:

**Katerim uporabnikom je po vašem mnenju namenjena storitev osebna pomoč?**

STORITEV JE NAMENJENA	Št. odgovorov	%
Samo posameznikom	32	53,33
Posameznikom in družinam	21	35,00
Posameznikom in raznim skupinam	11	18,33
Posameznikom in skupnosti	2	3,33
Posameznikom in parom	14	23,33
Drugo:	6	10

Kar se tiče vprašanja komu je namenjena osebna pomoč, CSD storitev pojmujejo dokaj široko. Le dobra polovica CSD meni, da je storitev namenjena samo posamezniku, pa še od teh je samo ta (kot edini odgovor) izbrala dobra tretjina oziroma 38% CSD, drugi pa so ga kombinirali z ostalimi odgovori.

**Na podlagi rezultatov lahko zaključimo, da CSD storitev osebna pomoč v glavnem namenjajo posamezniku včasih pa tudi parom, družinam in raznim skupinam.**

Dobljeni podatki ne podpirajo 1. hipoteze. Najpomembnejši razlog je nedvomno kompleksnost situacij, s katerimi se strokovni delavci srečujejo pri izvajanju storitve osebna pomoč. Definicije storitve po Pravilniku pa so pogosto preozke, da bi zajele raznolikost teh situacij.

### Hipoteza 2:

*Storitev osebna pomoč dosledno po Pravilniku ne opravlja noben CSD, saj CSD menijo, da dosledno izvajanje storitve osebna pomoč po Pravilniku ni mogoče.*

Hipotezo smo preverjali s 3. vprašanjem:

### Vprašanje 3:

Ali je po vašem mnenju v CSD mogoče izpeljati izvajanje osebne pomoči dosledno po Pravilniku o standardih in normativih za izvajanje socialnovarstvenih storitev?

IZVAJANJE STORITVE DOSLEDNO PO PRAVILNIKU	Š. odgovorov		%	
	vseh	kombin.	vseh	kombin.
a) Pravilnik je dovolj jasen	7	6	13,3	10
b) Za izvedbo manjkajo pogoji	41	34	65	56,7
c) Drugače opredeliti postavke osebne pomoči	21	14	35	23,3
a) + b)	-	1	-	11,7
b) + c)	-	7	-	

Da je Pravilnik dovolj jasen je dogovorilo le 7 (13%) CSD, od katerih 1 (2%) CSD sočasno opozarja na različnost interpretacije Pravilnika in prekrivanje storitve osebna pomoč z drugimi storitvami. Sicer pa med CSD prevladuje mnenje, da izvajanje storitve ni mogoče izpeljati dosledno po Pravilniku. Kot razlog navajajo, da za dosledno izvajanje storitve niso izpolnjeni vsi pogoji oziroma bi bilo potrebno drugače opredeliti bistvene postavke osebe pomoči iz Pravilnika.

Za dosledno izvedbo storitve po mnenju CSD manjkajo naslednji pogoji (navajamo jih po pogostosti omenjanja):

#### ➔ nezadosten strokovni in kadrovski potencial:

- ◆ usposabljanje strokovnih delavcev (dodatna znanja oz. dodatna izobrazba) - 20 (33%) CSD
- ◆ manjkajoči kadri - 19 (32%) CSD
- ◆ supervizija - 18 (30%) CSD
- ◆ timsko delo in manj administrativnih opravil - 1 (2%) CSD

#### ➔ jasnejša opredelitev storitve, razmejitev med posameznimi oblikami storitve in povezave med njimi:

- ◆ bolj jasne razmejitve, opisi posameznih oblik storitve in vsebine ter uporabnikov - 7 (12%) CSD
- ◆ enotna merila za opredelitev problema, za financiranje in sodelovanje z drugimi - 1 (2%) CSD
- ◆ pooblastilo, da je storitev osebna pomoč - obvezna v okviru javnih pooblastil - 1 (2%) CSD

CSD med katerimi prevladuje mnenje, da bi bilo potrebno drugače opredeliti bistvene postavke iz pravilnika o standardih in normativih, pa kot glavne naloge navajajo:

- ➔ razmejitev javnih pooblastil in storitve osebna pomoč ter storitve prva socialna pomoč in osebna pomoč - 4 (7%) CSD

- ➔ **podrobnejši opis vseh storitev** - 3 (5%) CSD
- ➔ **nova opredelitev in poenostavitev postopkov**, spremembe trajanja ter odpravo dogovorov - 2 (3%) CSD
- ➔ **podrobnejša opredelitev populacije** - 1 (2%) CSD
- ➔ **navodila** - 1 (2%) CSD

Zastavljeno vprašanje odgovarja neposredno le na drugi del 2. hipoteze. Zbrani in analizirani podatki dobro podpirajo del hipoteze, ki govori, da dosledno izvajanje storitve osebna pomoč po Pravilniku ni mogoče. Skupaj z odgovori na prejšnja vprašanja pa lahko sklepamo, da je tudi odgovor na prvi del hipoteze, da CSD storitve ne izvajajo dosledno po Pravilniku, pozitiven.

### Hipoteza 3:

*Po vpeljavi novega sistema storitev so nastale v CSD spremembe v delu s posameznikom.*

Hipotezo smo preverili s 4. vprašanjem:

### **Vprašanje 4:**

**Ali ste v vašem CSD na področju izvajanja osebne pomoči po uvedbi sistema storitev (ZSV, Pravilnika) kaj spremenili?**

SPREMEMBE po uvedbi novega sistema storitev	Št. odgovorov	%
Nič, ali skoraj nič	16	26,7
Manjše spremembe	42	70
Popolnoma spremenili osebno pomoč	2	3,3

Iz zbranih podatkov je razvidno, da je po uveljavitvi sistema storitev (ZSV in Pravilnika) na področju izvajanja osebne pomoči, manjše spremembe uvedlo 42 (70%) CSD, 16 (27%) CSD ni uvedlo nobenih sprememb in le 2 (3%) CSD navajata, da sta popolnoma spremenila osebno pomoč.

Od 42 (70%) CSD, ki so uvedli **manjše spremembe**, le te navaja 36 (60%) CSD. Prikazane so v spodnji razpredelnici, pri čemer velja opozoriti, da so nekateri centri navedli več sprememb:

MANJŠE SPREMEMBE po uvedbi novega sistema storitev	Št. odgovorov	%
Evidentiranje storitve	23	38
Poimenovanje storitve	16	27
Vnos določil pravilnika	12	20
Sprememba sistemizacije	5	8
Razmejitev storitev	5	8
Razmejitev storitve in JP	4	7
Izdelava obrazcev	2	3



Od 2 (3%) CSD, ki navajata **popolne spremembe** v smislu doslednega upoštevanja Pravilnika, 1 (2%) CSD navaja ustanovitev storitvenega servisa, s strokovnim timom devetih strokovnih delavcev različnih profilov, katerega osnovni namen je enoznačna in koordinirana pomoč družini. 1 (2%) CSD pa navaja, da so vnesli sklepanje dogovora o izvajanju storitve in uvedli njeno izvajanje v skladu s Pravilnikom. V tem primeru lahko trdimo, da so bile spremembe podobne kot v CSD, ki so navajali uvedbo manjših sprememb, zato lahko zapišemo, da je do popolnih sprememb prišlo le na 1 (2%) CSD.

Zbrani podatki nasprotujejo 3. hipotezi, saj CSD ne poročajo, da bi z uvedbo novega sistema storitev prišlo do večjih sprememb pri izvajanju osebne pomoči.

#### Hipoteza 4:

*CSD pogrešajo navodila in smernice glede postopka, metod dela in doktrine za izvajanje osebne pomoči ter več možnosti za izobraževanje in supervizijo.*

Hipotezo smo preverili s 5. in 6. vprašanjem:

#### **Vprašanje 5:**

**Ali so potrebna dodatna navodila in smernice glede postopka izvajanja osebne pomoči?**

DODATNA NAVODILA IN SMERNICE	Št. odgovorov	%
Da	44	73,3
Ne	15	25
Brez odgovora ( v nadaljevanju BO)	1	1,7

Zbrani podatki kažejo, da 44 (73%) CSD ugotavlja, da so potrebna dodatna navodila in smernice glede postopka izvajanja storitve osebna pomoč, 15 (25%) CSD ugotavlja, da dodatna navodila in smernice niso potrebna, 1 (2%) CSD pa ni navedel odgovora.

Po mnenju 44 (73%) CSD, ki ugotavljajo, da so potrebna dodatna navodila in smernice glede postopka izvajanje storitve, je potrebno:

- ◆ natančnejše opredeliti storitev in posamezne faze postopka,
- ◆ izdelati natančna navodila in smernice za vodenje posameznih faz postopka,
- ◆ jasnejše opredeliti uporabo različnih metod dela,
- ◆ izdelati enotno dokumentacijo za evidentiranje in evalviranje storitve,
- ◆ izdelati nov ustrežnejši kadrovski normativ in standard storitve,
- ◆ reorganizirati delo znotraj CSD (v smislu poenotenja izvajanja storitve) in
- ◆ omogočiti dodatno usposabljanje za izvajanje storitve osebna pomoč

Od 15 (25%) CSD, ki ugotavljajo, da dodatna navodila in smernice niso potrebna, jih le 5 (8%) meni, da daje Pravilnik dovolj jasna navodila. Eden od njih meni, da "stroka

socialnega dela povsem ustreza (sistemsko socialno delo) in kakršna koli dodatna navodila niso potrebna", 2 (3%) CSD sta do sedanje ureditve zelo kritična (delitev, ki jo uvaja Pravilnik je umetna in v praksi neuresničljiva, potrebna bi bila popolna sprememba koncepta socialnega dela, natančnejša opredelitev definicije osebne pomoči). 3 (5%) CSD opozarjajo na probleme, ki niso neposredno povezani s Pravilnikom, saj ugotavljajo, da ni problem v navodilih temveč v pogojih, izražajo potrebo po uvedbi enotnih obrazcev za evidenco storitve in menijo, da bi bilo potrebno določiti postopek v primeru, ko je upravičenec trajno nesposoben sodelovati ali sodelovanje odklanja.

### Vprašanje 6:

**Kaj menite, v kolikšni meri bi izboljšanje naslednjih dejavnikov omogočilo boljše izvajanje storitve osebna pomoč (obkrožite ustrezno oceno za posamezni odgovor)?**

DEJAVNIKI IZBOLJŠANJE KATERIH BI OMOGOČILO BOLJŠE IZVAJANJE OP	Povprečje		St. odklon	BO
	veljavni	vsi		
Zagotovljena supervizija	2,63	2,59	0,584	1
Zadostno usposabljanje strokovnih delavcev	2,67	2,58	0,685	2
Izboljšanje kadrovskega normativa	2,54	2,41	0,825	3
Natančna navodila in smernice	2,37	2,13	0,917	6
Boljša opredelitev storitve	2,02	1,85	0,972	5
Drugo:	2,31	0,5	1,182	48

Ker CSD dejavnikov, ki se jim niso zdeli pomembni, niso točkovali (kar kaže veliko število brez odgovora), pomembnost le teh bolje prikažemo, če upoštevamo izračun povprečnih točk na vseh 60 CSD. Tako dobimo kot najpomembnejša dejavnika, izboljšanje katerih dveh bi omogočila boljše izvajanje storitve, zagotovljena supervizija in zadostna usposobljenost strokovnih delavcev. Sledi jima izboljšanje kadrovskega normativa, nato pa natančna navodila in smernice ter boljša opredelitev storitve.

Zbrani podatki podpirajo 4. hipotezo, saj skoraj tričetrť CSD ugotavlja, da so potrebna dodatna navodila in smernice glede postopka izvajanja osebne pomoči, prav tako pa bi izboljšanje nekaterih dejavnikov (supervizija, izobraževanje oz. usposabljanje, ...) omogočilo boljše izvajanje storitve, iz česar lahko sklepamo, da v obstoječem sistemu prav to pogrešajo.

### Hipoteza 5:

*CSD menijo, da kadrovski normativ iz Nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005, ne omogoča izvajanja storitve v skladu s Pravilnikom.*

Hipotezo smo preverili z 9., 10. in 11. vprašanjem:

### Vprašanje 9:

**S kolikšnim številom strokovnih delavcev izvajate osebno pomoč v primerjavi z normativi določenimi v Nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (v nadaljevanju NPSV)?**

PRIMERJAVA ŠT. STROKOVNIH DEL.	svetovanje		urejanje		vodenje		SKUPAJ	
	Povpr.	St. od.	Povpr.	St. od.	Povpr.	St. od.	Povpr.	St.od.
Dejansko zaposleni	2,13	3,116	1,51	2,282	1,49	2,344	10,04	11,283
Po normativih iz NPSV	0,71	0,478	0,32	0,236	0,3	0,210	8,51	11,459
Razlika	0,93	2,875	0,37	1,358	0,33	1,402	1,09	5,756

Na podlagi podatkov, ki so jih posredovali CSD se zdi, da je za izvajanje osebne pomoči v povprečju zaposlenih veliko več delavcev, kot bi jih moralo biti po kadrovskem normativu. Ugotavljamo, da so razlike najverjetneje umetno ustvarjene, saj je iz posredovanih podatkov moč sklepati, da so CSD navedli število delavcev, ki v okviru svojega dela izvajajo tudi storitev osebna pomoč, ne glede na to, ali je temu namenjen celotni delovni čas ali le del delovnega časa. Poleg izvajanja osebne pomoči strokovni delavci torej opravljajo še druge naloge. Ker so normativi izraženi v delovnem času deleža polno zaposlene osebe, pride v podatkih do navideznega presežka delavcev na področju izvajanja storitve osebna pomoč. Ta učinek pa je še dodatno okrepilo neenotno poročanje CSD, saj so nekateri izmed njih posredovali le delne podatke. Glede na dobljene rezultate ugotavljamo, da to področje zahteva posebno, bolje pripravljeno analizo, ki ne bo slonela le na enem vprašanju.

#### Vprašanje 10:

**Ali menite, da kadrovski normativ po NPSV omogoča ustrezno izvajanje osebne pomoči v skladu s Pravilnikom?**

KADROVSK NOMRATIV	Št. odgovorov	%
Da	9	15
Ne	44	73,77
Brez odgovora ( v nadaljevanju BO)	7	11,67

Zbrani podatki kažejo, da je 44 (74%) CSD mnenja, da kadrovski normativ po NPSV ne omogoča ustreznega izvajanja storitve in le 9 (15%) CSD meni, da kadrovski normativ omogoča ustrezno izvajanje osebne pomoči v skladu s Pravilnikom. 7 (12%) CSD ni navedlo odgovora.

#### Vprašanje 11:

**Kakšen bi bil po vašem mnenju ustrezen kadrovski normativ?**

CSD so v glavnem navedli kadrovske normative, ki izražajo ugodnejše razmerje med strokovnimi delavci in prebivalstvom. Opozarjajo pa, da kadrovskih normativov ne gre vezati zgolj na število prebivalcev, temveč je pri postavitvi le teh, potrebno upoštevati tudi druge kazalce (npr. pojave vezane na specifične probleme, stopnjo brezposelnosti, ipd.).

Zbrani podatki podpirajo 5. hipotezo, ki pa jo še dodatno podprejo podatki dobljeni s vprašanjem št. 6, saj je izboljšanje kadrovskega normativa na tretjem mestu od šestih

predlaganih dejavnikov, ki bi lahko omogočili boljše izvajanje storitve osebna pomoč. Število strokovnih delavcev, ki izvajajo osebno pomoč je sicer daleč nad normativi, vendar CSD navajajo, kot smo že omenili, število strokovnih delavcev, ki v okviru svojega dela izvajajo tudi storitev osebna pomoč. Način organizacije dela in zajemanja podatkov torej zakriva dejstvo, da za dobro izvajanje storitve ni dovolj strokovnih delavcev. Tudi na neposredno vprašanje ali normativi omogočajo ustrezno izvajanje osebne pomoči je večina CSD odgovorila negativno, prav tako pa so pri vprašanju glede ustreznega kadrovskega normativa CSD v večini predlagali izboljšanje le tega.

#### **Hipoteza 6:**

*V praksi ni uveljavljeno dosledno razmejevanje med tremi oblikami storitve osebna pomoč – svetovanem, urejanjem in vodenjem.*

Hipotezo smo preverili s 7. vprašanjem:

#### **Vprašanje 7:**

**Ali je po vašem mnenju možna dosledna razmejitev med tremi oblikami storitve osebna pomoč – svetovanjem, vodenjem in urejanjem?**

RAZMEJEVANJE MED POSAMEZNIMI OBLIKAMI STORITVE	Št. odgovorov	%
Razmejitev ni možna	20	33,33
Razmejitev je možna zmeraj	5	8,33
Razmejimo lahko, ko izvajamo eno obliko	20	33,33
Drugo:	15	25

Zbrani podatki kažejo, da je 20 (33%) CSD mnenja, da dosledna razmejitev med tremi oblikami storitve osebna pomoč ni možna oziroma je le ta možna takrat, kadar izvajamo samo eno od oblik, kar prav tako meni 20 (33%) CSD. Na podlagi dobljenih podatkov lahko sklepamo, da med CSD prevladuje mnenje, da dosledna razmejitev med oblikami osebne pomoči ni možna, so pa deljena mnenja o tem, ali je svetovanje, urejanje in vodenje možno razmejiti pod določenimi pogoji. Samo 5 (8%) CSD meni, da je razmejitev med posameznimi oblikami storitve osebna pomoč vedno možna.

Dobljeni podatki torej podpirajo 6. hipotezo, saj je iz njih razvidno, da med CSD prevladuje mnenje, da dosledna razmejitev med tremi oblikami storitve osebna pomoč ni možna.

#### **Hipoteza 7:**

*V praksi ni uveljavljeno dosledno razmejevanje med osebno pomočjo in "nalogami" v zvezi z javnimi pooblastili.*

Hipotezo smo preverili z 8., 12. in 13. vprašanjem:

**Vprašanje 8:****Ali razmejujete storitev osebna pomoč od javnih pooblastil?**

RAZMEJEVANJE STORITVE IN JP	Št. odgovorov	%
Da	33	55
Ne	23	38,33
Da in Ne	4	6,66

Zbrani podatki kažejo, da 33 (55%) CSD razmejuje storitev oseba pomoč od javnih pooblastil, 23 (38%) CSD pa storitve ne razmejuje od javnih pooblastil. 4 (7%) CSD navajajo oba odgovora.

CSD, ki so odgovorili, da razmejujejo storitev osebna pomoč od javnih pooblastil, smo vprašali kateri kriteriji so pri tem najpomembnejši. Kot najpomembnejše kriterije je 30 (50%) CSD najpogosteje navedlo naslednje:

- ◆ vključitev stranke na lastno željo oziroma prostovoljni vstop v storitev;
- ◆ aktivno sodelovanje stranke pri izvajanju storitve;
- ◆ sklenitev in podpis dogovora o sodelovanju;
- ◆ vodenje postopka v skladu z določili ZUP-a (odločba, sklep, ..) in zakonska podlaga točno določene naloge pri izvajanju javnih pooblastil.

5 (8%) CSD, ki razmejuje storitev osebna pomoč od javnih pooblastil pa so mnenja, da je razmejevanja sicer možno, vendar se zadeve prepletajo oziroma razmejevanje ni možno v vseh primerih. 2 (3%) CSD pa ne navajata kriterijev.

CSD, ki ne razmejujejo storitve osebna pomoč od javni pooblastil smo vprašali, kateri je najpogostejši razlog, da tega ne razmejujejo. 26 (43%) CSD je navedlo naslednje razloge:

- ◆ javnih pooblastil ni mogoče izvajati brez storitve osebna pomoč oziroma znotraj javnih pooblastil se izvaja tudi storitev osebna pomoč;
- ◆ tesno prepletanje javnih pooblastil s socialnovarstvenimi storitvami;
- ◆ ni jasne razmejitev med javnimi pooblastili in socialnovarstvenimi storitvami;
- ◆ organizacija dela na CSD in
- ◆ javna pooblastila in socialnovarstvene storitve niso jasno definirane.

2 (3%) CSD pa ne navajata razlogov.

**Glede na dobljene odgovore velja poudariti, da je glavni kriterij razmejevanja storitve osebna pomoč in javnih pooblastil zakonska podlaga točno določene naloge pri izvajanju javnih pooblastil in vključitev stranke na lastno željo ter njeno stalno aktivno sodelovanje pri storitvi.**

**Vprašanje 12:**

Ali izvajanje storitve osebna pomoč in javnih pooblastil na vašem CSD tudi kadrovsko ločujete?

KADROVSKO LOČEVANJE	Št. odgovorov	%
Da	11	18,33
Ne	46	76,67
Da in Ne	2	3,33
BO	1	1,67

Iz dobljenih odgovorov je razvidno, da kar 46 (77%) CSD kadrovsko ne ločuje izvajanja javnih pooblastil in storitve osebna pomoč, le 11 (18%) CSD navaja, da izvajanje kadrovsko ločuje in 2 (3%) CSD se nista mogla opredeliti (navajata oba odgovora). 1 (2%) CSD ni navedel odgovora.

Iz odgovorov na to vprašanje in odgovorov, ki smo jih dobili na druga vprašanja sklepamo, da CSD kadrovsko ne ločujejo izvajanja storitve osebna pomoč in javnih pooblastil predvsem zaradi kadrovskih stisk, ki nastajajo iz relativno ostrih normativov.

**Vprašanje 13:**

Kako se v izvajanje osebne pomoči, če gre za kombinacijo javnih pooblastil in storitve vključujejo ?

Ker smo CSD zastavili vprašanje ločeno za posamezno obliko storitve , na ta način prikazujejo tudi dobljene rezultate:

**SVETOVANJE**

VKLJUČEVANJE V STORITEV	Pogosto		Občasno		Ne vključujejo		BO	
	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št.	%
Nosilci JP	27	45	26	43,3	2	3,3	5	8,3
Drugi strokovni delavci	13	21,7	36	60	3	5	8	13,3
Tim	5	8,3	43	71,7	6	10	6	10

27 (45%) CSD navaja, da se v primeru, če gre za kombinacijo javnih pooblastil in storitve osebna pomoč, nosilci javnih pooblastil pogosto vključujejo v svetovanje, 26 (43%) CSD vključuje nosilce javnih pooblastil občasno in le 2 (3%) CSD v svetovanje ne vključujeta nosilcev javnih pooblastil.

Druge strokovne delavce občasno vključuje v svetovanje 36 (60%) CSD in pogosto 13 (22%) CSD, ne vključujejo pa jih 3 (5%) CSD.

V svetovanje tim vključuje občasno 43 (72%) CSD, pogosto le 5 (8%) CSD, ne vključuje pa ga 6 (10%) CSD. V navedenem primeru torej tim ni redna oblika dela, temveč ga CSD v večini formirajo le, če se pokaže potreba.

## UREJANJE

VKLJUČEVANJE V STORITEV	Pogosto		Občasno		Ne vključujejo		BO	
	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št.	%
Nosilci JP	33	55	21	35	1	1,7	5	8,3
Drugi strokovni delavci	12	20	36	60	5	8,3	7	11,7
Tim	9	15	38	63,3	5	8,3	8	13,3

Rezultati so pokazali, da je vključevanje nosilcev javnih pooblastil v izvajanje osebne pomoči najpogostejše pri urejanju, saj pogostost le teh navaja kar 33 (55%) CSD. 21 (35%) CSD vključuje nosilce javnih pooblastil občasno in samo 1 (2%) CSD ne vključuje nosilcev javnih pooblastil v urejanje.

Druge strokovne delavce v urejanje vključuje občasno 36 (60%) CSD, pogosto 12 (20%) CSD in le 5 (8%) CSD v urejanje ne vključuje drugih strokovnih delavcev.

V urejanje vključuje tim občasno 38 (63%) CSD, pogosto 9 (15%) CSD in le 5 (8%) CSD v urejanje ne vključuje tima. Tudi pri urejanju tim ni redna oblika dela, vendar je vključevanje le tega pogostejše kot pri svetovanju.

## VODENJE

VKLJUČEVANJE V STORITEV	Pogosto		Občasno		Ne vključujejo		BO	
	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št.	%
Nosilci JP	29	48,3	24	40	1	1,7	6	10
Drugi strokovni delavci	12	20	34	56,7	4	6,7	10	16,7
Tim	10	16,7	38	63,3	4	6,7	8	13,3

Vključevanje nosilcev javnih pooblastil v vodenje je skoraj enako pogosto kot pri svetovanju, saj pogosto vključevanje navaja 29 (48%) CSD. 24 (40%) CSD vključuje nosilce javnih pooblastil občasno in samo 1 (2%) CSD v urejanje ne vključuje nosilcev javnih pooblastil.

V vodenju druge strokovne delavce vključuje občasno 34 (57%) CSD, pogosto 12 (20%) CSD in 4 (7%) CSD v urejanje ne vključuje drugih strokovnih delavcev.

Pri vodenju tim vključuje občasno 38 (63%) CSD pogosto, 10 (17%) CSD in le 4 (7%) CSD v vodenje ne vključuje tima. Glede na zbrane podatke ugotavljamo, da je vključevanje tima najpogostejše pri vodenju, vendar kljub temu to ni prevladujoča oblika dela na tem področju.

Podatki, ki smo jih zbrali glede 7. hipoteze, nam žal ne dajo jasnega odgovora.

Dobra polovica (55%) CSD sicer trdi, da razmejujejo storitev osebna pomoč od javnih pooblastil, vendar pa mnogi v isti sapi opozarjajo, da se obe obliki v praksi marsikdaj prepletata. Velika večina (77%) CSD izvajanja javnih pooblastil in storitve osebna pomoč kadrovsko ne ločuje, če pa gre za kombinacijo osebne pomoči in javnih pooblastil pa le pri 2 do 3% CSD ne vključujejo v storitve tudi nosilcev javnih pooblastil, več kot polovica CSD pa jih pogosto vključuje.

Kar pa se tiče pojmovnega ločevanja med storitvijo osebna pomoč in javnimi pooblastili pa zbrani podatki nasprotujejo 7. hipotezi. Prepletanja o katerem poročajo CSD tu in v drugih odgovorih, dajo osnovo, na podlagi katere smo raziskovalci hipotezo zastavili. Vprašanje je torej potrebno zastaviti praktično: kako omogočiti doslednejše ločevanje med storitvijo osebna pomoč in javnimi pooblastili?

Odgovori CSD, ki navajajo težave z razmejevanjem nakazujejo širše potrebe povezane z razmejevanjem:

- ◆ potrebo po jasnejših kriterijih razmejevanja storitve in javnih pooblastil pri problemih, kjer se oboje prepleta. Morda bi bilo potrebno oblikovati bolj operative, razumljive in jasne kriterije ter jasna in preprosta navodila za evidentiranje storitev;
- ◆ potrebo po spremembi v organizaciji dela, usmerjeni v kadrovsko ločevanje javnih pooblastil in izvajanja storitev, tako, da strokovni delavec ne bi imel več dvojne vloge, ki mu preprečuje učinkovito izvajanje storitev. Ta potreba pa je nedvomno povezana tudi s kadrovskim normativom.

### **Hipoteza 8:**

*Storitev osebna pomoč se izvaja z jasnimi fazami postopka (uvodne priprave, sklenitev dogovora, izvajanje z jasno definiranimi cilji za rešitev socialne stiske ali težave).*

Hipotezo smo preverili z 14. vprašanjem:

### **Vprašanje 14:**

**Prosimo, da v nekaj točkah navedete kakšen naj bi bil standardizirani postopek storitve osebna pomoč od prvega razgovora do zadnjega stika:**

Iz odgovorov, ki so jih posredovali CSD glede postopka izvajanja storitve osebna pomoč smo oblikovali predlog postopka, ki naj bi zajemal 5 faz (v oklepaju je navedeno število odgovorov oziroma %):

1. *faza predhodne obravnave:* prva socialna pomoč, usmeritev k strokovnemu delavcu (19 oz. 32%)
2. *faza uvodne obravnave*
  - a) prvi – uvodni razgovor z opredelitvijo problema oz. socialne stiske ali težave (31 oz. 52%)
  - b) sklenitev dogovora o izvajanju socialno varstvene storitve OP (30 oz. 50%)
3. *faza načrtovanja:* priprava načrta srečanj, vsebine dela in določitev ciljev (30 oz. 50%)
4. *faza izvajanja storitve OP*
  - a) SVETOVANJE: neposredno izvajanje storitve in preverjanje rešitev v praksi (33 oz. 55%)
  - b) UREJANJE IN VODENJE: vključitev zunanjih sodelavcev, sklenitev dogovorov s socialno mrežo (8 oz. 13%)
5. *zaključna faza*  
zaključek storitve in evalvacija (34 oz. 57%)



Zbrani podatki pogojno podpirajo 8. hipotezo.

CSD v glavnem ločijo v hipotezi predlagane faze, vendar je razumevanje vsebine teh faz dokaj različno. Najverjetneje opisov o vsebini posameznih faz ni mogoče povsem poenotiti zaradi raznolikosti situacij. Potrebna bi bila izmenjava konkretnih izkušenj, s pomočjo katerih bi prišli do poenotenega pojmovanja vsebine posameznih faz izvajanja storitve osebna pomoč.

### **Hipoteza 9:**

*Upravičenci imajo vpliv na izvajanje (individualni pristop, podpora pri njegovih odločitvah, "skrbniški pristop", možnost izbora, kar je razvidno iz spisovnega gradiva).*

Hipotezo smo preverili s 15. vprašanjem:

### **Vprašanje 15:**

**Na kakšen način pri vas uporabniki lahko vplivajo na izvajanje osebne pomoči?**

Odgovori, ki so nam jih posredovali CSD kažejo predvsem na to, da se uporabniki storitev osebna pomoč aktivno vključujejo v njeno izvajanje. Kot primer aktivnega vključevanja so navedli (odgovore smo razdelili v štiri vsebinske sklope):

1. uporabnik ima možnost izbire ciljev oziroma rešitev socialnih stisk ali težav in možnost izbire poti do njih ter možnost izbire sodelujočih in okoliščin svetovanja. Strokovni delavci jim pri njihovem izboru in odločitvah nudijo le podporo. V tem se kaže tudi individualni pristop pri delu s stranko (40, 67% odgovorov);
2. prostovoljna vključitev v izvajanje storitve osebna pomoč in sklenitev dogovora, ki določa soodgovornost partnerjev in individualni pristop (28, 47% odgovorov);
3. izbira sodelujočih in okoliščin svetovanja (11, 18% odgovorov);
4. "zakonske možnosti" (5, 8% odgovorov).

**Iz navedenega bi torej lahko povzeli, da imajo uporabniki storitve osebna pomoč vpliv na način, obseg in vsebino izvajanja, nudi se jim podpora in možnost izbire, na ta način pa se jim zagotavlja tudi individualni pristop k reševanju njihovih stisk ali težav.**

Iz podatkov je torej razvidno, da imajo upravičenci vpliv na izvajanje storitve osebna pomoč in podpirajo 9. hipotezo.

### **Hipoteza 10:**

*CSD menijo, da je pri izvajanju osebne pomoči potrebno delo strokovnjakov v dvojicah, vendar tega ne izvajajo dosledno.*

Hipotezo smo preverili s 16. in 17. vprašanjem:

**Vprašanje 16: Ali na vašem CSD storitev osebna pomoč izvajata strokovna delavca v paru?**

DELO V PARU	Št. odgovorov	%
Vedno	3	5
Občasno	46	76,67
Nikoli	11	18,33

Na podlagi zbranih podatkov je razvidno, da storitev osebno pomoč občasno izvajajo strokovni delavci v paru na 46 (77%) CSD, na 11 (18%) nikoli in le na 3 (5%) CSD vedno. Največ CSD poroča o občasnem izvajanju storitve v paru, se pravi po potrebi.

**Vprašanje 17:**

**Ali na podlagi izkušenj menite, da je potrebno zagotoviti, da bi pri izvajanju storitve osebna pomoč sodelovala strokovna delavca v paru?**

DELO V PARU	Št. odgovorov	%
Vedno je potrebno	1	1,67
V določenih primerih	58	96,67
Ni potrebno	1	1,67

Rezultati, ki smo jih dobili, podpirajo prakso, ki se je pri izvajanju storitve osebna pomoč uveljavila na CSD (glej rezultate na 16. vprašanje).

58 (97%) CSD je mnenja, da je izvajanje storitve osebna pomoč v paru potrebno zagotoviti le v določenih primerih, samo 1 (oz. 2%) CSD meni, da je izvajanje v paru potrebno zagotoviti vedno in 1 (oz. 2%) CSD, da izvajanje v paru ni nikoli potrebno.

Zbrani podatki v glavnem nasprotujejo 10. hipotezi, saj so skoraj vsi CSD mnenja, da je izvajanje storitve osebna pomoč v paru potrebno zagotoviti le v določenih primerih. To podpira tudi že uveljavljena praksa, saj CSD poročajo, da storitev izvajajo strokovni delavci v paru občasno, torej v določenih primerih. Sklepamo lahko, da so CSD mnenja, da obstajajo situacije, ko je delo strokovnih delavcev v paru potrebno in situacije, ko delo strokovnih delavcev v paru ni potrebno.

**Hipoteza 10a:**

CSD menijo, da je pri izvajanju osebne pomoči potrebno delo strokovnjakov v timu, vendar tega ne izvajajo dosledno.

Hipotezo smo preverili z 18. vprašanjem:

**Vprašanje 18:**

**V kolikšni meri je pri vašem CSD pri izvajanju osebne pomoči prisotno timsko delo?**

DELO V TIMU	Št. odgovorov	%
Zgolj individualno	7	11,7
Sestanki kolegija	43	71,7
Za vsak primer tim	7	11,7
Drugo	3	5

Zbrani podatki kažejo, da je timsko delo pri izvajanju osebne pomoči na CSD prisotno zelo različno. Največ, kar 43 (72%) CSD obravnava posamezne primere na rednih sestankih strokovnega kolegija in sicer po presoji strokovnega delavca – nosilca primera, 7 (12%) CSD izvaja storitev osebna pomoč zgolj individualno in le 7 (12%) CSD formira tim za vsako obravnavo. 3 (5%) CSD pa so navedli drugačne odgovore.

Strokovne profile, ki se vključijo v tim, CSD izbirajo po potrebi. 9 (15%) CSD ni opredelilo strokovnih profilov, ki se vključujejo v timsko obravnavo primerov, ostali pa so navedli:

- ◆ socialni delavec 4 (7%),
- ◆ pedagog (učitelj, vzgojitelj) 4 (7%),
- ◆ psiholog 4 (7%),
- ◆ sociolog 2 (3%),
- ◆ socialni pedagog 1 (2%),
- ◆ specialni pedagog 1 (2%) in
- ◆ zdravnik 1 (2%).

3 (5%) CSD formira tim po presoji strokovnega delavca, 2 (3%) pa glede na zahtevnost primera.

Dobljeni podatki v glavnem podpirajo 10a. hipotezo.

Večina CSD pri izvajanju osebne pomoči uporablja neko vrsto kolektivne, če že ne timske obravnave, ti podatki podpirajo prvi del hipoteze. Del hipoteze o nedoslednem izvajanju timskega dela pri izvajanju storitve osebna pomoč pa podpre pogled z druge strani saj le 7 (12%) CSD zagotavlja timsko obravnavo za vsako storitev osebna pomoč.

#### Hipoteza 10b:

CSD menijo, da je pri izvajanju osebne pomoči potrebno delo strokovnjakov na CSD, vendar tega ne izvajajo dosledno.

#### Hipoteza 10c:

CSD menijo, da je za izvajanje osebne pomoči potrebno delo strokovnjakov na domu in CSD, vendar tega ne izvajajo dosledno.

Hipotezi smo preverili z 19. vprašanjem:

**Vprašanje 19: Kje poteka izvajanje storitve osebna pomoč?**

STORITEV SE IZVAJA	Št. odgovorov	%
Samo na CSD	0	0
Samo na domu uporabnika	0	0
Večinoma na domu uporabnika	0	0
Večinoma na CSD	60	100
V okviru druge institucije	0	0

Zbrani podatki kažejo, da vsi CSD storitev osebna pomoč večinoma izvajajo na CSD.

Hipotezi 10b in 10c sta alternativni, zato smo ju obravnavali skupaj.

Zbrani podatki kažejo, da CSD dajejo prednost delu strokovnjakov na CSD. Za potrditev ali zavrnitev posamezne hipoteze bi bilo potrebno pridobiti natančnejše podatke o načinu izvajanja vseh treh oblik storitve osebna pomoč.

**Hipoteza 10d:**

CSD menijo, da je pri izvajanju osebne pomoči potrebno delo strokovnjakov s posameznikom.

**Hipoteza 10e:**

CSD menijo, da je pri izvajanju osebne pomoči potrebno delo strokovnjakov s posameznikom, z družino, s skupino in v skupnosti, vendar tega ne izvajajo dosledno.

Hipotezi smo preveril z 20. vprašanjem:

**Vprašanje 20: Ali v storitev osebna pomoč vključujete tudi?:****SVETOVANJE**

V IZVAJANJE STORITVE SE VKLJUČUJE	Nikoli		Redko		Pogosto		Vedno	
	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%
Družino	1	1,7	14	23,3	38	63,3	2	3,3
Skupino	10	16,7	31	51,7	5	8,3	0	0

**SVETOVANJE – VKLJUČEVANJE DRUŽINE**

Iz podatkov je razvidno, da 38 (63%) CSD v svetovanje pogosto vključuje družino, 14 (23%) CSD redko, 2 (3%) CSD vedno in le 1 (2%) CSD nikoli. Odgovora ni navedlo 5 (8%) CSD.

## SVETOVANJE – VKLJUČEVANJE SKUPINE

Iz podatkov je razvidno, da 31 (52%) CSD v svetovanje redko vključuje skupino, 10 (17%) CSD nikoli 5 (8%) CSD pogosto. Noben CSD ne navaja, da bi v svetovanje vedno vključeval skupino. Odgovora ni navedlo 14 (23%) CSD.

## UREJANJE

V IZVAJANJE STORITVE SE VKLJUČUJE	Nikoli		Redko		Pogosto		Vedno	
	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%
Družino	0	0	9	15	39	65	8	13,3
Skupino	6	10	30	50	14	23,3	1	1,7
Skupnost	2	3,3	23	38,3	21	35	2	3,3

## UREJANJE – VKLJUČEVANJE DRUŽINE

39 (65%) CSD v urejanje pogosto vključuje družino, 9 (15%) CSD redko in 8 (13%) CSD vedno. Odgovora niso navedli 4 (7%) CSD. Na podlagi zbranih podatkov pride-mo do zanimivega zaključka, da CSD nikoli ne izvajajo storitve osebna pomoč v obliki urejanja brez vključevanja družine obravnavanega posameznika.

## UREJANJE – VKLJUČEVANJE SKUPINE

30 (50%) CSD v urejanje redko vključuje skupino, 14 (23%) CSD pogosto, 6 (10%) CSD nikoli in 1 (2%) CSD vedno. Odgovora ni navedlo 9 (15%) CSD.

## UREJANJE – VKLJUČEVANJE V SKUPNOST

Iz podatkov je razvidno, da 23 (38%) CSD v urejanje redko vključuje skupnost, 21 (35%) CSD pogosto, 2 (3%) CSD nikoli in 2 (3%) CSD vedno. Odgovora ni navedlo 12 (20%) CSD.

## VODENJE

V IZVAJANJE STORITVE SE VKLJUČUJE	Nikoli		Redko		Pogosto		Vedno	
	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%	Št. odg.	%
Družino	0	0	8	13,3	35	58,3	13	21,7
Skupino	2	3,3	28	46,7	15	25	3	5
Skupnost	1	1,7	16	26,7	28	46,6	5	8,3

## VODENJE – VKLJUČEVANJE DRUŽINE

Več kot polovica - 35 (58%) CSD v vodenje pogosto vključuje družino, 13 (22%) CSD vedno, in 8 (13%) CSD redko. Odgovora niso navedli 4 (7%) CSD. Tudi tu pridemo na podlagi zbranih podatkov do enakega zaključka kot pri urejanju, da CSD nikoli ne

izvajajo storitve osebna pomoč v obliki vodenja brez vključevanja družine obravnavanega posameznika.

#### VODENJE – VKLJUČEVANJE SKUPINE

Iz podatkov je razvidno, 28 (47%) CSD v vodenje redko vključuje skupino, 15 (25%) CSD pogosto, 3 (5%) CSD vedno in 2 (3%) CSD nikoli. Odgovora ni navedlo 12 (20%) CSD.

#### UREJANJE – VKLJUČEVANJE V SKUPNOST

28 (47%) CSD v vodenje pogosto vključuje skupnost, 16 (27%) CSD redko, 5 (8%) CSD vedno in 1 (2%) CSD nikoli. Odgovora ni navedlo 10 (17%) CSD.

#### SVETOVANJE

SVETOVANJE	Povprečje	St. odklon
Družino	2,75	0,552
Skupino	1,89	0,567

#### UREJANJE

UREJANJE	Povprečje	St. odklon
Družino	2,98	0,556
Skupino	2,2	0,664
Skupnost	2,48	0,652

#### VODENJE

VODENJE	Povprečje	St. odklon
Družino	3,09	0,611
Skupino	2,4	0,676
Skupnost	2,74	0,664

Iz zgoraj prikazanih podatkov je razvidno, da CSD v izvajanje storitve osebna pomoč najpogosteje vključujejo družino, malo manj skupnost in najmanj različne skupine. Omenjene dejavnike najpogosteje vključujejo pri vodenju, malo manj pri urejanju in najmanj pri svetovanju. Stopnja vključevanja ostalih dejavnikov (družine, skupine ali skupnosti) je sorazmerna s samostojnostjo posameznika in njegovo pripravljenost na sodelovanje ter obliko storitve osebna pomoč.

Večina povprečij vključevanja omenjenih dejavnikov pade med kategoriji "pogosto" in "redko", razen vključevanja skupine pri svetovanju, ki pade pod "redko" ter vključevanje družine pri vodenju, ki preseže kategorijo "pogosto".

Tudi hipotezi 10d in 10e predstavljata alternativo.

Dobljeni podatki podpirajo predvsem prvi del hipoteze 10e, saj je iz njih razvidno, da CSD menijo, da je pri izvajanju osebne pomoči potrebno delo strokovnjakov s posameznikom, z družino, s skupino in s skupnostjo: najmanj jih vključujejo pri svetovanju in največ pri urejanju, vodenje pa je nekje med njima.

### **Hipoteza 11:**

*Po vsakem opravljenem ciklusu storitve strokovni delavci izvedejo evalvacijo.*

Hipotezo smo preverili z 21. in 22. vprašanjem:

#### **Vprašanje 21:**

**Kdaj izvedete evalvacijo storitve osebna pomoč?**

IZVAJANJE EVALVACIJE	Št. odgovorov	%
Sploh ne izvajajo	7	11,67
Izvajajo po potrebi	42	70
Po vsakem opravljenem ciklusu	9	15
Ko je storitev zaključena	1	1,67
BO	1	1,67

Redna evalvacija storitve osebna pomoč na CSD ni v navadi. Kar 42 (70%) CSD navaja, da evalvacijo izvede po potrebi in le 9 (15%) CSD izvede evalvacijo po vsakem opravljenem ciklusu. 7 (12%) CSD evalvacije sploh ne izvede, 1 (2%) CSD jo opravi, ko je storitev zaključena in 1 (2%) CSD ni navedel odgovora.

#### **Vprašanje 22:**

**Navedite kaj evalvirate in kako izvajate evalvacijo storitve osebna pomoč?**

Odgovori na vprašanje kaj CSD evalvirajo pri izvajanju storitve osebna pomoč so medsebojno zelo različni. Razdelili smo jih v naslednje večje skupine:

- ◆ evalvacija uresničljivih ciljev (42, 70% CSD),
- ◆ evalvacija postopka in procesa (15, 25% CSD),
- ◆ evalvacija zadovoljstva stranke (8, 13% CSD).

Za evalvacijo storitve osebna pomoč CSD uporabljajo različne metode. Najpogosteje so navedli uporabo vprašalnika z analizo odgovorov, refleksijo, preverjanje pričakovanj in realizacijo ter pisne prispevke upravičencev, skratka metode, ki jih izvajajo skupaj z uporabnikom. Veliko manj pa uporabljajo metodo opazovanja ali poizvedovanja v okolju.

Nekateri CSD so navedli tudi kje evalvirajo. Tudi tu se odgovori medsebojno razlikujejo. Največ CSD navaja, da evalvacijo predstavi na timu, strokovnem svetu, kolegiju, superviziji ali o njej poročajo direktorju. Analize obravnavanih primerov izdelava vsak strokovni delavec zase po svojih kriterijih.

Podatki torej nasprotujejo 11. hipotezi, saj je iz njih razvidno, da strokovni delavci CSD ne opravijo evalvacije storitve osebna pomoč po vsakem opravljenem ciklusu storitve.

**Hipoteza 12:**

*Evidentiranje storitve osebna pomoč je po CSD zelo različno.*

Hipotezo smo preverili z 23., 24. in 25. vprašanjem:

**Vprašanje 23:**

**Kdaj bi po vašem mnenju lahko ocenili storitev osebna pomoč kot opravljeno?**

STORITEV JE OPRAVLJENA	Št. odgovorov	%
Ko so izvedeni vsi deli po Pravilniku	2	3,3
Če je opravljen vsaj uvodni del storitve	10	16,7
Če je bil dosežen postavljen cilj	40	66,7
Vsako opravilo	4	6,7
Drugo	2	3,3
BO	2	3,3

CSD imajo različne kriterij za to, da ocenijo storitev osebna pomoč kot opravljeno. 40 (67%) CSD navaja, da storitev štejejo za opravljeno, ko je dosežen postavljeni cilj, 10 (17%) CSD šteje storitev za opravljeno, če je opravljen vsaj uvodni del storitve, 4 (7%) CSD šteje storitev za opravljeno po vsakem opravilu, 2 (3%) CSD štejeta storitev za opravljeno, ko so izvedeni vsi deli storitve določeni po Pravilniku, 2 (oz. 3%) CSD sta navedla drugo in 2 (3%) CSD nista navedla odgovora.

**Vprašanje 24:**

**V evidenco socialne baze podatkov (SBP) ste zapisali podatke o izvajanju osebna pomoč. Kaj ti podatki pomenijo?**

SBP	Svetovanje	Urejanje	Vodenje	Nerazp.	SKUPAJ	Projekcija
Uporabniki	1299	1214	589	492	3594	12379
Storitev:						
Zaključenih	715	522	219	387	1843	5441
Nezaključenih	511	225	115	166	1017	3152

Na to vprašanje ni odgovorilo kar 31 (52%) CSD. Samo 17 (28%) CSD je navedlo podatke o uporabnikih in storitvah, 7 (12%) CSD je navedlo samo podatke o storitvah in 5 (8%) CSD je navedlo samo število uporabnikov. Že to dejstvo kaže na to, kako neenotno je zbiranje podatkov v SBP, kar obenem zapleta tudi analizo zbranih podatkov, seštevki katerih so prikazani v zgornji tabeli. Zaradi nepopolnosti odgovorov CSD na to vprašanje, zbrani podatki niso zelo zanesljivi. V primeru, da pa predpostavimo, da so razmere v CSD, ki niso odgovorili, podobne kot v CSD za katere imamo podatke, bi moralo biti v Sloveniji v storitev osebna pomoč vključenih približno



12.400 uporabnikov, v zadnjem letu pa bi morali imeti okoli 5.450 zaključenih in 3.150 nezaključenih primerov storitve.

Tako smo pri tem vprašanju trčili ob težavo, s katero se CSD že srečujejo in se nanaša na vprašanje načina in navade vnosa podatkov v SBP, kar bi veljalo dodatno proučiti.

### Vprašanje 25:

**Ali podatki v Socialni bazi podatkov odražajo dejansko stanje opravljenih storitev osebna pomoč na vašem CSD?**

ODRAŽANJE DEJANSKEGA STANJA SBP	Št. odgovorov	%
Da	7	11,67
Ne	52	86,67
Da in Ne	1	1,67

Kar 52 (87%) CSD odgovarja, da podatki zbrani v socialni bazi ne odražajo dejanskega stanja in samo 7 (12%) CSD je odgovorilo, da socialna baza odraža dejansko stanje opravljenih storitev osebne pomoči na njihovem CSD. Razloge, ki jih ob tem navajajo smo združili v naslednje skupine:

- ◆ pomanjkljivosti socialne baze podatkov (44, 73% odgovorov),
- ◆ pomanjkljivo ali neredno izpolnjevanje (26, 43% odgovorov),
- ◆ nejasna razmejitev, prepletanje storitve osebna pomoč in javnih pooblastil (14, 23% odgovorov) in
- ◆ časovna stiska (8, 13% odgovorov).

Iz navedenih odgovorov je razvidno, da sta po mnenju CSD glavni razlog, da podatki ne odražajo dejanskega stanja, pomanjkljivost socialne baze podatkov in neredno izpolnjevanje, kar so nekateri obrazložili s časovno stisko. Dejstvo je, da je vnos podatkov v socialno bazo relativno nova naloga, ki je prej ni bilo treba izvajati, ne daje pa nobene neposredne prednosti ali ugodnosti. Pri vnosu podatkov se CSD ponovno srečujejo z že izpostavljenim problemom razmejevanja storitve osebna pomoč in javnih pooblastil, kar nedvomno otežuje točen vnos podatkov.

Dobljeni podatki podpirajo 12. hipotezo, saj je iz njih razvidno, da je evidentiranje storitve osebna pomoč po CSD zelo različno.

### **Hipoteza 13:**

*Vodenje dokumentacije storitve osebne pomoči ni enotno.*

Hipotezo smo preverili s 26. vprašanjem:

**Vprašanje 26: Kakšno dokumentacijo vodite o izvajanju OP?**

VODENJE DOKUMENTACIJE	Št. odgovorov	%
Enotni obrazci za CSD	12	20
Vsak delavec na svoj način	43	71,7
Se ne dokumentira	1	1,7
Drugo	4	6,7

Kar na 43 (72%) CSD dokumentacijo vodi vsak strokovni delavec na svoj način in le 12 (20%) CSD navaja, da so si izdelali enotne obrazce za vodenje dokumentacije o izvajanju storitve osebna pomoč. Samo 1 (2%) CSD navaja, da ne vodi dokumentacije.

Zbrani podatki podpirajo 13. hipotezo, saj je iz njih jasno razvidno, da vodenje dokumentacije o izvajanju storitve osebna pomoč na CSD ni poenoteno.

**Hipoteza 14:**

*Vsi strokovni delavci na osebni pomoči so vključeni v supervizijo.*

Hipotezo smo preverili z 27. in 28. vprašanjem

**Vprašanje 27:**

**Ali so strokovni delavci, ki izvajajo osebno pomoč, vključeni v supervizijo?**

VKLJUČITEV V SUPERVIZIJO	Št. odgovorov	%
Da	35	58,33
Nekateri	16	26,67
Ne	9	15

CSD praviloma nimajo organizirane supervizije ločeno oz. posebej za strokovne delavce, ki izvajajo storitev osebna pomoč.

Da so vsi strokovni delavci, ki izvajajo storitev osebna pomoč vključeni v supervizijo navaja 35 (58%) CSD, da so vključeni le nekateri strokovni delavci navaja 16 (27%) CSD, medtem ko 9 (15%) CSD navaja, da strokovni delavci, ki izvajajo storitev osebna pomoč, v supervizijo niso vključeni.

CSD smo vprašali tudi po strokovnjakih, ki izvajajo supervizijo na posameznem CSD. 45 (75%) CSD je navedlo priznane strokovnjake, 5 (8%) CSD pa je navedlo le institucije, ki pri njih izvajajo supervizijo.

Podatki na posameznega strokovnega delavca, ki so jih CSD navedli o času trajanja supervizije v letu 2001, so se izkazali kot nezanesljivi. Trajanje supervizije na posameznega strokovnega delavca namreč obsega razpon od 40 minut do 50 ur na delavca letno.

**Vprašanje 28:****Ali ste zadovoljni s stanjem na področju supervizije v vašem CSD?**

ZADOVOLJSTVO S SUPERVIZIJO	Št. odgovorov	%
Da	21	35
Ne	30	50
Da in Ne	3	5

S stanjem na področju supervizije ni zadovoljnih kar 30 (50%) CSD, 21 (35%) CSD je s stanjem supervizije zadovoljnih in 3 (5%) CSD je zadovoljnih pogojno.

V odgovorih na vprašanje, kako naj bi bila organizirana supervizija, so CSD navedli različne predloge, ki smo jih združili v naslednje skupine:

- ◆ diferenciacijo supervizije po vrstah dela in profilih ter individualizacija 26 (43%),
- ◆ povečanje obsega supervizije 18 (30%) CSD,
- ◆ večanje strokovnosti supervizije 8 (13%) CSD in
- ◆ prilagajanje supervizije potrebam 7 (12%) CSD.

Nekaj (3, 5%) manjših CSD pa se zavzema za organiziranje supervizije na regijskem nivoju, z namenom povečati njeno kakovost.

Zbrani podatki ne podpirajo 14. hipoteze. Trdimo lahko celo, da obstoječa supervizija ni zadostna, predvsem pa ne dovolj diferencirana, da bi zadostila potrebam, ki nastajajo na CSD.

**Hipoteza 15:**

*V večini CSD opravljajo strokovni delavci osebno pomoč poleg drugih strokovnih nalog.*

Hipotezo smo preverili z 29. vprašanjem:

**Vprašanje 29:****Kako imate organizirano izvajanje osebna pomoč v vašem CSD?**

IZVAJANJE STORITVE	Št. odgovorov	%
Specializirana enota za osebno pomoč	1	1,67
Delavci specializirani za osebno pomoč	0	0
Osebno pomoč izvaja en delavec poleg drugih nalog	4	6,67
Osebno pomoč izvaja več delavcev poleg drugih nalog	45	75
Osebno pomoč izvajajo delavci v okviru polivalence	10	16,67
Drugo:	0	0

Na podlagi zbranih podatkov lahko rečemo, da je izvajanja storitve osebna pomoč na

CSD organizirana različno. Iz razpredelnice je razvidno, da na 45 (75%) CSD storitev osebna pomoč izvaja več strokovnih delavcev poleg drugih nalog, na 10 (17%) CSD se storitev izvaja v okviru polivalence, na 4 (7%) CSD storitev izvaja 1 strokovni delavec poleg drugih nalog in samo 1 (2%) CSD navaja, da ima za izvajanje storitev osebna pomoč organizirano specializirano enoto. Dobljeni rezultati podpirajo interpretacijo rezultatov na 9. vprašanje.

Dobljeni podatki v celoti podpirajo 15. hipotezo. Iz njih je razvidno, da na večini (75%) CSD izvajajo storitev osebna pomoč strokovni delavci poleg drugih strokovnih nalog.

### **Hipoteza 16:**

*Izobrazbena struktura strokovnih delavcev na osebni pomoči je višja kot izobrazbena struktura vseh strokovnih delavcev.*

Hipotezo smo preverili z 30. vprašanjem

### **Vprašanje 30:**

**Strokovni delavci, ki po sistematizaciji opravljajo osebno pomoč so po izobrazbi in usposobljenosti:**

STR. DEL. PO PROFILIH	VI. stopnja		VII. stopnja		VIII. stopnja		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Socialni delavci	133	43	118	38,2	1	0,3	252	81,6
Psihologi	-	-	28	9,1	1	0,3	29	9,4
Predstavniki pedagoških poklicev	1	0,3	12	3,9	-	-	13	4,2
Pravniki	-	-	10	3,2	-	-	10	3,2
Sociologi	-	-	3	1	-	-	3	1
Upravni delavci (organizator)	-	-	2	0,6	-	-	2	0,6
SKUPAJ	134	43,3	173	56	2	0,6	309	100

STOPNJA IZOBRAZBE	Eevalvacija		Analiza 2000	
	Št.	%	Št.	%
VI	134	43,3	320	55,8
VII	173	56	252	44
VIII	2	0,6	1	0,2
SKUPAJ	309	100	573	100

Podatke o izobrazbi smo dobili za 309 strokovnih delavcev in jih primerjali z analizo, ki je bila opravljena leta 2000 na Skupnost CSD. V podatkih iz analize 2000 niso všteti direktorji CSD.

Primerjava podatkov kaže, da je izobrazbena struktura delavcev na področju izvajanja osebne pomoči višja od izobrazbe strokovnih delavcev iz analize leta 2000.

V naslednji tabeli so prikazani podatki o dodatnem izobraževanju strokovnih delavcev, ki izvajajo osebno pomoč. 55 (18%) zaposlenih je končalo dodatno izobraževanje, 38 (12%) pa se jih je izobraževalo v času anketiranja. Skoraj tretjina (30%) delavcev na področju osebne pomoči se torej dodatno izobražuje, ali pa že ima dodatno izobrazbo.

DODATNA ZNANJA	KONČANO		POTEKA	
	Št.	% vsi	Št.	% vsi
RT	35	11,3	16	5,2
KEMPLER	7	2,3	1	0,3
TA	5	1,6	5	1,6
GESTALT	4	1,3	2	0,6
ZAKONSKO SVETOVANJE	2	0,6	-	-
PEZS	1	0,3	-	-
MD	1	0,3	-	-
VEDENSKO KOGNITIVNA	-	-	4	1,3
MEDIACIJA	-	-	2	0,6
ŠTUDIJ SOCIALNE PEDAGOGIKE	-	-	1	0,3
KLINIČNI PSIHOLOG SPEC.	-	-	1	0,3
MAG. ŠTUDIJ SD V SKUPNOSTI	-	-	1	0,3
INTEGRATIVNA	-	-	1	0,3
NLP	-	-	1	0,3
SPOLNE ZLORABE	-	-	1	0,3
SKUP. ANAL.	-	-	1	0,3
SPEC. IZ KLIN. PSIHOL. SVETO	-	-	1	0,3
SKUPAJ	55	17,8	38	12,3

Dobljeni podatki torej podpirajo 16. hipotezo, saj je izobrazbena struktura strokovnih delavcev na osebni pomoči višja kot izobrazbena struktura vseh ostalih strokovnih delavcev. Poudariti pa velja, da ta podpora ni močna, saj se je celotna izobrazbena struktura zaposlenih v CSD od leta 2000 spremenila. V podatkih analize iz leta 2000 niso upoštevani direktorji, ki se vsaj na manjših CSD delom posvečajo tudi osebni pomoči in so verjetno zajeti v podatkih opravljene evalvacije. Direktorji imajo v večini VII. stopnjo izobrazbe (kar nekaj je tudi magistrstov), zato bi upoštevanje njihove izobrazbe hitro zmanjšalo razlike, ki smo jih prikazali.

### Vprašanje 31:

**Katera znanja ocenjujete, da bi bilo potrebno dograditi za kvalitetnejše izvajanje osebne pomoči?**

Znanja, ki bi jih bilo po mnenju CSD potrebno dograditi za kvalitetnejše izvajanje storitve so prikazani v naslednji razpredelnici:

POTREBNA ZNANJA	Št. odg.	%
Znanja različnih metod in tehnik	17	28
Znanja različnih terapij	11	18
Poznavanje konkretnih sistemov, pristopov ali terapij	10	17
Posebna znanja potrebna za osebno pomoč	8	13
Splošno izpopolnjevanje iz stroke	4	7
Izmenjava izkušenj	2	3
Razvoj znanj za izvajanje storitve osebna pomoč	2	3
Znanja komunikacije	2	3
Znanja prava in zakonodaje	2	3
Psihološka znanja	2	3

CSD za kvalitetnejše izvajanje storitve osebna pomoč najpogosteje navajajo znanja metod in tehnik, različnih terapij in terapevtskih sistemov ter posebna znanja potrebna za storitev osebna pomoč. Nekateri navajajo splošna znanja iz socialnega dela in drugih disciplin. Le malo (verjetno premalo) CSD pa je opozorilo, da bi bilo potrebno razvijati posebna znanja za osebno pomoč in izmenjavo izkušenj.

### **Hipoteza 17:**

*V resnici izvajanje osebne pomoči po obsegu presega normativno določeno število strokovnih delavcev.*

### **Hipoteza 17a:**

*CSD menijo, da potrebe po osebni pomoči presegajo zdajšnje kadrovske zmožnosti CSD.*

Hipotezi smo preverili z 32. in 33. vprašanji:

### **Vprašanje 32:**

**Koliko imate trenutno vključenih uporabnikov v storitev osebna pomoč – stanje na dan 31. december 2001?**

ŠT. UPORABNIKOV NA DAN 31.12.01	Skupaj	Povpr.	Max. ocena za SLO	St. odklon	Št.od g.	BO
Skupaj	5215	115,9	6953	266,8	45	15
Svetovanje	2112	58,7	2980	133,8	35	24
Vodenje	1426	40,7	2012	81	35	25
Urejanje	1390	40,9	1961	120,4	34	26

Po podatkih CSD, ki so odgovorili na vprašanje je bilo konec leta (na dan 31.12.2001) v storitev osebna pomoč vključenih 5.215 uporabnikov, kar po preprosti ekstrapolaciji da oceno 6.953 uporabnikov na območju Slovenije. Podatek o vrsti storitve smo dobili le za 4.928 vključenih uporabnikov. Od teh je bilo 42,9% vključenih v svetovanje, 28,9% v urejanje in 28,2% v vodenje. Na podlagi teh odstotkov smo izračunali ocene števila uporabnikov posameznih oblik storitve osebna pomoč za celotno Slovenijo, ki so prikazane v tabeli. Omeniti velja še, da je porazdelitev števila uporabnikov zelo nesimetrično porazdeljena. Veliko CSD je navedlo manjše število uporabnikov, nekaj pa jih je navedlo več sto, zato so standardni odkloni zelo veliki.

### **Vprašanje 33:**

**Na kakšen način so se ti uporabniki vključili v osebno pomoč? (povprečni odstotki)**

VKLUČITEV V STORITEV	svetovanje	urejanje	vodenje	Skupaj
Pobuda uporabnika	57,5	12,7	8,8	83,9
Pobuda družinskih članov	31,4	17,1	21	67,7
Pobuda drugih	23,8	23,9	24,9	75,9
Na osnovi javnih pooblastil	31,5	27,8	19,8	80,6
Drugo:	4,1	2,8	6,9	17,2
SKUPAJ	46,2	24	23,8	84,4

Rezultati v tabeli so prikazani v povprečni odstotkih, kar resno zamegli sliko, saj bi višji odstotki morali več prispevati k rezultatu kot nižji. Tako dobljene ocene odstotkov so sistematično prenizke. Še več, višji odstotki so bolj podcenjeni kot nižji, zato so razlike med odstotki manjše. Kljub temu pa lahko opazimo nekatere razlike med oblikami storitve osebna pomoč. Na lastno pobudo se uporabniki veliko bolj vključujejo v svetovanje kot v drugi dve obliki, kar je razumljivo glede na naravo storitve. Kot za vprašanja 9, 19 in 24 bi bilo tudi pri tem vprašanju potrebno izdelati posebno študijo.

Na podlagi zbranih podatkov ugotavljamo, da le-ti podpirajo 17. hipotezo. Že preprost izračun da hitro oceno, da pride na strokovnega delavca povprečno nekaj nad 22 (22,5) uporabnikov storitve osebna pomoč (ekstrapolirano število uporabnikov v Sloveniji iz vprašanja 32 smo delili s številom strokovnih delavcev iz vprašanja 31). Ob tem ne gre pozabiti dejstva, da ima večina strokovnih delavcev tudi druge zadolžitve.

O hipotezi 17a pa ne moremo govoriti nič dokončnega, saj CSD niso odgovarjali na 34. vprašanje, v katerem naj bi sami primerjali potrebe z možnostmi.

### **Hipoteza 18:**

*CSD so mnenja, da ni smiselno ohraniti storitev osebna pomoč takšne, kot je predpisana v pravilniku ter, da so nujne spremembe.*

Hipotezo smo preverili z 18. vprašanjem:

### **Vprašanje 36:**

**Ali se vam zdi smiselno, da osebna pomoč ostane definirana kot je?**

DEFINICIJA STORITVE	Št. odgovorov	%
Naj ostane tako kot je	1	1,67
Potrebni so popravki postopka	16	26,67
Potrebne so spremembe normativov	19	31,67
Storitev osebna pomoč drugače zastaviti	11	18,33
Reformirati celoten sistem	10	16,67
BO	3	5

Iz podatkov je razvidno, da se CSD ne zdi smiselno, da storitev osebna pomoč ostane definirana tako kot je, saj 19 (32%) CSD meni, da so potrebne spremembe normativov, 16 (27%) CSD meni, da so potrebni popravki postopka in le 1 (2%) CSD meni, da naj ostane storitev definirana kot je.

Zanemarljiv ni niti delež (35%) CSD, ki se zavzemajo za korenite spremembe in sicer 11 (18%) CSD meni, da bi morali storitev osebna pomoč zastaviti drugače, 10 (17%) CSD pa predlaga reformo celotnega sistema.

Dobljeni podatki torej podpirajo 18. hipotezo. CSD so menja, da ni smiselno ohraniti storitve osebna pomoč takšne kot je v predpisana v Pravilniku, ter da so nujne spremembe. Res pa je, da se CSD med seboj razlikujejo glede radikalnosti in smeri potrebnih sprememb. Natančnejšo sliko nam prikažejo odgovori na 35. vprašanje.

**Vprašanje 35:**

**Katera določila storitve osebna pomoč po Pravilniku vas najbolj ovirajo pri izvajanju?**

DOLOČILA, KI OVIRAJO IZVAJANJE	Povpr.	Popr. povpr.
Postopek izvajanja	5,56	4,92
Izvajalci (kadrovski normativ)	5,33	4,8
Vodenje dokumentacije	5,06	4,55
Trajanje storitve	4,98	4,48
Opis storitve	4,29	3,72
Opredelitev upravičencev	4,06	3,52
Metode dela	3,71	3,22
Supervizija, izobraževanje	3,61	3,07
Druga	6,5	0,22

Določila, ki CSD pri izvajanju storitve osebna pomoč najbolj ovirajo so predstavljena v zgornji tabeli. Prikazani so povprečni rangi in popravljeni rangi glede na število CSD. Range smo obrnili tako, da višji rang določila pomeni, da le ta bolj ovira CSD pri izvajanju storitve. Po zbranih podatkih CSD v Pravilniku najbolj motijo določila o postopku izvajanja, o kadrovskem normativu, o vodenju dokumentacije in o trajanju storitve osebna pomoč. Vse kaže na to, da določila niso dovolj natančna ali pa ni jasno, kako jih prilagoditi konkretnim razmeram.

**Vprašanje 37:**

**Navedite po vrstnem redu po pomembnosti pogoje, ki bi jih bilo potrebno izpolniti, da bi lahko storitev osebna pomoč v tej ali modificirani obliki v polni meri izvajali:**

Zastavljeno vprašanje je bilo odprtega tipa, zato so pogoji, ki so jih navedli CSD dokaj različni. Ker različni CSD istemu pogoju pripisujejo različno pomembnost, bi se lahko zgodilo, da bi pogoj, ki ga je navedlo malo CSD in je po pomembnosti pri njih na vrhu lestvice, imel na videz po pomembnosti višji položaj od pogoja, ki ga je navedlo veliko CSD, a je po pomembnosti pri njih razvrščen nekje na sredino lestvice. Da bi se izognili navedenemu, smo namesto povprečnih rangov izračunali seštevke rangov in jih obrnili tako, da pomembnejši pogoj dobi višji rang. Pri tem smo upoštevali tudi pogostost navedbe posameznega pogoja.

Tako obdelani podatki nam prikazujejo, da je za CSD najpomembnejši pogoj (se pravi, da ga je veliko CSD postavilo relativno visoko) vezan na **različne spremembe pravil in navodil za izvajanje storitve osebna pomoč** (skupaj 209 točk). Od teh je kar 119 točk dobila zahteva, da bi bilo potrebno na novo oziroma **natančneje opredeliti storitev osebna pomoč**, 53 točk pa je dobila zahteva **po poenotenju postopka**.

Takoj za spremembami pravil in navodil so CSD navedli **spmembo kadrovskega normativa** (149 točk) in **dodatno usposabljanje** (izobraževanje) za storitev osebna



pomoč (110 točk). Temu sledita bolj tehnični zahtevi,  **uvedba predpisane in poenotene dokumentacije** (70 točk) in **reorganizacija dela znotraj CSD** (43 točk) ter zagotovitev ustreznih **tehničnih in prostorskih pogojev** (21 točk). Kot pomemben pogoj CSD ocenjujejo tudi ustrezno **supervizijo** (39 točk) ali vsaj intervizijska skupina (2 točki).

Kot pogoj za dobro izvajanje storitve osebna pomoč so CSD navedli še sodelovanje z drugimi institucijami (9 točk), evalvacijo (6 točk), zahtevo, da naj bo izvajanje storitve sestavni del javnih pooblastil (5 točk), ureditev financiranja storitve (4 točke), delo na javni podobi CSD (4 točke) in druge pogoje, ki so vezane na zadovoljstvo in motiviranost stranke (6 točk)

### Vprašanje 38:

**Katere dejavnike bi po vašem mnenju kazalo uporabiti kot kriterije oz. standarde kakovosti izvajanja osebne pomoči?**

Kriterije oz. standarde kakovosti izvajanja storitve osebna pomoč, ki so jih navedli CSD lahko ločimo na kriterije vezane na delo strokovnih delavcev, kriterije vezane na uporabnike (stranke) ter na kriterije vezane na rešitve problemov in na izvedbo storitve.

Pri kriterijih vezanih na **delo strokovnih delavcev**, so CSD navedli:

- ♦ usposobljenost izvajalcev, inovativnost, strokovnost dela, uporabo metod strokovnega dela in sposobnost strokovnih delavcev za motiviranje stranke.

Pri **uporabnikih** so po mnenju CSD pomembni kriteriji:

- ♦ zadovoljstvo stranke, upoštevanje potreb uporabnika, uporaba ustrezne metode glede na težavo, dostopnost storitve in pripravljenost uporabnikov za sodelovanje. V povezavi z uporabnikom so CSD navedli kot kriterij še sodelovanje dejavnikov iz okolja in drugih ustanov.

Kot kriterije **vezane na rešitve problemov**, CSD navajajo:

- ♦ spremembe v odnosih, odpravljanje težav in trajnost rešitve, povečanje sposobnosti stranke za reševanje svojega problema, preprečitev novih konfliktov in škode zaradi njih ter zaustavitev (zmanjšanje) škode konfliktov, usposabljanje uporabnika za samostojno in odgovorno izvajanje svojih vlog in osebnostno rast ter odpravo težav ali stisk.

Predlagani kriteriji vezani na **izvedbo storitve osebna pomoč** pa so:

- ♦ sklenitev dogovora, poenotenje načina ugotavljanja učinkovitosti posameznih postopkov, izvajanje supervizije, izvedba evalvacije dela, uporaba timskega dela in ločitev dela na osebni pomoči od upravnih storitev. Po mnenju CSD bi bilo potrebno upoštevati tudi čas izvajanja oziroma trajanje storitve in število storitev na posameznega strokovnega delavca. Pri določanju kriterijev za izvajanje storitve osebna pomoč, bi bilo po mnenju CSD potrebno upoštevati tudi problematiko posamezne skupnosti in ne le število prebivalcev.

**Vprašanje 39:**

**Kako na vašem CSD ocenjujete potrebo po dopolnjevanju osebne pomoči z drugimi programi?**

DOPOLNJEVANJE S PROGRAMI	Št. odgovorov	%
Potreba ni aktualna	1	1,67
Potreba je izražena v manjši meri	16	26,67
Potreba je zelo močno izražena	25	41,67
Že izvajajo take programe	15	25
BO	3	5

Če združimo odgovore, da potreba po dopolnjevanju storitve osebna pomoč z drugimi programi ni aktualna in da je izražena le v manjši meri ter jim prištejemo še odgovore CSD, ki niso odgovorili na to vprašanje, ugotovimo, da 20 (33%) CSD sploh ne čuti oziroma ne čuti večje potrebe po dopolnjevanju storitve osebna pomoč z drugimi programi. 25 (42%) CSD je odgovorilo, da je potreba po dopolnjevanju storitve z drugimi programi zelo močno izražena in 15 (25%) CSD navaja, da že izvajajo take programe (pregled programov - glej prilog št. 2).

**Vprašanje 40:**

**Kako je izvajanje storitve osebna pomoč financirano na vašem CSD?**

FINANCIRANJE STORITVE	Št. odgovorov	%
V okviru redne dejavnosti	54	90
Neposredno plačilo storitve	1	1,67
BO	5	8,33

Storitev osebna pomoč se v glavnem financira v okviru redne dejavnosti. O drugačnem financiranju poroča le en CSD, ki navaja, da občina neposredno plačuje storitev. Temu CSD občina pokriva plače, prispevke in davek za izvajalce storitve, kar znaša 6% financiranja CSD.

# UGOTOVITVE IN PREDLOGI

## 1. POGOJI ZA DOSLEDNO IZVAJANJE STORITVE OSEBNA POMOČ

Več kot polovica CSD sicer pojmuje storitev osebna pomoč popolnoma ali delno v skladu s pravilnikom o standardih in normativih, vendar kljub temu med njimi prevladuje mnenje, da osebne pomoči ni mogoče izvajati dosledno po pravilniku. Za dosledno izvajanje niso izpolnjeni vsi pogoji oziroma bi bilo potrebno drugače opredeliti bistvene postavke pravilnika. Za izvajanje storitve v polni meri, bodisi v obstoječi bodisi v modificirani obliki, bi bilo potrebno:

- ◆ natančneje opredeliti storitve osebna pomoč;
- ◆ določiti ustrežnejši kadrovski normativ;
- ◆ izvesti dodatno usposabljanje strokovnih delavcev za izvajanje storitve;
- ◆ predpisati in poenotiti postopek oziroma pripraviti dodatna navodila in usmeritve glede izvajanja postopka (jasneje definirati posamezne faze postopka in opredeliti uporabo različnih pristopov in metod dela);
- ◆ predpisati in poenotiti dokumentacijo in
- ◆ izdelati enotno metodologijo za izvajanje evalvacije.

## 2. VPLIV UPORABNIKOV NA IZVAJANJE STORITVE

Uporabniki imajo vpliv na izvajanje storitve, kar se kaže predvsem skozi njihovo aktivno vključevanje. Kot primer aktivnega vključevanja CSD navajajo:

- ◆ možnost uporabnika pri izbiri rešitev in možnost izbire poti do cilja (strokovni delavci jim pri tem nudijo le podporo);
- ◆ v izvajanje storitve se uporabniki vključujejo prostovoljno, hkrati pa se sklene tudi dogovor, ki določa soodgovornost partnerjev.

Potrebno je opozoriti na težave, ki se pojavljajo v zvezi s prostovoljnim vključevanjem uporabnikov in njihovim aktivnim sodelovanjem. Zaradi narave svojih stisk upravičenci pogosto ne zmorejo razumeti pomena pomoči, jo pa potrebujejo in jo sprejemajo na njim svojstven način.

Težave se pojavljajo tudi pri upravičencih, ki so se pripravljani vključiti v storitev in v njenem izvajanju aktivno sodelovati, ne želijo pa prevzeti odgovornosti s podpisom dogovora. Praksa kaže, da je s temi upravičenci sprva možno skleniti le ustni dogovor in kasneje, v času izvajanja storitve, navadno pristanejo tudi na sklenitev pisnega dogovora. Glede na navedeno, bi bilo nujno razmisliti o fleksibilnejših pogojih za vključitev upravičenca v storitev, saj se bo le ta od 1.1.2003 izvajala brezplačno le v primeru sklenjenega (podpisanega) dogovora o izvajanju storitve.

### 3. KADROVSKI NORMATIV

Kot enega izmed pogojev, ki bi jih bilo potrebno zagotoviti za dosledno izvajanje storitve, so CSD navedli tudi kadrovski normativ. Na podlagi analize rezultatov ugotavljamo, da je vprašanje kadrovskega normativa pravzaprav eden izmed bolj perečih problemov, zato ga velja izpostaviti in nanj posebej opozoriti.

Normativ določen po nacionalnem programu (svetovanje: 1 strokovni delavec na 50.000 prebivalcev; urejanje: 1 strokovni delavec na 100.000 prebivalcev; vodenje: 1 strokovni delavec na 100.000 prebivalcev) po mnenju CSD ni ustrezno prilagojen razmeram v praksi. CSD zato predlagajo postavitev novega normativa, s katerim se bo zagotovilo ugodnejše razmerje med strokovnimi delavci in prebivalci. Izoblikuje naj se na podlagi natančne analize stanja in empiričnega spremljanja.

### 4. RAZMEJEVANJE POSAMEZNIH OBLIK STORITVE

Okoliščine zaradi katerih se posameznik znajde v stiski ali težavah so zelo različne. Nemalokrat njihova kompleksnost onemogoča jasno razmejevanje med posameznimi oblikami storitve osebna pomoč, zato CSD predlagajo, da se izdelata klasifikacija pogojev in meril, na podlagi katerih bi bila mogoča doslednejša razmejitev.

### 5. RAZMEJEVANJE STORITVE OSEBNA POMOČ<sup>7</sup>. OD JAVNIH POOBLASTIL

Glede razmejevanja storitve osebna pomoč od javnih pooblastil so mnenja CSD različna. CSD, ki jasno razmejujejo storitev od javnih pooblastil kot glavne kriterije razmejevanja navajajo (povzemamo najpogosteje navedene):

- ◆ vključitev uporabnika na lastno željo,
- ◆ stalno aktivno sodelovanje uporabnika pri izvajanju storitve in
- ◆ zakonska podlaga toč no določene naloge pri izvajanju javnega pooblastila.

Na drugi strani pa CSD, ki ne razmejujejo jasno storitve od javnih pooblastil kot glavne razloge navajajo (povzemamo najpogosteje navedene):

- ◆ javnih pooblastil ni mogoče izvajati brez storitve osebna pomoč oziroma znotraj javnih pooblastil se izvaja tudi storitev osebna pomoč in
- ◆ tesno prepletanje javnih pooblastil in storitve.

CSD zato za dosledno razmejevanje javnih pooblastil in storitve predlagajo oblikovanje jasnih in natančnih kriterijev za razmejitev (izdelati standard javnih pooblastil) in spremembe v organizaciji dela znotraj CSD, ki naj bo usmerjeno v kadrovsko ločevanje javnih pooblastil in storitve. S tem bi se izognili dvojni vlogi (funkciji odločanja in pomoči) v katerih se pojavljajo strokovni delavci. S spremembami organizacije dela znotraj CSD bi zagotovili enotnejše izvajanje storitve osebna pomoč na vseh CSD.

## 6. DELO V TIMU

Pri izvajanju storitve osebna pomoč večina CSD kot način timske obravnave uporablja redne sestanke strokovnega kolegija. Za zagotavljanje ustrezne timske obravnave bi bilo potrebno zagotoviti ustrezne organizacijske in kadrovske pogoje (multiprofesionalnost).

## 7. STROKOVNI DELAVCI, KI IZVAJAJO STORITEV OSEBNA POMOČ

Storitev osebna pomoč na CSD izvajajo strokovni delavci različnih profilov, med katerimi prevladujejo delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo za socialno delo. Slaba tretjina ima zaključeno dodatno izobraževanje ali pa so se v času anketiranja izobraževali.

Za kvalitetnejše izvajanje storitve CSD predlagajo pridobitev predvsem naslednjih dodatnih znanj:

- ◆ različne metode in tehnike,
- ◆ različne metode svetovanja in terapevtskih pristopov in
- ◆ posebna znanja za izvajanje storitve osebna pomoč

## 8. SUPERVIZIJA

Praviloma se supervizija ne izvaja ločeno za strokovne delavce na področju osebne pomoči, prav tako pa v supervizijo niso vključeni vsi delavci, ki izvajajo storitev osebna pomoč.

Kar polovica CSD glede supervizije izraža nezadovoljstvo.

Za zagotovitev supervizije, ki bi ustrezala potrebam delavcev, ki izvajajo storitev osebna pomoč CSD predlagajo:

- ◆ diferenciacijo supervizije po vrstah dela in profilih,
- ◆ povečanje obsega in strokovnosti supervizije,
- ◆ prilagajanje supervizije potrebam CSD in
- ◆ zagotovitev finančnih sredstev za izvajanje supervizije.

## 9. VODENJE DOKUMENTACIJE

Večina CSD nima izdelanega enotnega obrazca za vodenje dokumentacije o opravljeni storitvi osebna pomoč. Za poenotenje vodenja dokumentacije o izvajanju storitve osebna pomoč CSD predlagajo izdelavo obrazcev dokumentacije, ki bo obvezujoča za vse CSD.

## 10. EVALVACIJA STORITVE

Evalvacijo storitve večina CSD izvaja po potrebi. Za poenotenje izvajanja evalvacije storitve osebna pomoč CSD predlagajo izdelavo enotne metodologije.

## 11. NORMATIV STORITVE NA STROKOVNEGA DELAVCA

Povprečni letni normativ storitve na strokovnega delavca, ki je določen po Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev presega letno delovno obveznost strokovnega delavca. Ugotovitev utemeljujemo z naslednjim izračunom:

- ➔ *svetovanje*: letni normativ storitve na strokovnega delavca znaša 50 storitev v obliki svetovanja, storitev svetovanja pa povprečno obsega 25 ur, kar na letni ravni znaša 1250 ur;
- ➔ *urejanje*: letni normativ storitve na strokovnega delavca znaša 45 storitev v obliki urejanja, storitev pa povprečno obsega 20 ur, kar na letni ravni znaša 900 ur;
- ➔ *vodenje*: letni normativ storitve na strokovnega delavca znaša 40 storitev v obliki vodenja, storitev pa povprečno obsega 55 ur, kar na letni ravni znaša 2200 ur.

Ob predpostavki, da bi izvajanje storitve osebna pomoč potekalo popolnoma v skladu s Pravilnikom, pri čemer dosledno upoštevamo tudi v Pravilniku določen normativ storitve, bi povprečni letni normativ storitve na strokovnega delavca znašal 4350 delovnih ur. Letna delovna obveznost strokovnega delavca predvideva 2088 ur, kar pomeni, da **obstoječi normativ močno presega letno delovno obveznost strokovnega delavca**, poleg tega pa ne gre pozabiti, da na večini CSD, strokovni delavci izvajajo storitev osebna pomoč sočasno z drugimi nalogami.

V kolikor želimo slediti usmeritvi nacionalnega programa, ki izhaja izključno iz vloge uporabnika, je v prvi vrsti potrebno zagotoviti ustrezne pogoje za izvajanje storitev.

Zavedajoč se, da navedenih pogojev ni možno zagotoviti čez noč, smo člani projekte skupine pripravili modele izvajanja storitve v okviru obstoječih pogojev. S tem smo skušali prispevati k višji kakovosti izvajanja storitve osebna pomoč in njenemu enotnemu izvajanju predvsem z vidika in v korist uporabnika.

## MODEL IZVAJANJA

### STANDARDNI POGOJI POTREBNI ZA IZVAJANJE STORITVE OSEBNA POMOČ

Standardne pogoje, ki morajo biti po mnenju CSD zagotovljeni za kakovostno opravljanje storitve osebna pomoč, smo pripravili po vzorcu objavljenim v priročniku Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini ter jih prilagodili ugotovitvam in predlogom opravljene evalvacije storitve osebna pomoč.

POGOJI	Kako je zdaj: TRENUTNO STANJE	Kako naj bi bilo PREDLOGI ZA V PRIHODNJE
VSEBINA STORITVE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Storitev kot je definirana po Pravilniku ne omogoča doslednega izvajanja v praksi . Pri izvajanju storitve CSD najbolj ovirajo naslednja določila:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- postopek izvajanja,</li> <li>- kadrovski normativ,</li> <li>- vodenje dokumentacije in trajanje storitve.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dopolniti storitev osebna pomoč;</li> <li>• predpisati in poenotiti postopek izvajanja storitve (dodatna navodila in smernice v zvezi s postopkom);</li> <li>• omogočiti prožnejše pogoje za vključitev upravičenca v storitev.</li> </ul>
KADROVSKI POGOJI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kadrovski normativ po NPSV ni ustrezen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- svetovanje: 1 strokovni delavec na 50.000 prebivalcev;</li> <li>- urejanje: 1 strokovni delavec na 100.000 prebivalcev;</li> <li>- vodenje: 1 strokovni delavec na 100.000 prebivalcev.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>postaviti nov normativ –</b> ugodnejše razmerje med strokovnim delavcem in prebivalstvom. Normativi naj se oblikujejo na podlagi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- natančne analize stanja in</li> <li>- empiričnega spremljanja.</li> </ul> </li> </ul>
RAZMEJEVANJE MED POSAMEZNIMI OBLIKAMI STORITVE OSEBNA POMOČ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kompleksnost okoliščin (ki povzročajo socialne stiske in težave) onemogoča jasno razmejevanje med oblikami storitve osebna pomoč, kot jih opredeljuje Pravilnik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izdelati klasifikacijo pogojev in meril na podlagi katerih bi bila mogoča doslednejša razmejitev.</li> </ul>

POGOJI	Kako je zdaj: TRENUTNO STANJE	Kako naj bi bilo PREDLOGI ZA V PRIHODNJE
RAZMEJEVANJE Z JAVNIMI POOBLASTILI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• razmejitev z javnimi pooblastili je različna, ni enotna, ni jasna – mnenja med CSD so različna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oblikovati jasne in natančne kriterije za razmejitev (izdelati standard za javna pooblastila);</li> <li>• izvesti spremembe organizacije dela znotraj CSD v smislu kadrovskega ločevanja storitev in javnih pooblastil.</li> </ul>
DELO V TIMU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• na večini CSD ni kadrovskih in organizacijskih pogojev za dosledno izvajanje timskega dela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zagotoviti ustrezne organizacijske in kadrovske pogoje (multiprofesionalnost)</li> </ul>
STROKOVNI DELAVCI – IZOBRAZBA IN DODATNO IZOBRAŽEVANJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>izobrazbena struktura:</b></li> <li>- izvajalci so strokovni delavci s VI ali VII stopnjo izobrazbe,</li> <li>• <b>dodatno izobraževanje</b></li> <li>- tretjina strokovnih delavcev je imela v času anketiranja končano dodatno izobraževanje ali pa so se izobraževali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pridobiti dodatna znanja za izvajanje storitve osebna pomoč (znanja različnih metod in tehnik, znanja različnih metod svetovanja in terapevtskih pristopov,...)</li> </ul>
SUPERVIZIJA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praviloma se supervizija ne izvaja ločeno za strokovne delavce, ki izvajajo osebno pomoč</li> <li>• v supervizijo niso vključeni vsi strokovni delavci, ki izvajajo storitev osebna pomoč</li> <li>• polovica CSD nezadovoljnih s stanjem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zagotoviti supervizijo, ki bo ustrezala potrebam delavcev CSD:</li> <li>- diferenciacija po vrstah dela in profilih,</li> <li>- povečanje obsega in strokovnosti supervizije,</li> <li>- prilagajanje supervizije potreba CSD,</li> <li>- zagotovitev finančnih sredstev za izvajanje supervizije.</li> </ul>
VODENJE DOKUMENTACIJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• večina CSD nima izdelanega enotnega obrazca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izdelati enotno metodologijo za izvajanje evalvacije</li> </ul>
NORMATIV STORITVE NA STROKOVNEGA DELAVCA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• povprečni normativ storitve po Pravilniku močno presega letno delovno obveznost strokovnega delavca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• postaviti nov normativ storitve (v okviru letne delovne obveznosti strokovnega delavca)</li> </ul>



## KLASIFIKACIJE UPORABNIKA IN MERILA ZA PRESOJO RAVNANJ

Projektna skupina, ki je v okviru Skupnosti CSD Slovenije izvedla evalvacijo socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči, je v strokovnem priročniku med drugim predstavila tudi klasifikacijo uporabnikov te storitve. Predstavljena klasifikacija je v praksi naletela na takojšen odziv, zato smo klasifikacijo uporabnikov storitve osebna pomoč zasnovali na isti osnovi, le da smo jo prilagodili posebnostim **uporabnikov storitve osebna pomoč - posamezniku**.

Instrument za diagnosticiranje stanja v družini je omenjena projektna skupina dobila s prilagoditvijo in razširitvijo modela Virginie Satir, ki ocenjuje funkcionalnost družin z naslednjimi štirimi dejavniki: samovrednotenje članov, komunikacija, pravila in odnos z okoljem. Če ta model prenesemo na posameznika, ki najpogosteje ni vpet le v družino, temveč tudi v ožje in širše okolje, lahko oblikujemo pripomoček za oceno funkcioniranja posameznika, diagnosticiranje stanja posameznika, njegovega vedenja in ravnanja. Tako dobimo oceno, na podlagi katere izdelamo delovni načrt, ki ga nato skupaj z uporabnikom predelamo in po potrebi tudi dopolnimo. Skupaj z uporabnikom lahko ponovno opredelimo oziroma redefiniramo stisko in težavo ter postavimo (nove) cilje, ki so zanj najprej sprejemljivi, nato pa tudi uresničljivi.

Na podlagi te klasifikacije težav in stisk, se posameznega uporabnika, upravičenca vključi v eno od oblik storitve osebna pomoč in sicer glede na:

- ◆ obseg in intenzivnost težav v delovanju,
- ◆ stopnjo njegove ogroženosti in ogroženosti oziroma ogrožanja okolja ter
- ◆ ohranjenosti potencialov za spreminjanje in samopomoč .

Podobno kot družine, lahko tudi upravičenca storitve osebna pomoč – posameznika, razvrstimo v štiri skupine:

- a) V prvo skupino lahko razvrstimo posameznike, pri katerih **ni zaslediti nobenih vidnejših disfunkcij**. V storitev se vključijo le izjemoma zaradi stisk in težav, ki **omejuje ali zmanjšuje zmožnost njihovega socialnega delovanja, sodelovanja** in jih sami ne znajo ali ne zmorejo odpraviti, se pa tega zavedajo in so **pripravljeni iskati ustrezne načine reševanja stisk in težav**.

Takim je namenjena **osebna pomoč v obliki svetovanja**, preko katere pridobijo le krajši čas trajajočo oporo, da lahko zopet "normalno" živijo oziroma začnejo spet funkcionirati brez pomoči kogarkoli.

- b) V drugo skupino lahko razvrstimo posameznike, pri katerih gre za **lažje,časne ali prehodne težave**. Vpliv težav se kaže v smislu njihovega **slabšega funkcioniranja** v vsakdanjem življenju, kar vpliva tudi na **odnose**, tako v družini kot v okolju. Taki posamezniki potrebujejo **časno** pomoč, saj premorejo dovolj lastnih potencialov, dovolj notranje energije, da zmorejo čez krajši čas zopet sami

obvladovati svoja ravnanja in tudi težave. Tem posameznikom običajno lahko ponudimo **svetovanje**, v kolikor pa je potrebno že aktivno sodelovanje ključnih dejavnikov njihovega okolja, pa je ustrezna tudi osebna pomoč v obliki **urejanja**, zlasti če posamezniki že začenjajo ogrožati sebe in okolje.

- c) V tretjo skupino lahko razvrstimo posameznike, ki so v **akutnih socialnih težavah**. Te akutne socialne težave se lahko pojavijo ob različnih sprožilnih dejavnikih kot so npr. smrt ljubljene osebe, razveza, izguba dela, in podobno. Od težav opisanih v drugi skupini se razlikujejo predvsem v tem, da se tu pojavi **obremenjenost posameznikov, ki terja pomoč ožjega ali celo širšega okolja**. Pomoč okolja je potrebna predvsem zato, da se **prepreči poglobljanje situacijskih, čustvenih in vedenjskih težav** oziroma, da se te težave zaustavi in fiksira na določeni stopnji. Ti posamezniki potrebujejo **daljšo, bolj intenzivno pomoč**, odvisno od njihovih še obstoječih **potencialov za spreminjanje**, pri čemer je **nujno potrebno sodelovanje ključnih dejavnikov okolja**. Za te posameznike najpogosteje ustreza storitev v obliki **urejanja**.
- d) V četrto skupino lahko razvrstimo posameznike v **kronični socialni in osebni disfunkciji** (npr. zaradi duševne bolezni, duševne prizadetosti, raznih posledic odvisnosti, in podobno), zaradi katere **začasno ali trajno ne morejo samostojno živeti in funkcionirati**. Za vsakdanje življenje že potrebujejo **ustrezno obliko podpore in pomoči**. Tej kategoriji ustreza osebna pomoč v obliki **vodenja**. Možnosti in kapacitete posameznikov oziroma njihovi potenciali za spreminjanje in konstruktivno reševanje težav so razmeroma slabe oziroma jih skorajda ni, je pa tudi zelo malo možnosti, da se bo to kdaj bistveno izboljšalo. Tu je uspeh že stagnacija težav, predvsem zato, da se te ne povečujejo ali se jim ne dodajajo še nove. Pri tem se mora podpirati minimalne potenciale (npr. za določena opravila), če seveda obstajajo. Primer: duševno prizadet posameznik ne zna poskrbeti za osebno higieno, vendar si je sposoben samostojno umiti obraz in roke, če ga nekdo na to spomni, ga odpelje v kopalnico in mu odpre pipo za vodo.

V te kategorije je možno uvrščati tudi pare oziroma partnerja, pri čemer pa se pogosto odpre dilema ali ne sodi to že v storitev pomoči družini za dom.

Glede dodatne pomoči pri ocenjevanju težav uporabnika se lahko uporablja tudi preglednica 6.2.1.: Področja ocenjevanja težav v delovanju družine iz raziskave Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini v centrih za socialno delo (2001, str. 151).

PEGLEDNICA 1: KLASIFIKACIJA RAVNANJA POSAMEZNIKOV – UPRAVIČENCEV STORITVE OSEBNA POMOČ  
(pripravljeno po vzorcu objavljenem v priročniku Evalvacija socialno..., in prilagojeno za uporabo pri storitvi osebna pomoč)

KATEGORIJE	STOPNJA DISFUNKCIONALNOSTI RAVNANJA	STOPNJA OGROŽENOSTI POSAMEZNIKA, OKOLJA	POTENCIALI ZA SAMOPOMOČ	USMERJENOST, CENTRIRANOST POMOČI	INTENZIVNOST IN TRAJANJE POTREBNE POMOČI
A "NEPROBLEMATIČNI POSAMEZNIKI"	Nobenh vidnejših disfunkcij, izjemne okoliščne povzročijo stiske in težave.	Majhna, začasna, le potencialna.	Dobri oz. ustrezni, napoved ugodna.	"simptomatsko" v odpravljanje primanjkljajev, v oporo pri odpravljanju omejenih ali zmanjšanih možnosti za sodelovanje.	Začasna vezana le na oporo pri vzpostavitvi vsakdanjih zmožnosti za odpravljanje stisk in težav.
B "PREHODNO NEFUNKCIONALNO RAVNANJE OZ. POSAMEZNIKI"	Lažje, začasne, prehodne težave, izjemne okoliščne že vplivajo tudi na odnose v okolju.	Ogroženost je že prisotna.	Vsaj začasno poslabšanje možnosti za samopomoč.	V večji meri usmerjena na posameznika, vendar tudi že ob morebitnem sodelovanju okolja.	Nekoliko daljša, še vedno le začasna, vezana na aktiviranje lastnih potencialov
C AKUTNO NEFUNKCIONALNO RAVNANJE	Globlje in dalj časa moteno delovanje posameznika, zunanj dogodki so le sprožilne situacije, dejavniki.	Resno ogrožen posameznik, lahko tudi okolje.	Začasno v večji meri poslabšani, zmanjšani.	Pomoč usmerjena v posameznika in odnose z okoljem, ob vključevanju ključnih dejavnikov okolja.	Intenzivna, dalj časa trajajoča (1 do 2 leti), več ciklusov.
D KRONIČNO NEFUNKCIONALNO RAVNANJE	Kronična disfunkcija, psihopatologija, problemi na več področjih.	Bolj ali manj prisotna motenost, psihosocialna simptomatika.	Slabi potenciali ali jih več ni, napoved neugodna.	Na posameznika, na okolje, razvijanje strategij preživetja, vzdrževanje minimalnih možnosti za obstoj v domačem okolju.	Stalna.

PREGLEDNICA 2: POGOSTOST VKLJUČEVANJA V POSAMEZNE OBLIKE OSEBNE POMOČI  
(pripravljeno po vzorcu objavljenem v priročniku Evalvacija socialno..., in prilagojeno za uporabo pri storitvi osebna pomoč)

VSRSTA POMOČI	SVETOVANJE	UREJANJE	VODENJE
RAVNANJA A			
NEPROBLEMATIČNO RAVNANJE	Izjemoma je potrebno zaradi izjemnih situacij, stisk	Skoraj nikoli	Nikoli
B			
PREHODNO NEFUNKCIONALNO RAVNANJE	Največkrat	Izjemoma	Skoraj nikoli
C			
AKUTNO NEFUNKCIONALNO RAVNANJE	Skoraj nikoli	Skoraj vedno	Izjemoma
D			
KRONIČNO NEFUNKCIONALNO RAVNANJE	Nikoli	Izjemoma	Običajno, pogosto

## OPREDELITEV ZNAČILNIH STISK IN TEŽAV

Do storitve osebna pomoč so upravičeni posamezniki, ki so zaradi različnih vzrokov v socialni stiski. Stiska za uporabnika pomeni osebno doživljanje težave. Nekateri viri, kot povzročitelje stisk, katerih posameznik ne zmore rešiti brez strokovne pomoči, navajajo stresorje in okoliščine. Stresorji in stresne okoliščine imajo pri nastajanju ter reševanju stisk in težav različno težo, odvisno od življenjskega obdobja posameznika, števila in dejstva, ali gre za akutne ali kronične težave in podobno. Usmerjenost k rešitvi vključuje uporabnikovo spoznavanje lastne vloge pri nastanku težav, pridobivanje moči za razrešitev in učenje za reševanje morebitnih podobnih stisk v prihodnje.

Storitev osebna pomoč je mogoče uporabiti pri razreševanju stisk in težav na najrazličnejših področjih in situacijah od katerih v nadaljevanju navajamo le nekatere:

- ◆ **težave v družinskih in partnerskih odnosih**, kjer gre predvsem za stiske zaradi nedefiniranih vlog, pravil, neustrezne komunikacije, prilagajanja življenjskega ritma, pomanjkanja dogovarjanja o "življenjsko pomembnih malenkostih", fizičnih ali spolnih zlorab, izgube partnerja zaradi smrti, razveze, samomora, odhoda na prestajanje kazni zapora, iskanja življenjskega smisla v spremenjenih okoliščinah;
- ◆ **težave v odraščanju** so najpogosteje povezane s težavami v družinskih odnosih. Do njih lahko privede pomanjkanje komunikacije, izražanja pozitivnih čustev, prevelika pričakovanja staršev, občutek nerazumevanja, družinski prepiri, rojstvo sorojenca, kronična bolezen ali smrt staršev, razveza staršev in podobno. Povzročijo jih tudi težave v šoli, s prijatelji, z vrstniki, ali preselitev v novo okolje in podobno. Nemalokrat so težave v odraščanju povezane s spolnimi in/ali fizičnimi zlorabami, nezaželeno nosečnostjo, problemom iskanja lastne identitete mladostnika in podobno;
- ◆ **težave povezane s starostjo** - zaradi ogroženosti v starosti, pri čemer so pogoste stiske lahko že ob odhodu v pokoj, spremembi statusa, "praznjenju domačega gnezda", predajanju premoženja in dolžnosti, bolezni, starostne oslabelosti in odvisnosti od drugih oziroma ob celostni spremembi vsakdanjega življenja, medgeneracijskih konfliktov in podobno;
- ◆ **težave povezane z delom** - preobremenjenost, nezadovoljstvo na delovnem mestu, preselitev v drugo okolje, nesreče, neustrezna razporeditev prostega časa, bolezen, težave s prijatelji, sosedi;
- ◆ **težave zaradi materialne ogroženosti**, ki je najpogostejši razlog, da upravičenci poiščejo strokovno pomoč. Kasneje, pri opredeljevanju problema, pa se pogosto pokažejo tudi druge stiske in težave. Doživljanje stiske zaradi materialne ogroženosti je toliko večje, če se ob tem pojavijo še druge situacije, kot so naprimer: doživljanje materialne ogroženosti v povezavi z izgubo zaposlitve, red-

nega vira dohodkov, revščine, socialne izključenosti, občutka brezizhodnosti, krivice, nemoči, prekomerno zadolževanje, težave pri razporejanju sredstev za preživetje ter za zadovoljevanje drugih, višjih potreb in podobno;

- ◆ **težave povezane s stanovanjskim problemom, ki niso vezane zgolj na materialne težave, ampak so povezane z neaktivnostjo, slabimi odnosi v socialni mreži oziroma s posebnostmi uporabnika, katere ga onemogočajo pri iskanju rešitve, lahko pa so povezane s slabimi družbenimi možnostmi reševanja te problematike, kot je na primer pomanjkanje sredstev za stanovanja, pomanjkanje socialnih in neprofitnih stanovanj, in podobno;**
- ◆ **težave povezane s starševstvom** - stiske staršev samohranilcev pri skrbi za otroka, stiske zaradi izvenzakonskega rojstva, invalidnosti ali bolezni otroka, splava, bega otroka od doma, vzgojne nemoči staršev, neustreznega ravnanja staršev (ki je lahko posledica njihovega neznanja prevzemanja starševske vloge), nerazrešenih partnerskih odnosov, družinskih odnosov, raznih odvisnosti ali drugih osebnostnih težav, najrazličnejših oblik nasilja in podobno;
- ◆ **težave povezane z zdravjem, ogroženosti zaradi duševnih težav ali telesnih motenj, pri čemer so duševne težave in telesne motnje povezane z doživljanjem samega sebe v okolju in odnosa okolja do navedenih težav, obolelosti za neozdravljivimi boleznimi, duševne in telesne bolezni kot posledica različnih oblik zasvojenosti, duševne bolezni in podobno;**

**Okoliščin**, ki povzročajo nastanek stiske, iz katere rešitev je možna pot preko storitve osebna pomoč, je veliko, zato vseh ni možno predvideti. Med njimi se pojavljajo tudi takšne, pri katerih je težko razmejiti, katero obliko osebne pomoči uporabiti v določeni stiski in v določenih okoliščinah. Vse tri oblike storitve osebna pomoč se med seboj pogosto prepletajo oziroma se druga z drugo dopolnjujejo. Možnih okoliščin zato nismo navedli po posameznih oblikah storitve osebna pomoč, pač pa za storitev kot celoto – izbor oblike pa je odvisen od intenzivnosti stiske, možnosti v socialnem okolju, do stopnje uvida uporabnika v svojo socialno težavo in pripravljenosti za sodelovanje.

Velja načelo, da upravičenci v storitev vstopajo prostovoljno, na podlagi lastnih iniciativ ali iniciativ dejavnikov okolja. Lahko se v storitev vključijo (prostovoljno) na podlagi izvajanja javnih pooblastil, ko je potrebno dejavnost javnih pooblastil nadgraditi s storitvami na podlagi prognoze, da lahko upravičenci s storitvami ohranjajo, razvijajo ali izboljšujejo svoje socialne zmožnosti. Tu se pogosto pojavlja problematika socialne izključenosti in izločenosti iz socialnega okolja, težave najrazličnejših odvisnosti in neprilagojenega vedenja, uveljavljanje najrazličnejših pravic in podobno.

Storitev osebna pomoč se izvaja z **namenom**, da bi posamezniku omogočili razvijanje, dopolnjevanje, ohranjanje in izboljšanje njegovih socialnih zmožnosti. Upravičenci

to pogosto razumejo kot iskanje ustreznih rešitev njihovih stisk in težav ali vsaj delno odpravo le teh. Ob tem se v praksi pojavlja dilema, ali ni morda tako zastavljen namen storitve pravzaprav idealen cilj. Izvajalci storitve si v začetku, ko z upravičencem opredelimo stisko in težavo, pogosto kot cilj zastavimo iskanje ustreznih načinov njihovega reševanja. V okviru tega se neredko ugotovi potreba po spremembi upravičenčevega vedenja in urejanja odnosov z drugimi, le to pa lahko za seboj potegne tudi potrebo po ponovni opredelitvi stiske in težav ter usmerjanje upravičenca v (opredelitvi) spremembe vzorcev reševanja le teh.

Namenu osebne pomoči je mogoče slediti, dokler za rešitev lahko uporabljamo **načela sistemskega socialnega dela** (1990):

- ◆ **načelo vsestranske koristnosti** - strokovni delavec si prizadeva vplivati na posameznika v stiski in ostale udeležene v problemu tako, da sklenejo novo funkcionalno razmerje, ki bo vsem v pomoč in korist;
- ◆ **načelo interpozicije** - kot določitev vlog vseh udeleženi v problemu, tako izvajalca storitve kot uporabnika in njegove socialne mreže;
- ◆ **načelo komunikacije** - pomeni zagotovitev komunikacije z vsemi udeleženi v problemu;
- ◆ **načelo instrumentalne definicije problema** – kot oblikovanje skupne definicije problema in poti reševanja, kar je pogoj za dogovor o rešitvi socialne stiske in težave;
- ◆ **socialno ekološko načelo** - zahteva od strokovnega delavca, da za reševanje socialnega problema aktivira, krepi, podpira in funkcionalizira primarno obstoječo socialno mrežo, oziroma da jo tistim, ki te mreže nimajo, ustvari (maksima aktiviranja naravne socialne mreže) in da vstopa v naravna socialna življenjska razmerja le toliko, kolikor je nujno potrebno (maksima najmanjšega možnega vpletanja);
- ◆ **načelo pogajanja oz. dogovarjanja** - strokovni delavec si ob organiziranju in usmerjanju pogajanj prizadeva iz udeležencev v problemu napraviti udeležence v pogajanju za reševanje;
- ◆ **načelo sodelovanja** - pomeni aktivirati vse sile in usklajevati njihova prizadevanja v smeri skupnega cilja;
- ◆ **načelo odpiranja problema** - kot način ravnanja za spremembo disfunkcionalnega socialnega sistema stabilizira problem v sistem, in/ali problem destabilizira in ga usmeri v rešitev.

Pri zagotavljanju socialne pomoči se posredno ali neposredno uporabljajo določeni načini ravnanja v sistemskem socialnem delu:

- ◆ **svetovanje:** v središču pozornosti ni osebnost uporabnika pač pa disfunkcionalni socialni sistemski odnosi, ki negativno vplivajo na uporabnika, cilj svetovanja je prilagajanje svetovanca sistemu in spreminjanje sistema preko svetovanca;
- ◆ **pogajanje za cilj:** vzpostavljanje disfunkcionalnega sistema, ki mu pripadajo udeleženci problema;
- ◆ **interveniranje:** čeprav velja načelo prostovoljne privolitve uporabnika, je v nekaterih primerih med uporabniki osebne pomoči potrebno uporabiti tudi »prisilo« kot način ravnanja in preko tega posredno v sodelovanju z družino, okoljem in sistemom zagotoviti zaščito človeka;
- ◆ **zastopanje:** ne pomeni pravno zastopanje, prav tako ni nujno za vsako ceno pridobiti za uporabnika maksimalno korist, bolj gre za oporo osebi, ki nekaj uveljavlja in oporo pri razrešitvi stiske, kjer so udeležene tudi druge osebe. Za to pomoč uporabnik pooblasti strokovnega delavca (če ni zastopanje že del skrbništva) ter sodeluje pri sistemski rešitvi težave. Strokovni delavec za svojega uporabnika posreduje s pomočjo pogajanja, svetovanja in drugih oblik pomoči.
- ◆ **priskrbovanje:** je ureditev človekovega življenja za daljše obdobje ter uvejavitev možnosti za preživetje, za izobraževanje in drugo, z namenom, da bi se uporabnik ponovno vključil v družbeni sistem in sam poskrbel zase (temu načinu ravnanja je blizu osebna pomoč v obliki urejanja);
- ◆ **oskrbovanje:** je urejanje finančnih in drugih zadev, opora o pomembnih stvareh in odločitvah, zagotavljanje manjših uslug in podobno (temu bi bila najbližje osebna pomoč v obliki vodenja).

Če tem načelom ni mogoče slediti, je lahko v okviru osebne pomoči rešitev tudi napotitev v ustrezno terapijo pri drugih.

## POSTOPEK IZVAJANJA STORITVE OSEBNA POMOČ

Postopek izvajanja storitve osebna pomoč poteka skozi posamezne faze. Raziskava evalvacije kaže, da pri vseh oblikah osebne pomoči, v praksi največkrat govorimo o sledečih fazah postopka:

- ◆ **faza predhodne obravnave,** ki na kratko vsebuje prvo socialno pomoč in usmeritev k strokovnemu delavcu;



- ◆ **faza uvodne obravnave**, ki obsega uvodni ali prvi razgovor, opredelitev problema, stiske in težave ter sklenitev dogovora;
- ◆ **faza načrtovanja**, v kateri se naredi načrt srečanj, vsebina dela ter določi cilje;
- ◆ **faza izvedbe ali izvedbena faza**, ki obsega neposredno izvajanje storitve in preverjanje rešitev v praksi, vključitev zunanjih sodelavcev, dogovor s socialno mrežo;
- ◆ **faza zaključevanja ali zaključna faza**, ki vključuje evalvacijo in zaključek storitve ter morebitne dogovore o nadaljnjem skupnem sodelovanju.

Če skušamo upoštevati ugotovitve prakse in teoretične osnove, ki jih daje Pravilnik o standardih in normativih, bi lahko opredelili standardiziran postopek izvajanja osebne pomoči sestavljen iz sledečih faz, bolj ali manj zaključenih enot storitve:

## SVETOVANJE

### 1. Faza predhodne obravnave

V tej fazi gre za vstopanje v storitev. Upravičenci so lahko napoteni k izvajalcu storitve preko prve socialne pomoči, javnih pooblastil, ali pa se sami odločijo za vključitev na podlagi znane ponudbe storitve. Tako v okviru napotitve preko prve socialne pomoči kot tudi izvajanja nalog javnih pooblastil upravičenci pridobijo osnovne informacije o storitvi, o neposrednem izvajalcu ali možnih izvajalcih storitve, hkrati pa izvajalec že oceni tudi upravičenost do storitve osebne pomoči.

### 2. Faza uvodne obravnave in sklenitev dogovora

V kolikor se uporabnik sam odloči za vključitev na podlagi splošno znane ponudbe storitve, obsega ta faza ugotavljanje upravičenosti do storitve, obsežnejšo predstavitev storitve in izvajalca ter opredelitev stisk in težav. V tem primeru je ta faza obsežnejša in obsega dva do tri srečanja.

V primeru napotitve v storitev preko prve socialne pomoči ali javnih pooblasti pa je ta faza krajša, največ dve srečanja.

Po skupni opredelitvi stisk in težav, skušata izvajalec in upravičenec skleniti dogovor, ki vsebuje kratek zapis stisk in težav, opredelitev ciljev, aktivnost upravičenca in izvajalca, dogovorjene termine srečanj in sprotno spremljanje izvajanja storitve oziroma evalvacijo. Dogovor obsega tudi seznanitev upravičenca z možnostjo ugovora zoper opravljeno storitev.

### 3. Faza načrtovanja

Je lahko sestavna enota faze uvodne obravnave, v kolikor dogovarjanje že obsega tudi načrtovanje. Lahko pa je načrtovanje samostojna faza, ki obsega načrtovanje posameznih oblik in terminov srečanj, trajanja srečanj, vsebine dela, posamezne etape ter končne cilje. Dogovor lahko obsega tudi opredelitve glede morebitne dokumentacije in varovanja osebnih podatkov.

#### 4. Faza izvedbe ali izvedbena faza

V okviru dogovorjenih srečanj v tej fazi poteka:

- ◆ usmerjanje upravičenca v prepoznavanje in uvidevanje socialnih odnosov, situacij, načinov konfrontacije, konkretne vloge upravičenca, v prepoznavanje njegovih načinov reševanja ter odzivov na stiske;
- ◆ usposabljanje upravičenca za uporabo ustreznih strategij, oblik socialnega učenja, načinov reševanja stisk in težav in konfliktnih situacij in
- ◆ usposabljanje upravičenca za prenos naučenega v svoje življenje.

V tej fazi je glavna naloga izvajalca storitve, da nudi upravičencu na zgoraj navedene načine oporo oziroma podpora za doseganje ciljev, ki so bili zastavljeni ob dogovoru. Na podlagi vmesnih ugotovitev lahko oba predlagata morebitne spremembe ciljev storitve. To lahko storita tudi na podlagi sprotnega ocenjevanja in vrednotenja učinka storitve.

#### 5. Zaključna faza ali faza zaključevanja

V tej fazi se ovrednoti celoten cikel svetovanja. Ocena poteka na podlagi ugotavljanja učinkov storitve na upravičenca in njegovo okolje ter na njegovo reševanje stisk in težav.

Evalvacija storitve se lahko opravi tudi ob vsakem posameznem srečanju. Na podlagi teh ugotovitev se lahko sproti korigirajo zastavljeni cilji.

Če navedene faze primerjamo z zahtevami pravilnika o standardih in normativih, ugotovimo sledeče faze ali dele storitve svetovanja:

- ◆ opredelitev problema in sklenitev dogovora o svetovanju;
- ◆ usmerjanje upravičenca v spoznavanje socialnih odnosov, svojih reakcij, načinov konfrontacije ter načinov sodelovanja in pogajanja pri razreševanju konfliktov;
- ◆ usposabljanje upravičenca za socialno učenje in spreminjanje odnosov v okolju ter
- ◆ evalvacijo svetovalnega procesa v obliki spremembe odnosa med svetovalcem in upravičencem iz odnosa pomoči v odnos sodelovanja.

Pravilnik o standardih in normativih opredeljuje tudi trajanje storitve:

- ◆ prvi del storitve - predhodna in uvodna faza do sklenitve dogovora 3 ure pogovorov, od katerih je en pogovor na domu upravičenca.
- ◆ nadaljnji pogovori in ukrepanja po dogovoru opredeljuje kot tedenska srečanja v trajanju 60 minut ali enkrat mesečna srečanja v trajanju 90 minut.
- ◆ celoten cikel je opredeljen z največ 10 srečanji ter povprečnim trajanjem 25 ur.

## SVETOVANJE

UGOTOVITVE RAZISKAVE	PRAVILNIK	NALOGE
FAZA PREDHODNE OBRAVNAVE		<ul style="list-style-type: none"> <li>- opredelitev stiske in težave;</li> <li>- seznanitev z možnimi ukrepi in storitvami;</li> <li>- napotitev k izvajalcu.</li> </ul>
FAZA UVODNE OBRAVNAVE:  a) VSTOP V STORITEV IN OPREDELITEV STISK IN TEŽAV  b) DOGOVOR IN NAČRTOVANJE	Faza opredelitve problema in sklenitev dogovora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predstavitev storitve, izvajalca, postopka in vsebine storitve;</li> <li>- seznanitev z upravičencem, njegovo opredelitvijo stiske in težave;</li> <li>- skupna opredelitev stiske in težave (izvajalec in upravičenec skupaj);</li> <li>- določitev ciljev storitve;</li> <li>- naloge upravičenca in izvajalca;</li> <li>- določitev št. srečanj, terminov srečanj, obsega in vsebine;</li> <li>- opredelitev dokumentacije in varovanja osebnih podatkov;</li> <li>- opredelitev evalvacije, načina in vsebine evalvacije.</li> </ul>
IZVEDBENA FAZA ALI FAZA IZVEDBE	Faza izvajanja dogovora o svetovanju	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usmerjanje upravičenca v prepoznavanje stiske in težave, odnosov, situacij in načinov reševanja teh stisk ter odzivov nanje</li> </ul>
	Faza socialnega učenja in spremembe odnosa med upravičencem in izvajalcem iz odnosa pomoči v odnos sodelovanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- učenje ustreznih strategij, oblik socialnega vedenja, načinov in reševanja stisk;</li> <li>- usposabljanje upravičenca do prenosa naučenega v vsakdanje življenje;</li> <li>- nudenje strokovne opore za doseganje zastavljenih ciljev, za ocenjevanje in ovrednotenje storitve.</li> </ul>
ZAKLJUČNA FAZA ALI FAZA ZAKLJUČEVANJA		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ocenitev in ovrednotenje učinkov storitve, evalvacija;</li> <li>- ocena o morebitni novi ali drugi storitvi.</li> </ul>

## UREJANJE

### 1. Faza predhodne obravnave

Vsebina je identična navedeni vsebini faze predhodne obravnave pri svetovanju. Razlika je predvsem glede vključitve uporabnika. Uporabniki storitve osebna pomoč v obliki urejanja se za vstop v storitev le redko odločijo sami. Najpogosteje se za vključitev odločijo na pobudo enega izmed dejavnikov v njihovem okolju, ponavadi so to njihovi družinski člani, katere upravičenec s svojim ravnanjem pogosto tudi ogroža, kar neredko povzroči tudi konfliktno odnose. Uporabniki se odločijo za vključitev v storitev tudi na podlagi dolgotrajnega motiviranja preko javnih pooblastil ter redkeje preko storitve prva socialna pomoč.

### 2. Faza uvodne obravnave in sklenitev dogovora

Enako kot v fazi predhodne obravnave tudi tu izvajalec opravi podobne naloge kot pri svetovanju. Posebnost je ta, da se poleg opredelitve stisk in težav, opredeli tudi ključne dejavnike iz njegovega okolja in njihovo sodelovanje pri izvajanju storitve. Uporabnik potrebuje strokovno podporo pri vzpostavljanju stikov in pomoč glede njihovega motiviranja za sodelovanje pri urejanju uporabnika, saj imajo navadno z njim slabe, negativne izkušnje, ker jih je s svojim ravnanjem lahko ogrožal. Tudi z njimi je potrebno opredeliti stiske in težave uporabnika in posredno s tem tudi stiske in težave njih samih. Potrebno je opredeliti njihovo sodelovanje, zato je ta faza obsežnejša in obsega dva do tri srečanja, od katerih je eno v uporabnikovem okolju.

Sledi sklenitev dogovora, ki obsega:

- ◆ kratek zapis stisk in težav;
- ◆ opredelitev ciljev storitve;
- ◆ opredelitev aktivnosti in nalog uporabnika, izvajalca ter sodelujočih iz njegovega okolja;
- ◆ dogovorjene termine srečanj in sprotno spremljanje dogovora oziroma evalvacijo.

### 3. Faza načrtovanja

Kot pri svetovanju tudi tu velja, da se faza načrtovanja lahko priključi fazi uvodne obravnave in sklenitve dogovora. V tem primeru je sestavni del dogovora, tudi precej podroben načrt, ki ne obsega le obsega in števila srečanj, pač pa tudi njihovo vsebino in termine ter etapne cilje in sprotno evalvacijo. Dogovor obsega tudi seznanitev uporabnika z možnostjo ugovora zoper opravljeno storitev

Faza načrtovanja nastopi samostojno predvsem takrat, kadar je potrebno sodelovanje ključnih dejavnikov okolja dodatno preveriti ali se z njimi dogovoriti, kar vpliva tudi na načrtovanje izvajanja storitve.

#### 4. Faza izvedbe ali izvedbena faza

Ta faza se izvaja z uporabo različnih tehnik:

- ◆ strokovno pomoč upravičencu pri prepoznavanju njegovega mesta in vloge pri stiskah in težavah, načinov oziroma strategij reševanja le teh, njegovih odzivov nanje ter dejavnikov stisk in težav in konfrontacije z njimi;
- ◆ socialno učenje za aktivno sodelovanje in povezovanje z ključnimi dejavniki okolja;
- ◆ podpora pri vzpostavitvi stika, povezovanju in sodelovanju s ključnimi dejavniki v okolju oziramo s socialno mrežo;
- ◆ strokovna pomoč pri preoblikovanju dotedanjih »problematičnih« odnosov, negativnih izkušenj upravičenca z okoljem in obratno v odnose sodelovanja ter spodbujanje pozitivne naravnosti okolja glede na urejanje upravičenca;
- ◆ preverjanje učinkov in ovrednotenje ciljev ter morebitno korekcijo zastavljenih ciljev.

#### 5. Zaključna faza ali faza zaključevanja

Faza zaključevanja obsega enako kot pri svetovanju oceno in ovrednotenje učinkov storitve ter oceno potrebe po morebitni ponovitvi storitve ali po novi, drugi storitvi.

Če navedene faze urejanja primerjamo z zahtevami pravilnika o standardih in normativih, ugotovimo, da le ta obsega in navaja sledeče faze ali dele storitev:

- ◆ opredelitev ciljev in sklenitev dogovora o urejanju,
- ◆ dogovor o sodelovanju s ključnimi dejavniki okolja;
- ◆ pomoč strokovnjaka pri predelavi negativnih izkušenj;
- ◆ preusmerjanje negativnih izkušenj s pozitivno motivacijo;
- ◆ vključevanje okolja v aktivno spreminjanje odnosov z uporabnikom;
- ◆ evalvacija doseženega in morebitna določitev novih višjih ciljev;
- ◆ vključitev uporabnika v organizirane oblike samopomoči.

Pravilnik o standardih in normativih opredeljuje tudi trajanje storitve:

- ◆ 3 ure pogovorov pred sklenitvijo dogovora,
- ◆ postopki za pripravo sodelovanja ključnih dejavnikov okolja povprečno 5 ur,
- ◆ nadaljnje delo naj bi potekalo v dogovorjenih terminih in shemah. Eno srečanje naj bi trajalo 60 minut, z dejavniki okolja pa 45 minut.
- ◆ Ciklus obsega 10 srečanj, trajal pa naj bi povprečno 20 ur. Ta ciklus je v nasprotju s svetovanjem mogoče ponoviti.



## UREJANJE

UGOTOVITVE RAZISKAVE	PRAVILNIK	NALOGE
FAZA PREDHODNE OBRAVNAVE		<ul style="list-style-type: none"> <li>- opredelitev stiske in težave;</li> <li>- seznanitev z možnimi, storitvami, ukrepi in izvajalci;</li> <li>- napotitev k izvajalcu.</li> </ul>
FAZA UVODNE OBRAVNAVE IN SKLENITEV DOGOVORA	Opredelitev ciljev in sklenitev dogovora o urejanju	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predstavitev storitve, izvajalca in postopka storitve;</li> <li>- seznanitev z upravičencem, njegova predstavitev stiske, težave in okolja;</li> <li>- skupna opredelitev stiske in težave;</li> <li>- opredelitev ključnih dejavnikov okolja upravičenca;</li> <li>- sklenitev dogovora;</li> <li>- določitev ciljev storitve;</li> <li>- opredelitev nalog upravičenca in izvajalca ter sodelovanje okolja;</li> <li>- določitev števila srečanj, terminov, obsega in vsebine.</li> </ul>
	Dogovor o sodelovanju s ključnimi dejavniki okolja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sklenitev dogovora s ključnimi dejavniki okolja upravičenca;</li> <li>- določitev obsega in vsebine sodelovanja teh dejavnikov.</li> </ul>
IZVEDBENA FAZA ALI FAZA IZVEDBE	Pomoč strokovnjaka pri predelavi npr. negativnih izkušenj z okoljem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nudenje strokovne pomoči pri prepoznavanju njegovega mesta in vloge pri težavah, strategij reševanja le teh, njegovih odzivov nanje, konfrontacij z njimi ter iskanju strategij, reševanja težav, konfliktov, stiske;</li> <li>- socialno učenje za aktivno sodelovanje in povezovanje s ključnimi dejavniki okolja;</li> <li>- strokovna pomoč pri preoblikovanju dotedanjih problematičnih odnosov in izkušenj z okoljem v odnose sodelovanja;</li> <li>- podpora upravičencu pri povezovanju z njimi, sodelovanju z njimi;</li> <li>- sprotno preverjanje urejanja glede na zastavljene cilje.</li> </ul>
	Preusmerjanje negativnih izkušenj s pozitivno motivacijo	
	Vključevanje okolja v aktivno spreminjanje odnosov z upravičencem	
ZAKLJUČNA FAZA ALI FAZA ZAKLJUČEVANJA	Evalvacija doseženega in morebitne vključitve v organizirane oblike samopomoči	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ocenitev in ovrednotenje učinkov storitve, evalvacija;</li> <li>- ocena o morebitni ponovitvi storitve ali drugi storitvi;</li> <li>- vključitev upravičenca v organizirane oblike samopomoči.</li> </ul>

## VODENJE

### 1. Faza predhodne obravnave

Upravičenci do storitve v obliki vodenja, se najpogosteje vključujejo na podlagi predhodnega izvajanja javnih pooblastil ali prve socialne pomoči. V to obliko storitve se vključujejo predvsem osebe, ki zaradi različnih posebnosti ne morejo samostojno živeti. Za samostojno življenje potrebuje dodatno pomoč posameznikov, ustanov ali organizacij oziroma ustrezno socialno mrežo, s pomočjo katere lahko ostanejo v okolju in ob zagotovljeni ustrezni stalni pomoči samostojno živijo. Tudi pri tej obliki storitve je faza predhodne obravnave namenjena osnovni opredelitvi stisk in težav ter možnih rešitev za zagotovitev njihovega samostojnega življenja ob ustrezni stalni pomoči.

### 2. Faza uvodne obravnave in sklenitev dogovora

V okviru te faze skuša izvajalec storitve skupaj z uporabnikom in njegovim okoljem :

- ◆ opredeliti njegove stiske in težave, vezane predvsem na dejstvo, da si uporabnik sam ne more zagotoviti samostojnega življenja;
- ◆ opredeliti najpomembnejše dejavnike (posameznike, ustanove, društva, organizacije) ter možne rešitve oziroma reševanje težav v smislu zagotavljanje stalne pomoči, ki je za uporabnika smiselna glede na njegove zmožnosti;
- ◆ izvajalec storitve se mora povezati s strokovnimi in laičnimi sodelavci ter skupaj z njimi oblikovati socialno mrežo uporabnika;
- ◆ seznanitev uporabnika s stalnimi strokovnimi in laičnimi sodelavci ter njihovimi nalogami in pristojnostmi.

Pri tej obliki osebne pomoči se sklepa na eni strani dogovor z upravičencem, na način, ki ga lahko sprejme in razume ter na drugi strani s strokovnimi in laičnimi sodelavci, ki bodo zagotavljali mrežo stalne socialne pomoči. Posebej se lahko sklepajo tudi dodatni dogovori s posamezniki in organizacijami v tej mreži.

Splošni dogovor obsega poleg opredelitve stiske in težave tudi cilje, ki jih s storitvijo želimo doseči ter natančno določene naloge uporabnika, stalnih strokovnih in laičnih sodelavcev ter neposrednega izvajalca storitve. Dogovor sklenjen z uporabnikom storitve mora vsebovati seznanitev uporabnika z možnostjo ugovora zoper opravljeno storitev.

Ta faza je nekoliko obsežnejša in obsega ponavadi tri ali celo več kontaktov oziroma srečanj, ki med drugim potekajo tudi v uporabnikovem okolju.

### 3. Faza izvedbe ali izvedbena faza

Ta faza obsega izvajanje različnih oblik pomoči preko dejavnikov socialne mreže, hkrati pa tudi neposredno delo z uporabnikom. Tudi v tej fazi je pomembna aktivna

vloga uporabnika, ki je odvisna od njegovih zmožnosti in sposobnosti, ki naj bi jih, če že ne izboljševal in razvijal, vsaj ohranjal. Spodbuja se vse njegove, tudi najmanjše spretnosti oziroma tudi najmanjši napredek. Izvajalec storitve v tej fazi nastopa v vlogi koordinatorja različnih dejavnosti in aktivnosti povezanih z organizacijo socialne mreže upravičenca. Čeprav se sproti, ponavadi mesečno, spremlja in preverja potek storitve glede na zastavljene cilje vodenja, pa se opravi polletna evalvacija, na podlagi katere se lahko prilagodi ali spremeni zastavljene cilje. Delovanje socialne mreže se ves čas izvajanja storitve skuša prilagoditi razvoju socialnih zmožnosti uporabnika za njegovo sodelovanje. Srečanja z njim potekajo največkrat v njegovem okolju, pogosta pa so tudi timska srečanja.

#### 4. Faza zaključevanja ali zaključna faza

Ta faza obsega končno evalvacijo, to je ocenitev in ovrednotenje storitve. Glede na posebnosti uporabnikov, ki terjajo lahko tudi stalno ali pa vsaj dalj časa trajajočo pomoč, obsega ta faza tudi dogovor za nadaljevanje izvajanja storitve, z namenom, da se čimbolj in čimdlje ohranjajo njegove zmožnosti sodelovanja pri zagotavljanju njegovega samostojnega življenja. Posebnost te faze je v tem, da je ovrednotenje storitve potrebno storiti ne le s samim uporabnikom temveč tudi s socialno mrežo.

Pri obsegu storitve v obliki vodenja, pravilnik o standardih in normativih navaja sledeče faze ali dele storitve:

- ◆ dogovor z nosilci socialne mreže za redno in trajno oskrbo ob soglasju uporabnika;
- ◆ seznanjanje uporabnika s strokovnimi in laičnimi delavci, ki bodo z njim sodelovali;
- ◆ določitev institucije, ki bo vodila aktivnosti oziroma usmerjala vse delavce;
- ◆ spodbujanje uporabnikovega sodelovanja pri načrtovanju in izvajanju posameznih dejavnosti, pomembnih za njegovo življenje v povezavi z osebami, ki jim zaupa in so mu blizu;
- ◆ zagotavljanje vodenja na ravni, ki je za uporabnika smiselna in mu zagotavlja uporabo preostalih zmožnosti ter
- ◆ polletno evalvacijo dela, kar predstavlja osnovo za nadaljnje dogovore.

Pri trajanju storitve pravilnik opredeljuje:

- ◆ 3 ure uvodnih priprav za oblikovanje dogovora o sodelovanju in predstavitvi sodelavcev oziroma prostovoljcev,
- ◆ 8 ur za organizacijo učinkovite socialne mreže izvajalcev storitve,
- ◆ 4 ure mesečno za zagotavljanje in spremljanje ciljev vodenja ter
- ◆ po dve uri v ciklusu za izdelavo evalvacije, ki se izvede dvakrat letno.

Celoten cikel obsega v 12 mesecih povprečno 55 ur srečanj in se lahko ponovi. V primeru ponovitve dogovora z uporabnikom in sodelavci iz mreže, se dogovore obnovi in zato ta del traja le 2 ure.



## VODENJE

UGOTOVITVE RAZISKAVE	PRAVILNIK	NALOGE
FAZA PREDHODNE OBRAVNAVE		<ul style="list-style-type: none"> <li>- opredelitev potreb, stisk in težav;</li> <li>- seznanitev s storitvijo in izvajalci;</li> <li>- napotitev k izvajalcu storitve.</li> </ul>
FAZA UVODNE OBRAVNAVE IN SKLENITEV DOGOVORA	Dogovor z nosilci socialne mreže za redno in trajno oskrbo ob soglasju upravičenca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predstavitev storitve in izvajalca, postopka storitve;</li> <li>- seznanitev z upravičencem, njegova predstavitev in opredelitev njegovih potreb po pomoči za samostojno življenje;</li> <li>- opredelitev najpomembnejših dejavnikov za možne rešitve v okolju;</li> <li>- vzpostavitev kontakta z njimi in oblikovanja socialne mreže;</li> <li>- sklenitev dogovora z upravičencem, določitev ciljev storitve, socialne mreže in njenega sodelovanja;</li> <li>- predstavitev teh dejavnikov – posameznikov in ustanov upravičencu, predstavitev njihovih nalog in pristojnosti;</li> <li>- sklenitev dogovora z določitvijo potreb po pomoči, ciljev storitve;</li> <li>- določitev nalog upravičenca in dejavnikov v njegovem okolju.</li> </ul>
	Seznanitev upravičenca s strokovnimi in laičnimi sodelavci, ki bodo z njim sodelovali	
	Določitev institucije, ki bo aktivno vodila in usmerjala vse delavce	
IZVEDBENA FAZA ALI FAZA IZVEDBE	Spodbujanje upravičenčevega sodelovanja pri načrtovanju in izvajanju posameznih dejavnosti v povezavi z osebami, ki so mu blizu in jim zaupa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- izvajalec nudi strokovno oporo za sodelovanje in za doseganje zastavljenih ciljev, tako upravičencu kot njegovemu okolju;</li> <li>- koordinira dejavnosti posameznikov in organizacij, ustanov v socialni mreži;</li> <li>- nudi strokovno oporo pri sprotih in polletni evalvaciji ter pri prilagajanju ciljev storitve</li> </ul>
	Zagotavljanje vodenja na ravni, ki je za upravičenca smiselna in mu zagotavlja uporabo preostalih zmožnosti ter polletna evalvacija	
ZAKLJUČNA FAZA ALI FAZA ZAKLJUČEVANJA	Evalvacija ob koncu in dogovori za nove ponovljene ali druge storitve	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ocenitev in ovrednotenje storitve tako z upravičencem kot vsemi dejavniki socialne mreže;</li> <li>- ocena o morebitnem nadaljevanju storitve ali drugi storitvi</li> </ul>

## MODEL SUPERVIZIJE

**Supervizija** je proces učenja z analizo lastnega poklicnega dela. Usmerjen je predvsem na odnose s klienti in procese v njih ter analizo dinamike odnosov med člani profesionalnega tima. To je profesionalna refleksija in svetovanje za zagotavljanje kvalitetnejšega opravljanja poklicnega dela. Pomembno je, da strokovnim delavcem, na eni strani z ovrednotenjem lastnih izkušenj omogoča nova spoznanja, na drugi strani pa razbremenitev napetosti (prirejeno po Kobolt in Žorga, 1999).

### Funkcije supervizije (ibid):

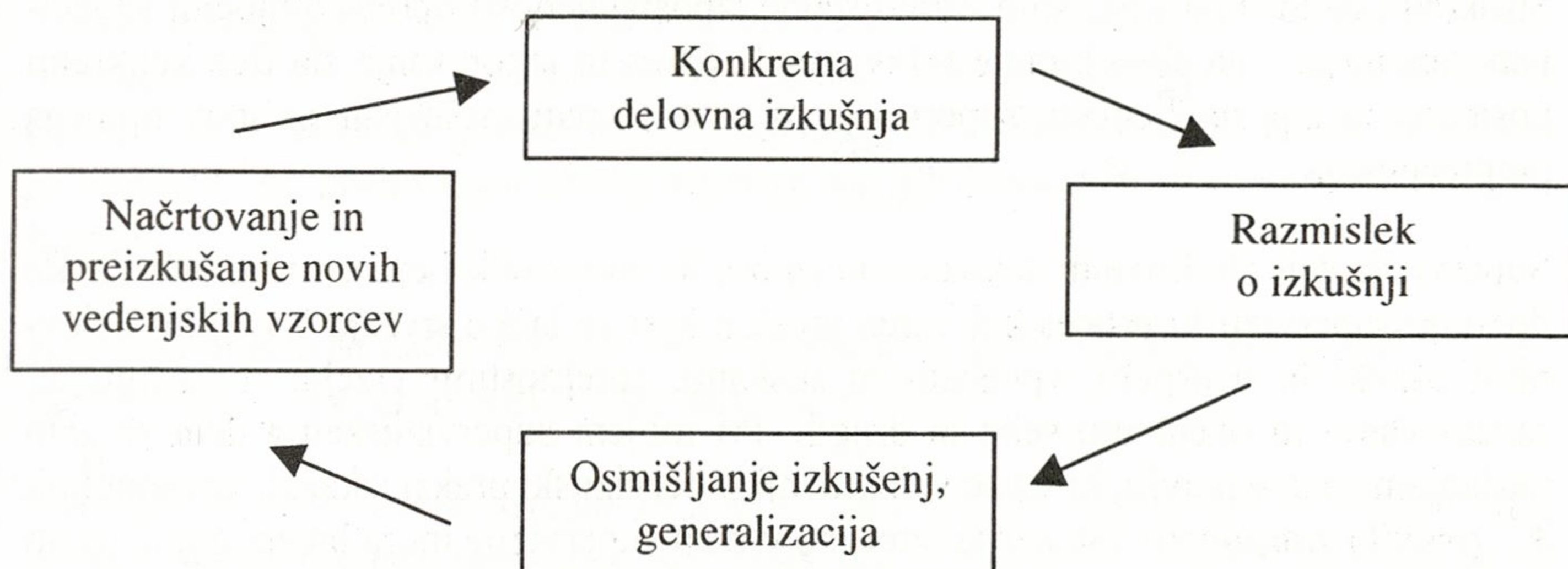
- ◆ edukativna (refleksija lastnega dela, spoznavanje svojih osebnostnih značilnosti, usklajevanje tima in strukturiranje komunikacije v njem, analiza delovanja institucije);
- ◆ podporna (vzpostavljanje čustvene distance in presoja lastnih postopkov);
- ◆ vodstvena (nadzor kvalitete dela).

Iz različnih teoretičnih izhodišč in za različne potrebe se je razvilo več **modelov supervizije**, ki se razlikujejo po svojih ciljih:

1. **Supervizija v edukaciji terapevtov** je sestavni del izobraževanja terapevtskih šol in je namenjena predvsem vgrajevanju teoretičnega znanja v prakso, prepoznavanju terapevtovih »slepih peg«, vpogledu v medosebno dinamiko v svetovalnem procesu in učenju refleksije pri strokovnem delu;
2. **Balintove skupine**, prenesene iz psihiatrije tudi na socialno področje, se usmerjajo predvsem v učenje profesionalnih odnosov, prepoznavanje in razgradnjo predsodkov in osebnostno rast strokovnega delavca.
3. **Sistemske komunikacijske modele** se od ostalih razlikuje po vzpodbujanju ustvarjalnosti z iskanjem novih konstrukcij, novih vidikov razumevanja delovne realnosti.
4. **Razvojno edukativni model** se v Sloveniji razvija predvsem na pedagoškem in socialnem področju z namenom poklicne refleksije, povezovanja praktičnih izkušenj s teoretičnim znanjem in učinkovitejšega obvladovanja stresa.
5. **Mentorska supervizija** je namenjena predvsem usposabljanju z delom, saj so njeni cilji učenje in razvoj, oblikovanje dobre prakse z razčiščevanjem postopkov, reševanje problemov, izmenjava informacij, podpora in tudi nadzor dela.

Supervizija je lahko individualna, skupinska, timska, posebna inačica pa je intervizija.

### Proces izkustvenega učenja v superviziji – povzeto po Kobolt in Žorga (1).a



### Predstavitev primera supervizije iz prakse;<sup>3</sup>

Supervizijo kot pomembno socialno preventivno aktivnost, katere namen je **skrb za ohranitev duševnega zdravja strokovnih delavcev**, smo kot mrežo medsebojne pomoči med dvema ljubljanskima centroma (Bežigrad in Center), uvedli že v letu 1989 in jo izvajali do leta 1996 (t.i. "medcenterska supervizija"). Bil sem eden od iniciatorjev in dolgoletnih izvajalcev te oblike supervizije.

Potekala je enkrat mesečno in sicer tako, da sta bila izmed strokovnih delavcev obeh Centrov izbrana dva, ki sta prevzela vlogo voditeljev supervizijskega dela s člani zakonske in družinske svetovalnice drugega Centra. Sestava voditeljskega para se je menjala enkrat letno, tako da se je v obeh vlogah preizkusila večina delavcev obeh svetovalnic.

Pomemben dosežek, tega več kot sedem let trajajočega projekta, je prav gotovo to, da je takšna dejavnost trajala toliko časa, kar pomeni, da smo delavci v njej videli pomembno pridobitev v našem delu. Še pomembnejše pa je dejstvo, da smo vsa ta leta **znali ohraniti zaupanje** in da ni nikoli nobena, še tako osebna izpoved našla pot izven kroga, v katerem je bila izrečena.

Osnova supervizijskega dela je, da **do zastoja v delu s stranko pride, ker se je strokovni delavec znašel v svojem zastoju**. Stranka je k strokovnemu delavcu že prišla v zastoju, saj sama ne najde poti iz težave, v kateri se je znašla. Strokovni delavec je torej učitelj stranke, učenje pa je povezano z vzgledom. Eden temeljnih principov izkustvene družinske terapije je, da strokovni delavec svojega zastoja pred stranko ne skriva, marveč ga v odnosu z njo aktivno razrešuje.

Torej za strokovnega delavca ni sramota, da se znajde v zastoju - **zastoj je namreč ena od stalnic medčloveškega odnosa in človekovega razvoja**. Strokovni delavec pa je

<sup>3</sup> *Vtise strnil: Jože PEKLAJ, univ. prof. def., CSD Ljubljana Center*

odgovoren za to, da ta zastoj prepozna, se ga zave, sprejme kot del svoje osebnosti in osebnega dinamizma in razreši s spremembo stališča, odnosa do sebe ali drugega. Strokovni delavci na CSD smo zaradi stalne izpostavljenosti obremenjujočim situacijam "abonirani" na absorbiranje težav strank. Stres in izgorevanje sta dve konkretni posledici te izpostavljenosti, supervizija pa je eden najuspešnejših načinov njenega preprečevanja.

Supervizija daje strokovnim delavcem možnost, da znova odkrijejo vrednost učenja, ko doživijo supervizijski proces kot varen prostor, kjer se lahko srečajo s svojimi delovnimi uspehi in neuspehi, vprašanji in stiskami, spretnostmi, vrzeli v znanju ter razumevanju in občutenju sebe in drugih. Pri mojem supervizijskem delu se zato naslanjam na dve pravili, ki sta se v dosedanji supervizijski praksi izkazali kot temeljni:

- ♦ **pravilo zaupnosti:** vse kar je izrečeno v času supervizije mora brezpogojno ostati v krogu ljudi, v katerem je bilo izrečeno. Brez spoštovanja tega pravila ni pogojev za vzpostavitev varnosti, ki lahko šele omogoči osebno raziskovanje zastoja;
- ♦ **pravilo kontinuitete:** vsako supervizijsko srečanje seveda sproži vrsto odmevov in refleksij, o katerih pa ni dovoljeno razpravljati z drugimi ljudmi, potrebno je počakati do naslednjega supervizijskega srečanja in nedokončano razgovoriti s članom skupine, na katerega se odmev nanaša. Na ta način se začenja ustvarjati potrebna klima, ki omogoči procese rasti.

Eno supervizijsko srečanje je trajalo poldrugo uro (skupaj dve šolski uri). Kontinuiteta srečanj pa je zagotovljena, če so ta enkrat na 4-6 tednov.

### **Predlog izvajanja supervizije na CSD**

V zadnjih letih dajejo CSD superviziji vse večji poudarek, vendar jo izvajajo v zelo različnem obsegu. Izražene potrebe strokovnih delavcev in ugotovitve stroke se skladata v ugotovitvi, da bi bilo potrebno supervizijo zagotoviti vsem delavcem in to diferencirano glede na vrsto dela. Razmisliti pa bi veljalo tudi o uvedbi specializirane supervizije po profilih, saj bi tako zasnovana omogočila poglobljanje v specifične probleme posameznih profilov strokovnih delavcev, izhajanje iz njihove ravni znanja in s tem bi bil omogočen pomemben premik od bolj mentorskega k bolj razvojno edukativnemu sistemu – torej od pomoči pri reševanju problemov k učenju za samostojno reševanje.

Cilji supervizije za strokovne delavce, ki izvajajo storitev osebna pomoč so predvsem refleksija lastnega dela, povezovanje praktičnih izkušenj s teoretičnim znanjem in podpora za učinkovitejše obvladovanje stresa.

Mnenja o tem, ali naj bi bila prostovoljna ali obvezna, so deljena. Nedvomno pa je dejstvo, da supervizija prispeva k boljši kvaliteti dela in kompenzira obremenitve na delovnem mestu, zato jo je smiselno vzpodbujati; vprašanje pa je, ali je prisila smiselna oziroma kakšno korist bi od nje imeli tisti posamezniki, ki se je sami ne želijo udeleževati. Velja pa strokovne delavce posebej motivirati za vključevanje v supervizijo.

## MODEL DOKUMENTIRANJA

V nadaljevanju predstavljamo vzorčne obrazce kot predlog minimalne (obvezne) dokumentacije za izvajanje storitve osebna pomoč. Obrazci so pripravljene v skladu z določili Pravilnika za posamezno obliko storitve osebna pomoč in jih navajamo primeroma. **Za posamezno obliko storitve naj jih strokovni delavec smiselno prilagodi.**

Kot najprimernejši način vodenja dokumentacije se kaže zlaganje posameznih dokumentov (obrazcev) kronološko torej tako kot si sledijo.

Tako kot storitev pomoč družini za dom se tudi storitev osebna pomoč evidentira v okviru računalniškega programa SOCIALNA BAZA PODATKOV (SBP), kjer naj bi se beležili vsi dogodki.

Kljub temu, da je bila evalvacija storitve pomoč družini za dom izvedena pred skoraj letom dni, CSD še vedno opozarjajo na pomanjkljivosti računalniškega programa SBP. Avtorje programa je potrebno ponovno pozvati k dopolnitvam (prilagoditi program potrebam strokovnih delavcev na CSD, katerim je tudi namenjen), saj bo le tako program na CSD zaživel in postal uporaben ter tako začel služiti svojemu namenu.

CENTER ZA SOCIALNO DELO

---

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
 v obliki svetovanja

**IZJAVA**  
 pred sklenitvijo dogovora

Podpisan(a) \_\_\_\_\_, stanujoč \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_, prosim Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
 za pomoč pri reševanju naslednjih stisk in težav \_\_\_\_\_

---



---



---

Seznanjen(a) sem z možnostjo, da mi center pri reševanju naštetih stisk in težav pomaga v okviru socialnovarstvene storitve **osebna pomoč** v obliki **svetovanja**, ter z vsebino, obliko in namenom storitve, kot jo opredeljuje 92. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

Seznanjen(a) sem s pravico, da zoper delo strokovnega delavca/ ke lahko vložim ugovor pri Svetu Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, če ne bom zadovoljen(a) z opravljeno storitvijo.

Seznanjen(a) sem, da sem s sklenitvijo dogovora o izvajanju storitve oproščen(a) plačila te storitve po 19. členu Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 38/02).

**Za rešitev svojih stisk in težav sem pripravljen(a) spremeniti svoje vedenje, iskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi ljudmi v socialnem okolju.**

**Pred sklenitvijo dogovora o izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč v obliki svetovanja, bo na mojem domu opravljen pogovor dne \_\_\_\_\_ ob \_\_\_\_\_ uri.**

Izjava je napisana v dveh izvodih od katerih en izvod prejme upravičenec/ka in en izvod strokovni delavec/ka

S podpisom potrjujem pravilnost zapisa moje izjave.

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

## CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki svetovanja**IZJAVA**  
pred sklenitvijo dogovora

Podpisan(a) \_\_\_\_\_, stanujoč \_\_\_\_\_  
EMŠO \_\_\_\_\_, prosim Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
za pomoč pri reševanju naslednjih stisk in težav \_\_\_\_\_

Seznanjen(a) sem z možnostjo, da mi center pri reševanju naštetih stisk in težav pomaga v okviru socialnovarstvene storitve **osebna pomoč** v obliki **svetovanja**, ter z vsebino, obliko in namenom storitve, kot jo opredeljuje 92. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

Seznanjen(a) sem s pravico, da zoper delo strokovnega delavca/ ke lahko vložim ugovor pri Svetu Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, če ne bom zadovoljen(a) z opravljeno storitvijo.

Seznanjen(a) sem, da sem s sklenitvijo dogovora o izvajanju storitve oproščen(a) plačila te storitve po 19. členu Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 38/02).

**Za rešitev svojih stisk in težav sem pripravljen(a) spremeniti svoje vedenje, iskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi ljudmi v socialnem okolju.**

**Pred sklenitvijo dogovora o izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč v obliki svetovanja, bo na mojem domu opravljen pogovor dne \_\_\_\_\_ ob \_\_\_\_\_ uri.**

Izjava je napisana v dveh izvodih od katerih en izvod prejme upravičenec/ka in en izvod strokovni delavec/ka

S podpisom potrjujem pravilnost zapisa moje izjave.

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

CENTER ZA SOCIALNO DELO

---

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
 v obliki svetovanja

### OPREDELITEV PROBLEMA

Podpisan(a) \_\_\_\_\_, stanujoč \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_, sem dne \_\_\_\_\_ Center za socialno delo  
 \_\_\_\_\_, prosil(a) za pomoč pri reševanju naslednjih stisk in težav

---



---



---

Seznanjen(a) sem z možnostjo, da mi center pri reševanju naštetih stisk in težav pomaga v okviru socialnovarstvene storitve **osebna pomoč** v obliki **svetovanja**, ter z vsebino, obliko in namenom storitve, kot jo opredeljuje 92. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

Pri reševanju mojih stisk in težav sem pripravljen(a) aktivno sodelovati in si prizadevati dosego naslednjih ciljev \_\_\_\_\_

---



---



---

Za dosego ciljev sem ob strokovni pomoči pripravljen(a) spreminjati svoje socialno vedenje, iskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi osebami v socialnem okolju.

V storitev vstopam prostovoljno po svoji odločitvi.

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_





CENTER ZA SOCIALNO DELO

---

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki svetovanja

**DELOVNA EVIDENCA**

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Povzetek pogovora

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Datum naslednjega srečanja \_\_\_\_\_

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_



CENTER ZA SOCIALNO DELO

---

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki svetovanja

**DELOVNA EVIDENCA**

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Predstavitev primera strokovnemu timu ter mnenje strokovnega tima

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

strokovni/a delavec/ka:

predsednika/ce tima:

Morebitno mnenje supervizije:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**CENTER ZA SOCIALNO DELO****socialnovarstvena storitev**  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki svetovanja

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Na podlagi 92. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

**sklepata**

Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (v nadaljevanju besedila izvajalec)

in

Upravičenec/ka storitve \_\_\_\_\_  
Stanujoč(a) \_\_\_\_\_  
EMŠO \_\_\_\_\_

**DOGOVOR**  
**O ZAGOTAVLJANJU SOCIALNOVARSTVENE STORITVE**  
**OSEBNA POMOČ V OBLIKI SVETOVANJA****I.**

Upravičenec/ka in izvajalec soglasno ugotavljata, da se \_\_\_\_\_ po svoji odločitvi obveže, da bo aktivno sodeloval(a) v procesu svetovanja ter je prapravljen(a) spremeniti svoje socialno vedenje, poiskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi osebami v socialnem okolju. Obvezuje se, da se bo držal(a) dogovorjenih terminov ter svetovalca pravočasno obvestil(a) o morebitnem izostanku, da se bo držal(a) morebitnih drugih obveznosti, ki bodo dogovorjene v okviru izvajanja storitev osebna pomoč v obliki svetovanja.

**II.**

Strokovni/a delavec/ka Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ bo sodeloval(a) in upravičencu/ki pomagal(a) pri sklepanju dogovora z drugimi osebami v socialnem okolju, ga/jo usmerjal(a) v spoznavanje socialnih odnosov, njegovih/nih reakcij, načinov konfrontacije, načinov sodelovanja in pogajanja pri razreševanju konfliktov ter upravičenca/ko usposabljal(a) za socialno učenje in spreminjanje odnosov v okolju kjer dela in živi. Izvajal(a) bo tudi evalvacijo svetovalnega procesa.

## III.

Dogovor se sklepa za časovno obdobje od: \_\_\_\_\_ do: \_\_\_\_\_  
In poteka po naslednjih dogovorjenih terminih: \_\_\_\_\_

## IV.

Na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) ima upravičenec pravico do ugovora zoper delo strokovnega/e delavc/ke v roku 8 dni od opravljene storitve na Svet zavoda Centra za socialno delo \_\_\_\_\_

Podpis izvajalca/ke

Podpis upravičenca/ke

CENTER ZA SOCIALNO DELO

---

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki svetovanja

**EVALVACIJA SVETOVALNEGA PROCESA**

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Evalvacija svetovalnega procesa

---

---

---

---

Pozitivne spremembe in pozitivni učinki

---

---

---

---

---

Morebitne določitve novih, višjih ciljev

---

---

---

---

Vključitev uporabnika v organizirane oblike pomoči

---

---

---

---

---

strokovni/a delavec/ka:

CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev

**OSEBNA POMOČ**

v obliki urejanja

**IZJAVA**

pred sklenitvijo dogovora

Podpisan(a) \_\_\_\_\_, stanujoč \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_, prosim Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
 za pomoč pri reševanju naslednjih stisk in težav \_\_\_\_\_

Seznanjen(a) sem z možnostjo, da mi center pri reševanju naštetih stisk in težav pomaga v okviru socialnovarstvene storitve **osebna pomoč v obliki urejanja**, ter z vsebino, obliko in namenom storitve, kot jo opredeljuje 92. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

Seznanjen(a) sem s pravico, da zoper delo strokovnega delavca/ ke ali sodelavca/ke, lahko vložim ugovor pri Svetu Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, če ne bom zadovoljen(a) z opravljeno storitvijo.

Seznanjen(a) sem, da sem s sklenitvijo dogovora o izvajanju storitve oproščen(a) plačila te storitve po 19. členu Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 38/02).

**Za rešitev svojih stisk in težav sem pripravljen(a) spremeniti svoje vedenje, iskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi ljudmi v socialnem okolju.**

**Pred sklenitvijo dogovora o izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč v obliki urejanja, bo na mojem domu opravljen pogovor dne \_\_\_\_\_ ob \_\_\_\_\_ uri.**

Izjava je napisana v dveh izvodih od katerih en izvod prejme upravičenec/ka in en izvod strokovni delavec/ka

S podpisom potrjujem pravilnost zapisa moje izjave.

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_



## CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
 v obliki urejanja

**IZJAVA**  
 pred sklenitvijo dogovora

Podpisan(a) \_\_\_\_\_, stanujoč \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_, prosim Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
 za pomoč pri reševanju naslednjih stisk in težav \_\_\_\_\_

Seznanjen(a) sem z možnostjo, da mi center pri reševanju naštetih stisk in težav pomaga v okviru socialnovarstvene storitve **osebna pomoč** v obliki **urejanja**, ter z vsebino, obliko in namenom storitve, kot jo opredeljuje 92. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

Seznanjen(a) sem s pravico, da zoper delo strokovnega delavca/ke lahko vložim ugovor pri Svetu Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, če ne bom zadovoljen(a) z opravljeno storitvijo.

Seznanjen(a) sem, da sem s sklenitvijo dogovora o izvajanju storitve oproščen(a) plačila te storitve po 19. členu Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 38/02).

Seznanjen(a) sem s pogoji izvajanja storitve in po opravljenih razgovorih na Centru za socialno delo \_\_\_\_\_ in na domu dne \_\_\_\_\_ ob \_\_\_\_\_ uri, nadaljevanje ponujene pomoči s sklenitvijo dogovora zavračam iz naslednjih razlogov: \_\_\_\_\_

ter sprejemam vso odgovornost za posledice te moje odločitve.

Izjava je napisana v dveh izvodih od katerih en izvod prejme upravičenec/ka in en izvod strokovni delavec/ka

S podpisom potrjujem pravilnost zapisa moje izjave.

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

CENTER ZA SOCIALNO DELO

CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki urejanja

**DELOVNA EVIDENCA**

postopkov za pripravo sodelovanja ključnih dejavnikov okolja

Ime in priimek: \_\_\_\_\_

Točen naslov: \_\_\_\_\_

Povzetek pogovora:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sklenitev dogovora o sodelovanju:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Strokovni/a delavec/ka:

Sodelujoča/či

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_



CENTER ZA SOCIALNO DELO

---

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
 v obliki urejanja

**DELOVNA EVIDENCA**  
 za srečanja z dejavniki okolja

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Ime in priimek: \_\_\_\_\_

Povzetek pogovora

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Datum naslednjega srečanja \_\_\_\_\_

Strokovni/a delavec/ka:

Sodelujoči/ča:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_



CENTER ZA SOCIALNO DELO

CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki urejanja

**DELOVNA EVIDENCA**

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Predstavitev primera strokovnemu timu ter mnenje strokovnega tima

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

strokovni/a delavec/ka:

predsednika/ce tima:

Morebitno mnenje supervizije:

---



---



---



---



---



---



---



---

## CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev

**OSEBNA POMOČ**

v obliki urejanja

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Na podlagi 92. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

**sklepata**

Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (v nadaljevanju besedila izvajalec)

in

Upravičenec/ka storitve \_\_\_\_\_  
 Stanujoč(a) \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_

**DOGOVOR**  
**O ZAGOTAVLJANJU SOCIALNOVARSTVENE STORITVE**  
**OSEBNA POMOČ V OBLIKI UREJANJA**

**I.**

Upravičenec/ka in izvajalec soglasno ugotavljata, da se \_\_\_\_\_ po svoji odločitvi obveže, da bo aktivno sodeloval(a) v procesu urejanja ter je prapravljen(a) spremeniti svoje socialno vedenje in urediti odnose z drugimi osebami v socialnem okolju, po svojih zmožnostih sodelovati pri načrtovanju storitve, izvajanju posameznih dejavnosti in pri iskanju ustreznih rešitev. Obvezuje se, da se bo držal(a) dogovorjenih terminov ter izvajalca storitve pravočasno obvestil(a) o morebitnem izostanku, da se bo držal(a) morebitnih drugih obveznosti, ki bodo dogovorjene v okviru izvajanja storitev osebna pomoč v obliki urejanja.

**II.**

S podpisom dogovora upravičenec/ka storitve soglaša, da se v proces urejanja vključijo in v njem aktivno sodelujejo naslednje osebe iz njegovega/nega okolja:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## III.

S podpisom dogovora upravičenec/ka storitve soglaša, da bo spremenil(a) svoj odnos do okolja v smislu:

---



---



---

## IV.

Strokovni/a delavec/ka Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ bo sodeloval(a) in upravičencu/ki pomagal(a) pri sklepanju dogovora z dejavniki okolja, pri predelavi njegovih negativnih izkušenj z okoljem, pri preusmerjanju negativnih izkušenj v pozitivno motivacijo, pri vključevanju okolja v aktivno spreminjanje odnosov z upravičencem/ko, poiskati možnosti za vključitev upravičenca/ke v organizirane oblike samopomoči. Izvajal(a) bo tudi evalvacijo doseženega.

## V.

Izvajanje storitve je usmerjeno v naslednje prioritete cilje:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

## VI.

Dogovor se sklepa za časovno obdobje od: \_\_\_\_\_ do: \_\_\_\_\_  
In poteka po naslednjih dogovorjenih terminih: \_\_\_\_\_

## VII.

Na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) ima upravičenec pravico do ugovora zoper delo strokovnega/e delavca/ke v roku 8 dni od opravljene storitve na Svet zavoda Centra za socialno delo \_\_\_\_\_

Podpis izvajalca/ke

Podpis upravičenca/ke



CENTER ZA SOCIALNO DELO

CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki urejanja

**EVALVACIJA PROCESA UREJANJA**

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Evalvacija procesa urejanja

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pozitivne spremembe in pozitivni učinki

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Morebitne določitve novih, višjih ciljev

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vključitev upravičenca v organizirane oblike samopomoči

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

strokovni/a delavec/ka:

\_\_\_\_\_

## CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
 v obliki vodenja

**IZJAVA**  
 pred sklenitvijo dogovora

Podpisan(a) \_\_\_\_\_, stanujoč \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_, prosim Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
 za pomoč pri reševanju naslednjih stisk in težav \_\_\_\_\_

Seznanjen(a) sem z možnostjo, da mi center pri reševanju naštetih stisk in težav pomaga v okviru socialnovarstvene storitve **osebna pomoč** v obliki **vodenja**, ter z vsebino, obliko in namenom storitve, kot jo opredeljuje 92. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

Seznanjen(a) sem s pravico, da zoper delo strokovnega delavca/ ke ali sodelavca/ke, lahko vložim ugovor pri Svetu Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, če ne bom zadovoljen(a) z opravljeno storitvijo.

Seznanjen(a) sem, da sem s sklenitvijo dogovora o izvajanju storitve oproščen(a) plačila te storitve po 19. členu Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 38/02).

**Za rešitev svojih stisk in težav sem pripravljen(a) spremeniti svoje vedenje, iskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi ljudmi v socialnem okolju.**

**Pred sklenitvijo dogovora o izvajanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč v obliki vodenja, bo na mojem domu opravljen pogovor dne \_\_\_\_\_ ob \_\_\_\_\_ uri.**

Izjava je napisana v dveh izvodih od katerih en izvod prejme upravičenec/ka in en izvod strokovni delavec/ka

S podpisom potrjujem pravilnost zapisa moje izjave.

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

## CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev

**OSEBNA POMOČ**

v obliki vodenja

**IZJAVA**

pred sklenitvijo dogovora

Podpisan(a) \_\_\_\_\_, stanujoč \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_, prosim Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
 za pomoč pri reševanju naslednjih stisk in težav \_\_\_\_\_

Seznanjen(a) sem z možnostjo, da mi center pri reševanju naštetih stisk in težav pomaga v okviru socialnovarstvene storitve **osebna pomoč** v obliki **vodenja**, ter z vsebino, obliko in namenom storitve, kot jo opredeljuje 92. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

Seznanjen(a) sem s pravico, da zoper delo strokovnega delavca/ke ali sodelavca/ke, lahko vložim ugovor pri Svetu Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, če ne bom zadovoljen(a) z opravljeno storitvijo.

Seznanjen(a) sem, da sem s sklenitvijo dogovora o izvajanje storitve oproščen(a) plačila te storitve po 19. členu Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 38/02).

Seznanjen(a) sem s pogoji izvajanja storitve in po opravljenih razgovorih na Centru za socialno delo \_\_\_\_\_ in na domu dne \_\_\_\_\_ ob \_\_\_\_\_ uri, nadaljevanje ponujene pomoči s sklenitvijo dogovora zavračam iz naslednjih razlogov: \_\_\_\_\_

**ter sprejemam vso odgovornost za posledice te moje odločitve.**

Izjava je napisana v dveh izvodih od katerih en izvod prejme upravičenec/ka in en izvod strokovni delavec/ka

S podpisom potrjujem pravilnost zapisa moje izjave.

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

CENTER ZA SOCIALNO DELO

CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki vodenja

**OBISK NA DOMU**

Ime in priimek upravičenca/ke: \_\_\_\_\_

Točen naslov: \_\_\_\_\_

Datum in ura obiska: \_\_\_\_\_

Povzetek pogovora:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum naslednjega srečanja \_\_\_\_\_

Strokovni/a delavec/ka:

Upravičenec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

CENTER ZA SOCIALNO DELO

CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
v obliki vodenja

**DELOVNA EVIDENCA**  
postopkov za organizacijo socialne mreže

Ime in priimek sodelavca/ke ali prostovoljca/ke: \_\_\_\_\_

Točen naslov: \_\_\_\_\_

Povzetek pogovora:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sklenitev dogovora o sodelovanju:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Strokovni/a delavec/ka:

sodelavec/ka ali prostovoljec/ka

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

CENTER ZA SOCIALNO DELO

CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev

**OSEBNA POMOČ**

v obliki vodenja

**DELOVNA EVIDENCA**

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Priprava sodelovanja stalnih sodelavcev in organizacijske mreže

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Dogovori o sodelovanju in storitvah z nosilci socialne mreže

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Strokovni/a delavec/ka:

Izvajalec/ka:

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_









CENTER ZA SOCIALNO DELO

socialnovarstvena storitev

**OSEBNA POMOČ**

v obliki vodenja

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Na podlagi 92. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) in 4. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95 in 2/98).

**sklepata**

Center za socialno delo \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (v nadaljevanju besedila izvajalec)

in

Upravičenec/ka storitve \_\_\_\_\_  
 Stanujoč(a) \_\_\_\_\_  
 EMŠO \_\_\_\_\_

**DOGOVOR**  
**O ZAGOTAVLJANJU SOCIALNOVARSTVENE STORITVE**  
**OSEBNA POMOČ V OBLIKI VODENJA**

**I.**

Upravičenec/ka in izvajalec soglasno ugotavljata, da se \_\_\_\_\_ po svoji odločitvi obveže, da bo aktivno sodeloval(a) v procesu vodenja ter bo pri razreševanju svojih stisk in težav aktivno sodeloval(a) v okviru svojih zmožnosti pri načrtovanju in izvajanju posameznih dejavnosti, pomembnih za njegovo/njeno življenje, v povezavi z osebami ki so mu/ji blizu in jim zaupa. Obvezuje se, da se bo držal(a) dogovorjenih terminov ter izvajalca storitve pravočasno obvestil(a) o morebitnem izostanku in da se bo držal(a) morebitnih drugih obveznosti, ki bodo dogovorjene v okviru izvajanja storitev osebna pomoč v obliki vodenja.

**II.**

S podpisom dogovora upravičenec/ka storitve soglaša, da se v proces vodenja iz njegovega/nega okolja vključijo: \_\_\_\_\_

## III.

S podpisom dogovora upravičenec/ka storitve soglaša, da se v proces izvajanja storitve vključijo naslednji izvajalci: \_\_\_\_\_

ki bodo zagotavljali naslednje oblike pomoči: \_\_\_\_\_

## IV.

Strokovni/a delavec/ka Centra za socialno delo \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ bo sodeloval(a) in upravičencu/ki pomagal(a) pri sklepanju dogovora z dejavniki okolja, seznanila upravičenca/ko z organizacijsko mrežo oziroma s strokovnimi, laičnimi in drugimi sodelavci, ki bodo sodelovali pri izvajanju storitve, da jih bo usmerjal(a), vodil(a) in zagotavljal(a) izvajanje pomoči smiselno za upravičenca/ko ter predlagal(a) morebitne nadaljnje dogovore. Izvajal(a) pa bo tudi evalvacijo doseženega.

## V.

Izvajanje storitve je usmerjeno v naslednje prioritete cilje:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

## VI.

Dogovor se sklepa za časovno obdobje od: \_\_\_\_\_ do: \_\_\_\_\_

In poteka po naslednjih dogovorjenih terminih: \_\_\_\_\_

v obliki pomoči \_\_\_\_\_

## VI.

Na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 52/92, 42/94, 1/99, 36/00, 54/00 in 26/01) ima upravičenec pravico do ugovora zoper delo strokovnega/e delavc/ke v roku 8 dni od opravljene storitve na Svet zavoda Centra za socialno delo \_\_\_\_\_

Podpis izvajalca/ke

Podpis upravičenca/ke

CENTER ZA SOCIALNO DELO

---

socialnovarstvena storitev  
**OSEBNA POMOČ**  
 v obliki vodenja

**EVALVACIJA PROCESA VODENJA**

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

Evalvacija procesa vodenja

---



---



---

Pozitivne spremembe in pozitivni učinki

---



---



---



---

Morebitne določitve novih, višjih ciljev

---



---



---



---

Ponovitev storitve glede na nove cilje, evalvacija pričakovanih ciljev

---



---



---

strokovni/na delavec/ka:

## MODEL EVALVACIJE

V splošnem prepričanju naj bi bila evalvacija nekaj, kar naj bi povedalo, ali je to, kar nekdo dela "v redu ali ne". N. Rode (2001) povzema Dunna, ki ugotavlja, da ima pojem evalvacije več pomenov, vsi pa se nanašajo na primerjavo izidov politik ali programov z določeno vrednostno lestvico. Najpreprostejša **definicija** poudarja, da je **evalvacija ugotavljanje stopnje doseganja ciljev nekega programa**.

N. Rode (ibid) znotraj pojma evalvacije v širšem pomenu loči dva pojma:

- ◆ evalvacija (ovrednotenje) v ožjem pomenu in
- ◆ evalvacijsko raziskovanje.

Evalvacija v ožjem pomenu je dejanje vrednotenja, se pravi, odločitev o vrednosti, pomembnosti in utemeljenosti objekta evalvacije. Ne glede na to, na katerem področju jo izvajamo, je evalvacija vedno vezana na določene vrednote ali vrednosti in jo vedno izvajamo kot pomoč ali dodatno orientacijo pri nadaljnjem odločanju.

Da bi bila veljavna in uporabna, mora evalvacija (ovrednotenje) v ožjem pomenu temeljiti na stvarnih informacijah o svojem objektu. Sistematično zbiranje in preverjanje relevantnih informacij o objektu evalvacije, raziskovanje, ki omogoča informirano, objektivno in realistično evalvacijo programa, politike oziroma tistega, kar pač evalviramo, pa je evalvacijsko raziskovanje.

Evalvacija v socialnem delu je torej postopek, ki ga sestavljata dve vrsti opravil:

- ◆ zbiranje podatkov o politiki, ustanovi, programu, ukrepu, postopku ali storitvi in
- ◆ ocenjevanje ustreznosti.

### Evalvacija storitve osebna pomoč

Projektna skupina, ki je v okviru Skupnosti CSD Slovenije opravila Evalvacijo storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini, je v istoimenskem strokovnem priročniku predstavila model evalviranja (2000:180). Ta model evalviranja lahko uporabimo tudi pri evalviranju socialnovarstvene storitve osebna pomoč, le da je prilagojen posebnostim te storitve.

### Namen evalviranja storitve osebna pomoč

Evalviranje storitve osebna pomoč je namenjeno sistematičnemu pridobivanju povratnih informacij o učinkih storitve in pomoči pri reševanju težav v delovanju. Evalvacija prispeva k jasnejšemu načrtovanju storitve osebna pomoč in hitrejšemu razvoju doktrine socialnega dela na tem področju. Evalvacija je potrebna tako na individualni ravni (kaj se dogaja s posameznikom), kot na splošni ravni (kakšni so učinki storitve).

Evalvacija je na individualni ravni potrebna zaradi preverjanja učinkovitosti in nadalj-

njega načrtovanja storitve, na splošni pa je potrebna predvsem zaradi utemeljevanja učinkovitosti in smotrnosti izvajanja storitve. Z natančnim zbiranjem podatkov in sprotnim evalviranjem bi lahko posamezni centri letno izvajali evalvacijsko raziskovanje storitve osebna pomoč in na podlagi rezultatov evalvacijskega raziskovanja utemeljevali potrebo oziroma podajali poročila o opravljenih storitvah, naročnikom in plačnikom storitev.

### Individualna raven evalvacije

Za spremljanje in izvajanje storitve osebna pomoč ter kasnejšo evalvacijo, je pomembno:

➔ skupaj z uporabnikom storitve opredeliti socialno stisko in težavo, ki jo uporabnik želi reševati:

#### pri svetovanju:

- ◆ sklenitev dogovora o svetovanju;
- ◆ usmerjanje uporabnika v spoznavanje socialnih odnosov, svojih reakcij,
- ◆ načinov konfrontacije ter načinov sodelovanja in pogajanja pri razreševanju konfliktov;
- ◆ usposabljanje uporabnika za socialno učenje in spreminjanje odnosov v okolju, ter evalvacijo svetovalnega procesa v obliki spremembe odnosa med svetovalcem in uporabnikom iz odnosa pomoči v odnos sodelovanja;
- ◆ opredeliti, kaj se dogaja na posameznih življenjskih področjih uporabnika storitve;
- ◆ opredeliti ožje in širše socialno okolje, ki ga lahko po potrebi oziroma na željo uporabnika vključimo v reševanje problema;

#### pri urejanju:

- ◆ sklenitev dogovora o urejanju;
- ◆ dogovor o sodelovanju s ključnimi dejavniki okolja;
- ◆ pomoč strokovnjaka pri predelavi uporabnikovih negativnih izkušenj z okoljem;
- ◆ preusmerjanje negativnih izkušenj v pozitivno motivacijo;
- ◆ vključevanje okolja v aktivno spreminjanje odnosov z uporabnikom;
- ◆ pregled doseženega in morebitna določitev novih, višjih ciljev;
- ◆ spodbujanje in pomoč pri vključitvi uporabnika v organizirane oblike samopomoči;

#### pri vodenju:

- ◆ sklenitev dogovora o vodenju z uporabnikom storitve in z nosilci socialne mreže za redno in trajno oskrbo ob njegovem soglasju;
- ◆ seznanjanje uporabnika s strokovnimi in laičnimi delavci, ki bodo z njim sodelovali;
- ◆ določitev institucije, ki bo aktivnosti vodila oziroma usmerjala vse delavce;

- ◆ spodbujanje uporabnikovega sodelovanja pri načrtovanju in izvajanju posameznih dejavnosti, pomembnih za njegovo življenje v povezavi z osebami, ki jim zaupa in so mu blizu;
  - ◆ zagotavljanje vodenja na ravni, ki je za uporabnika smiselna in mu zagotavlja uporabo preostalih zmožnosti.
- ➔ Čim bolj konkretno, oprijemljivo in preverljivo zastaviti cilje obravnave ter določiti spremenljivke, ki jih bomo skozi proces osebne pomoči evalvirali, npr.:
- ◆ kratkoročni in dolgoročni cilji;
  - ◆ način reševanja problemov;
  - ◆ vključevanje ožjega in širšega socialnega okolja.
- ➔ Zbiranje povratnih informacij o dogajanju z uporabnikom storitve. Povratne informacije zbiramo na več načinov:
- ◆ v samem procesu storitve (ponovna srečanja z uporabnikom);
  - ◆ v skupinskih ali individualnih srečanjih s člani ožjega in širšega socialnega okolja;
  - ◆ začetne, pregledne in končne timske obravnave;
  - ◆ v procesu supervizije;
  - ◆ letna poročila svetovalcev;
  - ◆ zapisi pogovorov, srečanj strokovnih delavcev.
- ➔ Kakovostno spremljanje vključenih uporabnikov, pri čemer je pomembno:
- ◆ čim bolje opredeliti začetno stanje (močna in šibka področja);
  - ◆ čim bolj konkretno in operativno opredeliti cilje, naloge in način spremljanja;
  - ◆ v procesu spremljanja vključevati vse udeležence problema.

Strokovni delavci, ki na CSD izvajajo storitev osebna pomoč lahko izvajajo evalvacijo individualno ali skupaj z uporabnikom in na supervizijah oziroma v okviru drugih delovnih skupin, v kolikor so za to primerne. Evalvacija se lahko izvaja mesečno oziroma po zaključku posameznih faz storitve.

### **Predlog za mesečno evalvacijo:**

Strokovni delavec pregleda vse primere izvajanja storitve:

#### **(a) pri novih primerih:**

- ◆ pregleda potek dela;
- ◆ preveri, če so bili zastavljeni cilji realizirani in naredi načrt dela vnaprej;
- ◆ z ugotovitvami ob naslednjem srečanju sooči uporabnika storitve;
- ◆ po potrebi naredita nov načrt, oziroma nadaljujeta tam kjer sta končala, v kolikor se storitev izvaja po sklenjenem dogovoru.

#### **(b) pri primerih, kjer je obravnava že v teku:**

- ◆ pregleda trenutno stanje in s tem sooči uporabnika;
- ◆ po potrebi zastavita nov načrt.

Z mesečno evalvacijo bi si strokovni delavec zagotovil sprotni vpogled v storitve, ki jih izvaja in v storitve, ki so bile končane ali iz kakršnega koli razloga prekinjene.

Pri tem bi lahko uporabil obrazec, ki je sestavni del obrazcev za celoten proces storitve OSEBNA POMOČ.

Za pomoč pri sprotnem evalviranju smo pripravili tudi predlog obrazca, ki sicer ni sestavni del dokumentacije za storitev osebna pomoč, kot dokumentacijo opredeljuje Pravilnik o standardih in normativih, omogoča pa sprotno spremljanje konkretno zastavljenih ciljev. Iz tega obrazca, lahko konkretno evalviramo cilje, stopnjo uresničenosti, dinamiko (hitrost) reševanja,...



CSD \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Številka: \_\_\_\_\_

**EVALVACIJA OSEBNE POMOČI: SVETOVANJE, UREJANJE, VODENJE**

	CILJ	SE JE URESNIČIL	SE URESNIČUJE	SE NI URESNIČIL KER	
				NI VEČ POMEMBEN	SPREMENIL V NOV CILJ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

Komentar izvajalca osebne pomoči:

\_\_\_\_\_

Komentar uporabnika osebne pomoči:

\_\_\_\_\_

strokovni/a delavec/ka \_\_\_\_\_

## Splošna raven evalvacije

V okviru evalvacije na splošni ravni zberemo in statistično obdelamo vse povratne informacije, ki smo jih pridobili na individualni ravni, lahko pa izdelamo tudi posebne vprašalnike za namensko zbiranje podatkov. Tako kot pri evalviranju storitve pomoč družini za dom, se tudi tu priporoča nekoliko prilagojena metoda Kompleksne evalvacije (B. Mesec: Socialno delo št. 4, 1994).

## ZAKLJUČKI

Povod za izvedbo evalvacije storitve osebna pomoč so bile ugotovitve CSD, da se zaradi različnega razumevanja vsebine storitve le-ta ne izvaja enotno. Analiza rezultatov evalvacije je pokazala, da se storitev zaradi različnih dejavnikov ne izvaja povsem v skladu s Pravilnikom, zato ne preseneča, da CSD vseskozi poudarjajo, da bi za dosledno izvajanje storitve bilo potrebno zagotoviti pogoje, ki jih v nadaljevanju na kratko povzemamo:

- ☞ natančneje opredeliti storitev osebna pomoč;
- ☞ predpisati in poenotiti postopek oziroma pripraviti dodatna navodila in usmeritve v zvezi s postopkom izvajanja storitve osebna pomoč;
- ☞ prožnejše pogoje za vključitev upravičenca v storitev;
- ☞ določiti ustreznejši kadrovski normativ in normativ storitve po Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev;
- ☞ izdelati klasifikacijo pogojev in meril za doslednejšo razmejevanje med posameznimi oblikami storitve;
- ☞ izdelati natančne kriterije za razmejitev storitev od javnih pooblastil (izdelati standard javnih pooblastil);
- ☞ reorganizirati delo znotraj CSD (usmerjena v kadrovsko ločevanje javnih pooblastil in storitev);
- ☞ zagotoviti kadrovske pogoje (multiprofesionalnost) za dosledno izvajanje dela v timu;
- ☞ organizirati dodatno usposabljanje strokovnih delavcev za izvajanje storitve osebna pomoč (znanja različnih metod in tehnik, različne metode svetovanja in terapevtskih pristopov in posebna znanja za izvajanje storitve osebna pomoč);
- ☞ zagotoviti ustrezno supervizijo (diferenciacija po vrstah in profilih, ...);
- ☞ predpisati enotno vodenje dokumentacije in
- ☞ zagotoviti enotno metodologijo za izvajanje evalvacije storitve.

V kolikor želimo slediti strategiji razvoja socialnega varstva v skladu z nacionalnim programom, ki uporabniku namenja ključno vlogo in na podlagi katerega smo si za-

stavili v uvodu predstavljene cilje, bo v prihodnosti nujno potrebno zagotoviti zgoraj navedene pogoje.

Zagotovitev teh je v pristojnosti Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, vendar pa so CSD pripravljene aktivno sodelovati pri pripravi ustreznih predlogov za zagotovitev potrebnih pogojev, saj bi tako pripomogli h kakovostnejšemu izvajanju storitve in uresničevanju načela enakih možnosti uporabnika.

## LITERATURA

- ◆ Barber, J.G.: Socialno delo na področju zasvojenosti, MDDSZ, Ljubljana, 1997
- ◆ Brandon, D. in A.: Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi, VŠSD, Ljubljana, 1994
- ◆ Brandon, D. in A.: Praktični priročnik za osebe v službah za ljudi s posebnimi potrebami, VŠSD, Ljubljana, 1992
- ◆ Burns, D.D.: Kako smo lahko srečni in zadovoljni, Mladinska knjiga, Ljubljana 1998
- ◆ Clark, D.M.; Fairburn, C.G.: Science and Practice of Cognitive Behaviour Therapy, Oxford University Press, 1997
- ◆ de Vries, S.; Bouwkamp, R.: Psihosocialna družinska terapija (od 6.do 12. poglavja), Firis, Logatec, 1995
- ◆ Dobson, K.S.: Handbook of Cognitive- Behavioral Therapies, The Guilford Press, 1988
- ◆ Glasser, dr., W.: Realitetna terapija v praksi, Mca, Radovljica, 2000
- ◆ Glasser, dr., W.: Kontrolna teorija, Založba Texus, Ljubljana, 1994
- ◆ Glasser, dr., W.: Teorija izbire- nova psihologija osebne svobode, TOP d.o.o., Regionalni izobraževalni center Radovljica, 1998
- ◆ Gordon, Th.: Trening večje učinkovitosti za učitelje
- ◆ Kempler, W.: Gestalt Therapy within Families, The Kempler Institute, Costa Mesa, 1991
- ◆ Kobolt, A.; Žorga, S.: Supervizija- proces razvoja in učenja v poklicu, Pedagoška fakulteta, Ljubljana, 1999
- ◆ Kristanič, A.: Svetovanje in komunikacija, Ljubljana, Združenje svetovalnih delavcev Slovenije, 1995
- ◆ Kristanič, A.; Osterman, A.: Osnovni elementi svetovalne komunikacije, Ljubljana, Združenje svetovalnih delavcev Slovenije, 1998
- ◆ Lojk, L.: Znanstvena utemeljenost realitetne terapije, SiC- svetovalni izobraževalni center, 2000
- ◆ Lussi, P.: Sistemski nauk o socialnem delu, Socialno delo, 29, 1-3, 1990
- ◆ Milošević Arnold, V.: Supervizija- znanje za ravnanje, Socialna zbornica Slovenije, Ljubljana, 1999

- ◆ Musek, J.: Teorije osebnosti, Filozofska fakulteta, Ljubljana 1988
- ◆ Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005, Ur.l. št. 31/00
- ◆ Praper, P.: Razvojna analitična psihoterapija, Inštitut za klinično psihologijo, Ljubljana, 1996
- ◆ Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, Ur.l. RS, št. 52/95, 19/99, 28/99
- ◆ Perls, F.: Geštaltistički pristup psihoterapiji, Nolit, Beograd, 1982
- ◆ Ramovš, dr. J.: Slovenska sociala med včeraj in jutri, Inštitut Antona Trstenjaka, Ljubljana, 1995
- ◆ Rode, N.: Možnost evalvacije nevladnih neprofitnih organizacij na področju socialnega varstva, Magistrsko delo, Ljubljana, 2001
- ◆ Socialno delo, št. 29/90, VŠSD, Ljubljana 1990
- ◆ Stritih, dr., B.: Normativi in standardi v socialnem varstvu, raziskava, 1992
- ◆ Stritih, dr., B.; Možina, M.: Razumevanje psihiatričnih in zdravniških diagnoz ter osebnopomoč bolnikom, gradivo za seminar, VŠSD, 2001
- ◆ Sunko, B.; in ostali: Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini, Skupnost CSD, 2001
- ◆ Tekavčič Grad, O.: Pomoč človeku v stiski, Ljubljana 1994
- ◆ Tomori, M.: Knjiga o družini, EWO, Ljubljana, 1994
- ◆ Zakon o socialnem varstvu, Ur.l. RS, št. 54/92, 56/92, 42/94, 26/01
- ◆ Zaviršek, D.: Ženske in duševno zdravje, VŠSD, Ljubljana, 1994

Priloga 1: **VPRAŠALNIK o izvajanju socialnovarstvene storitve  
OSEBNA POMOČ**

CSD \_\_\_\_\_

**ROK: 16. januar 2002**

1. Na kratko definirajte socialno varstveno storitev osebna pomoč tako kot jo pojmuje na vašem CSD in sicer, glede na to kdo so uporabniki ter kakšna je vsebina:

SVETOVANJE - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

UREJANJE - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VODENJE - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Katerim uporabnikom je po vašem mnenju namenjena storitev osebna pomoč?

- a) samo posameznikom
- b) posameznikom in družinam
- c) posameznikom in raznim skupinam
- d) posameznikom in skupnosti
- e) posameznikom in parom
- f) drugo: \_\_\_\_\_

3. Ali je po vašem mnenju v CSD mogoče izpeljati izvajanje osebne pomoči dosledno po Pravilniku o standardih in normativih za izvajanje socialnovarstvenih storitev (v nadaljevanju Pravilnik)?

- a) Da, Pravilnik je dovolj jasen
- b) Storitve je sicer dovolj jasno opredeljena, vendar za izvedbo manjkajo pogoji (kadri, izobrazba, supervizija..).  
Navedite katere pogoje najbolj pogrešate?

---

- c) Za poglobljeno socialno delo bi bilo potrebno drugače opredeliti bistvene postavke osebne pomoči iz Pravilnika.
- d) Navedite katere in kako?

---

**4. Ali ste v vašem CSD na področju izvajanja osebne pomoči po uvedbi novega sistema storitev (ZSV, Pravilnik) kaj spremenili?**

- a) Nič ali skoraj nič
- b) Nastale so manjše spremembe (poimenovanje storitev, evidentiranje). Navedite kakšne:

---

- c) Osebno pomoč smo popolnoma spremenili v smislu doslednega upoštevanja Pravilnika o standardih in normativih.  
Navedite kako:

---

**5. Ali so potrebna dodatna navodila in usmeritve glede postopka izvajanja storitve osebna pomoč?**

- a) Da
- b) Ne

Utemeljite odgovor:

---



---



---



---

6. Kaj menite, v kolikšni meri bi izboljšanje naslednjih dejavnikov omogočilo boljše izvajanje storitve osebna pomoč (prosimo obkrožite ustrezno oceno za posamezni odgovor)?

	nič			zelo	
a) boljša opredelitev storitve	0	1	2	3	
b) zvišanje kadrovskega normativa	0	1	2	3	
c) natančna navodila in smernice	0	1	2	3	
d) zadostno usposabljanje str. delavcev	0	1	2	3	
e) zagotovljena supervizija	0	1	2	3	
f) drugo:	0	1	2	3	

7. Ali je po vašem mnenju možna dosledna razmejitev med tremi oblikami storitve osebna pomoč – svetovanjem, urejanjem, vodenjem?

- a) razmejitev ni možna - oblike prehajajo iz ene v drugo  
 b) razmejitev je možna v vseh primerih  
 c) razmejimo lahko samo takrat, kadar izvajamo samo eno od oblik  
 d) drugo \_\_\_\_\_

8. Ali razmejujete storitev osebna pomoč od javnih pooblastil?

- a) Da  
 Kateri kriterij je pri tem najpomembnejši?  
 \_\_\_\_\_

- b) Ne  
 Kateri je razlog, da tega ne razmejujete?  
 \_\_\_\_\_

9. S kakšnim številom strokovnih delavcev izvajate osebno pomoč v primerjavi z normativom določenim v Nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (v nadaljevanju NPSV)?

- a) Vsi strokovni delavci v CSD ( storitve in pooblastila):

- dejansko zaposleni \_\_\_\_\_  
 - po normativih iz Nacionalnega programa \_\_\_\_\_

- b) Strokovni delavci za osebno pomoč:
- |                       | Svetovanje | Urejanje | Vodenje |
|-----------------------|------------|----------|---------|
| - dejansko zaposleni  | _____      | _____    | _____   |
| - po normativih iz NP | _____      | _____    | _____   |

10. Ali menite, da kadrovski normativ po NPSV omogoča ustrezno izvajanje osebne pomoči v skladu s Pravilnikom?

- a) Da  
 b) Ne

11. Kakšen bi bil po vašem mnenju ustrezen kadrovski normativ?

12. Ali izvajanje storitve osebna pomoč in javnih pooblastil na vašem CSD tudi kadrovsko ločujete?

- a) Da  
b) Ne

13. Kako se v izvajanje osebne pomoči, če gre za kombinacijo javnih pooblastil in osebne pomoči vključujejo (prosimo obkrožite kvadrater pred ustreznim odgovorom)?

#### SVETOVANJE

strokovni delavci – nosilci JP	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo
drugi strokovni delavci	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo
tim	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo

#### UREJANJE

strokovni delavci – nosilci JP	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo
drugi strokovni delavci	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo
tim	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo

#### VODENJE

strokovni delavci – nosilci JP	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo
drugi strokovni delavci	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo
tim	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> občasno	<input type="checkbox"/> se ne vključujejo

14. Prosimo, da v nekaj točkah navedete, kakšen naj bi bil standardizirani postopek storitve osebna pomoč od prvega razgovora do zadnjega stika:

---



---



---



---

15. Na kakšen način pri vas uporabniki lahko vplivajo na izvajanje storitve?

---



---



**16. Ali na vašem CSD storitev osebna pomoč izvajata strokovna delavca v paru ?**

- a) vedno  
b) občasno  
c) nikoli

**17. Ali na podlagi izkušenj menite, da je potrebno zagotoviti, da bi pri izvajanju storitve osebna pomoč sodelovala strokovna delavca v paru?**

- a) vedno je potrebno  
b) potrebno je v določenih primerih  
c) ni potrebno

**18. V kolikšni meri je pri vašem CSD pri izvajanju osebne pomoči prisotno timsko delo?**

- a) delo poteka zgolj individualno (strokovni delavec zadolžen za to področje vse naloge izvaja samostojno, kdaj pa kdaj se neobvezno s kom posvetuje)  
b) na rednih timskih sestankih strokovnega kolegija se obravnavajo posamezni primeri po presoji strokovnega delavca-nosilca primera  
c) za izvajanje vsakega posameznega primera storitve osebna pomoč je določen strokovni tim, ki ga sestavljajo (profili) \_\_\_\_\_  
d) drugo: \_\_\_\_\_

**19. Kje poteka izvajanje storitve osebna pomoč?**

- a) samo na CSD  
b) samo na domu uporabnika storitve osebna pomoč  
c) večinoma na domu, občasno na CSD ali drugje  
d) večinoma na CSD, občasno na domu ali drugje  
e) v okviru druge institucije, ki sodeluje pri izvajanju osebne pomoči

**20. Ali v storitev osebna pomoč vključujete tudi (prosimo obkrožite kvadrateg pred ustreznim odgovorom):**

#### SVETOVANJE

<b>DRUŽINO</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> vedno
<b>SKUPINO</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> vedno

#### UREJANJA

<b>DRUŽINO</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> vedno
<b>SKUPINO</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> vedno
<b>SKUPNOST</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> vedno

## VODENJE

<b>DRUŽINO</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> vedno
<b>SKUPINO</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogosto	<input type="checkbox"/> vedno
<b>SKUPNOST</b>	<input type="checkbox"/> nikoli	<input type="checkbox"/> redko	<input type="checkbox"/> pogost	<input type="checkbox"/> vedno

## 21. Kdaj izvedete evalvacijo storitve osebna pomoč?

- evalvacijo sploh ne izvajamo
- evalvacijo izvajamo po potrebi, vendar ne v vseh primerih
- evalvacijo izvedemo po vsakem opravljenem ciklusu
- evalvacijo izvedemo, ko je storitev zaključena

## 22. Navedite kaj evalvirate in kako izvajate evalvacijo storitve osebna pomoč?

---



---



---

## 23. Kdaj bi po vašem mnenju lahko ocenili storitev osebna pomoč kot opravljeno?

- ko so izvedeni vsi deli po Pravilniku
- če je opravljen vsaj prvi uvodni del storitve, a je storitev kasneje prekinjena
- če je bil dosežen postavljen cilj, ne da bi bil dogovor in obseg določen po Pravilniku v celoti izveden
- vsako opravilo (pogovor, obisk,...)
- drugo: \_\_\_\_\_

## 24. V evidenco Socialna baza podatkov (v nadaljevanju SBP) ste zapisali podatke o izvajanju osebne pomoči. Kaj ti podatki pomenijo?

	Svetovanje	Urejanje	Vodenje
◆ Število uporabnikov storitve	_____	_____	_____
◆ Število storitev			
- zaključenih	_____	_____	_____
- nezaključenih	_____	_____	_____

## 25. Ali podatki v Socialni bazi podatkov odražajo dejansko stanje opravljenih storitev osebna pomoč na vašem CSD?

- Da
- Ne

Prosimo utemeljite odgovor:

---

**26. Kakšno dokumentacijo vodite o izvajanju osebne pomoči?**

- a) za CSD ste si izdelali enotne obrazce
- b) vsak strokovni delavec na svoj način
- c) se ne dokumentira
- d) drugo

**27. Ali so strokovni delavci, ki izvajajo osebno pomoč, vključeni v supervizijo?**

- a) da
- b) ne
- c) nekateri

**Kdo izvaja supervizijo?**

---

---

**Ali je namenjena samo za osebno pomoč?**

---

---

**Koliko ur supervizije pride na strokovnega delavca na leto (navedite podatek za leto 2001)**

---

---

**28. Ali ste zadovoljni s stanjem supervizije?**

- a) da
- b) ne

**Kako naj bi bila po vašem mnenju organizirana supervizija?**

---

---

**29. Kako imate organizirano izvajanje osebne pomoči v vašem CSD?**

- a) specializirana enota za osebno pomoč
- b) v CSD je eden ali več strokovnih delavcev specializiranih za osebno pomoč (izvaja samo to storitev)
- c) v CSD izvaja osebno pomoč en strokovni delavec, ki poleg tega izvaja še druge naloge
- d) v CSD izvaja osebno pomoč več strokovnih delavcev, poleg drugih nalog
- e) osebno pomoč izvajajo str. delavci v okviru polivalence
- f) drugo:

30. Strokovni delavci, ki po sistemizaciji opravljajo osebno pomoč so po izobrazbi in usposobljenosti:

STROKOVNI DELAVEC	STOPNJA IZOBRAZBE	POKLIC	PRIDOBLJENO DODATNO ZNANJE – TERAPIJE in TEHNIKE (Kempler, VK, TA, RTA, gestalt...)	
			končano	poteka
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

31. Katera znanja ocenjujete, da bi bilo potrebno dograditi za kvalitetnejše izvajanje osebne pomoči?

---



---

32. Koliko imate trenutno vključenih uporabnikov v storitev osebna pomoč – stanje na dan 31.12.2001?

skupaj: \_\_\_\_\_

posebej za:

svetovanje \_\_\_\_\_

urejanje \_\_\_\_\_

vodenje \_\_\_\_\_

33. Na kakšen način so se ti uporabniki vključili v osebno pomoč (prosimo navedite število)?

	SVETOVANJE	UREJANJE	VODENJE	SKUPAJ
Na pobudo uporabnika in z njim sklenjenega dogovora				
Na pobudo družinskih članov ter z uporabnikom sklenjenega dogovora				
Na pobudo drugih in sklenjenega dogovora z uporabnikom				
Na osnovi izvajanja javnih pooblastil in na tem področju narejenih načrtov o nujnosti vključitve ter dogovora z uporabnikom o osebni pomoči				
Drugo				
<b>SKUPAJ</b>				

**34. Kolikšen so potrebe po osebni pomoči (prosimo navedite število)?**

	SVETOVANJE	UREJANJE	VODENJE	SKUPAJ
Sodeč po tem, koliko posameznikov išče pomoč, ni večjih potreb kot jih zmore CSD v zdajšnjem obsegu izvajanja osebne pomoči				
Če upoštevamo samo posameznike, ki sami iščejo osebno pomoč, je število že tolikšno, da ni mogoče vseh obravnavati dosledno po Pravilniku				
Če poleg tistih, ki sami iščejo pomoč, upoštevamo še tiste, ki sami ne prepoznavajo potrebe po pomoči, vendar pa jih zaradi starostnih, zdravstvenih in drugih težav potrebujejo, potrebe po osebni pomoči zdaleč presegajo zmoglosti CSD				
<b>SKUPAJ</b>				

**35. Katera določila storitve osebna pomoč po Pravilniku vas najbolj ovirajo pri izvajanju? Rangirajte jih s števili od 1 do 8 pri čemer upoštevajte: 1 – vas najbolj ovira; 8 – vas najmanj ovira oz. vas ne ovira**

OPIS STORITVE	
OPREDELITEV UPRAVIČENCEV	
POSTOPEK IZVAJANJA	
TRAJANJE STORITVE	
METODE DELA	
IZVAJALCI (KADROVSKI NORMATIV)	
SUPERVIZIJA, IZOBRAŽEVANJE	
VODENJE DOKUMENTACIJE	
DRUGO:	

**36. Ali se vam zdi smiselno, da osebna pomoč ostane definirana kot je?**

- Naj ostane tako kot je
- Potrebni so določeni popravki postopka
- Poleg postopka so potrebne tudi spremembe normativov
- Celotno storitev osebne pomoči bi bilo potrebno drugače zastaviti
- Celoten sistem socialnovarstvenih storitev bi bilo potrebno reformirati

**37. Navedite po vrstnem redu po pomembnosti pogoje, ki bi jih bilo potrebno izpolniti, da bi lahko storitev osebna pomoč v tej ali modificirani obliki v polni meri izvajali:**

1.

2.

3.

4.

5.

38. Katere dejavnike bi po vašem mnenju kazalo uporabiti kot kriterije oziroma standarde kakovosti izvajanja osebne pomoči?

39. Kako na vašem CSD ocenjujete potrebo po dopolnjevanju osebne pomoči z drugimi programi?

- a) ta potreba sploh ni aktualna
- b) ta potreba je izražena v manjši meri
- c) ta potreba je zelo močno izražena
- d) na CSD že izvajamo teke programe. Katere?

40. Kako je izvajanje storitve osebna pomoč financirano na vašem CSD?

- a) Storitve osebna pomoč plačuje občina v okviru financiranja redne dejavnosti CSD (cca. 15%)
- b) Neposredno plačilo storitve osebna pomoč

Če se osebna pomoč financira kot neposredno plačilo storitev, prosimo navedite katere vrste stroškov občina financira (odgovore navedite v odstotkih):

VRSTE STROŠKOV	% FINANCIRANJA
1. Plače, prispevki in davek za izvajalce osebne pomoči	
2. Plače, prispevki in davek administrativno računovodskih in upravnih delavcev	
3. Prehrana in prevoz na delo ter drugi prejemki iz dela (vseh izvajalcev: strokovnih delavcev in sodelavcev, administrativnih del., računovodij, upravnih del., ...)	
4. Drugo:	

Vprašalnik izpolnil: \_\_\_\_\_

Direktor CSD: \_\_\_\_\_

**HVALA ZA SODELOVANJE!**

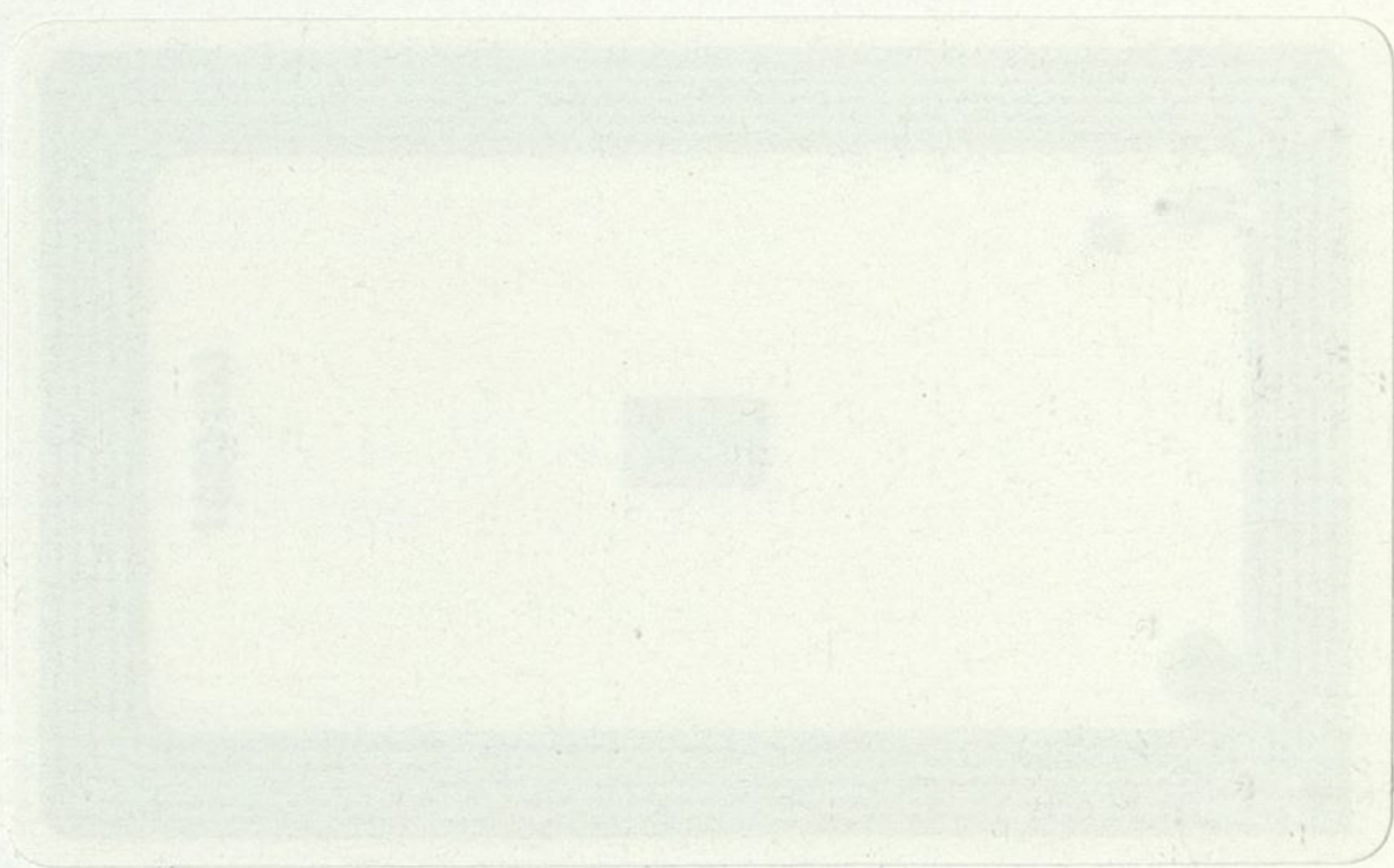
**Priloga št. 2: Seznam programov, s katerimi CSD dopolnjujejo storitev osebna pomoč**

- Skupine za samopomoč ( 9 CSD)
- Pomoč za dom, Osebna pomoč družini za dom, Psihosocialna pomoč družinam ( 7CSD)
- Program za pomoč in terapijo zasvojenim in njihovim svojcem, Skupina za pripravo na zdravljenje zasvojenosti, Skupina za urejanje alkoholikov in njihovih družin, Psihosocialna pomoč staršem, svojcem in zasvojenim z ilegalnimi drogami, Pomoč staršem odvisnikov ( 5 CSD)
- Socialno pedagoška pomoč ( 3 CSD)
- Skupina za ljudi z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, Pomoč pri dolgotrajni duševni stiski, Dnevni center za uporabnike psihiatrije ( 3 CSD)
- Prostovoljno delo z mladimi ( 2 CSD)
- Delo z mladostniki ( 2 CSD)
- Skupine za zdravo življenje ( 2 CSD)
- Pomoč družini na domu, Pomoč na domu ( 2 CSD)
- Skupina starih za kvalitetno starost, Družabništvo in skupine Starostnikov ( 2 CSD)
- Programi socialne preventive ( 1 CSD)
- Skupina staršev ( 1 CSD)
- RP "Barčica" ( 1 CSD)
- Pomoč na domu ( 1 CSD)
- Oskrba v drugi družini ( 1 CSD)
- Varovanje na daljavo ( 1 CSD)
- Pomoč družini s prizadeto osebo ( 1 CSD)
- Razdeljevalnica hrane ( 1 CSD)
- Mladinski center ( 1 CSD)
- Skupina za medčloveške odnose ( 1 CSD)
- Krizni center za mlade ( 1 CSD)
- Mladinske delavnice ( 1 CSD)
- Pomagajva si ( 1 CSD)
- Varna hiša ( 1 CSD)
- Telefonsko svetovanje otrokom ( 1 CSD)
- Dnevni center ( 1 CSD)
- Univerza za III. življenjsko obdobje ( 1 CSD)
- Civilno služenje ( 1 CSD)
- Delo z družino ( 1 CSD)
- Pomoč osebam/družinam s posebnimi potrebami ( 1 CSD)
- Skupine ( 1 CSD)
- Tabor otrok ( 1 CSD)
- Okupacijske in kreativne dejavnosti ( 1 CSD)









UNIVERZA V LJUBLJANI  
Fakulteta za socialno delo

č sp  
KALJENJE  
2002

061.23:364.65(055)



1000212,5

COBISS •