

Ali lahko zagotovimo kakovostno delo v času COVID-19?



Bi želeli objaviti strokovni članek?

Iščemo pisce in recenzente za naslednjo številko.

Pišite nam na: zalozba.perfectus@gmail.com

www.andrejaspor.com

Kontakti revije

Poštni naslov

Uredništvo revije Perfectus PRO
Svetovanje in izobraževanje, dr. Andrej Raspor, s. p.
Dolga Poljana 57
5271 Vipava
Slovenija

Glavni kontakt

Andrej Raspor
E-pošta: zalozba.perfectus@gmail.com

Glavni urednik

Andrej Raspor

Odgovorna urednika

Metka Nežič
Bojan Macuh

Uredniški odbor revije

Andrej Raspor
Metka Nežič
Bojan Macuh
Janez Žezlina
Darko Lacmanović

Jezikovni pregled

Lejla Kolman Batagelj

Fotografije

Slika na naslovni strani: https://www.freepik.com/free-vector/organic-flat-feedback-concept-illustrated_13862360.htm#query=quality&position=25&from_view=search

Slika na hrbtini strani: https://www.freepik.com/free-vector/qa-engineers-concept-illustration_7119020.htm#query=quality&position=11&from_view=search

Arhiv revij

http://www.andrejrasspor.com/perfectus_zalozba

Mednarodna standardna serijska številka
(on line) ISSN 2591-1813

Perfectus PRO

Področje in opis revije

Revija Perfectus PRO je interdisciplinarna strokovna revija, ki objavlja prispevke s področja kadrov, odprtih inovacij, organizacije in menedžmenta v povezavi z industrijo 4.0. Vsebina ni omejena zgolj na navedene tematske sklope, ampak smo za vaše predloge odprti. Še posebej želimo objavljati prispevke, ki obravnavajo nove in aktualne teme in predstavljajo dosežke v razvoju ter njihovo uvajanje in uporabo v praksi. Zato vas vabimo, da se nam pridružite.

Pogostost izhajanja

Revija Perfectus PRO izhaja dvakrat letno.

Politika za prosti dostop

Revija Perfectus PRO omogoča odprt dostop do svojih vsebin, ki temelji na načelu odprtih inovacij, po katerem bi prosto dostopni rezultati javnosti omogočile večjo globalno izmenjavo znanja.

Navodila avtorjem

V reviji Perfectus PRO objavljamo strokovne članke, rezultate raziskovalnega dela avtorjev. Prispevki so napisani v slovenskem jeziku. Objavljamo tudi dela, ki so že bila objavljena v znanstveni obliki v kakšni drugi reviji ali zborniku. Tu pa naj bodo bralcem predstavljena na bolj poljuden način. Avtorji so odgovorni za vse morebitne kršitve avtorskih pravic. Prispevki niso honorirani. Besedilo naj bo oblikovano po navodilih (interesenti nam pišite, da vam posredujemo predlogo z bolj podrobnimi navodili). Na začetku prispevka, takoj za naslovom naj bo povzetek dolžine 3–5 vrstic z do 4 ključnimi besedami. Članek naj obsega do 6 strani. Predložite tudi sliko in kratek strokovni življenjepis vsakega od avtorjev (2–3 vrstice). Članki morajo biti pred objavo lektorirani. Ne uporabljajte opomb v besedilu. Eventualne opombe, ki naj bodo kratke, navedite na dnu besedila skupaj z literaturo. Seznam citirane literature oblikujte po APA-standardu. Navedeni viri in opombe so v besedilu navedeni kot opomba z malimi rimskimi številkami. Na koncu prispevka so navedeni po vrstnem redu.

Predložene prispevke pregledata in ocenita najmanj dva recenzenta. Na osnovi mnenj in predlogov recenzentov uredniški odbor ali urednik sprejmeta prispevek, zahtevata manjše ali večje popravke in dopolnitve ali ga zavrneta. Če urednik oziroma recenzenti predlagajo večje popravke, se dopolnjeni prispevek praviloma pošlje v ponovno recenzijo.

Iz tekoče vsebine

stran

Pismo urednika	6
<i>MAJA ĐURIĆ</i>	7
<i>GORDANA KARADŽIĆ</i>	7
UVEDBA IN CERTIFICIRANJE SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI ISO 9001:2015, V DRUŽBI IPPS, d. o. o.	7
Uvod	7
Teoretična izhodišča	7
Zaključek	10
<i>NIKOLINA GRGIĆ</i>	12
<i>NINA RISTEVSKI</i>	12
KAKOVOST UPRAVNE ENOTE V ČASU PANDEMIJE COVID-19	12
Uvod	12
Analiza dela v javni upravi	13
Analiza merjenje kakovosti	13
Uvajanje sistemov vodenja kakovosti v javni upravi – model CAF	14
Kaj je CAF model?	14
Merila CAF	15
Čakalne vrste	16
Spremembe čakalnih vrst v času pandemije COVID-19	17
Sistem upravne enote na hrvaškem	17
CAF model v javni upravi na Hrvaškem	18
Naročanje na storitev	18
Primerjava sistema upravne enote Slovenija in Hrvaška	18
Zaključek	19
<i>NINA ČERNE</i>	21
<i>MARKO ČERVEK</i>	21
ALI JE KAKOVOST POUČEVANJA SPLOH ODVISNA OD DIREKTIV?	21
Uvod	21
Predstavitev osnovnega šolstva	21
Predstavitev izobraževanja na daljavo	22
Vzgoja in izobraževanje	22
Kakovost v izobraževanju	23
Kazalniki kakovosti v osnovnem šolstvu	23
Kazalniki kakovosti v izobraževanju na daljavo v osnovnih šolah	25
Zaključek	27
<i>BETTI MASS</i>	28
<i>MAJA JELENC</i>	28
VPLIV EPIDEMIJE COVID-19 NA KAKOVOST ŽIVLJENJA V DOMOVIH ZA STAREJŠE	28
Uvod	28
Zgodovina DSO	28
Dejavnosti DSO	29
Skupna kapaciteta zasedenih mest	29
Plačilo storitev	29
Kakovost v domovih za starejše	29
Delovanje DSO-jev v času epidemije	30
Duševno zdravje med pandemijo COVID-19	31
Nemogoče vzpostavljanje con	31
Spodbujanja socialnih stikov kljub ukrepu socialne izolacije	32
Razvijanje novih dejavnosti	32

Skrb za umirajoče	32
Delo v bodoče	32
Zaključek	33
<i>URŠKA JERMAN</i>	34
<i>GORDANA DAJOVIČ</i>	34
KAKOVOST V PREDŠOLSKEM OBDOBJU: ŠTUDIJA PRIMERA SLOVENSKEGA VRTCA	34
Uvod	34
Teoretično ozadje	34
Kakovost v slovenskih vrtcih	34
Strukturna raven	35
Število otrok v oddelku	35
Velikost igralnic	36
Razmerje med številom odraslih in otrok	37
Strokovna usposobljenost strokovnih delavcev v oddelku	37
Posredna raven	37
Poklicni razvoj in zadovoljstvo zaposlenih	37
Sodelovanje med vrtcem in družino	37
Sodelovanje vrtca z drugimi institucijami	38
Procesna raven	38
Načrtovanje in izvajanje dejavnosti	38
Rutinske dejavnosti	38
Otrok v procesu kurikulumu	39
Kakovost v znanem slovenskem vrtcu	39
Strukturna raven	39
Število otrok v oddelku	39
Velikost igralnic	39
Razmerje med številom odraslih in otrok	40
Strokovna usposobljenost strokovnih delavcev v oddelku	40
Posredna raven	40
Izobraževanje vzgojiteljev	40
Sodelovanje s starši	40
Sodelovanje z drugimi institucijami	40
Procesna raven	41
Načrtovanje in izvajanje dejavnosti	41
Rutinske dejavnosti	41
Otrok v procesu kurikulumu	41
Kakovost v času pandemije COVID-19	41
Kakovost vrtca v času pandemije COVID-19 s strani staršev	41
Kakovost vrtca v času pandemije COVID-19 s strani strokovnih delavcev	42
Zaključek	42
<i>IVANA BOJIĆ</i>	44
<i>ŠEJNA MALANOVIĆ</i>	44
KAKOVOST ŽIVLJENJA	44
Uvod	44
Teoretično ozadje	44
Anksioznost in depresija	45
Srečni ali nervozni?	46
Psihično nasilje	46
Deinstitucionalizacija	47
Ozaveščanje	48
Zaključek	48
ULA ZABUKOVEC	50

SARS-COV-2 IN DRUŽBA POŠTE SLOVENIJE.....	50
Uvod	50
Organizacija in vizija Pošte Slovenija	50
Zaključek	51
<i>TIJA GOMILAR ZICKERO</i>	52
VELNES IN ŠPORT – KAJ JE OČEM NEVIDNO?.....	52
Uvod	52
Zakaj šport?	52
Šport kot način življenja.....	52
Zaključek	53

Pismo urednika



Ali lahko zagotovimo kakovostno delo v času COVID-19?

V tej številki se lotevamo kakovosti. Ta izziv je bil dan študentom FUDŠ, ki so morali v okviru obveznosti predmeta Menedžment kakovosti in poslovne odličnosti obravnavati eno izmed tematik kakovosti, povezanih s študijskim programom Socialnega menedžmenta. Za ta izziv sem se odločil, ker sem mnenja, da morajo študenti poleg teoretičnih konceptov krepiti tudi lastno mnenje. Do dobro oblikovanega lastnega menja pa lahko pridejo le, če so pridobili ustrezne kompetence raziskovanja in oblikovanja zaključkov. Kako uspešni so bili pri svojem delu boste presodili sami. Verjetno je bil za marsikaterega od študentov to prvi poizkus priprave članka za javno objavo. Naloga pedagogov je, da jih pri tem spodbujamo. Kakovosti ne moremo doseči brez stalnega spodbujanja in dajanja povratnih informacij, to je namreč tisto, kar študentom pomaga, da lahko svoje veščine nadgradijo in s tem tudi izboljšajo. Gre za nenehen proces izboljševanja – planiranja, izvedbe, preverjanja in analiziranja rezultatov, da bi ugotovili, ali smo delo opravili dovolj dobro. Če je stanje zadovoljivo ga ponotranjimo za naslednji izziv. Če pa ni zadovoljivo ga izboljšamo in ponovno preverimo, ali je izboljšana verzija boljša od prejšnje. In tako vedno znova in znova, dokler ne dosežemo zase zadovoljivega stanja. Ko enkrat dosežemo zase zadovoljivo stanje povprašamo strokovnjaka za povratno informacijo.

Pri delu s študenti ugotavljam, da jih je vedno več takih, ki se zelo hitro zadovoljijo s svojim izdelkom. Niso ponotranjili zdrave kritičnosti, da bi se vprašali, ali je to res največ, kar lahko iztisnem iz sebe. Včasih bi bilo dovolj, če bi se vprašali, ali je to največ kar lahko naredim? Sem lahko še boljši? Kaj me ovira, da ne morem postati še bolj učinkovit? Po kakšnih merilih bo ocenjena kakovost izdelka ali storitve, ki jo bom jutri izvajal?

Spomnim se prigode, ki mi jo je zaupal kolega iz Črne gore. Lahko bi ji dali naslov »Take študente imamo«. Profesor je dal študentom na fakulteti 60 vprašanj za izpit. Neimenovani študent se nauči samo 4. Vedel je namreč, da profesor na ustnem izpitu vpraša le 3 vprašanja. Ker je imel neverjetno srečo je izvlekel tri vprašanja od teh štirih. In ker se je dobro naučil je uspešno opravil ustni izpit. Zunaj se nato tolče po glavi: "Koji sam ja konj, ko me je progonio, da patim i učim ono četvrto?!".

Seveda so možne tudi take srečke. A take srečke so prej izjema kot pravilo. Kaj lahko pričakuje delodajalec od takega študenta? Verjetno to, da bo poizkušal izvesti delo po liniji najmanjšega odpora. Seveda obstajajo tudi taka dela. Gre za rutinska dela. A tak bodoči sodelavec ne bo dal tiste prave dodane vrednosti. Kajti vedno se bo zadovoljil že s prvim poizkusom.

Bodite radovedni, bodite vztrajni in iščite nove načine, kako rešiti izzive. Le to vas bo pripeljalo do večje kakovosti.

Andrej Raspor

MAJA ĐURIĆ / (Economistka (VSS)). Delovne izkušnje s področja zaposlovanja invalidov, prilagoditve delovnih mest, spremljave poslovanja, analitike, izvajanja notranje presoje sistema vodenja kakovosti 9001:2015 v družbi IPPS kot certificirana notranja presojevalka, certificirana notranja zaupnica za mobing za družbo IPPS, članica sveta delavcev družbe IPPS ter na podlagi pooblastila direktorja za izvajanje določene funkcije, ki so povezane z vodenjem družbe.

GORDANA KARADŽIĆ / (Poslovni sekretar (VSS)). Delovne izkušnje s področja vodenja zdravstvene administracije kliničnega oddelka v UKC Ljubljana, urejanja in vodenja zdravstvene dokumentacije, obračunavanja storitev, spremljanja in uvajanja novosti glede obračuna zdravstvenih storitev, pripravljanja poročil za ZZSZ, koordiniranja in organiziranja dela sodelavcev, evidentiranja in obračunavanja ur in nadurnega dela. Sodelovanje pri raznih projektih, katerih namen je uvajanje posodobitev in novosti.

Povzetek: V Invalidskem podjetju Pošte Slovenije, proizvodnja in storitve so uvedli in vpeljali Projekt uvedbe in certificiranja sistema vodenja kakovosti, skladnega z zahtevami ISO 9001:2015, v letu 2017. Vzpostavili so formalne postopke in merilne kazalce uspešnosti izvajanja procesov, za nove poslovne izzive. Uporabljena je bila metodologija poslovnega partnerja SIQ po uvedbi aktivnih delavnic za uvedbo sistema vodenja kakovosti. Rezultat je vzpostavitev certificiranja s strani poslovnega partnerja SIQ. Namen tega prispevka je predstavitev postopkov za uvedbo certificiranega sistema vodenja kakovosti ISO 9001:2015, v družbi IPPS.

Ključne besede: vzpostavitev, kakovost, postopki, certificiranje.

UVEDBA IN CERTIFICIRANJE SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI ISO 9001:2015, V DRUŽBI IPPS, d. o. o.

Uvod

Družba IPPS Invalidsko podjetje Pošte Slovenije, proizvodnja in storitve, d. o. o. (v nadaljevanju: družba IPPS) je bila ustanovljena 16. aprila 2015, s sedežem v Mariboru, poslovati pa je začela v začetku maja 2015.

Družba je status invalidskega podjetja pridobila na podlagi predhodnega soglasja Vlade Republike Slovenije, z dne 8. junija 2015, z odločbo Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Edini družbenik in 100-odstotni lastnik družbe je Pošta Slovenije d. o. o. (v nadaljevanju: PS), Maribor. Osnovna dejavnost družbe je dejavnost invalidskih podjetij ter izvajanje storitev, povezanih s podporo poslovanju matične družbe.

Na podlagi Akta o ustanovitvi IPPS je bil sprejet sklep o uporabi splošnih aktov, pravilnikov in navodil PS v IPPS. Edini družbenik IPPS je PS, sta povezani osebi glede na določila Zakona o gospodarskih družbah in tvorita dejanski koncern. Sklep je bil sprejet z namenom prenosa splošnih pravil poslovanja v obvladujoči družbi PS v IPPS in z namenom racionalizacije stroškov poslovanja v družbi, saj v večini primerov splošni akti, pravilniki in navodila obvladujoče družbe v celoti ustrezajo potrebam IPPS.

Namen in cilj je bil vzpostavitev sistema vodenja kakovosti v družbi IPPS, d. o. o. v skladu s standardom ISO 9001:2015 in certifikacija vzpostavljenega sistema ter vzpostaviti formalne postopke in merilne kazalce uspešnosti izvajanja procesov, ki bodo pomembni v sistemu Skupine Pošta Slovenija, d. o. o. za nove poslovne izzive.

Teoretična izhodišča

Standardizacija je dejavnost, katere cilj je poenotenje izdelkov, storitev, sistemov, procesov in podobno. Standarde lahko razdelimo po njihovem izvoru in področju veljavnosti. Po izvoru so lahko standardi posamezne organizacije, nacionalni ali mednarodni. Mednarodne standarde izdaja mednarodna organizacija za standardizacijo ISO (internacional Organization for Standardization). Področje vodenja in zagotavljanja kakovosti je v pristojnosti odbora ISO/TC 176, v okviru katerega se izdajajo standardi ISO 9000ⁱ.

Sistem vodenja kakovosti je strateška odločitev organizacije, ki organizaciji lahko pomaga izboljšati celotno izvajanje in ji da podlago za trajnostni razvoj. Organizacija ima lahko na podlagi mednarodnega standarda koristi kot npr. zmožnost zagotavljanja izdelkov in storitev, ki izpolnjujejo zahteve odjemalcev in zahteve zakonodaje ter regulative, priložnosti za povečanje zadovoljstva odjemalcev, tveganja in priložnosti povezane s kontekstom in cilji organizacije ter zmožnosti, da dokaže izpolnjevanje skladnosti s specifičnimi zahtevami sistema vodenja kakovosti. Mednarodni standard uporablja procesni pristop, ki vključuje cikel »planiraj-izvedi-preveri-ukrepaj« (PDCA) in razmišljanje na podlagi tveganja.

Na podlagi usmeritev pooblaščenice ustanove za presojanje zahtev standarda ISO 9001:2015 je bila ustanovljena projektna skupina, ki je na podlagi osmih srečanj s predavateljem pripravila vso dokumentacijo za postopek certificiranja. Odločitev družbe IPPS je bila, da se izvede

predpresoja, ki je neobvezni korak v certifikacijskem postopku. Namen predpresoje je ugotoviti, ali je sistem vodenja kakovosti določen in vzpostavljen ter ali se izvaja tako, da je smiselna certifikacijska presoja.

V postopek presoje so vključeni vsi procesi izvajanja storitev na različnih lokacijah, in sicer: usmerjanje in dostava pošilk, vključno z dostavo paketnih pošilk, digitalizacija carinskih postopkov ter izvajanje vratarsko-receptorskih storitev. Družba IPPS je v poslovnem sistemu PS, ki je izvajalec univerzalne poštne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije.

V IPPS so se prepoznali ključni zunanji in notranji dejavniki, ki vplivajo na poslovanje družbe. Dejavniki so zapisani v dokumentu **IPPS – analiza zunanjih in notranjih dejavnikov**. Ovrednotenje dejavnikov je potekalo na osnovi dveh kriterijev: verjetnost dogodka in posledice na poslovni rezultat. Rangirani dejavniki predstavljajo tveganja in/ali priložnosti in so podlaga za izvajanje ukrepov za obvladovanje tveganj in/ali priložnostiⁱⁱ.

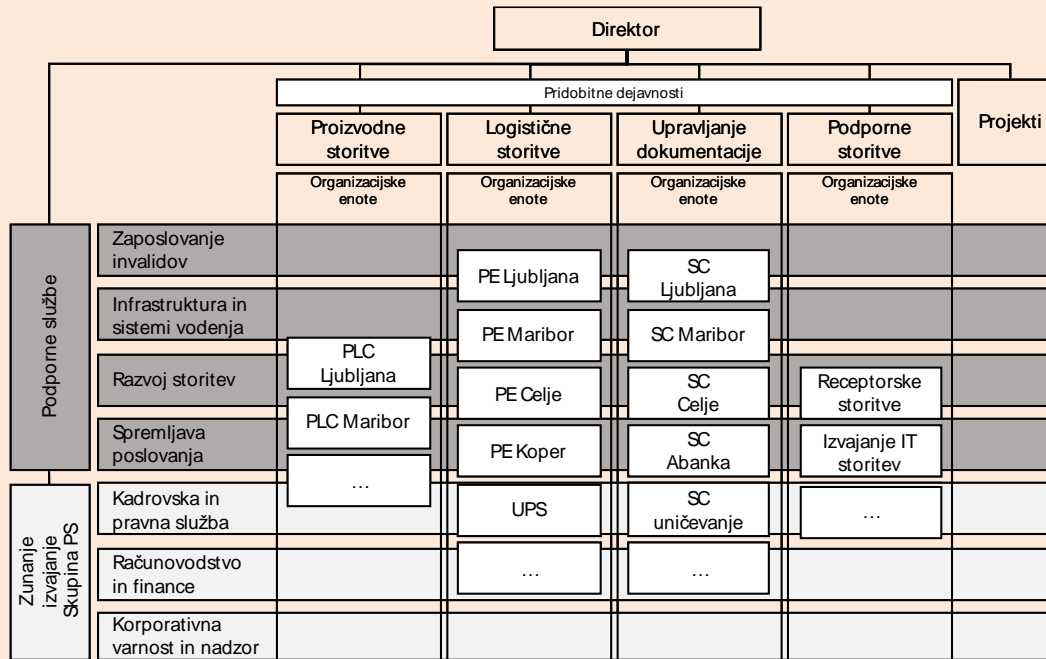
Razumevanje potreb in pričakovanj zainteresiranih strani na področju poslovanja, vključno s kakovostjo, je zapisano v dokumentu **Pregled zainteresiranih strani**.

Svoje poslanstvo družba izpolnjuje z izvajanjem rednih aktivnosti, tj. s prenosi zaposlenih s PS na IPPS in prestrukturiranjem prenesenih procesov tako, da jih lahko učinkovito izvajajo tudi s 50 odstotkov in več zaposlenimi, ki imajo pri svojem delu omejitve zaradi bolezni ali invalidnosti. Z izvajanjem različnih razvojnih projektov so se izboljšali postopki za preprečevanje nastajanja novih invalidnosti in povečevali učinkovitosti opravljanja storitev za družbo v Skupini PS.

Izdelana je **Politika kakovosti družbe IPPS**. Politika je na voljo vsem zainteresiranim stranem na spletni strani Skupine PSⁱⁱⁱ.

Planiranje na področju kakovosti je enakopravni del planiranja poslovanja. Cilji kakovosti so postavljeni na nivoju družbe in na nivoju ključnih procesov in so zapisani v dokumentu **Letni poslovni cilji družbe IPPS**.

Odgovornosti in pooblastila so v družbi IPPS so določena v Pravilniku o sistemizaciji dela, Pravilniku o delovnih razmerjih in plačah v družbi IPPS. Izdelana je organizacijska shema družbe IPPS (Slika 1), vsak zaposleni ima podpisano pogodbo o zaposlitvi ter formalna pooblastila, ki presegajo splošna pooblastila, ki jih izda direktor družbe IPPS.



Slika 1: Organizacijska shema družbe IPPS^{iv}

Na področjih, kjer so z zakonodajo predpisana posebna pooblastila, je sodelovanje s PS na podlagi »**Pogodbe o poslovnem sodelovanju**« (zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu, požarnega varstva, korporativne varnosti in nadzora ter informacijske varnosti), »**Pogodbe o izvajanju storitev**« (izvajanje storitev za naročnika na investicijskem in nabavnem področju) in »**Pogodbe o izvajanju storitev med PS in IPPS**« (izvajanje storitev na računovodskem, kadrovsko-pravnem in administrativnem področju). Odgovornosti so definirane v pogodbi. Odgovornosti in kompetence zunanjih izvajalcev so določene v **pogodbah o sodelovanju**.

Pri predstavitvi procesov in drugih strokovnih področjih so pri vsaki aktivnosti jasno določene tudi odgovornosti za izvajanje aktivnosti.

V družbi IPPS se izvaja usposabljanje in izobraževanje zaposlenih. Pri tem se upoštevajo naslednje zahteve in potrebe, in sicer:

- potrebe po zagotavljanju znanja in izkušenj (kompetenc) za učinkovito izvajanje procesov in vodenja projektov,
- spremljanje novih tehnologij in drugih novosti na področju celotnega procesa izvajanja storitev.

Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (v nadaljevanju: ZZRZI) predpisuje strokovna izobraževanja za vse strokovne delavce, ki izvajajo storitve zaposlitvene rehabilitacije, podpirne storitve invalidom v rehabilitaciji in zaposlitvi, najmanj trikrat letno. Izobraževanje temelji na prepoznavnih potrebah po novih znanjih, spretnostih in kompetencah in se med letom tekoče prilagaja novim potrebam in možnostim.

V družbi IPPS se je izdelala »Izjava o varnosti z oceno tveganja«, katera se sprti dopolnjuje. V tem dokumentu so razvidna tveganja na delovnih mestih, določeni so ukrepi za zmanjševanje tveganj in za čim bolj zdravo delo.

Izjavo o varnosti z oceno tveganja ter pripadajoče dokumente na področju varnosti in zdravja pri delu se izdeluje in posodablja v sodelovanju s PS.

Aktivnosti za vzdrževanje poslovnih prostorov in delovne opreme, ki vplivajo na kakovost ter varnost in zdravje pri delu, se izvajajo samostojno in v sodelovanju s PS.

Preglede delovne opreme, za katero veljajo obvezni periodični zakonodajni pregledi, izvaja zunanja pooblaščenca institucija, ki jo najame PS oziroma družba IPPS. Rezultati pregledov so dokumentirani v »Evidenci o preizkusih in pregledih delovne opreme«.

Pri nabavi delovne opreme se preverja, ali ima oprema vso potrebno **dokumentacijo in oznako CE**.

Merilna oprema: uporabljajo se predvsem tehtnice, in to za ročno usmerjanje pošiljk. Na podlagi teh podatkov se oceni število usmerjenih pošiljk na posameznega delavca. Uporablja se tudi merilnik za štetje usmerjenih navadnih pisemskih pošiljk, ki je sestavni del naprave APU (avtomatski pisemski usmerjevalnik).

Specifična znanja o obvladovanju procesov, tehnologij, strojev in drugih pomembnih zadev se obvladujejo na nivoju Skupine PS. Določena znanja so dokumentirana v Seznameh ključne dokumentacije za posamezen proces. Znanja o izvajanju naših dejavnosti se stalno dopolnjujejo.

Tako so vsi zaposleni seznanjeni z bistvenimi informacijami, ki so pomembne za uspešno poslovanje podjetja, torej s pomembnimi zadevami, ki se tičejo njihovega dela, še zlasti razumevanja vpliva njihovega dela na doseganje zahtevane kakovosti storitev.

Politika kakovosti je dosegljiva zainteresiranim stranem prek spletne strani PS.

Dokumentacijo v družbi IPPS delimo na naslednje nivoje:

- poslovnik vodenja kakovosti družbe IPPS,
- lastni dokumenti **IPPS za izvajanje določenih aktivnosti**,
- dokumenti PS, **zavezujoči dokumenti**,
- programska orodja **za obvladovanje posameznega procesa dela**,
- zakonodaja, **ki je relevantna za izvajanje vseh procesov dela**.

Dokumentacija se deli na dokumente in zapise. Dokumenti predstavljajo zahteve in predpise za izvajanje posameznih procesov dela oziroma aktivnosti. Določajo, na kakšen način je treba izvajati določene postopke pri procesu dela. Zapisi so dokazila o izpolnjevanju zahtev oziroma o izvedenih aktivnostih. V praksi so zapisi velikokrat izpolnjeni obrazci.

Poslovnik vodenja kakovosti je krovni dokument. Iz njega je razvidno, na kakšen način se izvajajo procesi, kašna je organizacija dela, kako se upravlja z viri ter kako se spremlja in izboljšuje obstoječe postopke dela.

S poslovnikom je vzpostavljen nadzor nad vsemi procesi in aktivnostmi, ki se izvajajo v družbi IPPS. Poslovnik je obvezujoč za vse zaposlene. Poslovnik vodenja kakovosti je zaposlenim v strokovnih službah dosegljiv na lokalni mreži a-Docs – IPPS oziroma na intranetu PS^v.

Lastni dokumenti IPPS, dokumenti PS, programska orodja in relevantna zakonodaja so namenjeni dajanju podrobnejših napotkov za izvajanje posameznih procesov dela oziroma aktivnosti. Vsa dokumentacija je zapisana v »Seznamu ključne dokumentacije« kot splošni sistemski dokumenti in pri posameznem procesu izvajanja določene storitve.

Elektronsko obvladovanje dokumentacije. Dokumentacija sistema vodenja in vsa ostala dokumentacija se obvladuje v elektronski obliki. Za elektronsko obvladovane dokumente velja naslednje pravilo. Ažuriran in veljaven dokument se nahaja na lokalni mreži v ustrezni mapi. Dokumenti sistema vodenja se nahajajo v mapi »ISO«. Notranji in zunanji uporabniki dokumentacije se skupaj s pooblastili dostopa vodijo v »Evidenci uporabniških dostopov do sistema s-Docs«.

Ključni procesi so tisti procesi, ki so strateško pomembni za uspešno poslovanje družbe IPPS in matičnega podjetja Pošte Slovenije. Ključni procesi so: usmerjanje pisemskih pošilk, dostava poštnih pošilk, izvajanje dokumentacijskih storitev in izvajanje vratarsko-receptorskih storitev.

Najpomembnejši podporni procesi oziroma aktivnosti so: zaposlovanje invalidov (IPPS), infrastruktura in sistemi vodenja (IPPS), razvoj storitev (IPPS), spremljava poslovanja (IPPS), razvoj novih storitev (PS – IT), informacijska tehnologija (PS – IT), nabava in nepremičnine (PS), varnost (PS – UČV), trženje (PS – DUP), pravne storitve (PS – UČV), računovodske storitve (PS) in organizacija (PS – TML).

Zaposlovanje invalidov in vse aktivnosti v zvezi z izvajanjem in stalnim izboljševanjem procesov so navedene v Navodilu za proces zaposlovanja invalidov.

Družba IPPS neposredno ne razvija novih storitev, ampak se vključuje oziroma povezuje z matičnim podjetjem PS oziroma s podpornimi službami. V primeru, da so vpeti v razvojne projekte, ki potekajo na nivoju Skupine PS, projekte vedno vodi PS v sodelovanju z družbo IPPS.

V fazah tehnoloških procesov se izvajajo spremembe, ki so predhodno napovedane v obliki organiziranega sestanka ali v pisni obliki – z internimi navodili. Za obvladovanje sprememb je pomembna komunikacija na vseh ravneh pri procesih izvajanja storitev.

Konkurenca na področju poštnih storitev je vedno večja, zato je skrb za stranke zelo pomembna. Zadovoljna stranka se znova vrača, kar pomeni, da je s tem zagotovljena dolgoročna uspešnost podjetja. Storitve se izvajajo kakovostno, odziv na potrebe kupcev je hiter, hkrati pa se vsaka pritožba in reklamacija skrbno prouči.

V skladu s **Splošnim aktom o kakovosti univerzalne storitve** se upoštevajo standardi SIST EN 1350 (Poštne storitve – Kakovost storitev – Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve), SIST EN 14012 (Poštne storitve – Kakovost storitev – Načela ravnanja s pritožbami) in SIST-TP CEN/TR 1542 (Poštne storitve – merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja »track and trace«).

V družbi IPPS se izvajajo notranje presoje sistema vodenja kakovosti. Namen teh presoj je dvojni, in sicer:

- preverja se, ali se predpisani postopki izvajajo na način, ki je določen v dokumentih. S tem se dobijo povratne informacije o morebitnih odstopanjih v čim zgodnejši fazi, da se lahko čim hitreje ukrepa;
- iščejo se rešitve za še bolj učinkovito izvajanje postavljenih postopkov. S presojami se dobivajo koristne informacije za nadaljnje izboljšave.

Med tehnološkimi fazami prenosa poštnih pošilk se lahko pojavijo situacije, ko storitev ni opravljena oziroma ni opravljena v skladu z določenimi normativi. Neskladnost določene opravljene storitve je treba takoj sanirati v skladu s pravili, navodili in drugimi zakonskimi obveznostmi.

Natančnih analitičnih postopkov se ne izvaja samostojno, ker se posluje v Skupini PS. V primeru potrebe po določenem analiziranju postopkov analizo izvedejo podporne službe PS v sodelovanju z družbo IPPS. Zavedanje je, da so za pomembne odločitve pomembni kakovostni podatki in informacije. Postopoma se daje večji poudarek analitiki. Analiza podatkov se izvaja smiselno glede na potrebe.

Pri izvajanju korektivnih ukrepov je glavna naloga, osredotočenje na odpravo vzrokov za nastale reklamacije in odstopanja.

Zaključek

Uporaba standarda ISO 9001:2015 spodbuja stalno izboljševanje, temelji na procesih in ne na postopkih, je prožen za sistem vodenja, se navezuje na zakonske in regulativne zahteve, učinkovito notranje komuniciranje, vrednosti, učinkovitost usposabljanja in vodenje kakovosti ter na druga merila za uspešno vodenje.

V postopek presoje v družbi IPPS so vključeni procesi izvajanja storitev na različnih lokacijah, in sicer: usmerjanje in dostava pošilk, vključno z dostavo paketnih pošilk, digitalizacija carinskih postopkov ter izvajanje vratarsko-receptorskih storitev.

Na podlagi pripravljene dokumentacije, izvedene predpresoje družba IPPS od leta 2017 sledi zahtevam mednarodnega standarda ISO 9001:2015, kar se izkazuje s pridobljenim certifikatom, ki je trenutno veljaven do oktobra 2024.

Voditeljstvo jasno določa vizijo in usmeritve zaposlenih v določeno smer ter vzpostavlja pogoje, v katerih zaposleni sodelujejo pri doseganju ciljev kakovosti družbe IPPS. Večja vključenost vodstva v sistem vodenja omogoča, da bo celotna organizacija motivirana za doseganje okvirnih in izvedbenih ciljev družbe IPPS.

Konkurenca na področju poštних storitev je vedno večja, zato je skrb za stranke zelo pomembna. Zadovoljna stranka se znova vrača, kar pomeni, da je s tem zagotovljena dolgoročna uspešnost podjetja. Storitve se izvajajo kakovostno, odziv na potrebe kupcev je hiter, hkrati pa se vsaka pritožba in reklamacija skrbno prouči.

Spremljanje kakovosti je eden od ključnih elementov poslovanja podjetja, kajti na ta način vodstvo skozi analize opredeljenih tveganj, zazna morebitne spremembe na katere lahko ukrepa za nadaljnjo uspešnost podjetja.

Viri, literatura in opombe:

ⁱ SIST EN ISO 9001, Sistemi vodenja kakovosti – zahteve (ISO 9001:2015), 2015

ⁱⁱ IPPS – Analiza zunanjih in notranjih dejavnikov, IPPS, 2021, verzija 4

ⁱⁱⁱ Politika kakovosti družbe IPPS, IPPS, 2020

^{iv} Direktor IPPS

^v Poslovnik vodenja kakovosti v družbi IPPS, IPPS, 2021, verzija 5

NIKOLINA GRGIĆ / je študentka na Fakulteti za uporabne družbene študije, smeri socialni menedžment. Ima več kot 4 leta delovnih izkušenj s področja administracije v pulmološki in alergološki ambulanti na Polikliniki v Ljubljani. Mnenja je, da sta pomoč ljudem in sočutnost glavni prioriteti v zdravstveni stroki. Prosti čas rada preživlja v naravi in v družbi sebi najbližjih ljudi ter fitnesu.

NINA RISTEVSKI / je študentka na Fakulteti za uporabne družbene študije, smeri socialni menedžment. Ima več kot leto in pol izkušenj s kadrovskega področja, ki jih je pridobila v kadrovske agenciji Kariera. Mnenja je, da je pomoč ljudem pri iskanju zaposlitve najpomembnejša vrlina vsake kadrovske službe. Prosti čas namenja umetniški plati, kot sta izdelava nohtov ter makeupa.

Povzetek: Članek govori o upravljanju kakovosti v upravni enoti oz. javni upravi Ljubljana, saj nama je najbližje in sva z njo imeli do zdaj tudi največ opravka. Zanimalo naju je predvsem, kako poteka sistem dela in zakaj so uporabniki ali pa celo uslužbenci tako nezadovoljni s sistemom upravne enote. Pričeli sva z raziskovanjem, s kakšnim modelom merijo kakovost, kako razbremeniti sistem, kako so se s čakalnimi vrstami lotili v času epidemije COVID-19 ter primerjali naš sistem dela s sosednjo Hrvaško. Prišli sva do ugotovitve, da je Slovenija »zlata sredina« in bi lahko bilo tudi slabše, vendar stremimo k uvajanju elektronskega sistema in s tem razbremenjevanju čakalnih vrst.

Ključne besede: upravna enota, kakovost, upravni postopki, čakalne vrste.

KAKOVOST UPRAVNE ENOTE V ČASU PANDEMIJE COVID-19

Uvod

O javni upravi je možno najti več definicij, povemo lahko, da je javna uprava strokovno izvršilni mehanizem s pomočjo katerega deluje država, je aparat, s katerim država izvršuje svoje cilje za doseg koristi. Delimo jo v smeri funkcionalnega in organizacijskega pomena. V funkcionalnem pomenu predstavlja skupek subjektov, ki stremi k oblikovanju in zadovoljevanju splošnih družbenih potreb, v organizacijskem pa javna uprava vključuje dejavnost državne uprave, javnih služb, lokalne samouprave in nosilcev javnih pooblastil. Vsekakor pa lahko zaključimo, da je njena celotna dejavnost ta, da se javni interesi v družbi uresničijoⁱ.

Osredotočimo se naprej na upravno enoto, ki je bila ustanovljena iz razlogov opravljanja nalog državne uprave, pri čemer je potrebna organizacija in izvajanje. V Sloveniji imamo skupno 58 upravnih enot, ena upravna enota v povprečju obsega območje ene ali več lokalnih skupnosti. Vsaka upravna enota dobi ime po pripadajočem kraju npr. Upravna enota Brežice, Upravna enota Cerknica, Upravna enota Grosuplje, Upravna enota Domžale, Upravna enota Črnomelj ... Osredotočili bi se na upravno enoto Ljubljana, saj imava največ prakse in izkušenj iz le-te. Na upravni enoti vodijo upravne postopke. Postopke vodijo na I. stopnji in izvajajo upravne delovne naloge s posameznih ministrstev. Njihove naloge zajemajo izdajanje osebnih izkaznic, potnih listin, vozniških dovoljenj, orožnih listin ob prijavi, izpiske ter gradbena dovoljenja. Ko potrebujemo odobritev v okviru pravnih poslov s kmetijskimi zemljišči ali javnih prireditvev se odpravimo na upravno enoto, kjer nam to uredijo. Na upravni enoti med drugim urejajo tudi pravice na področju vojnih invalidov, žrtve vojne in vojnih veteranov. V povprečju pa se ljudje največkrat napotijo na upravno enoto zaradi izdajanja enotnih dovoljenj za prebivanje in odobritev sprejema v DRS, npr. tujci, ki so prišli v Slovenijo iz tujine zaradi delaⁱⁱ.

V nadaljevanju bova predstavili analizo dela v javni upravi, model CAF za merjenje kakovosti, čakalne vrste predvsem v času pandemije COVID-19 in kako so se s tem spopadli ter primerjavo sistema dela s sosednjo državo, Hrvaško.

Najbolj uporaben model za merjenje kakovosti je CAF model, ki je od leta 2016 na Ministrstvu za javno upravo, kjer je potekal projekt na temo CAF modela. V času od leta 2016 do leta 2021 je bil CAF model uporabljen v več kot 100 organizacijah tako javne uprave kot tudi javnega sektorja. Model CAF stremi k vključevanju zaposlenih, tako da zaposleni lahko soodločajo, predlagajo, imajo vpogled v odločitve, kaj delajo dobro in kje se še lahko izboljšajo v organizaciji. Boštjan Koritnik, minister za javno upravo pravi, da »Brez dvoma lahko odslej trdimo, da model CAF dokazano vpliva na organizacijsko kulturo organizacije z boljšo interno komunikacijo, več timskega dela in večjim fokusom na potrebe zaposlenih; večjo učinkovitost upravljanja z zaposlenimi z izboljšanimi kompetencami ljudi in posledično večjim zadovoljstvom uporabnikov storitev, in navsezadnje na izboljšanje odnosov in počutja zaposlenih«ⁱⁱⁱ.

WHO organizacija je leta 2020 objavila izbruh koronavirusa, ki je postal globalna pandemija, virus se je po vsem svetu pričel zelo hitro širiti. Zato je vlada morala biti prilagodljiva in iskati rešitve za družbo, a hkrati tudi za zaježitev koronavirusa. Koronavirus je pomembno vplival na koordiniranje in komunikacijo, kako uskladiti sistem, da bo še vedno deloval, npr. javna uprava. Najprej je vlada pozvala k distanciranju osebnih stikov, zato so tudi v javni upravi uvedli naročanje, da ne bi bilo preveliko ljudi v zaprtem prostoru. Kasneje se je uvedlo delno zaprtje države, v tem času nakupovalni centri, frizerji, pedikerji niso delovali, a upravna enota je še zmeraj delovala vendar prilagojeno. Čakalne vrste so se v času koronavirusa nekoliko podaljšale, a kasneje, ko smo se vpeljali v sistem naročanja je delo lažje potekalo^{iv}.

Analiza dela v javni upravi

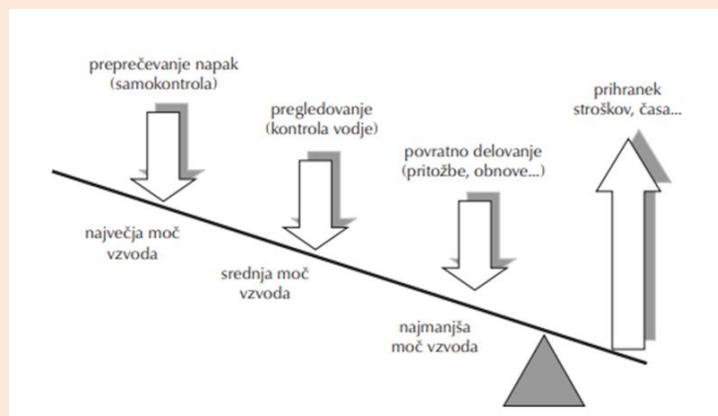
Spletna revolucija je v svet prinesla številne spremembe. Vsa napredna tehnologija je omogočila hitrejšo in enostavnejšo uporabo številnih storitev. V izogib čakalnim vrstam, preobremenjenosti in čakanju na telefonski liniji so določene stvari, kot so podpisovanje dokumentov, poslovanje z upravo enoto, izpolnjevanje in oddajanje davčnih obrazcev ter še mnogo drugih, dosegle pozitivni učinek. Digitalizacija je postala naš nov način poslovanja. Upravne enote Slovenije so uvedle spletno eUpravo, kjer si lahko vsak uporabnik ustvari svoj račun. Potrebna je identifikacija na upravni enoti, saj morajo preveriti, da gre za resnične podatke, ali pa preko mobilne aplikacije smsPASS. Modul Moja eUprava omogoča v eni aplikaciji vpogled v podatke, vloge, finance in poslovanje z državo. Prikazuje osebne podatke, kjer so zbrane vse osebne informacije iz podatkovne zbirke Centralni register prebivalstva. V tej zbirki lahko dodajate tudi dokumente svojih otrok, ki so mladoletni in ste zanje odgovorni. Aplikacija ponuja opomnik, ki si ga lahko nastavimo, da nas opomni ob morebitnih rokih, informacijah, ki jih potrebujemo za lažje upravljanje. Aplikacija ima zbrane vse vloge na enem mestu, kjer jih lahko spremljate kot tudi rešujete. Za oddajo elektronskih vlog potrebujete podpisane dokumente, ki se vam bodo shranjevali v predalu za dokumente. Portal vas obvešča o storitvah, na katere ste naročeni, ali pa morebitne spremembe le-teh^v.

Za poslovne uporabnike so ustvarili nov Portal SPOT. Kratica ponazarja informacije in elektronske storitve za poslovanje. Potencialnim podjetnikom in drugim poslovnim subjektom prinaša informacije o celotnem sistemu, o pogojih za poslovanje in kar je najbolj bistvenega pomena omogoča elektronsko poslovanje z državo, kar podjetnikom prizanese pri časovnem koledarju. Cilj SPOTA je zagotavljanje enostavnega, hitrega in varnega poslovanja podjetnikov in poslovnih subjektov z državo (SPOT, 2021). S pomočjo spletne revolucije so uvedli tudi portal eDavki, ki omogoča varno izpolnjevanje ter oddajanje davčnih obrazcev z uporabnikovega računa kar od doma. V eDavkih lahko fizične osebe oddajo napoved za odmero dohodnine, pravne osebe pa obrazce s področja DDV. Uporabnikom so na voljo tudi elektronske storitve registracije davčnih zavezancev od e-poslovanja. Ponujajo tudi izmenjave njihovih podatkov z davčnimi upravami ostalih EU enot^{vi}.

Analiza merjenje kakovosti

Da dosežemo zadovoljstvo strank oziroma uporabnikov moramo biti 100 % kakovostni. Pravo zadovoljstvo je doseženo, ko kakovost storitve presega vsa pričakovanja uporabnika, saj se zavedamo pomembnosti poslovanja s strankami. Uporabnikovo razmišljanje po 100 % kakovosti je samoumevno ter upravičeno. Sistem državne uprave je tak, da je nagnjen k nadziranju in izvajanju kontrol^{vii}.

V upravni enoti je potrebno izvajati in zagotavljati kakovost v vseh fazah dela. V ospredje moramo dati procesno razumevanje upravnega dela, kjer je temeljni poudarek na samokontroli. Kot cilj je potrebno stvar oziroma storitev narediti pravilno že prvič. Napake in ponovna kontrola prinašajo neprijetnosti kot tudi nepotrebne stroške. Znotraj upravne enote imajo vzpostavljen sistem kakovosti po ISO standardu^{viii}.



Slika 1: Merjenje kakovosti^{vii}

Znotraj vsake analize so potrebni kazalniki, ki prikazujejo realno oziroma potrebno stanje. Kazalniki finančnega uspeha znotraj upravne enote so plače in dodatki, izdatki za storitev (izdatki, povezani s ponovnim delom, reševanje pritožb).

Kazalniki z vidika strank so ankete zadovoljstva, reševanje zadev v roku, hitrost reševanja postopkov, število obiskov upravne enote zaradi ene zadeve, stroški kakovosti.

Kazalniki z vidika notranjih procesov so povprečni čas izvedbe posameznega postopka, število ukrepov, obračanje zalog, število nerešenih zadev.

Zaradi preverjanja kakovosti nastanejo tudi stroški ocenjevanja. Eden od njih je strošek notranje presoje, pri čemer gre za dodatno delo zaposlenih in materialne stroške. Dodatne stroške predstavljata redno pregledovanje upravnih aktov s kolektivom, pri čemer nastane strošek delovnega časa zaposlenih, ter redno spremljanje nerešenih zadev, ki se rešujejo čez rok^{vii}.

Uvajanje sistemov vodenja kakovosti v javni upravi – model CAF

V organizacijah javne uprave spodbujajo uporabo modela CAF, to je skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju, ki je evropsko priznано orodje za preverjanje kakovosti. S tem orodjem lahko organizacije na enostaven način ocenijo svoje delovanje in pri tem ugotovijo ter prepoznajo svoje prednosti ali pa slabosti in hkrati priložnosti za izboljšanje svojega delovanja. Cilj uvajanja modela CAF v delovanje javne uprave in javnega sektorja je predvsem to, da se izboljša preglednost in učinkovitost delovanja.

Pri vzpostavitvi CAF sistema vodenja želijo:

- povečati zavedanje zaposlenih o pomenu kakovosti kot vrednote v javni upravi,
- razširiti uporabo modela CAF z izmenjavo dobrih praks na vseh ravnehⁱⁱⁱ.

Kaj je CAF model?

Leta 2000 je bila predstavljena prva različica modela CAF in od takrat predstavlja enoten standard kakovosti upravljanja z javnimi zadevami po EU in tudi po drugih državah.

Model se uporablja že v več kot 4.000 organizacijah javnega sektorja v 55 državah. Model se je skozi delovanje večkrat dopolnjevalo in prilagodilo družbenim spremembam ter tehnološkemu razvoju. V Sloveniji smo leta 2018 preverjali mnenje uporabnikov in poznavalcev modela CAF ter ga z letom 2021 pričeli tudi uporabljati v praksiⁱⁱⁱ.

Temeljna načela modela CAF so:

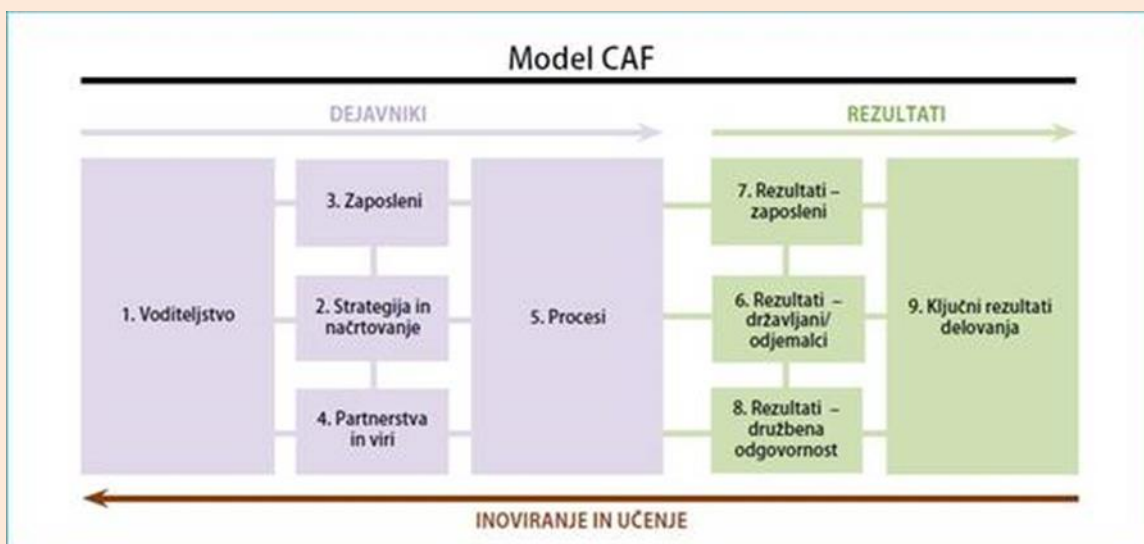
1. **Usmerjenost k rezultatom:** organizacija glede na zastavljene cilje mora doseči rezultate in pri tem zadovoljiti vse udeležene strani organizacije.
2. **Osredotočenost na državljana/odjemalca:** organizacija se osredotoča na potrebe sedanjih in morebitnih prihodnjih državljanov, tako jih vključuje v razvoj izdelkov in storitev.
3. **Voditeljstvo in stanovitnost namena:** to načelo združuje vizionarsko vodenje in vodenje prek navdiha s stanovitnostjo namena v spreminjajočem se okolju.
4. **Vodenje na podlagi procesov in dejstev:** najprej je potrebno analizirati podatke in informacije, saj bomo tako rezultate dosegli učinkoviteje.
5. **Razvoj in vključenost zaposlenih:** prispevek zaposlenih mora biti maksimalen, saj bo le tako organizacija delovala pozitivno.
6. **Nenehno učenje, inoviranje in izboljševanje:** vlaganje novega znanja, nadgrajevanje znanja in spodbujanje inovativnosti zaposlenih.
7. **Razvijanje partnerstev:** organizacija in dobavitelji so si med seboj odvisni, zato je pomembno ustvarjanje vrednosti.
8. **Družbena odgovornost:** organizacije v javnem sektorju morajo prevzemati svojo družbeno odgovornost, spoštovati ekološko vzdržni razvoj ter si prizadevati izpolnjevati glavna pričakovanja in zahteve svoje ožje in širše skupnostiⁱⁱⁱ.

Slika 2: Načela odličnosti^{ix}

Merila CAF

Z devetimi merili so opredeljeni glavni vidiki delovanja organizacije, in sicer tako, da so dejavniki določeni v prvih petih merili, ki govorijo v prid delovanja za doseganje želenih rezultatov, v zadnjih štirih merilih pa so zajeti rezultati delovanja.

1. **Voditeljstvo.** Vodje morajo znati ustvariti jasnost namena organizacije in v vlogi menedžerja vzpostaviti primerno delovno okolje, v katerem se zaposleni lahko razvijajo.
2. **Strategija in načrtovanje.** Strategija opredeljuje rezultate in učinke, ki jih organizacija želi doseči ob upoštevanju ključnih dejavnikov, s pomočjo načrtovanja pa strategijo dopolnjujemo in prilagajamo morebitnim spremembam.
3. **Zaposleni.** Uspešno ravnanje z zaposlenimi in vzpodbujanje njihovih prednosti in sposobnosti tako lahko prispevajo k uresničevanju strateških ciljev.
4. **Partnerstva in viri.** Partnerji na eni strani spodbujajo zunanjo osredotočenost organizacije in prinašajo potrebno strokovnost, na drugi strani pa organizacije potrebujejo različne vrste virov za doseganje svojih strateških in izvedbenih ciljev, skladnih s poslanstvom in vizijo.
5. **Procesi.** Procesi organizaciji pomagajo pri uspešnem delovanju za uresničevanje strategije in sledenje poslanstvu.
6. **Državljeni/odjemalci.** Organizacije dosegajo zadovoljevanje potreb državljanom, še bolje pa je, če presežejo njihova pričakovanja.
7. **Zaposleni.** Organizacije dosegajo pričakovanja in potrebe zaposlenih ter vpeljujejo trajnost na delovnem mestu.
8. **Družbena odgovornost.** Organizacije dosegajo in trajno ohranjajo rezultate, ki zadovoljujejo pričakovanja relevantnih deležnikov v družbi.
9. **Ključni rezultati delovanja.** Organizacije dosegajo in trajno ohranjajo rezultate, ki zadovoljujejo potrebe in pričakovanja njihovih deležnikov (notranjih in zunanjih)ⁱⁱⁱ.

Slika 3: Model CAF^x

Čakalne vrste

Čakalna vrsta je vrsta ljudi, ki čakajo na obravnavo za določeno storitev. Do čakalnih vrst pride zaradi odlašanja, prevelike udeležbe ljudi hkrati, prepočasnega obravnavanja, prevelikega obsega dela ... Tabela (Tabela 1) prikazuje podatke o čakalnih dobah v delovnih dnevih za vse upravne enote.

Tabela 1: Čakalne dobe na upravnih enotah^{xi}

UPRAVNA ENOTA	OSEBNA IZKAZNICA	POTNILIST	VOZNIŠKO DOVOLJENJE	smsPASS
Ajdovščina	5	5	10	3
Brežice	10	10	13	0
Celje	10	10	10	3
Cerknica	5	5	5	0
Črnomelj	5	5	5	0
Domžale	16	16	16	1
Dravograd	0	0	0	0
Gornja Radgona	14	14	7	0
Grosuplje	15	15	13	3
Hrastnik	2	2	1	0
Idrija	0	0	0	0
Ilirska Bistrica	0	0	0	0
Lenart	7	7	7	4
Lendava	0	0	0	0
Litija	12	12	12	1
Ljubljana	16	16	16	2
Ljutomer	3	3	3	0
Logatec	9	9	11	6
Maribor	6	6	6	7
Metlika	1	1	4	0
Mozirje	4	4	0	0
Murska Sobota	0	0	0	0
Nova Gorica	7	7	15	5
Novo mesto	7	7	7	3
Ormož	2	2	2	1
Pesnica	2	2	3	0

Bi pa čakalnim vrstam lahko pripisali tudi slabo organizacijo sistema – na tako količino ljudi, kot jo imamo v Sloveniji, meniva, da bi lahko delo potekalo bolj tekoče, torej v smislu, da mlade prebivalce Slovenije začnemo ozaveščati, da večino stvari lahko uredijo s pomočjo tehnologije in spletnega naročanja, tako bi razbremenili čakalno vrsto in dali prednost starejšim prebivalcem, ki niso tako veščji uporabe tehnologije in radi urejajo stvari na klasičen način.

Za potrebe raziskave sva izvedli intervju z osebo, ki ima izkušnje z upravnimi enotami v tujini, saj je zaradi narave dela potujoč po svetu. Navajamo primer iz Talina in Zagreba. Predstavila bom primer iz Zagreba, saj se bova z Nino v nadaljevanju tudi osredotočili na sosednjo

Hrvaško. Namreč Dominik si je moral v Zagrebu urediti začasno prebivališče, saj bo do nadaljnjega živel v Zagrebu. Vse bi bilo super, če začasnega prebivališča ne bi urejal približno 4 dni. Seveda je najprej »klicaril« na upravno enoto Zagreb, da bi se pozanimal kako potekajo stvari za tujce, pa se mu na klice nihče ni oglasil. Nakar se je po informacijah pridobljenih preko interneta sam odpravil do upravne enote v upanju, da bo to uredil v 1 dnevu, pa ni bilo tako. Najprej je poiskal informacije, kjer bi se točno pozanimal, v katero nadstropje mora iti in kateri oddelek poiskati, pa so ga z informacij napotili naprej. Nakar je prišel v rečeno nadstropje in tam čakal 3 ure (zaradi gneče), da je prišel do gospodične na okencu, ki mu povedala, da oni niso pristojni za urejanje začasnega prebivališča in ga napotila v drugo stavbo, na drugo lokacijo. Naslednji dan se je po dopoldanskem treningu odpravil v omenjeno stavbo in zopet čakal 1,5 ure, da je prišel do okenca, kjer mu uslužbenka pravi, da je ta storitev na voljo vsak dan od 9. do 12. ure. Ker je zamudil omenjeno uro se je moral zopet vrniti naslednji dan in tako kočno uredil začasno prebivališče (še za to je moral čakati 1 uro in izpolniti »101 papir«). Zaključimo lahko, da je sam postopek urejanja začasnega prebivališča in iskanja ustreznih informacij kar dolgotrajen, če le-tega primerjamo s sistemom v Talinu. Ko se je Dominik moral prijaviti v Talinu, je namreč izpolnil samo en obrazec, ki je dostopen tudi na internetu ter ga posreduješ na gmail in tako imaš urejeno začasno prebivališče. Za Slovenijo lahko rečemo, da postopek ni tako dolgotrajen, kot je na Hrvaškem. Pri nas se vsaj uredi vse v isti zgradbi, imamo tudi točne podatke na internetni strani, torej jih ažuriramo redno. Seveda bi lahko bilo še bolje, če bi tudi mi povzel enak sistem kot ga imajo v Talinu, a ne obupajmo, morda nekoč bo urejeno tudi to.

Spremembe čakalnih vrst v času pandemije COVID-19

Zaradi virusa COVID-19 je bilo oslABLJENO oziroma oteženo delo v živo. V te namene so z namenom preprečitve širjenja koronavirusa v upravnih enotah uvedli sistem naročanja strank. Večino upravnih stvari je sedaj mogoče urediti tudi preko aplikacije moja eUprava. Na ta način so odpravili prekomerno stanje čakalnih vrst, obenem so sebi olajšali delo, saj je s pomočjo digitalizacije vse enostavnejše in hitreje urejeno.

Problem nastane pri starejši populaciji, ki tehnologiji ni vešč. Drugi vzrok je ta, da večina prebivalcev ni imela urejenega elektronskega podpisa, ki pa je nujen za urejanje osebnih zadev, kot je tudi aplikacija ZVEM, kjer imaš z digitalnim podpisom vpogled na zdravstvene napotnice, izdane recepte, COVID potrdila (HAG, cepljenost, prebolelost ...).

Za obisk upravne enote so v času pandemije COVID-19 sprejeli naslednje ukrepe:

- za obisk upravne enote z namenom urejanja upravnih zadev se mora stranka predhodno naročiti;
- nenaročene stranke upravne enote sprejemajo zgolj v primeru urejanja nujnih zadev, katerih ureditev ni mogoče odložiti na poznejši čas.

Upravne enote so tudi priskočile ena drugi na pomoč na način, da so stranke lahko urejale upravne zadeve na kateri koli upravni enoti v Sloveniji (ne nujno na upravni enoti, kjer imate prijavljeno stalno prebivališče)^{xii}.

Sistem upravne enote na hrvaškem

Javne uprave se praktično v vseh državah soočajo z izzivi glede učinkovitosti in kakovosti svojih storitev. V svojih prizadevanjih za boljše delovanje postopoma izvajajo splošna načela javnega upravljanja in vodenja kakovosti. Države izvajajo različne pristope, ki imajo skupen cilj: zgraditi institucionalno in upravno zmogljivost za ustrezno podporo svojemu političnemu upravljanju in nacionalnim gospodarstvom. Z Nino sva raziskovali po internetu, saj nama Dominikov primer iz prakse ni dal miru, spraševali sva se, čemu je temu tako na Hrvaškem. Po raznoraznih člankih dosegljivih na internetu in nezadovoljstva prebivalcev Hrvaške s sistemom javne uprave sva opredelile tri probleme oz. razloge za nezadovoljstvo s sistemom:

1. Nezadostna usposobljenost uslužbencev za izvajanje meritev uspešnosti. Očitno uslužbenci, ki so zadolženi za merjenje kakovosti niso seznanjeni s tem, kaj je merjenje uspešnosti, kaj je njen pomen in kako se izvaja ter da se je o tem potrebno dodatno izobraževati. Te izobrazbe ne morejo prepustiti le državni šoli za Javno upravo, misleč, da z dokončano osnovno šolo uslužbenci pridobijo vso ustrezno izobrazbo. Uslužbenci morajo znanje nenehno nadgrajevati, seveda se zavedamo, da je izobraževanje lahko tudi drago, zato se določena izobraževanja udeležijo samo tisti uslužbenci, ki so zadolženi za npr. merjenje kakovosti in bodo na tem področju z dodatnim izobraževanjem postali bolj usposobljeni za svoje delo.
2. Zaostajanje za lokalnimi oblastmi pri uvajanju strateškega upravljanja. Strateško upravljanje zahteva povezavo strateškega načrtovanja s proračunskim procesom, vodenje delovne uspešnosti uradnikov in sistematično merjenje uspešnosti. Meniva, da večina zaposlenih sploh ni seznanjena s strateškim načrtom oz. ne v polnem pomenu besede. Nekatere upravne enote šele začnejo ustvarjati strateški načrt, pa vendar mogoče niso v celoti povezani s proračunom. Zato je treba sistematično delati na razvoju strateškega načrtovanja glede na upravljanje na lokalni ravni.
3. Vprašljiv obstoj finančnih in osebnih zmožnosti. Postavlja se vprašanje, ali lahko lokalne enote in župnije v takih okoliščinah namenijo zadostna finančna sredstva in osebje potrebno za uvedbo ter izvajanje sistema merjenja uspešnosti. Ker je bilo že rečeno, da upravljanje uspešnosti zahteva usposobljeno osebje, poleg tega pa potrebuje ustrezno IT podporo (posebni programi),

da bi finančno in osebno večje lokalne enote to lažje dosegle, kar kaže potrebo po reformi obstoječega sistema lokalne in regionalne samouprave. Tudi neodvisno od reforme sistema lokalne samouprave je treba upoštevati pomembnost krepitve teh zmogljivosti in vlaganja zadostnih sredstev v razvoj sistemov merjenja in upravljanja.

Seveda je pa verjetno še več raznoraznih preprek pri kvalitetnem upravljanju in merjenju kakovosti v javnih upravah kot so recimo interes javnosti, podpora upravnemu vodstvu, pravni okvir...^{xiii}.

CAF model v javni upravi na Hrvaškem

Splošni cilj projekta je povečanje učinkovitosti javne uprave z optimizacijo in standardizacijo poslovnih procesov ter uvedbo sistema vodenja kakovosti v javni upravi. Predvidene aktivnosti za doseg tega cilja so razvoj mehanizmov in orodij zagotavljanja kakovosti, ki bodo uskladili obseg in kakovost storitev javne uprave z dejanskimi potrebami uporabnikov, izgradnja informacijskega sistema za podporo vodenja sistema kakovosti v javni upravi in razvijanje kompetenc zaposlenih v javni upravi za vodenje kakovosti^{xiii}.

Tudi Hrvaška se je odločila za model CAF, vendar je Hrvaška uprava premalo vključena v evropske procese in implementirala premalo inovativnih instrumentov za izboljšanje upravne uspešnosti. Upravljanje delovne uspešnosti (učinkovitosti) uslužbencev je povezano z upravljanje uspešnosti in kakovosti celotne organizacije. Osnovni predpogoji, za pravilno delovanje sistema upravljanja uspešnosti uradniki menijo, da morajo upravitelji takšne sisteme dojemati kot poštene. Takšen sistem se doseže z zagotavljanjem njihove objektivnosti, preglednosti in sodelovanja zaposlenih v samem postopku ocenjevanja. Da bi bilo to na Hrvaškem izpolnjeno je treba zagotoviti sprejetje letnih delovnih načrtov, ki morajo biti povezani s širšimi organizacijskimi cilji in vsebovati kazalnike, uvesti je potrebno sporazume o uspešnosti, tako s samimi organizacijami kot z vodjami organizacije in zaposlenih, krepiti transparentnost sistema ocenjevanja z jasno določitvijo meril za ocenjevanje ter uporabo ocene uspešnosti v številnih funkcijah, vključno z razvojem človekovega potenciala^{xiii}.

Naročanje na storitev

Tako kot v Sloveniji je tudi na Hrvaškem možno poslovanje preko eUprave. Poslujejo z naslednjimi e-storitvami:

- Postanite e-Građanin,
- e-Usluge,
- e-Informacije,
- Stranci u Hrvatskoj,
- Hrvati izvan Hrvatske,
- e-Vlada.

Preko e-storitev se lahko vsak Hrvat poslužuje informacij o svojih upravnih zadevah. Nisva pa zasledili, koliko uporabnikov oz. državljanov Hrvaške uporablja e-storitve.

Primerjava sistema upravne enote Slovenija in Hrvaška

Na tej točki skozi vse zbrane informacije in pridobljene izkušnje s storitvami upravnih enot tako v Sloveniji kot v tujini nameravamo zaključiti z mislijo »lahko bi bilo boljše, a zopet ni tako slabo« v Sloveniji kot se imamo navado pritoževati. Seveda pritožba ni sporna, dokler se jo uporabi v prid izboljševanja sistema, ampak velikokrat pozabimo na to, da bi lahko bilo tudi slabše, kot je npr. na Hrvaškem iz zgoraj zapisane Dominikove izkušnje.

Meniva, da se premalo vlaga v zaposlene na določenih funkcijskih delovnih mestih, kot so npr. oseba, ki dela na informacijskem pultu, oseba ki dela na okencu, oseba ki sprejema telefonske klice ... Nekako imava občutek, da so tam zato, ker »morajo« zapolniti število mest in so se s tem tudi sprijaznile. Največkrat pa taka delovna mesta zasedajo osebe, ki imajo dokončano srednjo administrativno izobrazbo, s čimer ni sicer nič narobe, narobe je to, da se njihov vodja ne ukvarja z njimi v smislu nadgrajevanja, napredovanja, vlaganja novega znanja ipd. Javna uprava ima na nek »smešen« način razporeditve delavcev v sistemu dela, velikokrat slišimo tudi, da je nekdo na določen položaj prišel s pomočjo vez in poznanstev in potem je to tudi odsev dela javne uprave.

Mnenja sva, da je v upravnih enotah potreben dober vodja, ki bo znal svojim podrejenim predati znanje, jih vpeljati v strategijo in jim predstaviti načrt dela, predvsem pa, da se bo vodja tudi znal zavzeti za svoje podrejene in nadrejenim predstaviti, kje tičijo težave v sistemu dela. Tako bodo zaposleni in uporabniki upravnih enot bolj zadovoljni, saj se bodo storitve urejale hitreje in brez dolgih in utrujajočih čakalnih vrst, temveč bo sistem bolj urejen in podoben tistemu iz Talina, ki sva ga opisali zgoraj.

V spodnji tabeli (Tabela 2) prikazuje primerjavo sistemov upravne enote Slovenija in Hrvaška. Kot je razvidno, ima Hrvaška veliko NE-jev, kar še dodatno potrjuje najino misel, da v Sloveniji le ni tako slabo in da smo zlata sredina.

Tabela 2: Primerjava sistema upravne enote Slovenija in Hrvaška

	SLOVENIJA	HRVAŠKA
OPRAVLJANJE VSEH STORITEV NA ENEM MESTU	DA	NE
TOČNOST INFORMACIJ NA URADNI INTERNETNI STRANI UPRAVNE ENOTE	DA	NE
INFORMIRANJE DELAVCEV ZA POMOČ UPORABNIKOV	DA	NE
ODZIVNOST NA TELEFONSKE KLICE	NE	NE
PREPROSTOST OPRAVLJANJA STORITEV V SMISLU IZPOLNJEVANJA PAPIROLOGIJE	DA	NE
MOŽNOST UPORABE E-STORITEV (APLIKACIJA, E-NAROČANJE IPD.)	DA	DA
VLAGANJE NOVEGA ZNANJA V ZAPOSLENE ŠE POSEBEJ OSEBE, KI DELAJO NA OKENCIH	NE	NE
UPORABA CAF MODELA KOT MERJENJE KAKOVOSTI V JAVNI UPRAVI	DA	DA

Zaključek

Tekom raziskovanja sistema upravne enote in predvsem tega, kako na upravni enoti merijo kakovost, sva mnenja, da se premalo vlaga v zaposlene v upravnih enotah, kot sva že povedali v prejšnjem poglavju. Misel bova nadaljevali z mnenjem o delovanju upravne enote v času koronavirusa, ki je denimo še zmeraj aktualna tema oz. midve sva celo videli nekakšno izboljšanje sistema v tem »norem« času, da le ne bo vse tako črnogledo. Namreč, kot že omenjeno skozi analizo, so v času koronavirusa v upravni enoti uvedli naročanje na storitev, zaradi omejevanja stikov in prenosa okužbe. Najprej se je ta novost zdela vsem nesmiselna in nedelujoča, a vendar je bila stvar dokaj urejena, ko se je vse skupaj malo bolj vpeljalo. Kaj s tem misliva? Torej v upravni enoti so morali podkrepiti klicni center za naročanje oz. ne zgolj samo za naročanje, ampak tudi za podajanje informacij, kar pomeni, da so rabili tudi nov kader, in to je bila idealna priložnost, da vsak študent (ker so namreč iskali tudi študente) lahko dobi študentsko zaposlitev, saj je veliko študentov v času koronavirusa izgubilo svoje delo. To vidiva kot priložnost, kot slabost pa vidiva uvajanje vseh novozaposlenih in spoznavanje s sistemom, a hkrati je bila to lepa priložnost za vse vodje in koordinatorje, da dokažejo, da sistem lahko deluje. Lahko rečemo, da se je za nekakšne storitve nekoliko podaljšala čakalna doba, ampak sistem naročanja ni bil tako slab, saj si se tako izognil morebitni gneči, ki je bila v upravni enoti stalnica. Torej naročil si se, dobil si datum in uro ter opravil svojo storitev. V primeru, da se ti je za določeno storitev mudilo pa so bile na voljo tudi ostale upravne enote iz drugih občin, ki niso imele tako dolge čakalne dobe kot je bila v Ljubljani, in si lahko tako storitev opravil drugod. Nama se to ni zdelo tako slabo, saj je bilo gneče manj in zaposlene uslužbenke so lahko bolj kvalitetno in učinkovito opravile svoje delo. Seveda je vsaka noviteta najprej težko sprejemljiva in pri prebivalcih ustvarja dvome, kot so bile pritožbe čez naročanje, a tekom pandemije COVID-19 se je to izkazalo kot dobra praksa. Mogoče če se bo čas koronavirusa nadaljeval in bo javna uprava razmišljala tudi o tem, da bi svoje storitve opravljala kot potujoča knjižnica. Še bolje pa bi bilo, če se pandemija COVID-19 ne bi več ponovila.

Viri, literatura in opombe:

ⁱ Seketin Lestan, S. (2009). *Evalvacija usposabljanja v javni upravi* (Magistrska naloga). Pridobljeno na: <https://pdfslide.net/documents/evalvacija-usposabljanja-v-javni-odprta-javna-uprava-povevanje-gospodarnosti-in.html>

ⁱⁱ GOV. SI. (2022). *Upravne enote*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/drzavni-organi/upravne-enote>

ⁱⁱⁱ GOV. SI. (2022). *Model CAF*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/uvajanje-sistemov-vodenja-kakovosti-v-organe-javne-uprave-model-caf/opis-modela-caf/>, dostopno 10. marec 2022

^{iv} Emerald Insight. (2021). *An analysis of Indonesian government policies against COVID-19*. Pridobljeno na: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PAP-08-2020-0039/full/html>

- ^v Moja eUprava. (2021). Pridobljeno na: <https://e-uprava.gov.si/pomoc-kontakt/pomoc-pri-uporabi/uporaba-modula-moja-euprava.html>
- ^{vi} Republika Slovenija. (2022). *E-davki*. Pridobljeno na: <https://edavki.durs.si/EdavkiPortal/OpenPortal/CommonPages/Opdynp/PageA.aspx>
- ^{vii} Nemeč, T. (2021). *Ali se kakovost v upravi plača? »Upravna enota Ljutomer«*. Pridobljeno na: <https://beta.finance.si/files/2007-10-25/Tomislav%20Nemec%20-%20Ali%20se%20kakovost%20spla%E8a.pdf>
- ^{viii} Crosby, P. (1989). *Kakovost je zastoj : umetnost zagotavljanja kakovosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik
- ^{ix} MJU. Model CAF. (2022). *Osem načel odličnosti*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/uvajanje-sistemov-vodenja-kakovosti-v-organe-javne-uprave-model-caf/opis-modela-caf/>
- ^x MJU. Model CAF. (2022). *Devet meril model CAF*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/uvajanje-sistemov-vodenja-kakovosti-v-organe-javne-uprave-model-caf/opis-modela-caf/>
- ^{xi} GOV. SI. (2022). *Podatki o čakalnih doba*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/drzavni-organi/ministrstva/ministrstvo-za-javno-upravo/o-ministrstvu/sluzba-za-upravne-enote/podatki-o-cakalnih-dobah-na-upravnih-enotah/>
- ^{xii} GOV. SI. (2022). *Upravne enote tudi v času epidemije na voljo strankam – način zagotavljanja storitev bo prilagojen trenutni epidemiološki situaciji*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/novice/2020-10-23-upravne-enote-tudi-v-casu-epidemije-na-voljo-strankam-nacin-zagotavljanja-storitev-bo-prilagojen-trenutni-epidemioloski-situaciji/>
- ^{xiii} Koprić I., Džinić J., Manojlović R., ČIP. (2016). *Upravljanje kvaliteto i učinkovitošću u javnoj upravi*. Pridobljeno na: https://iju.hr/Dokumenti/pub_37.pdf

NINA ČERNE / študentka na Fakulteti za uporabne študije, smer socialni menedžment. Trenutno opravlja delo v kadrovski službi logističnega podjetja. Delovno dobo si nabira že dobrih 6 let, s čimer si je pridobila mnogo delovnih izkušenj z različnih področij, od strežbe, referentke, prodajalke do administratorke.

MARKO ČERVEK / študent na Fakulteti za uporabne študije, smer socialni menedžment. Od leta 2004 aktivno vpleten v prostovoljno delo. Sodeloval je na različnih področjih, od organizacije dogodkov, kontaktiranja medijev, do vodenja skupine za materialno knjigovodstvo in podobno.

Povzetek: Članek obravnava problematiko kakovostnega osnovnega šolstva s poudarkom na izobraževanju na daljavo. Z uvedbo karantene 16. 3. 2020 se je pouk iz šol preselil na svetovni splet. V članku so predstavljene temeljne postavke osnovnega šolstva, ki veljajo tudi za pouk na daljavo, ter izzivi in možne rešitve za izvedbo kakovostnega pouka na daljavo.

Ključne besede: osnovna šola, razvoj, kakovost v izobraževanju, kazalniki kakovosti izobraževanja.

ALI JE KAKOVOST POUČEVANJA SPLOH ODVISNA OD DIREKTIV?

Uvod

Z razvojem javnega šolstva je postala osnovna šola temelj vsega nadaljnega delovanja vzgojno-izobraževalnega aparata, ki predstavlja temelj modernega vključevanja novih članov naše družbe. Je bistvenega pomena za prevzgojo otroka v produktivnega člana moderne družbe in državljana. Osnovnošolsko izobraževanje je obvezno in traja devet let. Za večino učencev poteka osnovnošolsko izobraževanje od 6. do 15. leta starosti. Svojo osnovnošolsko obveznost učenci zaključijo po uspešno opravljenem 9. razredu ali pa po devetih letih šolanjaⁱ. Po devetih letih se smatra, da je učenec zrel za nadaljnje šolanje in postopni vstop v produktivno odraslo življenje. Sistem šolanja je bil pogosto prilagojen, preučen in je del našega življenja, odkar je Marija Terezija uvedla obvezno šolstvo. S soavtorico sva pozornost namenila predvsem za šolstvo prelomni situaciji leta 2020, ko je razglasitev pandemije zaradi pandemije COVID-19 primorala osnovne šole, da zapustijo ustaljene tire in preidejo na e-učenje. Namen članka je orisati pomen kakovostnega šolstva ter predložiti možne ukrepe, ki bi olajšali možni povratek k učenju na daljavo za osnovne šole po Sloveniji.

Predstavitev osnovnega šolstva

Izobraževanje v osnovni šoli je dostopno vsem. Otroci z vključitvijo v osnovno šolo postanejo učenci. Osnovnošolsko izobraževanje je obvezno in traja devet let, kar pomeni da učenec izpolni osnovnošolsko obveznost, ko uspešno konča deveti razred. Otroci imajo možnost izobraževanja v javni ali zasebni osnovni šoli ali pa doma. Z izvajanjem pouka in zagotavljanjem dodatnih dejavnosti osnovne šole učencem omogočajo enake možnosti za izobraževanje in osebni razvojⁱⁱ.

V program osnovne šole sta vključena obvezni in razširjeni program. Pod obvezni program spadajo vse obvezne aktivnosti, ki so jih šole dolžne zagotavljati vsem učencem. To so obvezni in izbirni predmeti, ure oddelčne skupnosti, dnevne dejavnosti in šola v naravi. Pod razširjeni program pa spadajo neobvezni izbirni predmeti, individualna in skupinska pomoč učencem, dopolnilni in dodatni pouk, podaljšano bivanje in jutranje varstvo ter interesne dejavnosti. Obseg obeh programov je opredeljen letno in tedensko v predmetniku osnovne šoleⁱⁱ.

Cilji osnovnošolskega izobraževanja soⁱⁱ:

- zagotavljanje kakovostne splošne izobrazbe vsem prebivalcem;
- razvijanje pismenosti, razgledanosti, spretnosti, ustvarjalnosti;
- omogočanje osebnošolskega razvoja učencev;
- izražanje kritičnih misli;
- vzpodbujanje zavesti o integriteti posameznika;
- usposobljenost za vseživljenjsko učenje;
- spodbujanje socialnega, čustvenega, telesnega, duhovnega, moralnega razvoja in pozitivne samopodobe;
- razvijanje lastne kulturne tradicije;
- učenje tujih jezikov in seznanjanje z drugimi kulturami;
- doseganje mednarodno primerljivih standardov znanja.

Predstavitev izobraževanja na daljavo

Izobraževanje na daljavo (distance education) je oblika izobraževanja z dvema temeljnima značilnostma: učitelj in učenec sta med poučevanjem prostorsko ločena, komunikacijo med njima in komunikacijo med učenci samimi pa omogočajo različne vrste tehnologij (Encyclopedia Britannica). Omenjene tehnologije so se pričele s preprostimi pismi, ki jih je dostavila pošta, od telegramov in z razvojem svetovnega spleta e-pošta do modernih interaktivnih medmrežnih platform kot so MS Teams, ZOOM in podobno. Glavno zaslugo za današnji razrast učenja na daljavo ima torej tehnologijaⁱⁱⁱ.

Za izobraževanje na daljavo se v strokovni literaturi uporabljajo še termini učenje na daljavo (distance learning), e-učenje (e-learning), spletno učenje (online learning), v ožjem smislu pa učenje na daljavo (učenceva dejavnost) skupaj s poučevanjem na daljavo (dejavnost učitelja) tvorita izobraževanje na daljavo^{iv}. Seveda pa je za učinkovito spletno poučevanje potrebno strukturirano načrtovanje poteka pouka, razporeditev snovi, kakor tudi specializirane didaktične strategije ter določena mera računalniške pismenosti ali pa dobra tehnična podpora. Poučevanje na daljavo zahteva visok nivo samouravnavanja učitelja in je velik preizkus učiteljevih veščin poučevanja ter njegovih možnosti vplivanja na učenca, torej njegov odnos do pouka in motivacije za učenje.

Kakor je bilo zgoraj omenjeno se e-učenje deli na različne prakse, ki temeljijo predvsem na uporabljeni tehnologiji. Delijo se na korespondenčni model (natisnjeno), avdio model (avdio posnetki, radio), televizijski model (videokonferenčni sistemi, televizija), multimedijski sistem, ki temelji na računalniški tehnologiji (interaktivni mediji), spletni model (online tečajji, konference, virtualne šole in razredi) in modele, ki temeljijo na mobilni tehnologiji (pametni telefoni, tablice itd.). Vsak od omenjenih modelov pa zahteva inoviranje novih ali prilagojenih vzgojno-izobraževalnih procesov:

- prostorsko in časovno neodvisno izpeljavo učnega procesa,
- prožnost in raznolikost komunikacijskih načinov vseh udeležencev vzgojno-izobraževalnega procesa ter
- dostopnost in odprtost izobraževalnih virov^v.

Kljub vsem izzivom pa so prednosti izobraževanja na daljavo prav tako očitne. E-učenje zaradi stalne dostopnosti gradiva in lažjega posredovanja gradiva omogoča racionalizacijo časa ter nudi boljšo komunikacijo med vsemi vpletenimi (učitelj – učenci, učenci – učenci) ter boljšo sočasno in časovno usklajeno komunikacijo z učiteljem. E-učenje je prineslo največje prednosti predvsem državam, kjer je bilo zaradi ogromnih razdalj dostopanje do ustanov oteženo (na primer Avstralija, ZDA), in pa v letu 2020, ko je bilo zaradi ukrepov za preprečitev širjenja virusa vsakršno zbiranje ljudi prepovedano.

Vzgoja in izobraževanje

Vzgoja in izobraževanje sta procesa, ki nenehno potekata in nas bogatita z znanjem in spretnostmi ter nam pomagata oblikovati osebnost in odnose med posamezniki^{vi}. Ta proces je prisoten v družbi v smeri sprememb in težnje k boljšemu. Vzgoja in izobraževanje sta notranje potovanje, katero vsebuje stopnje, ki ustrezajo obdobjem nenehnega zorenja osebnosti.

»To, da bi si vsak posameznik na začetku življenja nakopičil zalogo znanja, iz katere bi v nedogled črpal, ne zadostuje več. Predvsem mora biti posameznik sposoben, in to od začetka do konca življenja, doumeti in izrabiti vse priložnosti, da pokaže to prvo znanje, ga poglobi in obogati; sposoben mora biti prilagajati se temu spreminjajočemu svetu«^{vi}.

Brez vzgoje in izobraževanja človek ne more spoznati vseh možnosti svojega razvoja in jih uresničiti. Zato ravno ta proces omogoča človeku spoznati svoje potrebe in mu pomaga pri iskanju različnih načinov, oblik in sredstev za zadovoljevanje le-teh. Vzgoja in izobraževanje človeku omogočata vključitev v družbo, razviti stvaren, kritičen odnos do okolja, spoznavati zakonitosti razvoja družbe, na splošno mu pomagata socializirati se^{vii}.

Začetno izobraževanje, formalno ali neformalno, bi lahko opredelili kot osnovno izobraževanje za posameznika, ki načeloma poteka od tretjega do vsaj dvanajstega leta starosti. Je nepogrešljiv "potni list" za življenje, ki omogoča izbiro, sodelovanje, gradnjo in učenje za nadaljnjo prihodnost^{vi}.

V šoli so posamezniki povezani z družbeno skupnostjo. Osnovna naloga šole, kot institucije, je izobraževati in vzgajati, ter s tem prispevati k razvoju na čustvenem, spoznavnem in psihomotoričnem področju otrok. Na drugi strani pa je šola tudi socialni in fizični življenjski prostor, v katerem potekajo pomembni odnosi in dogodki za posameznika. Ustvarjajo se možnosti, v katerih si lahko učenci pridobivajo znanje, za podajanje družbenih norm, poleg tega pa naj bi šola vzgajala in pomagala posameznikom razvijati osebne lastnosti^{viii}.

V sistemu šole obstajata dva kurikulumata, vidni in skriti in oba hkrati pomembno vplivata na kakovost delovanja šole. Skriti kurikulum (mehka resničnost) sestavljajo norme, stili vzgoje, načela, pravila, načini poučevanja, medsebojna pričakovanja, predstave o sebi in drugih, ki bistveno vplivajo na vedenje, rituale zaposlenih in organizacijo delovnega časa. Vidni kurikulum (trda resničnost) sestavljajo pa formalni cilji, kader, organizacija, finančna sredstva, načrtovanje, nadzor, reševanje problemov ter določanje smeri razvoja. V obeh kurikulumih se gradijo stebri izobraževanja^{vi}.

Izobraževanje temelji na štirih stebrih^{vi}:

- Prvi steber je **učiti se, da bi vedeli**, kar zahteva pridobitev osnov za razumevanje.
- Drugi steber je **učiti se, da bi znali delati**, kar zahteva pridobitev ustvarjalnosti, usposabljanja za poklic, ravnanja v nepredvidljivih razmerah in navajanje na skupinsko delo.
- Tretji steber je **naučiti se, da bi znali živeti v skupnosti**, kar zahteva pridobitev znanja, kako prispevati svoj delež, kako sodelovati z drugimi ljudmi in kako razumeti druge in njihovo preteklost in vrednote.
- Četrti steber je **učiti se biti**, ki izhaja iz vseh treh zgoraj naštetih stebrov in jih dviga na višjo raven, kar pomeni da zahteva pridobitev samostojnosti, zmožnost presojanja, poglobljanja osebne odgovornosti in uresničevanja skupnih ciljev. Zahteva potrebo po vedno boljšem spoznavanju samega sebe.

V procesu vzgoje in izobraževanja bi morali biti poudarjeni trije vidiki in sicer pridobivanje, obnavljanje in uporaba znanja. Nadalje pa potem družba zahteva od posameznika, da bo informacije sposoben izbirati, zbirati, jih urejati in nazadnje uporabljati^{vi}.

Kakovost v izobraževanju

Živimo v svetu, kjer je vse bolj prisotna težnja po doseganju čim višje kakovosti na vseh ravneh življenja. Tako se doma in v svetu konkretno pristopa k izboljševanju kakovosti, predvsem se o njej veliko razpravlja. Pojem kakovosti je tako vedno bolj prisoten v evropskem prostoru, s tem tudi na področju šolstva, na kar kažejo predvsem številne reforme šolskih sistemov. Cilj teh pa je vedno doseganje čim višje kakovosti, s pomočjo katere si izobraževalne in vzgojne organizacije poskušajo ustvariti ugled in uspešno konkurirati na trgu.

»Kakovost opredelimo kot stopnjo, s katero določeni izdelki oziroma storitev zadovoljujejo človekove potrebe in pričakovanja. Iz tega izhaja definicija kakovostne šole: kakovostna šola je institucija, ki s svojimi storitvami izpolnjuje potrebe in pričakovanja učencev oziroma dijakov, učiteljev, staršev in okolja. Zaradi spreminjanja vzgojno-izobraževalnega procesa ni mogoče definirati trajne kakovosti storitev, pač pa lahko opredelimo kakovosten proces«^{ix}.

Zorko^x pravi, da je o kakovosti na vzgojno izobraževalnem področju veliko govora in definicij kakovosti, a da je vsem avtorjem skupno zavedanje, da je kakovost v šolstvu nujna in da jo je potrebno zagotavljati, da je potrebno usposobiti menedžment za vodenje le-te ter da morajo pri prizadevanju kakovosti sodelovati vsi zaposleni.

Tudi v našem prostoru je težnja po kakovostni osnovni šoli posegla tako na področje sistema (zakonodaja, kurikulum) kot tudi na strokovno področje (učni načrti, modeli učenja, stili preverjanja znanja ...) ter vpeljala sodobne tehnologije (dober primer je čas pandemije COVID-19, ko so morale šole vpeljati kar nekaj sprememb in novosti poučevanja s pomočjo tehnologije). Izredno pomembni dejavniki, ki vplivajo na doseganje visoke kakovosti v izobraževanju pa so seveda dobro usposobljeni učitelji ter sredstva, predvsem knjige, informacijska sodobna tehnologije ter primerno gospodarsko in kulturno okolje^{viii}.

Težnja šole predstavlja kakovost, ki stremi k nenehnim izboljšavam, ki imajo pozitiven vpliv na rezultate učencev in na povečanje sposobnosti organizacije za vpeljevanje sprememb. Erčuljeva^{xi} tako pravi, da je uspešna šola tista, ki »sistematično spodbuja učenje in tako povečuje sposobnost organizacije za uspešno vpeljevanje sprememb, v katero jo silijo notranji in zunanji dejavniki«.

Za dvig kakovosti v vzgojno izobraževalnem sistemu potrebuje le-ta jasno določene standarde, saj morajo šole nenehno odpravljati tiste pomanjkljivosti, ki so ključne za kvaliteten vzgojno-izobraževalni sistem. Zato je pomembno definiranje standardov kakovosti, saj le-to v veliki meri posega v kvaliteto izvajanja procesa in s tem neposredno na znanje in medsebojne odnose učencev v šoli^{ix}.

Kazalniki kakovosti v osnovnem šolstvu

Veliko študij je bilo že narejenih na temo kazalnikov kakovosti v izobraževanju in njihove rezultate lahko strnemo v pet najpogostejših kazalnikov: poudarjanje osnovnih spretnosti, kot so pisanje, branje in računanje, varno okolje, kvalitetno pedagoško vodenje, visoka pričakovanja dosežkov učencev in sprotne evalvacija napredka učencev. Erčuljeva^{xi} pa poudarja še dejavnike, ki so jih šole ustvarile, in sicer, da je izredno pomembno ciljno vodenje, komunikacija, dobro vzdušje in klima, vključitev staršev, spremljanje napredka učencev in dobro organizirane učne enote.

Da bi ugotovili, kako dobra pa je neka šola se poleg kazalnikov in dejavnikov preverjajo tudi rezultati zunanjega preverjanja znanja. V slovenskih osnovnih šolah je to nacionalno preverjanje znanja t. i. NPZ-ji. Organizirajo se vsako leto v zadnjem razredu osnovne šole, in sicer ob koncu drugega in tretjega obdobja učencev. Z njimi se preverja standarde znanja, ki so določeni z učnim načrtom. Ob koncu drugega obdobja so NPZ-ji prostovoljni za vse učence in se z njimi preverja znanje slovenskega jezika, matematike in tujega jezika. Ob koncu tretjega obdobja pa so NPZ-ji za vse učence obvezni in se prav tako preverja znanje iz slovenskega jezika, matematike in tretjega predmeta. Tretji predmet določi ministerstvo za šolstvo, seveda s predhodno pridobljenim mnenjem Strokovnega sveta RS za splošno izobraževanje in tako izbere največ štiri predmete, iz katerih se bo v tekočem letu izvedlo preverjanje znanja. Dosežki NPZ-jev kažejo dodatne informacije o znanju učencev osnovnih šol, vendar pa se podatki o dosežkih ne smejo uporabljati za razvrščanje šol^{xii}.

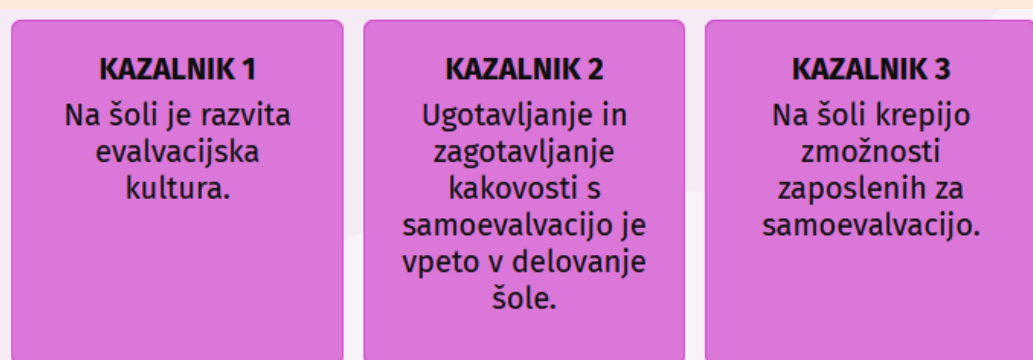
Nacionalno preverjanje znanja spada pod obliko zunanje evalvacije, vendar pa sistem ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti izobraževanja v Sloveniji tudi pomembno temelji na notranjem presojanju kakovosti oziroma na samoevalvaciji šol. Notranja evalvacija oziroma samoevalvacija je do danes postala že redna dejavnost šole. Poteka na različnih področjih in ravneh dela. Lahko poteka na ravni posameznika ali manjše enote znotraj organizacije ali pa na ravni celotne vzgojno izobraževalne organizacije ali vse skupaj naenkrat. Na primer učitelji lahko evalvirajo lastno delo in napredovanje njihovega oddelka, ravnatelj šole lahko evalvira delo učiteljev v okviru nalog, ki so predpisane z zakonom. Tako že od leta 2008 Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja v 49. členu določa, da je dolžnost in odgovornost ravnateljev vseh šol ugotavljati in zagotavljati kakovost šoleⁱ.

Samoevalvacija je eno izmed orodij za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v izobraževanju. Odgovornost za izvedbo samoevalvacije ostaja v domeni vsake posamezne šole. Je postopek, ki ga sproži in izvede šola z namenom opisati in evalvirati lastno delovanje in s tem izpeljati ukrepe za izboljšave. V samem procesu si šole določajo področja presoje lastne kakovosti, si postavljajo cilje, ugotavljajo njihove močne in šibke točke in hkrati pripravljajo ukrepe za izboljšave ter spremljajo potem učinke uvedenih izboljšav. Najbolj pomembno v samem procesu samoevalvacije šole pa je seveda vključitev celotnega kolektiva strokovnih delavcevⁱ.

V obdobju od leta 2016 do 2019 je potekal razvojni pilotni projekt Vzpostavitev, dopolnitev in pilotni preizkus modela ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti na področju vzgoje in izobraževanja. Standardi, ki so predstavljeni v nadaljevanju, izpostavljajo ključne poudarke, kot so evalvacijska kultura, krepitev zmožnosti, vrednotenje, ukrepanje in načrtovanje^{xiii}:

- **Standard 1: šola ima vzpostavljen okvir ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti s samoevalvacijo**

Za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti s samoevalvacijo je pomembna evalvacijska kultura, kar pomeni pozitiven odnos s strani ravnatelja in učiteljev do evalvacije, pripravljenost vseh na refleksijo lastnega dela in skrb za kakovost z namenom izboljšanja poučevanja in učenja. Izredno pomembno pa je, da so vključeni v to tudi drugi deležniki, kot so učenci, starši, delodajalci in drugi ter da med vsemi njimi poteka zaupanje. Običajno imajo v šoli tim za kakovost, ki skrbi za načrtno, sistematično in trajno ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti. Njegova naloga je tudi usklajevanje in povezovanje vseh dejavnosti in dokumentov za vpetost samoevalvacije v delovanje šole. Da pa seveda vsi ti procesi uspešno tečejo so za to potrebni viri ter omogočena krepitev možnosti za kakovostno in trajnostno izvajanje samoevalvacije^{xiii}.



Slika 1: Splet^{xiii}

- **Standard 2: šola načrtno in sistematično ugotavlja in zagotavlja kakovost s samoevalvacijo**

To v praksi pomeni, da šole razvojno načrtujejo in imajo s programom razvoja opredeljene cilje, tako razvojne kot prednostne. Vsi cilji so usmerjeni v izboljšanje učenja in poučevanja. Pri določanju ciljev sodelujejo vsi deležniki, od ravnatelja, učiteljev, učencev do staršev in delodajalcev. Za doseganje ciljev pa šole izvajajo točno določene načrtovane dejavnosti in sproti spremljajo njihovo uspešnost. In tako na osnovi sprotnega spremljanja in zbranih podatkov ob koncu leta ovrednotijo, v kolikšni meri so dosegli dorečene cilje. Za samo izboljšanje kakovosti je seveda ključno, da na podlagi ugotovitev spremljanja in samoevalvacije v šoli določijo ukrepe za prihodnje šolsko leto^{xiii}.

Slika 2: Splet^{xiii}

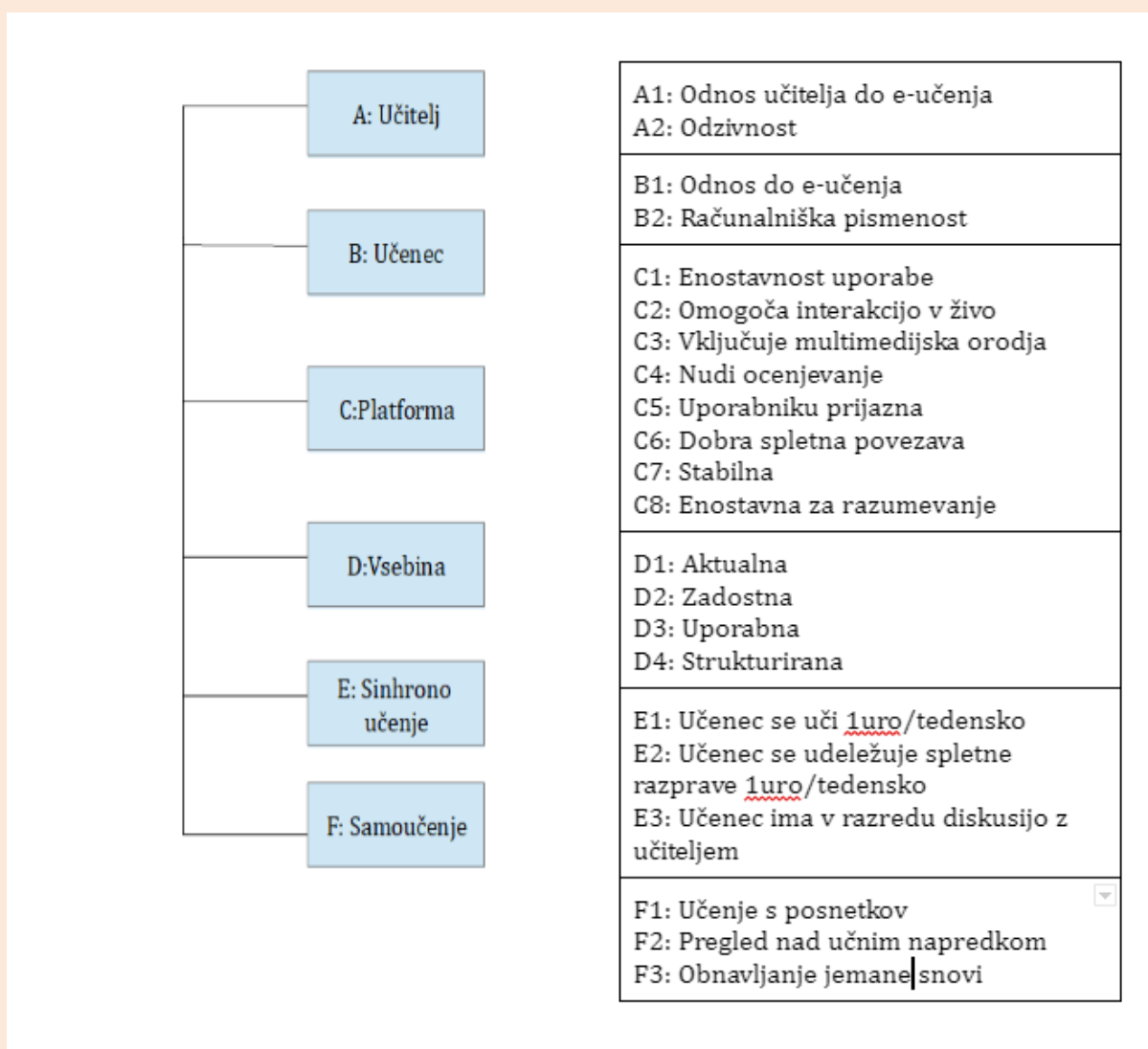
Kazalniki kakovosti v izobraževanju na daljavo v osnovnih šolah

Kazalniki, omenjeni do sedaj so predvsem splošni in namenjeni za kakovostno delovanje šole. Pri učenju na daljavo pa postane šola predvsem tehnična podpora in digitalna platforma, zato morajo biti kazalniki prilagojeni dejanskemu stanju in veliko manj splošni. V spodnji preglednici je predstavljen eden od možnih modelov za ocenjevanje kakovosti pri e-učenju, ki pa temelji predvsem na zadovoljstvu učencev in meri pretežno na študente fakultet. Model je za polnoletne učence zelo smiseln vendar pa se pri mladoletnih učencih, še posebej v osnovnih šolah pojavi nekaj težav. Vsa izobrazba po končani osnovni šoli je neobvezna in prostovoljna torej je zadovoljstvo učencev zelo pomemben del delovanja učitelja in glavni motivator za uspeh učencev. Vsaj v Sloveniji pa je osnovna šola obvezna, kar pomeni, da so učenci pogosto manj motivirani kakor učenci na višjih stopnjah izobraževanja. Poleg tega pa so starši veliko bolj vpleteni v sam potek izobraževanja svojih otrok, s čemer je avtoriteta učitelja močno okrnjena. Zaradi pomanjkanja motivacije in zanimanja ob skorajšnji nemoči učiteljev se pojavijo povsem drugačni izzivi, kot jih najdemo po višjih šolah.

Metodična izhodišča osnovnošolskega ali srednješolskega učitelja, ko oblikuje gradiva za pouk na daljavo, usmerjajo učitelja v premislek o tem:

- kako skupaj z učenci ubesediti vloge in odgovornosti v procesu pouka;
- kako v učno gradivo, ne glede na to, ali je uporabljeno kontaktno, torej videokonferenčno, izključno prek pisnih navodil ali kombinirano, vtkati vse faze vzgojno-izobraževalnega procesa;
- ponovitev stare snovi, osmišljanje posredovanega znanja ter spodbujanje in motiviranje udeležencev, podajanje, razlaga in pojasnjevanje nove učne snovi;
- ponavljanje in utrjevanje, spodbujanje udeležencev, da usvojeno znanje prenesejo v prakso, preverjanje in ocenjevanje znanjaⁱⁱⁱⁱ.

Za boljše razumevanje problematike sva intervjuvala učiteljico matematike in fizike na predmetni stopnji osnovne šole v Ljubljani, V. Č. Učitelj preko ekrana le stežka zagotovi pozornost učenca, nima vpogleda v zapiske in v delo od doma. Pri preverjanjih znanja težko prepreči goljufanje in tudi prisotnost na urah je pogosto vprašljiva. Za učinkovit pouk na daljavo je potrebno sodelovanje staršev, ki pa so v času pouka večinoma v službi, bodisi v živo bodisi od doma in ne morejo posvečati pozornosti otroku. Učitelj zaradi pomanjkanja odzivnosti večinoma ne ve, ali je snov razložena dovolj dobro, ali je vsebini posvetil dovolj časa in ali so predvajane vsebine zanimive, predolge, prekratke. Ena od možnih rešitev je predstaviti snov na bolj zanimiv in privlačen način. Žal pa le redki lahko pri zanimivosti vsebine tekmujejo s svetovnim spletom. Druga možnost bi bila netradicionalno pridobivanje ocen kot so seminarske naloge, predstavitve in drugi izdelki učencev.

Slika 3: Izobraževanje na daljavoⁱⁱⁱ

S formativnim spremljanjem bi lahko učitelj pridobil več informacij in vpogleda v delovanje in znanje učencev, vendar pa je pristop zaradi svoje zahtevnosti nepraktičen. Zadnja možnost in verjetno najbolj praktična in učinkovita bi verjetno bila ponovna uvedba nenapovedanega ustnega ocenjevanja. Z nenapovedanim ocenjevanjem bi bili učenci primorani k sprotnemu učenju in deloma sodelovanju pri pouku.

Možni pristopi učitelja za uspešno e-poučevanje bi torej bili:

1. Uporablja strategije formativnega spremljanja.
2. Z zanimivimi problemskimi vprašanji, ki terjajo aktivnost učenca na višjih taksonomskih ravneh (primerjanje, razvrščanje, sklepanje, interpretiranje, argumentiranje, vrednotenje, napovedovanje itd.), obenem pa zapis rezultatov miselne dejavnosti, učitelj vzdržuje učenčevo aktivnost in ga spodbuja v poglobljeno razumevanje učne vsebine, razvoj veščin kritičnega mišljenja ter razvoj veščine sporazumevanja oz. izražanja.
3. Delo učencev čim bolj diferencira in individualizira:
 - učne dejavnosti, kadar je to mogoče, oblikuje tako, da jih učenci lahko navežejo na lastne interese, kar deluje motivacijsko;
 - učne situacije so načrtovane na način, da se učencem omogoči povezovanje in sodelovanje s sošolci, kjer v procesu učenja in reševanja skupnih problemov sodelujejo vsi, v različnih vlogah, v katerih se lahko tudi izmenjujejo;
 - za učence z različnimi zmožnostmi oblikuje različne poti do istega učnega ciljaⁱⁱⁱ.

Zaključek

Ocenjujeva, da sva bralcem uspešno prikazala kazalnike kakovosti v osnovnem šolstvu. Na podlagi raziskovane literature in intervjujev z učiteljicami na različnih osnovnih šolah in področjih sva dosegli, da so šole v večji meri uspele doseči zahtevane standarde kakovosti. Prvi val pandemije je bil za večino šol zelo stresen in šole so bile povsem nepripravljene na situacijo, v kateri so se znašle. Ta nepripravljenost pa v drugem valu ni bila več prisotna, zaradi česar je opaziti jasen dvig kakovosti pri izvajanju pouka na daljavo. Težave so se pokazale predvsem pri zagotavljanju potrebne opreme za učence iz materialno omejenih družin ter uspeha posameznih učiteljev pri motiviranju učencev. Žal je najpogostejši in najenostavnejši vir motivacije za učence v osnovni šoli prisila. Za kakršno koli prisilo pa je potrebna predvsem avtoriteta učitelja, ki pa z leti vedno bolj plahni. Z vedno večjim vmešavanjem staršev v potek pouka in delo učitelja ter prepovedjo nenapovedanih ocenjevanj je padel tudi status učitelja. Status učitelja je žal padel že tako nizko, da so pogosto izpostavljeni različnim grožnjam staršev in učencev. Pogosto tovrstni pritiski botrujejo izgubi motivacije kakor tudi ovirajo urejeno poučevanje in didaktične procese. Iz navedenega lahko sklepamo, da je za kakršno koli kakovostno poučevanje v osnovnih šolah, bodisi v živo ali preko spleta, potrebno učiteljem omogočiti delovanje brez groženj in doseči povrnitev ugleda poklica.

Meniva, da bi bila v prihodnosti nujna raziskava o počutju učiteljev ter njihovem odnosu do staršev in učencev, saj je za kakršno koli reševanje te problematike nujno poznavanje težav, s katerimi se soočajo.

Viri, literatura in opombe:

ⁱPortal GOV.si RS. *Osnovnošolsko izobraževanje*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/podrocja/izobrazevanje-znanost-in-sport/osnovnosolsko-izobrazevanje/>

ⁱⁱPortal GOV.si RS. *Osnovnošolsko izobraževanje*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si/teme/o-osnovni-soli/>

ⁱⁱⁱRupnik Vec, T. idr. (2020). Analiza izobraževanja na daljavo v času prvega vala epidemije covid-19 v Sloveniji. Pridobljeno na: https://www.zrss.si/pdf/izobrazevanje_na_daljavo_covid19.pdf

^{iv}Encyclopedia Britannica.(2020). Encyclopedia Britannica, Inc. Pridobljeno na: <https://www.britannica.com/topic/Britannica-Online>

^vBregar, L. (2013). Desetletje razvoja e-izobraževanja: preskromno izkoriščene priložnosti ali dozorevanje pogojev za inoviranje izobraževanja? *Mednarodno inovativno poslovanje*, 5(1). Pridobljeno na: <https://journal.doba.si/OJS/index.php/jimb/article/view/157>

^{vi}Jacques, D. (1996). *Učenje: skriti zaklad: poročilo Mednarodne komisije o izobraževanju za enaindvajseto stoletje, pripravljeno za UNESCO*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport.

^{vii}Jereb, J. (1998). *Teoretične osnove izobraževanja*. Kranj: Moderna organizacija.

^{viii}Budnar, M. M. (2000). Področja kakovosti šole. *Vzgoja in izobraževanje* 31 (1): 17-20.

^{ix}Lorenčič, I. (1999). Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti preduniverzitetnega izobraževanja. *Vzgoja in izobraževanje* 30 (1): 4-8.

^xZorko, S. (2003). *Kako veste, da je vaša šola kakovostna?* Maribor: V samozaložbi.

^{xi}Erčulj, J. (1999). Uspešne in učinkovite šole ali nenehno boljše šole- to je zdaj vprašanje. *Vzgoja in izobraževanje* 30 (1): 9-15.

^{xii}Krek, J. in Metljak, M. (ur.). (2011). *Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji- 2. izd.* Ljubljana: Zavod RS za šolstvo. Pridobljeno na: http://pefprints.pef.uni-lj.si/1195/1/bela_knjiga_2011.pdf

^{xiii}Šola za ravnatelje – Kakovost v izobraževanju. *Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti s samoevalvacijo*. Pridobljeno na: <http://kakovost.solazaravnatelje.si/index.html#/podpodrocje/2/proces>

BETTI MASS / po izobrazbi ekonomski tehnik. Tudi študentka 3. letnika Socialnega menedžmenta na FUDŠ, Nova Gorica. Zaposlena v VDC Stara Gora (institucionalno varstvo), kot varuh oseb z motnjo v duševnem in telesnem razvoju, kot tudi oseb s pridobljeno možgansko poškodbo in okvaro gibalnega aparata.

MAJA JELENC / univ. dipl. organizatorica dela, študentka 3. letnika Socialnega menedžmenta; zaposlena na društvu DRPD v Novem mestu; profesionalna, strokovna, spoštljiva; podpora ranljivim skupinam za lažje vključevanje v njihovo okolje.

Povzetek: Članek se osredotoča na DSO-je, katere je epidemija COVID-19 najbolj prizadela. Vsi ukrepi, ki so bili sprejeti v tem času, so imeli velik vpliv na delo zaposlenih, saj je bila zaradi preobremenjenosti zaposlenih kakovost oskrbe slabša in posledično tudi življenje stanovalcev. Epidemija je pokazala vse ranljivosti v domovih, zato bi bilo v bodoče potrebno razmisliti o posameznih ukrepih, da bi se v primeru ponovne epidemije ohranila kakovost.

Ključne besede: dom starejših občanov, epidemija, ukrepi, kakovost oskrbe.

VPLIV EPIDEMIJE COVID-19 NA KAKOVOST ŽIVLJENJA V DOMOVIH ZA STAREJŠE

Uvod

Kakovostna oskrba je ključ do kvalitetnega življenja stanovalcev v domovih za starejše. Epidemija in COVID-19 sta imela velik vpliv na delo zaposlenih, kakovost oskrbe in življenje stanovalcev v Domovih za starejše¹.

Čas epidemije je tako pokazal na krhkost in številne pomanjkljivosti, ki vladajo v DSO-jih v Sloveniji. Celotno delovanje in kvaliteta oskrbe sta bili v tem času na preizkušnji, saj so bili domovi že pred tem kadrovsko osiromašeni, brez zadovoljive opreme in prostorsko neustreznih. Raziskave so pokazale, da je COVID-19 najbolj prizadel stanovalce domov za starejše.

Približno 4 milijone Evropejcev biva v zasebnih ali javnih domovih za starejše. Po podatkih raziskovalcev je v prvem valu epidemije (do aprila 2020) delež smrtnih žrtev zaradi COVIDA-19 v domovih za starejše v Italiji, Španiji, Franciji, na Irskem in v Belgiji znašal med **42 % in 57 %**. Vendar zaradi prostorske stiske je bilo vzdrževanje fizične razdalje praktično nemogoče.

V tem času so bili sprejeti številni ukrepi. Analizirali bomo učinke ukrepov na delo zaposlenih in na življenja stanovalcev in njihovih svojcev. Vodstvo in zaposleni so se tako prvič srečevali z dano situacijo in številnimi izzivi. Zaposleni so bili zaradi preobilice dodatnega dela preobremenjeni. Vodstva zavodov pa so priznala, da so se večkrat nahajali v zelo težkih situacijah, saj so bile vse končne odločitve in odgovornosti na njihovi strani, s strani ministrstva pa so dobili zelo splošna navodila. Ves čas so bili v dilemah, saj so se zavedali, da ob zaprtju domov kršijo človekove pravice, če pa se odločijo za milejše ukrepe, tvegajo vnos okužbe v dom. Ker so bili domovi v večini prepuščeni sami sebi, bomo iskali rešitve, h katerim so se zatekli nekateri domovi in so bili pozitivni, ter iskali, kaj je smiselno uporabiti v bodoče, če nas doleti podobna situacija.

Zgodovina DSO

Razvoj domov za starejše v Sloveniji delimo na:

- obdobje špitalov, sirotišnic in ubožnic (do 1918),
- obdobje ubožnic in hiralnic 1918-1945,
- obdobje hiralnic in zavetišč 1946-1950,
- obdobje diferenciacije opravih v domovih za stare in obnemogle 1951-1965,
- obdobje postopne profesionalizacije domov upokojencev ali starejših občanov 1966-1991,
- obdobje standardizacije nalog v domovih starejših občanov ali upokojencev 1992-1999,
- obdobje opuščanja značilnosti totalne institucije in prehajanja domov za stare ljudi v socialne institucije po letu 2000.

Najstarejše dobrodelnice ustanove so bili špitali. V 14. in 15. stoletju so nudili streho nad glavo revežem in romarjem. V 19. stoletju so se špitali razvili v medicinske ustanove, ki so imele pri skrbi revnih in nemočnih bolj socialno funkcijo. Ubožnice so bili zavodi, v katerih so dobili oskrbo ljudje, ki se s svojim delom niso mogli preživljati. Hiralnice so bile institucije za ljudi, ki so bili neozdravljivo bolni in onemogliⁱⁱ.

Dejavnosti DSO

DSO-ji (domovi za starejše) nudijo storitve institucionalnega varstva za starejše od 65 let, ki obsegajo vse oblike pomoči v zavodu, v drugih družinah ali drugi organizirani obliki, s katerimi se starejšim osebam nadomesti ali dopolni funkcijo doma in lastne družine. Zajema zlasti bivanje, organizirano prehranjevanje, varstvo in zdravstveno varstvo. Izvajajo tudi druge storitve na domu starostnika, kot je priprava okolja, družine ter priprava posameznikov na starostⁱⁱⁱ.

Poleg zdravstvene in osnove oskrbe, ki zajema bivanje, prehranjevanje, tehnično oskrbo, prevoz, osebno nego, pomoč pri hranjenju, pomoč pri hoji, pomoč pri preoblačenju, se izvaja tudi socialna oskrba (spremstvo, družabništvo, strokovno vodene dejavnosti, izvajanje različnih aktivnosti in programov v prostem času, vzpostavljanje socialnih stikov z okolico, prostovoljci, sorodniki ...).

Osnovne storitve, ki jih nudijo, so:

- namestitev v eno-, dvo-, ali več posteljnih sobah,
- čiščenje prostorov in pranje perila,
- prehrana primerna zdravstvenemu stanju ter tehnična oskrba,
- osebna pomoč, socialna oskrba,
- zdravstvena nega in zdravstvena rehabilitacija,
- osnovna zdravstvena oskrba, ki jo izvajajo zdravstveni domovi ali zasebniki koncesionarji.

Skupna kapaciteta zasedenih mest

V Sloveniji je trenutno na 112 lokacijah 94 domov in posebnih zavodov, s kapaciteto 19.000 mest. Z novimi domovi se kapaciteta povečuje. V 55 javnih zavodih je zasedenih preko 13.000 mest, na 73 lokacijah, v 34 zasebnih zavodih pa je zasedeno skoraj 4.000 mest na 34 lokacijah.

V petih posebnih zavodih za odrasle pa je zasedenih več kot 1.500 mest na petih lokacijah.

Evidentiranih je 17.000 prošenj, od katerih jih 4000 dejansko potrebuje namestitev, trenutno prostih mest pa je 50, a vseeno poročila kažejo na postopni upad čakajočih prošenj^{iv}.

Plačilo storitev

Cene oskrbe so oblikovane za osnovne dejavnosti tako v javnih domovih kot pri zasebnikih s koncesijo v skladu s predpisano metodologijo, ki jih določijo pristojni organi domov s soglasjem Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.

Ker domovi za starejše lahko po zakonu opravljajo tudi tržno dejavnost, velika večina domov za starejše ponuja tudi nadstandardne storitve, kot so pedikura, manikura, bife, masažne storitve, frizerski salon ipd.

Cene so odvisne tudi od vrste namestitve (apartma, dodatna oprema, ločene sanitarije, enoposteljna ali več posteljna soba ter zdravstveno stanje starostnika).

Zdravstvene storitve so oskrbovancem zagotovljene iz njihovega obveznega zdravstvenega zavarovanja. Oskrbnino pa plačujejo sami iz lastnih sredstev in/ali s pomočjo svojcev, saj so svojci dolžni po zakonu plačevati, oziroma doplačevati po svojih zmožnostih. Za svojce se štejejo zakonec ali otroci, ki jih starši niso več dolžni preživljati. Za doplačevanje ali plačevanje storitev so zavezanci tudi tisti, s katerim ima starostnik zavezujoč pravni posel, npr. izročilna pogodba, pogodba o dosmrtnem preživljanju. Zakon določa, da morajo tovrstne pogodbe biti sklenjene pri notarju.

Če starši iz neopravičenih razlogov niso izpolnjevali prežिवninskih obveznosti, polnoletnemu otroku ni potrebno preživljati staršev, čeprav le-ti nimajo dovolj sredstev za življenje.

Starostnik, ki oskrbnine ni zmožen plačevati sam, svojce, ki so se zavezali k doplačevanju mesečnih stroškov, pa bi to pahnilo v finančno stisko, lahko zaprosijo na centru za socialno delo za oprostitev plačila storitev. V tem primeru center za socialno delo ugotavlja mejo socialne varnosti za posameznega zavezanca za plačilo storitev. Pri izračunu upoštevajo višino pokojnine, prihranke, druga premoženja, višino dohodkov, število otrok, število vzdrževanih članov, finančne obveznosti zavezanca. Če starostnik in drugi zavezanci ne zmorejo plačevati oskrbnine v domu za starejše, te stroške doplača oziroma v celoti krije občina. Če je (do)plačnik občina, ko pride do dedovanja bodo dediči dobili zapuščino le, če bodo občini povrnili nastale stroške^v.

Kakovost v domovih za starejše

V zadnjem času se število starostnikov močno povečuje. A zaradi dobrega zdravstvenega in tehnološkega napredka so tudi starostniki bolj vitalni in želijo več od jeseni življenja. Temu se morajo tudi domovi za starostnike prilagajati in uvajati kakovostno starost. Moč današnjih

domov za starostnike se kaže v sodelovanju različnih služb, ki združujejo oskrbo, zdravstveno nego, delovno terapijo ... Domovi ponujajo različne dejavnosti, da bi starostnikom pomagali in se lažje prilagodili življenju v domovih. Današnji domovi se trudijo ustvariti dobre pogoje za čim bolj kakovostno življenje. Ker so potrebe starejših ljudi z leti vedno večje se v domovih srečujejo z vse večjimi zahtevami po izboljšanju kakovosti oskrbe ter zadovoljstva starostnikov. Zato so primorani uvajati sisteme kakovosti.

E-QALIN je evropski model upravljanja s kakovostjo v domovih za starejše ljudi, posebnih socialnih zavodih, zavodih za usposabljanje in varstveno delovnih centrih. Je dinamični model, naravnano na potrebe stanovalcev, hkrati pa vključuje tudi zaposlene, svojce in poslovne partnerje. Namen tega sistema je, da stremi k nenehnemu razvoju in izboljševanju na vseh področjih.

Certifikat s področja kakovosti omogoča ob snovnem pomenu, potrditvi kakovosti dela, tudi primerljivost med ustanovami v Sloveniji in v širšem mednarodnem območju.

Predvideni učinki upravljanja kakovosti po E-QALINu so predvsem:

- izboljšana kakovost storitev za uporabnike,
- večja motiviranost in zadovoljstvo zaposlenih,
- pomoč vodstvu ter zaposlenim v ustanovah pri zagotavljanju in izpopolnjevanju kakovostnih storitev,
- nacionalna ter mednarodna primerljivost ustanov in
- certificiranje specifične dejavnosti ter blagovni znak^{vi}.

Delovanje DSO-jev v času epidemije

V času epidemije so bili v domovih sprejeti številni ukrepi. Najbolj drastičen ukrep za stanovalce je bil popolno zaprtje domov in izolacija. Sledili so številni dodatni ukrepi od prepovedi gibanja na prostem, prepovedi druženja večje skupine ljudi, prepovedi izvajanja raznih aktivnosti, obvezna zaščitna oprema za COVID-19 (maske, razkužila, testi ...) do omejitve sodelovanja z nevladnimi, socialnimi in drugimi civilnimi družbami in prepovedi opravljanja študentske prakse. Sprejeti ukrepi so vplivali na življenje stanovalcev in svojcev ter delo zaposlenih in vodstva.

Uporabniki oziroma stanovalci so bili tako prikrajšani za fizični stik s svojci, številne aktivnosti, socialne stike in druženja, samostojno življenje zunaj zavoda. Oskrbovanci so bili omejeni pri bolnišničnem zdravljenju, saj okužene niso sprejemali v bolnišnice, oviran je bil tudi dostop do zdravljenja v primeru akutnih in kroničnih obolenj ter poslabšanja bolezni. Zaradi prepovedi zunanjih obiskovalcev so imeli omejitve verske in duhovne oskrbe v domovih za starejše. Vsi ukrepi so na nekatere oskrbovance vplivali zelo slabo, saj se jim je telesno in duševno stanje poslabšalo. Prav tako so bili zaradi kadrovske in prostorske stiske deležni nižje ravni oskrbe in nege kot običajno (od osebne higiene, ustrezne podpore pri prehrani, redno preoblačenje, pomoč pri gibanju, sprehodi na svežem zraku, zagotavljanje ustrezne lege, pomoč pri izločanju in odvajanju ...).

V času epidemije so vodstvo in zaposleni nosili breme za bolne in potencialno bolne stanovalce domov. Zaradi nenehnega spreminjanja ukrepov je bilo potrebno ogromno dodatnega dela in prilagajanja. Prav tako se je pokazala ranljivost naših DSO-jev v pomanjkanju strokovno usposobljenega osebja (zdravstvenih delavcev, medicinskih sester, zdravnikov, tehnikov zdravstvene nege, bolničarjev, negovalcev, fizioterapevtov, socialnih delavcev, delovnih terapevtov, kliničnih dietetikov, dietnih kuharjev in drugih) in prostora. Kadrovsko stisko pa je še poglobila prekinitev opravljanja obvezne prakse v domovih za starejše za dijake srednje zdravstvene šole in študente zdravstvene fakultete in prostovoljcev.

Poleg pomanjkanja kadrov in prostorov so se v domovih srečevali z nezadostno količino zaščitne opreme, ki je bila v času epidemije nujno potrebna, saj je bilo potrebno prostore ves čas razkuževati.

Zaradi ukrepa popolnega zaprtja domov, je bila številnim stanovalcem odvzeta možnost obiskov svojcev, kar je zagotovo negativno vplivalo na njihovo počutje. V številnih domovih so se odločili za uporabo IKT in preko njih povezali stanovalce s svojci, kar je vsaj malo ublažilo njihovo potrebo po stiku.

V času pandemije se je ves čas pojavljalo vprašanje, kako čim bolj poskrbeti za starejše, saj so ogrožena in najbolj ranljiva skupina, kar se je na koncu tudi izkazalo. Ta čas je bil preizkušnja za vse. Oskrbovanci so se ne glede na vse danim razmeram nekako prilagodili in sprejeli omejitvene ukrepe, čeprav je bilo težko, saj so pogrešali stike, svojce in druženja. Mnogi so občutili žalost in osamljenost. Vendar so se ob pomoči in predanosti zaposlenih lažje prebili skozi dano obdobje. Tudi zaposleni so bili na robu svojih zmogljivosti. Opravljali so dela, za katera niso bili pristojni, delali so nadure ... Vodstvo se je soočalo z novim načinom vodenja in iskalo ustrezne rešitve, kjer so skušali zadovoljiti tako oskrbovance kot svojce, ter seveda zaposlene.

Na podlagi raziskave v DSO-jih po Sloveniji so zaposleni naslednje ukrepe ocenili kot zelo dobre pri preprečevanju širjenja okužbe: nošenje maske, nošenje zaščitnih očal, uporaba rokavic, uporaba zaščitnega plašča, razkuževanje rok, prezračevanje prostorov, razkuževanje

predmetov, prepoved obiskov, redno testiranje, merjenje telesne temperature, prepoved zbiranja večjega števila ljudi, ustrezno izobraževanje zaposlenih, cepljenje stanovalcev, cepljenje zaposlenih in reorganizacija prostorov. Vsi ukrepi so se v večini pokazali za zelo dobro prakso, ki jo velja v bodoče uporabiti.

Epidemija COVID-19 je izrazito posegla v vse sfere življenja vseh nas, še posebej je to opazno pri starejši populaciji. Zavedati se moramo negativnih učinkov epidemije na življenje ter družbeni položaj starostnikov in njihovih svojcev.

Sedanje razmere na področju oskrbe starostnikov so pokazale, da ne moremo čakati na sprejemanje dolgotrajne oskrbe na državni ravni, temveč moramo pričeti z razvojem na lokalni ravni in spodbuditi občine, da prevzamejo aktivno vlogo v razvoju dolgotrajne oskrbe.

Epidemija je vnesla nova spoznanja o socialni izolaciji, ki se je pojavil kot ukrep za zajezitev virusa, a najbolj na udaru tega ukrepa so bili prav starostniki – najbolj ranljiva skupina ljudi.

Socialna izolacija je kruto in v surovi obliki najbolj načela že zelo okrnjene socialne odnose, zmanjšala socialne mreže v starosti in okrnila stike z drugimi ljudmi.

Staranje je že samo po sebi zelo stigmatiziran družbeni fenomen, zaradi katerega so starejši ljudje izolirani ter izključeni iz družbenega dogajanja in imajo manjšo družbeno moč. Z ukrepi izolacije se je ta osamljenost še bolj povečala.

Ukrepi za zajezitev epidemije, ki so jih države sprejemale, so sprožile neenakosti med ljudmi, revščino, zlorabe, stiske ljudi, kako preživeti v novih razmerah.

Politika je s sprejetjem ukrepov v Sloveniji pokazala, kakšen odnos ima do starejših ljudi. Za starejše od 65 let je uvedla urnik nakupov v trgovinah, rezultat tega je bil, da je bila v trgovina še večja gneča, povečale so se možnosti za prenos in širjenje okužb.

Ravno tako je politika povzročila velike stiske ljudi, ko je ustavila možnost spremljanja umirajočih družinskih članov v institucijah, če pa jim je le bila dana možnost je bila ta zelo omejena zaradi zaščitnih sredstev, zaradi katerih umirajoči niso prepoznali sorodnikov.

Tudi vzpostavljanje rdečih in sivih con v DSO-jih je bilo izvedeno na podlagi navodil Ministrstva za zdravje in strokovnjakov zdravstvene stroke. Mnenja in potrebe stanovalcev niso upoštevali. Zato je sklepati, da so domove starejših razumeli kot medicinske ustanove, v katerih se ljudje zdravijo, in ne kot socialne ustanove, v katerih ljudje živijo in jim dom starejših pomeni »dom«.

Tako so se zaposleni v domovih za starejše veliko ukvarjali s preselitvijo stanovalcev znotraj doma. Porušeno je bilo večletno prizadevanje, da stanovalci ostanejo v svoji sobi, v katero so prišli ob vselitvi v dom, četudi bi se jim zdravstveno stanje poslabšalo jih zaposleni niso selili na druge oddelke (varovane ali negovalne). Ob epidemiji so se ta prizadevanja porušila in ker so bile podane zahteve za zajezitev virusa v domovih, so zaposleni na veliko selili stanovalce^{vii}.

Duševno zdravje med pandemijo COVID-19

Na področju duševnega zdravja je epidemija razkrila množično kršenje človekovih pravic. Ljudje v institucijah in zavodih, so ostali izolirani, brez komunikacije in skrajno osamljeni ter brez pomoči in obravnave pri duševnih stiskah. Prav tako je ljudem zunaj institucij bila kršena pravica do pomoči in osnovne obravnave duševnih stisk^{viii}.

Po zelo dolgi izolaciji in osamitvi stanovalcev je bilo opaziti škodljive učinke na zdravje stanovalcev. Posledica ukrepov je bila zelo velika pojavnost depresije, pogostost nenačrtovanega hujšanja, upad kognitivnih sposobnosti. Tudi pri stanovalcih, ki niso zboleli za COVID-19, je prišlo do poslabšanja psihičnega in fizičnega stanja.

Epidemija je pustila veliko posledic na psihičnem zdravju delavcev, stanovalcev ter njihovih svojcev. Negativni učinki izolacije so se pokazali tako na razpoloženju kot tudi na čustvenem področju.

Povečana smrtnost v DSO-jih je vplivala na duševno zdravje zaposlenih, saj zaposleni zaradi narave dela razvijejo neko vez z uporabniki, postane njihov zaupnik in v neki meri tudi skrbnik. Vse to je zaposlenim povzročalo veliko psihično breme^{ix}.

Nemogoče vzpostavljanje con

Kratka anketa, ki sta jo izvedli (avgust, 2020), Amnesty international Slovenije (AIS) in Skupnost zavodov Slovenije (SSZS), je ugotovila, da dobrih 86 % socialno varstvenih ustanov nima primerne arhitekturne zasnove, da bi bilo ob pojavu okužb s koronavirusom mogoče vzpostaviti sive in rdeče cone, ter tako zaščititi zdrave uporabnike, okuženim pa zagotoviti dostojno nego ter oskrbo. 93 % varstvenih ustanov nima ustreznih tehničnih zmogljivosti, 98 % pa nima dovolj kadra za izvajanje con.

Tako je iz ankete moč ugotoviti, da so navedbe takratnega ministra za zdravje, da le tretjina domov za starejše ne more zagotoviti primernih con, neresnične.

Dobrih 96 % domov za starejše in posebnih zavodov ocenjuje, da za vzpostavljanje con ni primeren sistemski odziv, 95 % domov pa meni, da con ne morejo strokovno vzpostaviti.

Vsi domovi in posebni socialni zavodi so odgovorili, da za vzpostavitev con niso prejeli nikakršne finančne pomoči s strani pristojnih ministerstev ali iz zdravstvene blagajne.

V Amnesty International Slovenije opozarjajo, da sprejemanje ukrepov na pamet, še zlasti glede človekovih pravic najbolj ranljivih med nami, povzroča hude posledice na samem zdravju. Oblasti so od zmeraj kazale le malo zanimanja za domove, kar se kaže v premajhnih zmogljivostih, velikih čakalnih dobah za vstop v dom, odsotnosti graditve novih domov in krpanju različnih potreb domske oskrbe s finančnimi drobtinicami. Z nepremišljenimi ukrepi med pandemijo so povzročili veliko škodo domovom in domski oskrbi.

Ukrepi, ki jih je vlada določila za izvajanje preprečevanje okužb koronavirusa so povsem enaki tistim v času za kuge, ebole in hemoragične mrzlice, zato bi se moral vsak okuženi osamiti v pooblaščenem zdravstvenem zavodu. Kar pomeni, da bi morali urediti prostore za osamitev okuženih izven domske oskrbe. Dolžnost Ministrstva za zdravje je, da te prostore uredi in omogoči primeren zdravstveni kader^x.

Spodbujanja socialnih stikov kljub ukrepu socialne izolacije

Pravi izziv je bil v nekaterih domovih v času prepovedi obiskov spodbujati in razviti nove oblike vzpostavljanja stikov in sporazumevanja stanovalcev ter njihovih sorodnikov, znancev, prijateljev.

Ponovno so vzpostavili skoraj pozabljeno prakso negovanja stikov preko običajne pošte. Za večino ljudi je danes pisanje klasičnih pisem le prijeten spomin na preteklost, a starejši ljudje in njihovi svojci iste starostne skupine so takšnega vzdrževanja odnosov vajeni. Tako so s pisanjem klasičnih pisem v času pandemije nastali različni projekti ohranjanja stikov s svojci in drugimi.

Ob tem so zaposleni izkoristili priložnost in stanovalce učili vzpostavljanja stikov s pomočjo sodobne informacijske tehnologije (e-pošta, Skype, Zoom ...)^{xi}.

Razvijanje novih dejavnosti

Zaposleni so se zavedali, da je kljub ukrepom potrebno skrbeti za aktivno vlogo stanovalcev v domu. Vse dejavnosti, ki so bile pred pandemijo skupinske, so morali preoblikovati tako, da so te dejavnosti premestili iz skupnih prostorov v sobe.

Potrebno je bilo okrepitev timsko delo in medsebojno komunikacijo^{xi}.

Skrb za umirajoče

Ukrepi ob epidemiji so posegli tudi v uresničevanje želja umirajočih stanovalcev.

Pogrebni rituali so bili zelo okrnjeni (omejeno število ljudi ob slovesu, prepoved dogodkov ob slovesu). Tudi prisotnost ljubljenih svojcev ob posložitvi družinskega člana je bila zelo omejena. Ljudje so pogosteje umirali v institucijah, sami in z občutkom zapuščenosti.

Smrt je nekako postala še bolj oddaljena od ljudi in tradicionalnih ritualov poslavljanja.

Socialno delo v domovih za starejše je sprejelo epidemijo kot izziv za razvoj novih praks pomoči uporabnikom. Pri tem se je bilo potrebno odzvati hitro in učinkovito, nastali so različni projekti na področju dela s starejšimi ljudmi za uresničevanje njihovih želja in interesov.

Potrebno je zavzeti kritično stališče do prevladujočega stigmatizirajočega odnosa politike, različnih strok, skupin in posameznikov do starejših ljudi^{xi}.

Delo v bodoče

Glede na to, da nas je epidemije vse presenetila in postavila pred nove izzive, bi bilo v bodoče smiselno razmisliti o posameznih ukrepih znotraj DSO-jev, ki bi olajšali celotno zadevo v primeru, da ponovno pride do epidemije ali izbruha drugih nalezljivih bolezni. V prvi vrsti bi bilo potrebno povečati število zaposlenih. S kadrovsko stisko se soočajo tudi drugod po svetu. Na Japonskem so se že pred leti odločili, da to vrzel zapolnijo z roboti. Robotov, ki opravljajo nego starejših, je pri njih vse več, saj si čedalje več Japoncev želi v domove, kar pa povzroča kadrovsko stisko. Do leta 2025 naj bi tako primanjkovalo kar 380.000 zaposlenih, zato je cilj Japoncev, da bi za 80 odstotkov oskrbovancev v domovih skrbeli roboti. Seveda bi bili na začetku pomisleki, ali bodo oskrbovanci sprejeli robota namesto negovalca. Toda spremeniti je potrebno našo miselnost in verjeti v to, da so roboti na svetu zato, da nam pomagajo in ne zato da nam škodujejo. Prav tako je izkušnja na Japonskem zelo pozitivna, saj so jih oskrbovanci zelo lepo sprejeli.

Treba pa je poudariti, da pri nas zdravstveno krizo že pomagajo obvladovati s pomočjo robotov. Mlado slovensko podjetje je namreč razvilo napravo, ki z obsevanjem uniči bakterije, mikroorganizme in viruse, tudi Corona virus. V Sloveniji vsako leto potrdijo okoli 18.000 bolnišničnih okužb, kar poleg tega, da podaljšuje zdravljenje bolnikov, obremenjuje tudi zdravstveno osebje. S to napravo pa se lahko izboljša in razkužuje prostori. Robota, ki v 20 minutah dezinfektira operacijsko dvorano, so pred nekaj leti uporabljali le v Združenih

državah Amerike, v Evropi pa takih naprav skoraj ni bilo ali pa so bile zelo drage. In prav ob tem si je mlada slovenska ekipa ustvarila poslovno priložnost.

"Zelo se nam je zdelo pomembno, da je to nadgradnja našega ročnega čiščenja in razkuževanja. In da zato delavci niso nič dodatno obremenjeni, ker ta čas, ko robot opravlja delo v eni sobi, lahko delavec opravlja delo v drugi sobi"^{xii}.

Prav tako je smiselno razmišljati o ustreznem in pravočasnem izobraževanju zaposlenih. V času epidemije, ko so se okužbe širile in je bilo veliko zaposlenih okuženih, so marsikateri opravljali dela, za katera nimajo ustrezne izobrazbe. V prvi vrsti pa je namen izobraževanja ozaveščanje o tem, kako preprečiti širjenje okužb z ustreznim rokovanjem zaščitne opreme.

Zaključek

Veliko starostnikov, ki so v domskem varstvu, je delno ali v celoti odvisnih od aktivnosti zdravstvene nege. Vsak posamezni stanovalec pričakuje, da bodo te aktivnosti izvedene kakovostno, kar zanje predstavlja individualen pristop, prijaznost, razumevanje, pomoč, zaupnost in sposobnost poslušanja s strani članov negovalnega tima. Epidemija je prizadela ljudi v DSO-ju bolj kot katero koli drugo ranljivo skupino. Pomanjkanje kadrov in prostorov je pokazala ranljivost domov. V Sloveniji in po svetu se domovi za starejše soočajo s pomanjkanjem osebja in povečanjem povprečne starosti stanovalcev. Zaradi stereotipov, povezanih s starejšimi ljudmi, ter zahtevne zdravstvene nege starostnika je zanimanje za to delo upadlo. Tudi različne raziskave med študenti kažejo, da je delo s starostniki najmanj zaželeno med vsemi oblikami klinične prakse zdravstvene nege. Da bi povečali kadre je potrebno iskati nove smeri. Mlade je potrebno spodbuditi k odpravljanju stereotipov ali iskati druge alternative (robotika). Prav tako bi bilo v bodoče zaželeno standardizirati smernice delovanja v času okužb, saj bi to olajšalo delovanje celotnega kolektiva.

Tudi v naslednjih letih bo epidemija imela zelo velik vpliv na naša življenja, zato bi morala gradnja novih domov za starostnike reševati prostorske stiske v primerih epidemije.

Napaka na strani odločevalcev je, da so domovom, ki so že tako kadrovsko in prostorsko podhranjeni, prepustili, da sami vzpostavljajo cone in se soočajo z izzivi ter ukrepi epidemije.

Čas epidemije je pokazal, da smo ljudje socialna bitja in potrebujemo bližino drug drugega. Največja škoda na zdravju se je pokazala ravno v osamitvi in ukinitvi stikom stanovalcem z zunanjim svetom.

Viri, literatura in opombe:

ⁱ Zagovornik.si. (Maj, 2021). *Poročilo o raziskavi Zagovornika načela enakosti*. Pridobljeno na: <http://www.zagovornik.si/wp-content/uploads/2021/05/Razmere-v-domovih-za-starejse-v-prvem-valu-epidemije-Covida-19.pdf>

ⁱⁱ Suhadolnik, K. (2014). *Elementi totalne ustanove v institucionalnem varstvu starejših*: magistrsko delo. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede. Pridobljeno na: http://dk.fdv.uni-lj.si/magistrska_dela_2/pdfs/mb22_suhadolnik-kristina.pdf

ⁱⁱⁱ GOV.SI. (1. 5. 2022). *Domovi za starejše*. Pridobljeno na: <https://www.gov.si teme/domovi-za-starejse/>

^{iv} SSZS. (2. 5. 2022). *Varna starost*. Pridobljeno na: <https://varnastarost.si/varna-starost-d70/sszs-d79/>

^v Domovi za starejše. (2. 5. 2022). Pridobljeno na: <https://www.zps.si/trg-in-cene-topmenu-306/7279-domovi-za-starejse-3-2015>

^{vi} Firis Imperl d.o.o. (3. 5. 2022). *E-Qalin*. Pridobljeno na: <http://www.firis-imperl.si/izobrazevanje/e-qalin/>

^{vii} Mali, J. (n.d.). *Spremembe v odnosu do starih ljudi zaradi epidemije covida-19 in priložnosti za nove prakse na področju dolgotrajne oskrbe*. Pridobljeno na: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UA06O9xvAIUJ:posvet.gds.si/wp-content/uploads/Mali.pdf+&cd=8&hl=sl&ct=clnk&gl=si>

^{viii} Nijz.si. (14. 5. 2021). *Vpliv epidemije covid-19 na duševno zdravje*. Pridobljeno na: <https://www.nijz.si/sl/vpliv-epidemije-covid-19-na-dusevno-zdravje>

^{ix} Burzić, A. (2021). *Vpliv bolezni covid-19 na organizacijo dela v domovih za starejše občane*. Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede. Pridobljeno na: <https://dk.um.si/lzpisGradiva.php?lang=slv&id=79564>

^x Amnesty International Slovenija. (3. 8. 2020). *Socialnovarstveni zavodi nimajo zmogljivosti za izvajanje con*. Pridobljeno na: <https://www.amnesty.si/socialni-zavodi-pripravljenost-na-cone>

^{xi} Mali, J. (n.d.). *Spremembe v odnosu do starih ljudi zaradi epidemije covida-19 in priložnosti za nove prakse na področju dolgotrajne oskrbe*. Pridobljeno na: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UA06O9xvAIUJ:posvet.gds.si/wp-content/uploads/Mali.pdf+&cd=8&hl=sl&ct=clnk&gl=si>

^{xii} Lepoša, T. (11. 11. 2021). *Robot, ki uničuje bakterije in viruse, tudi covid-19* [video]. *Siol.net*. Pridobljeno na: <https://siol.net/digisvet/novice/robot-ki-unicuje-bakterije-in-viruse-tudi-covid-19-video-565757>

URŠKA JERMAN / upravni tehnik. Delovna pot je že 21 let vezana na administracijo v javnem sektorju. V želji po strokovnem izpopolnjevanju in doseganju višjih ciljev, svoje znanje nadgrajuje v okviru študija na Fakulteti za uporabne družbene študije v Novi Gorici

GORDANA DAJOVIČ / kemijski tehnik. Trenutno v zadnjem letniku Fakultete za uporabne družbene študije Nova Gorica, smer socialni menedžment. Zaposlena je v farmacevtskem podjetju že 20 let, kjer zadnji dve leti opravlja delo poslovne sekretarke, pred tem pa je opravljala delo v laboratoriju.

Povzetek: Vrtec je vzgojno-izobraževalna ustanova za vzgojo in varstvo predšolskih otrok. Vrtec ima pozitivni vpliv na vsa področja otrokovega razvoja, dejavnosti v oddelkih potekajo vedno v smeri razvoja otrokovih sposobnosti in učenja za življenje, zato je zelo pomembno, da je delo vrtca kakovostno. V nadaljevanju bomo raziskali, kakšni so kriteriji kakovosti v slovenskih vrtcih in v kakšni meri jo slovenski vrtec dosegata.

Ključne besede: vrtec, kakovost, strokovni delavci, otroci, starši.

KAKOVOST V PREDŠOLSKEM OBDOBJU: ŠTUDIJA PRIMERA SLOVENSKEGA VRTCA

Uvod

Kakovost izobraževalnega procesa pomeni spodbujanje osebne ustvarjalnosti in uveljavljanje vrednot za skupno sodelovanje. Kakovost je potrebno uvajati v izobraževalne institucije že zaradi večje odzivnosti na nove izobraževalne potrebe, pa tudi zato, ker je postala kakovost ena najpomembnejših razvojnih filozofij na pragu 21. stoletja. V Sloveniji so procesi in rezultati ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti pomemben del razvojne izobraževalne politike. Ta sistem zagotavljanja in ugotavljanja kakovosti temelji na samoevalvaciji, ki jo dopolnjujejo različne oblike zunanje evalvacijeⁱ. Ti rezultati se uporabljajo v procesih izboljšanja kakovosti in posodabljanja. Kakovostno izobraževanje je pomembna strateška usmeritev in trajnostni cilj nacionalne strategije razvoja Slovenije 2030.

Najpomembnejše naloge vrtca so med drugim vzgoja otrok k samostojnosti, pomoč staršem pri vzgoji ter zagotavljanje otrokom priložnosti za igro in druženje z vrstniki, spodbujanje otrokovega zaupanja vase, spodbujanje samostojnosti pri izbiri in odločanju ter strpnosti in spoštovanja do drugih. Da so te naloge uspešno izvedene je potrebno vzgojno-varstveno dejavnost izvajati kakovostno.

V svetu, natančneje v Indoneziji, ima približno 73,33 % (11 od 15) vrtcev težave pri obvladovanju urnika, ker učne dejavnosti niso ustrezale načrtovanemu urniku. Poglobljen pregled odkrije več dejavnikov, ki so povzročili ovire pri izvajanju izobraževalnih storitev, vključno z omejitvijo časa, odvisnostjo upravljanja časa od staršev, dejavnostmi staršev, omejenimi človeškimi viri in tehničnimi težavami, ko starši niso imeli pametnih telefonov ali internetne storitve. Obstaja več ovir pri izvajanju spletnega učenja, kot so aktivnosti staršev in nedisciplinarnost otrok pri opravljanju nalog, zato nadzor med pandemijo postane pomemben vidik vodenja institucije za ohranjanje kakovosti izobraževanjaⁱⁱ.

V nadaljevanju predstavljamo kazalnike kakovosti v slovenskih vrtcih ter s pomočjo intervjujev strokovnih delavcev in staršev v vrtec vključenih otrok raziskujemo, v kakšni meri so kazalniki kakovosti doseženi v znanem slovenskem vrtcu v času pandemije COVID-19.

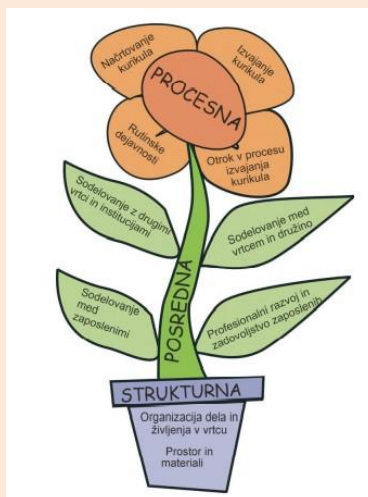
Teoretično ozadje

Z razvojem industrije in vse večjim zaposlovanjem mater, se je pojavila potreba po zagotavljanju varstva otrok. Gledano skozi zgodovino je bil pomen varstva sprva res za t. i. čuvanje otrok, šele mnogo kasneje, ko je bilo ugotovljeno, da otroci potrebujejo družbeno vzgojo in učenje, je vrtec dobil pravi pomen, in sicer kot ustanova za vzgojo in izobraževanje. S tem nazivom so vrtci morali pričeti zagotavljati določen nivo kakovosti na različnih področjih. Vsled temu je temelje formiranja predšolske vzgoje, kot jo poznamo danes, leta 1996 določil Zakon o vrtcih, nadaljevalo pa se je leta 1999 s Kurikulumom za vrtce. Od takrat dalje je členitev vrtcev notranje sistemsko in vsebinsko urejena in s tem zagotavljajo kakovostni program.

Kakovost v slovenskih vrtcih

V slovenskem prostoru so nekako opredeljene tri ravni kazalcev kakovosti v vrtcih. Smernice kakovosti predšolske vzgoje v slovenskih vrtcih določa Kurikulum za vrtce (1999), ki je nacionalni dokument z osnovo v analizah, predlogih in rešitvah, ki so zavzele koncept in sistem predšolske vzgoje v vrtcih, kot tudi v sprejetih načelih in ciljih vsebinske prenovne celotnega sistema vzgoje in izobraževanja^{iii, iv}. Te ravni kazalcev kakovostiⁱⁱ so:

- **Strukturna raven** vključuje objektivne pogoje in možnosti za izvajanje predšolske vzgoje v vrtcu, kot je razmerje med številom strokovnih delavcev in otrok v posameznem oddelku, velikost igralnice oz. površina/otroka, stopnja izobrazbe oziroma strokovna usposobljenost strokovnih delavcev. Strukturna raven se torej nanaša na organizacijo dela in življenja v vrtcu ter na prostor in materiale.
- **Posredna raven** vključuje subjektivne pogoje in možnosti za izvajanje predšolske vzgoje v vrtcih in zajema: poklicni razvoj in zadovoljstvo zaposlenih, sodelovanje med zaposlenimi v vrtcu, sodelovanje med vrtcem in družino ter sodelovanje vrtca z drugimi institucijami.
- **Procesna raven** pa so kazalci, ki zajemajo načrtovanje in izvajanje kurikulumov ter rutinske dejavnosti in dejavnosti otrok v procesu izvajanja kurikulumov.



Slika 1: Ravni kazalcev kakovosti v vrtcihⁱⁱⁱ

Strukturna raven

Strukturna raven vključuje vhodne kazalnike kakovosti, ki zajemajo objektivne pogoje, kjer poteka predšolska vzgoja v vrtcu. Ti kazalniki so: število otrok v oddelku, velikost igralnic, razmerje med številom odraslih in otrok, strokovna usposobljenost strokovnih delavcev v oddelku. Opisani kazalci so pomembni pri interpretaciji podatkov v povezavi z drugimi ravnmi, saj je izvajanje kurikulumov (področje procesne ravni) v veliki meri povezano z vhodnimi kazalci.

Število otrok v oddelku

Otroci so v vrtec vključeni v oddelke 1. starostnega obdobja in oddelke 2. starostnega obdobja, oddelki pa so oblikovani v homogene, heterogene in kombinirane oddelke^v ^{vi}.

Če sta v oddelku prvega starostnega obdobja do dva otroka, ki presegata starostni razpon enega leta, oziroma štirje otroci ali manj v oddelku drugega starostnega obdobja, se pri oblikovanju oddelkov uporablja normativ za homogene oddelke.

Ob tem je potrebno poudariti, da je na podlagi Pravilnika o normativih za opravljanje dejavnosti predšolske vzgoje za zgoraj navedene oddelke določeno maksimalno število otrok, ki se lahko vključijo v oddelke.

Tako je v **homogeni** oddelku:

- 1. starostnega obdobja lahko vključenih od 9 do 12 otrok,
- 2. starostnega obdobja lahko vključenih od 17 do 22 otrok,
- 3. starostnega obdobja (3-4 letnih otrok) vključenih od 12 do 17 otrok.

V **heterogeni** oddelku:

- 1. starostnega obdobja lahko vključenih od 7 do 10 otrok,
- 2. starostnega obdobja od 14 do 19 otrok, od tega največ 10 otrok, ki do konca koledarskega leta dopolnijo 3 leta.

V kombinirani oddelku je vključenih 10 do 17 otrok, od tega največ 7 otrok 1. starostnega obdobja. Za vsakega dodatnega otroka prvega starostnega obdobja se zniža število otrok 2. starostnega obdobja za 3.

Pravilnik o normativih za opravljanje dejavnosti predšolske dovoljuje, da občine ustanoviteljice javnih vrtcev normative tudi znižajo in hkrati v 6. odstavku 25. člena tudi dovoljuje, da občine ustanoviteljice javnih vrtcev, povečajo normativ zgoraj omenjenih oddelkov, za

največ dva otoka. Zadnja leta se vrtci soočajo s povečanim vpisom otrok in posledično s tem vzpostavijo čakalnih vrst za sprejem v vrtec, zato se občine ustanoviteljice odločajo za povečan normativ, saj bi v nasprotnem primeru morale začeti postopke za zagotovitev dodatnih prostih mest v javnem vrtcu ali razpisati koncesijo.

V posamezne oddelke se lahko vključijo tudi otroci s posebnimi potrebami na podlagi odločbe o usmeritvi, vendar največ dva otoka na oddelek.

Velikost igralnic

Osnovni prostori^{vii}, ki morajo biti zagotovljeni otrokom v predšolski vzgoji so: garderoba, igralnica, sanitarije in terasa ob igralnici za otroke prvega starostnega obdobja. Vrtci, ki imajo več oddelkov, imajo običajno tudi osrednji prostor za gibalne dejavnosti in dodatne prostore za dejavnosti otrok. Dodatne prostore uporabljajo pedagogi in drugi strokovnjaki za individualno delo z otroki, ki potrebujejo svetovanje oziroma dodatno strokovno pomoč.

Za kakovostno izvedbo vzgojno-varstvenega programa med drugim Pravilnik o normativih in minimalnih tehničnih pogojih za prostor in opremo vrtca določa, da mora biti zagotovljena notranja površina na otoka 4 m², in ne manj kot 3 m². Ob tem je določeno, da je igralnica velikosti 60 m² in zagotovo ne manjša od 50 m². V izračun se vzamejo vse površine, ki so namenjene dejavnostim otrok, vendar je pri izračunu potrebno biti pozoren, saj se v površino ne všteta tla, na katerih stoji oziroma je pritrjeno težje pohištvo. V izračun površine za oddelek se torej vzame notranja površina, deljena na 22 otrok. Pravilnik med drugim določa, da vrtci za doseganje normativov lahko namenijo osrednji prostor in dodatne prostore za povečanje igralnic. Kljub tem določbam, večina vrtcev normativov vsaj 3 m² igralne površine na otoka ne zagotavlja, saj je veliko objektov, kjer poteka predšolska vzgoja, starejših. MIZŠ je vsled navedenemu leta 2017 sprejelo spremembe pravilnika in določilo, da igralnice ne smejo biti manjše od 50 m² ter da je te normativne potrebno doseči do septembra leta 2023. Če vrtec zaradi teh normativov ne bi mogel sprejeti vseh vpisanih otrok, je do tega datuma normativ igralne površine lahko nižji, če občina ustanoviteljica sprejme o tem sklep in izda soglasje tudi ministrstvo.

Poleg ustreznih pogojev stavbe vrtca, pa kakovostno bivanje v vrtcu omogočajo tudi velike zunanje površine vrtca, ki so namenjene otroškemu igrišču, na katerem so postavljena certificirana igrala in druge zelene površine v bližini vrtca, ki jih je mogoče uporabljati za igro.



Slika 2: Osrednji prostor vrtca^{vii}



Slika 3: Garderoba^{viii}

Razmerje med številom odraslih in otrok

V vsak oddelek so torej po veljavni zakonodaji vključeni otroci, vzgojno-varstveno delo v oddelku pa izvajata po 1 vzgojitelj predšolskih otrok in 1 vzgojitelj predšolskih otrok – pomočnik vzgojitelja. Poslovni čas vrtca je običajno daljši od dnevnega delovnika vzgojitelja predšolskih otrok in vzgojitelja predšolskih otrok – pomočnika vzgojitelja, zato oba ne moreta dnevno istočasno zagotavljati prisotnosti v oddelku celotni poslovni čas. Za zagotavljanje kakovostnega dela in varstva Pravilnik o normativih za opravljanje dejavnosti predšolske vzgoje določa, da mora biti sočasna prisotnost obeh strokovnih delavcev v oddelku prvega starostnega obdobja vsaj šest ur dnevno, v oddelku drugega starostnega obdobja vsaj štiri ure dnevno, v kombiniranem oddelku, kjer so trije otroci prvega starostnega obdobja, vsaj štiri ure dnevno, če pa so v oddelku štirje otroci prvega starostnega obdobja ali več pa vsaj pet ur dnevno⁹. Dodatno lahko vrtec na podlagi soglasja občine ustanoviteljice zaposli vzgojitelje predšolskih otrok – pomočnike vzgojitelje, da zagotavljajo sočasnost v oddelku, in sicer v primeru, da vrtec deluje na več lokacijah in več dislociranih oddelkih. Število dodatnega kadra se izračuna na podlagi zakonskih normativov.

Strokovna usposobljenost strokovnih delavcev v oddelku

Delovno mesto vzgojitelj predšolskih otrok lahko zaseda vsak, ki ima izobrazbo prve bolonjske stopnje po programu predšolske vzgoje in opravljen strokovni izpit. Delo vzgojitelja obsega pripravo, načrtovanje in izvajanje vzgojnega dela, delo s starši ter sodelovanje pri organizaciji življenja v vrtcu. Pomembno je, da so dejavnosti načrtovane na podlagi temeljitega poznavanja in razumevanja otrokovega razvoja in njegovih potreb. Vzgojno-izobraževalni proces tudi neposredno vodi, organizira in vodi dejavnosti otrok in pripravlja didaktični material. Pri tem otroke spodbuja, opogumlja, usmerja in se z njimi igra. Zaradi spremljanja njihovega razvoja vzgojitelj opazuje otroke pri različnih dejavnostih in v različnih okoliščinah¹⁰.

Delovno mesto vzgojitelj predšolskih otrok – pomočnik vzgojitelja lahko zaseda vsak, ki s srednješolskim strokovnim izobraževanjem pridobi poklic vzgojitelj predšolskih otrok in ima opravljen strokovni izpit. Delovna obveznost vzgojitelja predšolski otrok – pomočnika vzgojitelja obsega sodelovanje z vzgojiteljem pri načrtovanju, izvajanju in pripravi vzgojnega dela ter opravljanje drugih nalog, povezanih z dejavnostjo vrtca. Pomaga pri izvajanju vzgojno izobraževalnega procesa in samostojno izvaja posamezne naloge po dogovoru z vzgojiteljem¹¹.

Oba sodelujeta pri skupnih nalogah vrtca v skladu z letnim delovnim načrtom. V času, ko nista prisotna v skupini, se oba tudi strokovno izobražujeta. Vrtec poskrbi, da strokovni delavci ves čas pridobivajo nova znanja in veščine (supervizija, aktivno poslušanje, komunikacija, nova zakonodaja, osebnostna rast itd.), ki jih lahko uporabijo v vzgojnem procesu.

Posredna raven

Poklicni razvoj in zadovoljstvo zaposlenih

Izobraževanje vzgojiteljev je proces, ki traja celo življenje in se bogati ob delu, zato ni smiselno pričakovati, da bodo v okviru rednega študija pridobili vsa potrebna znanja. S profesionalnim razvojem vzgojitelj pridobi višjo kakovost svojega dela ter zadovoljstvo pri delu. Gre za vseživljenjsko učenje. Stalno strokovno izpopolnjevanje vzgojiteljev je nujno potrebno, saj delo s predšolskimi otroki zahteva razvito osebnost, edinstveno ustvarjalnost ter strokovno usposobljenega vzgojitelja. To je sestavni del izobraževanja pedagoških delavcev. Namenjeno je izboljšanju njihovega dela, dopolnjevanju znanja in krepitvi strokovne kompetentnosti. Vzgojitelj se seznanja z novimi metodami in oblikami dela, novimi pogledi na razvoj otroka, novo vsebino, tehnologijo, različnimi načini spodbujanja otrokovega razvoja. V Sloveniji je strokovno izpopolnjevanje predpisano s Pravilnikom o nadaljnjem izobraževanju in usposabljanju strokovnih delavcev v vzgoji in izobraževanju. Poglavitni cilj je zagotavljanje strokovne usposobljenosti, podpiranje strokovnega razvoja, razvoj javnega vrtca in šole, razvoj sistema vzgoje in izobraževanja. S tem se povečujeta kakovost in učinkovitost. Vzgojitelji lahko napredujejo v nazive (upoštevajoč delovno dobo, uspešnost pri delu, udeležbo v programih strokovnega izpopolnjevanja, različna dodatna strokovna dela) in plačilne razrede¹².

Sodelovanje med vrtcem in družino

Oblike neposrednega sodelovanja s starši so:

- pogovorne ure, ki se izvajajo enkrat mesečno,
- razgovori ob vstopu otroka v vrtec,
- individualne pogovorne ure, glede na potrebe staršev ali strokovnih delavcev,
- uvodni, zaključni in tematski roditeljski sestanki,
- srečanja v oddelkih,

- skupne prireditve in dejavnosti,
- srečanja ob zaključku šolskega leta,
- predavanja za starše, izobraževalne delavnice, tematska srečanja,
- sestanki Sveta staršev in Sveta zavoda,
- predstavitev poklicev staršev v oddelkih po dogovoru,
- organizacija in izvedba dobrodelnih akcij,
- sodelovanje staršev s svetovalno delavko,
- sodelovanje s patronažno službo in ostalimi strokovnjaki ob morebitnih primanjkljajih posameznih otrok,
- sodelovanje z logopedom.

Sodelovanje vrtca z drugimi institucijami

Vrtec sodeluje z institucijami kot so:

- osnovne šole,
- srednje šole in fakultete (obvezna praksa),
- občina,
- razvojne ambulante,
- zdravstvenim domom, dispanzerjem za mentalno zdravje, pediatrom,
- centrom za zgodnjo obravnavo,
- mobilnimi izvajalci dodatne strokovne pomoči,
- s poslovnimi partnerji (dobavitelji za prehrano, kmetije, NIJZ, inšpekcijske službe ...),
- z odgovornimi osebami za preglede in vzdrževanje otroških igral in igrišč,
- MIZŠ, Zavod RS za šolstvo,
- centrom za socialno delo,
- knjižnico in drugimi izobraževalnimi inštitucijami.

Procesna raven

Procesna raven vključuje naslednje dejavnosti: načrtovanje in izvajanje kurikulumuma, rutinske dejavnosti in dejavnosti otrok v procesu kurikulumuma^{xii, iii}.

Načrtovanje in izvajanje dejavnosti

V osnovi vrtec v svojem LDN-ju in kasneje strokovni delavci v oddelkih, pri načrtovanju in izvajanju dela sledijo in upoštevajo Kurikulum za vrtce in Belo knjigo o vzgoji in izobraževanju^{xiii}. Dejavnosti načrtujejo tako, da zajamejo področja: gibanje, jezik, umetnost, družba, narava, matematika. Ob tem upoštevajo cilje, načela in ustreznost vsebin, ki so predpisane v pedagoških programih.

Rutinske dejavnosti

Na podlagi Kurikuluma za vrtec, vrtci izvajajo tudi dnevno rutino, kar je nekaj, kar se dnevno ponavlja. Otroci z izvajanjem dnevne rutine pričnejo razumeti stvari, uresničevati pričnejo lastne interese in želje. Vzgojitelj mora načrtovati dnevne dejavnosti tako, da otroci lahko izbirajo med različnimi dejavnostmi in vsebinami glede na njihove želje, interese, sposobnosti, razpoloženje, in sicer tako, da imajo na izbiro alternativne dejavnosti in vsebine, ne pa izbiro med sodelovanjem in nesodelovanjem, aktivnostjo in neaktivnostjo^{xiv}. Posebej je poudarjeno, da je to možnost izbire potrebno spoštovati pri organizaciji spanja in počitka, hranjena in drugih potreb.

Pri hranjenju se stremi k možnosti, da si otroci postrežejo sami, če so le za to ustvarjeni pogoji. obroki naj se pojejo v miru, brez čakanja, brez primerjanja z drugimi otroki in brez tekmovanja. V kolikor obstajajo družinske navade otrok je smiselno, da jih vrtec, če se le da, upošteva (verska prepričanja, vegetarijanska prehrana ipd.).

Do sprejetja Kurikuluma za vrtce je večina otrok v vrtcih po kosilu odšla k počitku. Nekako je bila to obveznost za vse otroke. Po novih smernicah pa naj počitek in spanje ne bi smela biti ne obveza, ne časovno strogo določena^{ix}, pač pa odvisna od same organizacije, utrudljivih dejavnosti (sprehodov, izletov ipd.) in nenazadnje izbire otroka.

Otrok v procesu kurikuluma

Učenje v predšolskem času temelji na igri in praktičnih dejavnostih, kar morajo upoštevati vzgojitelji in njihovi pomočniki, ko se načrtuje in izvaja vzgojno-varstveno delo. Otroci imajo možnost izbire med alternativnimi vzgojnimi dejavnostmi, ki potekajo skozi ves dan v oddelku ali izven njega oz. v različnih kotičkih. Vzgojitelji predšolskih otrok in vzgojitelji predšolskih otrok – pomočniki vzgojiteljev, morajo otroke spodbujati skozi dejavnosti in jih usmerjati do cilja, ob tem pa uporabljati spoštljivo in vljudno komunikacijo, delovati morajo spodbudno in pomirjajoče ter s svojim vedenjem biti zgled otrokom. Zelo pomembno je, da imajo strokovni delavci pozitivne interakcije z otroki, da se jim nasmehnejo, se jih dotaknejo, jih stisnejo v objem, ob pogovoru se spustijo na višino otrokovih oči, se z njimi dovolj pogovarjajo, odgovarjajo na otrokova vprašanja, jim pripovedujejo, razlagajo, opisujejo, dramatizirajo ipd. Otroci na ta način pridobijo na socialnih veščinah, krepi se njihov čustveni razvoj in nenazadnje se razvije otrokova možnost sporazumevanja in razumevanja besedil v različnih situacijah.

Kakovost v znanem slovenskem vrtcu

Do sedaj opisana teoretična izhodišča zagotavljanja kakovosti v vrtcih bomo preverili, če v praksi držijo v znanem slovenskem vrtcu. Naloge smo se lotili tako, da smo v pregled vzeli izbrani slovenski vrtec, ki pa ga posebej ne izpostavljamo z imenom.

Strukturna raven

Število otrok v oddelku

Vrtec deluje na osmih lokacijah^{xvi}, od tega so tri glavne enote z več oddelki, ostalo so dislocirani oddelki, ki pripadajo matičnim enotam. Na dan 1. 9. 2021 so bili formirani oddelki 1. in 2. starostnega obdobja ter kombinirani oddelki, vrtec pa je zagotavljal varstvo otrokom v 30 oddelkih^{xvi}, in sicer:

Tabela 1: Število oddelkov v slovenskem vrtcu

	1. Starostno obdobje	2. Starostno obdobje (3-4 in 3-6 leta)	Kombiniran oddelek
Homogen	10	9	/
Heterogen	/	4	7
SKUPAJ	10	13	7

V vrtec se zadnja leta vpisuje več otrok kot je prostih mest, zato se otroke s čakalnega seznama sprejema skozi celo leto. Občina ustanoviteljica vsako leto izda sklep za zakonsko povečan normativ v oddelkih^{xv}, tako da je v oddelke 1. starostnega obdobja lahko sprejetih 14 otrok, v kombinirane oddelke in oddelek 3-4 leta 19 otrok in v oddelke 2. starostnega obdobja 24 otrok. V dveh oddelkih 2. starostnega obdobja velja zakonski normativ, saj je zaradi vključenega otroka s posebnimi potrebami normativ zmanjšan za 2 otroka. Omenjeno pove, da je število otrok v oddelkih na zgornji meji sprejemljivega glede na zakonske normative, ob tem se lahko pričakuje nižjo kakovost vzgojno-varstvenega procesa.

Velikost igralnic

Glavne enote vrtca so bile zgrajene v 70. in 80. letih prejšnjega stoletja in v tem času so veljale druge tehnične zahteve. Vrtec nudi podatke o izračunani površini na otroka za tri glavne enote, in sicer izračun temelji na podatkih o številu otrok in skupin iz šolskega leta 2017/18. Glede na to, da vrtec uporablja povečan normativ že vrsto let, prav tako se že vrsto let sooča s preveč vpisanimi otroki, sklepamo, da so podatki primerljivi s šolskim letom 2021/22. V tabeli prikazujemo velikost m²/otroka:

Tabela 2: Velikost igralnice v m²/otroka

	VELIKOST IGRALNICE m ² /otroka	USTREZNOST VELIKOSTI DA/NE
1. Glavna enota	4,35 m ²	DA
2. Glavna enota	2,7 m ²	NE
3. Glavna enota	2,8 m ²	NE

V eni izmed glavnih enot vrtca velikost prostorov ustreza zakonsko določenim normativom, saj je m^2 /otroka več kot najmanj $3 m^2$, kot to določa Pravilnik o normativih in minimalnih tehničnih pogojih za prostor in opremo vrtca. Dve glavni enoti ustrezne prostornine ne zagotavljata.

Razmerje med številom odraslih in otrok

V oddelkih sta prisotna vzgojitelj predšolskih otrok in vzgojitelj predšolskih otrok – pomočnik vzgojitelja. Dodatno ima vrtec zaposlenih 4,5 vzgojiteljev predšolskih otrok – pomočnikov vzgojiteljev za zagotavljanje sočasnosti v oddelkih. Glede na to, da je v vrtec vključenih kar nekaj otrok, ki imajo z odločbo o usmeritvi določeno dodatno strokovno pomoč oziroma pomoč spremljevalca, so v vrtcu zaposleni tudi 4 spremljevalci in dodatno še vzgojitelj predšolskih otrok za nadomeščanje bolniških odsotnosti, v deležu 75 %. Iz zapsanega smo ugotovili, da 26 oddelkov deluje z dvema strokovnima delavcema, 4 oddelki pa kar s tremi, kar pomeni, da vrtec in občina ustanoviteljica skušata zagotavljati visoko kakovost vrtca s stališča strokovnega kadra^{xvi}.

Strokovna usposobljenost strokovnih delavcev v oddelku

Struktura izobrazbe strokovnega kadra se viša, saj se vse več strokovnih delavcev odloča za študij na pedagoški fakulteti. Poleg vzgojiteljev predšolskih otrok, ki morajo za zasedbo delovnega mesta vzgojitelja imeti visoko izobrazbo, je tudi vse več vzgojiteljev na delovnih mestih vzgojiteljev predšolskih otrok – pomočnikov vzgojiteljev, ki so že pridobili visokošolsko izobrazbo. Po podatkih iz poslovnega poročila za leto 2021 ima 36 strokovnih delavcev v oddelkih VII. stopnjo izobrazbe, kar pomeni, da je jih je 5 od teh na delovnem mestu vzgojitelja predšolskih otrok – pomočnika vzgojitelja in lahko zagotavljajo kakovostno delo tudi v času odsotnosti vzgojiteljev^{xvii}.

Tabela 3: Število vseh zaposlenih v slovenskem vrtcu glede na stopnjo izobrazbe^{xvi}

stopnja izobrazbe	IZOBRAZBENA STRUKTURA							
	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.
število zaposlenih	0	5	0	5	60	6	43	0

Posredna raven

Izobraževanje vzgojiteljev

Vsak posameznik v znanem slovenskem vrtcu ima možnost strokovnega izpopolnjevanja in profesionalne rasti. Strokovni delavci vrtca v okviru svojih kompetenc sami pripravljajo izobraževanja za sodelavce, veliko izobraževanj pa izvajajo tudi zunanji sodelavci, strokovnjaki z določenega področja. V letu 2021 so se lahko udeležili preko 80 različnih izobraževanj. Povezujejo se z drugimi vrtci in si izmenjujejo znanja in izkušnje. Vsako leto organizirajo tudi strokovno ekskurzijo v naključno izbrani slovenski vrtec. Ekskurzija je namenjena vsem zaposlenim, da spoznajo in primerjajo delo vrtca z njihovim. Vrtec podpira mentorstva dijakom in študentom, saj pri tem spoznava bodoči kader in se hkrati uči novosti, ki jih dijaki in študenti prinesejo. Iz navedenega je razvidno, da vrtec z izobraževanjem in primeri dobre prakse skrbi za ohranjanje strokovnosti strokovnih delavcev.

Sodelovanje s starši

Sodelovanje s starši poteka po LDN vrtca. S starši se srečajo na pogovornih urah, roditeljskih sestankih, svetu staršev, svetu zavoda in organiziranih strokovnih izobraževanjih posebej za starše. Strokovni delavci in starši se skupaj z otroki udeležujejo lokalnih prireditev in prireditev ob zaključku šolskega leta. Staršem je na voljo svetovalna delavka in dve gestalt izkustveni družinski terapevtki. Vrtec staršem pomaga navezati kontakt z logopedom, patronažno službo in ostalimi strokovnjaki. Vrtec se torej zaveda, da je za enoten vzgojni pristop potreben tako družinski kot družbeni vpliv in zato spodbuja vse oblike sodelovanja ter s tem prispeva k vsestranskemu spremljanju otroka in hkrati teži k njegovemu napredovanju.

Sodelovanje z drugimi institucijami

Vrtec je tudi aktivno vpet v okolje z zavedanjem o pomembnosti razvijanja pripadnosti otrok in seznanjanjem z bližnjo in daljno okolico ter ohranjanjem kulturne dediščine. Vrtec sodeluje z okoliškimi osnovnimi šolami, z zdravstvenim domom, muzejem, domom starostnikov, varstveno delovnim centrom, lokalnimi pridelovalci hrane, lokalnimi podjetniki, lokalno skupnostjo, knjižnico, krajevnimi skupnostmi.

Procesna raven

Načrtovanje in izvajanje dejavnosti

Pedagoško delo v vrtcu poteka po LDN-ju. Vrtec stremi k boljšemu poznavanju in opazovanju posameznega otroka, zato načrtovanje in izvajanje dejavnosti temelji na opazovanju in potrebi otrok. Delo poteka tematsko in projektno, ob iskanju novih možnosti načrtovanja^{xvi}. Med drugim se spodbuja sodelovanje, povezovanje in aktivnosti z otroki drugih oddelkov. Pri delu v znanem slovenskem vrtcu je zaslediti, da se upoštevajo smernice Kurikuluma za vrtce^{xvii}.

Rutinske dejavnosti

Obravnavani vrtec spoštuje in upošteva individualne razlike v potrebah, željah, sposobnostih in doživljanju ter spodbuja otroke k samostojnosti. S tem ustvarja pogoje za občutenje varnosti in sprejetosti. Zaradi spodbujanja individualizacije ni skupinske rutine. Ko je otrok mentalno in gibalno zrel, se ga spodbuja k samostojnemu hranjenju, kasneje k samostojni postrežbi hrane in ob tem tudi k pospravljanju svojih stvari. Otroka se navaja, da prične čim prej skrbeti zase. Sprva z umivanjem rok, kasneje ust itd. Spodbuja se ga k samostojnemu oblačenju, slačenju in nenazadnje k zlaganju in odlaganju svojih stvari na pravo mesto.

Pri počitku se otroka najprej navaja, da sam najde svojo posteljico, kasneje izbere mesto počivanja, ob pravi starosti in zrelosti pa sam izbere, koliko časa bo počival. Otroka se uči čutiti svoja občutja (lačen, vroče, zebe, utrujen, itd.).

Otrok v procesu kurikuluma

Vrtec se zaveda, da je vsak otrok drugačen, je unikat, zato je potrebno upoštevati otrokove individualnosti, drugačnosti in zasebnosti. V procesu kurikuluma vrtec aktivnejšo vlogo daje otroku, tako pri načrtovanju, oblikovanju ter sprejemanju odločitev in odgovornosti. Vrtec zagovarja razvojno-procesni pristop, ki poudarja razvojno in aktivno naravo otroka: spodbujanje otrokovih lastnih strategij dojemanja, izražanja in razmišljanja, ki so zanj značilne v posameznem razvojnem obdobju. Pri urejanju kotičkov izhaja strokovni delavec iz cele skupine in posameznega otroka hkrati. Do te mere lahko pride šele, ko otroke dobro pozna. Poleg omenjenega pri načrtovanju in izvajanju dejavnosti strokovni delavec upošteva tudi organizacijo prostora. To pomeni, da načrtuje skupaj z otroki. Strokovni delavec mora pri otrocih začitati šibke točke in tam spodbujati razvoj oziroma mora izvajati nadgradnjo močnih otrokovih področij. Ko je otrok govorno sposoben, se ga navaja na vljudnost in pozitivno interakcijo. Ugotavljamo, da vrtec upošteva določila kurikuluma in otroka postavlja na prvo mesto.

Kakovost v času pandemije COVID-19

Pri ugotavljanju doseganja kakovosti vrtca smo ugotovili, da vrtec v celoti dosega vse tri ravni kazalcev kakovosti v vrtcih. Potem pa je v svetovni prostor prišla pandemija COVID-19 in vzgojno-varstveni proces je bilo potrebno v več točkah prilagoditi, zato nas zanima, če je in v kakšni meri je vrtec dosegal ravni kakovosti v času pandemije COVID-19.

Za raziskavo smo v obdobju od 2. do 10. 3. 2022 izvedli intervjuje s šestimi strokovnimi delavci vrtca in intervjuje s štirimi starši otrok vključenih v znanem slovenskem vrtcu.

Kakovost vrtca v času pandemije COVID-19 s strani staršev

Na podlagi izvedenih intervjujev smo ugotovili, da se nihče izmed intervjuvanih staršev ni posluževal nujnega varstva v času pandemije, saj v času prvega zaprtja vrtcev nihče izmed staršev ni bil zaposlen v kritični infrastrukturi, prav tako v času drugega zaprtja ni bilo potrebe po nujnem varstvu. Večina jih je bila doma sama, saj so bili na čakanju, veliko pa si jih je varstvo organiziralo pri starih starših in bližnjih sorodnikih. Vlada je namreč v času zaprtja vrtcev in nujen le nujnega varstva določila, da v kolikor otrok vrtca ne obiskuje, da so starši za ta čas oproščeni plačila vrtca. Glede na to, da plačilo vrtca za starše predstavlja velik strošek, so se glede varstva za krajše obdobje uspeli organizirati in so otroci ostali doma. Eden od staršev ocenjuje sodelovanje strokovnih delavcev s starši kot odlično, spet drugi ni ugotovil drastičnih sprememb pri sodelovanju v času pred in po pandemiji COVID-19, tako da ocenjujemo sodelovanje na splošno kot uspešno. Spletne strani vrtca se eden od intervjuvanih staršev ni posluževal, medtem ko se je ostalim zdelo zelo poučna in zanimiva. Veseli so bili fotografij iz prejšnjih obdobj, z igrami, pesmicami in povezavami do različnih nalog so si pomagali pri organiziranju časa doma in si tako krajšali čas, hkrati pa so otrokom pričarali nekaj duha vrtca, saj je bilo druženje z njihovimi vrtčevskimi prijateljčki omejeno. Zelo so pohvalili strokovne delavce za pomoč in nasvete, kako preživeti čas doma z svojimi domačimi. Izredno so pohvalili dosegljivost strokovnih sodelavcev v času pandemije, saj so se odzvali tudi v popoldanskem času in tudi med vikendom. Hvaležni so bili, da so bili vedno na

tekočem in o vsem obveščeni pravočasno. Kakovost vrtca se po njihovem mnenju kaže v tem, kako je vrtec inovativen. Kakovost se kaže v dobrih medsebojnih odnosih, dobri komunikaciji in prilagajanju. Predvsem pa so vsi starši mnenja, da se kakovost vrtca kaže v tem, kako radi otroci hodijo v vrtec in kako se v njem počutijo.

Kakovost vrtca v času pandemije COVID-19 s strani strokovnih delavcev

V času pandemije COVID-19 je bilo po večini za strokovne delavce delo v vrtcu psihično naporno. Delo je bilo potrebno zaradi dnevno novih navodil ves čas prilagajati, kljub enormnemu številu navodil pa ni bilo navodil, ki bi zadovoljila vprašanja strokovnih delavcev glede samega dela. V času jutranjega sprejema otrok so se strokovni delavci več ukvarjali s starši, ali le-ti nosijo maske, si razkužujejo roke, kot pa s toplim objemom prihajajočega otroka. Delo od doma je predstavljalo poseben izziv, saj je bilo potrebno nekako pripraviti vsebine za otroke, ki so bili doma, prav tako je bilo v delo potrebno vključiti njihove starše. Delo je bilo razpeto med nekaj zaposlenih, saj so se določeni odločili za čakanje na domu, veliko je tudi mlajših sodelavcev, ki so ostali doma zaradi varstva svojih otrok. Pri samem delu v vrtcu je bilo potrebno veliko uporabljati računalnik, saj je bilo potrebno sprotno spremljati obvestila in navodila vodstva ter ministrstva in komunicirati s starši, katerih otroci so bili v domačem varstvu.

Ob prvem zaprtju vrtcev se je povsod izvajalo le nujno varstvo za otroke tistih staršev, ki so bili zaposleni v t. i. kritični infrastrukturi. V skupinah je bilo 6 do 10 otrok^{xviii}. Delo se je prilagodilo željam in potrebam otrok, z upoštevanjem kurikuluma. Ob naslednjem zaprtju vrtcev posebnih omejitev po skupinah ni bilo, tako da so strokovni delavci skušali realizirati dejavnosti in cilje iz LDN-ja in kurikuluma. Dejavnosti, ki so ostale nerealizirane so bile predvsem obogatitvene dejavnosti izven vrtca, in sicer obisk različnih ustanov, sodelovanja z lokalno skupnostjo, letovanja, zimovanja in podobno, saj združevanje več skupin otrok in druženje ni bilo dovoljeno.

Vsi intervjuvani strokovni sodelavci so mnenja, da je delo z majhnim številom otrok zelo sproščujoče, manj naporno in vzgojno-izobraževalno na višjem nivoju. Zaradi majhnega števila otrok se strokovni delavec lahko bolj posveti vsakemu posebej, ga bolje spozna, mu prisluhne, podrobneje opazuje pri igri in delu, razvija znanje otrokovih šibkih področij in spodbuja otrokova močna področja. Celotni čas pandemije so bili vključeni v vrtec vsi otroci s posebnimi potrebami, ki so v tem času zaradi večjih spodbud in dela ena na ena, zelo napredovali. Igra in delo sta na splošno potekala v bolj mirnem okolju, kar pa je včasih otroke tudi zmotilo, saj so se težje zaigrali, če jih je bilo manj, nekateri so imeli tudi težave, ker njihovih stalnih, najboljših prijateljev ni bilo v vrtcu.

Sodelovanje s starši se je v času pandemije COVID-19 preselilo v virtualno obliko. Roditeljski sestanki, pogovorne ure, srečanja s starši so potekala preko spletnih platform, kot sta Zoom in Microsoft Teams. Fotografije otrok pri izvajanju dejavnosti in njihovih izdelkov ter krajši filmi, ki prikazujejo dejavnosti v vrtcu, so bili naloženi v spletne igralnice, kjer so si jih starši lahko ogledali. Poskrbljeno je bilo tudi za otroke, ki so bili v domačem varstvu, saj je vrtec na svoji spletni strani odprl stran domači vrtec, kjer so strokovni delavci objavili igre, pesmice, gibalne naloge, dejavnosti, ki so jih starši lahko izvajali doma s svojimi otroki. Fotografije in zapise izvedenih dejavnosti so nato delili preko e-pošte s strokovnimi delavci, za katere je bila to velika nagrada in njihov dodatni trud poplačan. Otrokom, ki se zaradi težav z IKT tehnologijo niso mogli povezati, so pobarvanke in ročno izdelane igre poslali po navadni pošti.

Tudi strokovna izobraževanja delavcev so dobila virtualno obliko. Na voljo je bilo veliko izobraževanj in delavci so se jih lahko udeležili več kot v času rednega dela. Namreč, ker je bilo otrok v vrtcu manj, je bil v oddelku dovolj le en strokovni delavec, drugi pa je v tem času lahko bil vključen v izobraževanje. Izobraževanja so bila izvedena kakovostno, zato strokovni delavci ne razlikujejo med fizično in virtualno obliko, le pri virtualni obliki je lahko več motečih dejavnikov (hrup v sosednjem prostoru, mobilni telefon ipd.), na kar pa so se sčasoma tudi privadili.

Ob vrnitvi nazaj v normalno delovanje vrtca so bili strokovni delavci veseli t. i. novih začetkov. Ni bilo čutiti nikakršne napetosti med njimi ali slabe volje. Nekaj nejevolje se je pokazalo med odmori, saj druženje med seboj ni bilo dovoljeno, prav tako jih je motila obvezna uporaba zaščitnih mask. Maske so preprečile prepoznavanje čustev in ljudje, kot družbena in čuječa bitja, so to dodobra občutili. Nekaj več težav in obremenjenosti je prineslo obvezno testiranje kadra in kasneje prostovoljno cepljenje proti virusu COVID-19. Ljudje imajo glede testiranja in cepljena različne poglede, zato so zaradi izraženih mnenj včasih prišli v konflikt.

Po mnenju strokovnih delavcev je kakovost vrtca odvisna od kakovosti njegovega najslabšega delavca, zato mora vrtec ponuditi zadostno število strokovnih izobraževanj, s katerimi strokovni delavec pridobi znanje, da lahko otrokom preda in pripravi dejavnosti, preko katerih bodo pridobili ustrezno in potrebno znanje in izkušnje. Kakovost vrtca se kaže tudi v pripravljenosti in iskanju rešitev v času, ko je potrebno življenje in način dela spremeniti. Največji pokazatelj kakovosti je seveda številčna vključenost otrok v vrtec in njihovo zadovoljstvo.

Zaključek

Ocenjujemo, da smo uspeli predstaviti kazalnike kakovosti v slovenskih vrtcih in da se le-ti dobro odražajo tudi v raziskovanem slovenskem vrtcu. Kazalniki kakovosti na posredni in procesni ravni so na ustreznem nivoju, nekoliko bi bilo le potrebno dvigniti strukturno raven kazalcev kakovosti. Ustreznost prostorov za opravljanje dejavnosti namreč v vseh enotah ne zadošča določbam Pravilnika o normativih in minimalnih tehničnih pogojih za prostor in opremo vrtca, zato bi občina ustanoviteljica morala čim prej zagotoviti ustrezne ali dodatne prostore ali pa ustrezno znižati normativ otrok v oddelkih. Iz poročil vrtca je namreč razbrati, da občina ustanoviteljica, zaradi velikega vpisa otrok, vsakoletno poveča zakonski normativ v oddelkih.

Glede na to, da je v svetovni prostor prišla pandemija COVID-19 je bilo potrebno vzgojno-varstveni proces močno prilagoditi. Na podlagi intervjujev strokovnih delavcev in staršev otrok vključenih v znani slovenski vrtec smo ugotovili, da je vrtec prilagodil vzgojno-varstveni proces na podlagi navodil pristojnega ministrstva^{xvii}. Strokovni delavci so dokazali, da svoje delo opravljajo s srcem, saj so se na nov način dela hitro prilagodili in so malčkom tako v vrtcu kot tudi v domačem varstvu z različnimi aktivnostmi krajšali čas in jih izobraževali v skladu z LDN-jem vrtca in kurikulumom ter ostali v tesnem virtualnem stiku s starši. Kljub neljubim zaostritvam v času pandemije COVID-19 se je zaostritev glede znižanja normativa v oddelkih pokazala kot zelo dobra. Ugotovljamo, da je bilo delo strokovnih delavcev z veliko manj otroki v oddelku lažje, manj obremenjujoče in nenazadnje vzgojno učinkoviteje za otroke, saj so se vsakemu otroku lahko posvetili za daljši čas, ga opazovali, mu pomagali, ga vzpodbujali v njegovem razvoju.

Nekoliko drugače so se s pandemijo COVID-19 v vrtcih soočali v Indoneziji, saj rezultati tamkajšnje raziskave razkrivajo, da so strokovni delavci imeli težave pri ustvarjanju interaktivnih izobraževalnih gradiv in s so s tem posledično slabo dosegali ciljne cilje, prav tako so starši imeli težave pri pomoči in igri z otroki zaradi njihove zaposlenostiⁱ. Pandemija COVID-19 je povzročila pomembne spremembe v izobraževalnem sistemu v Indoneziji. Pred pandemijo so se vse aktivnosti izvajale v učilnicah, iz oči v oči, z neposrednim stikom, kar naenkrat pa je bilo potrebno učne dejavnosti izvajati virtualno. Žal indonezijski izobraževalni sistem še nikoli ni doživel takšne situacije, zato je bil to velik šok za deležnike izobraževanja. Izobraževalne ustanove, otroci in starši so bili nepripravljeni na hitro socialno interakcijo in premike izobraževalnega sistema. Ljudje so se bili prisiljeni prilagajati novemu načinu življenja, učenja in dela. Izobraževanje v vrtcih je eden izmed najbolj prizadetih sektorjev zaradi pandemije COVID-19. Gre za edinstveno izobraževalno fazo, katere cilj je naučiti otroke osnovnih veščin. Vrtec je del predšolske vzgoje. V indonezijskem kontekstu je vzgoja v vrtcu pomembna za spodbujanje telesne in duhovne rasti ter razvoja otrok. Celo vlada je ustanovila poseben direktorat, imenovan Direktorat za predšolsko vzgojo, za upravljanje izobraževalne prakseⁱ.

Na splošno smo mnenja, da je vzgojno-varstvena dejavnost v slovenskih vrtcih kakovostna in da vrtci po večini dosegajo kakovost po strukturnih, procesnih in posrednih kazalnikih. Strokovnim delavcem je omogočeno uspešno pedagoško delo, vendar pa se je v času pandemije COVID-19 pokazalo, da bi bilo le-to lahko še kakovostnejše, če bi normative oziroma število otrok po oddelkih zmanjšali. Vrtci bodo visoko raven kakovosti zadržali tako, da v svojem delovanju ne zaspijo, pač pa nenehno iščejo rešitve, izboljšave in se prilagajajo različnim življenjskim situacijam^{xix}.

Viri, literatura in opombe:

ⁱ MIZŠ (26. 2. 2022). *Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju*. Pridobljeno s <https://www.gov.si/teme/ugotavljanje-in-zagotavljanje-kakovosti-v-vzgoji-in-izobrazevanju/>

ⁱⁱ Munastiwi, E. in Puryono S. (2021). Unprepared management decreases education performance in kindergartens during Covid-19 pandemic. *Heliyon* 7(5). Pridobljeno na: <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-1243006S240584402101241X?token=A5FF04CC78CE62626F287CB254A55FC8FFBBAC8E821FA96017BC25DD8B8E9789BDD93DC05B7C80BF2F6FA2B81E1B6EB45&originRegion=eu-west-1&originCreation=20220411060521>

ⁱⁱⁱ Marjanovič Umek L., Fekonja, U., Kavčič, T. in Poljanšek, A. (2002). *Kakovost v vrtcih*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.

^{iv} Cugmas, Z. (2010). *Uporaba teorije navezanosti v vrtcih*. Pridobljeno na: http://www.pedagoska-obzorja.si/revija/Vsebine/PDF/DSPO_2010_25_1.pdf

^v Pravilnik o normativih za opravljanje dejavnosti predšolske vzgoje (2021). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV12026>

^{vi} Zakon o vrtcih (2021). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO447>.

^{vii} Pravilnik o normativih in minimalnih tehničnih pogojih za prostor in opremo vrtca (2017). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV3140>.

^{viii} Žibert, A. (2014). Zasebni vrtec bo postal del javnega. Ljubljana: *Delo*. Pridobljeno na: <https://old.delo.si/novice/ljubljana/zasebni-vrtec-bo-postal-del-javnega.html>

^{ix} Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (26. 2. 2022). *Vzgojitelj predšolskih otrok*. Pridobljeno na: https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=599

^x Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (26. 2. 2022). *Pomočnik vzgojitelja predšolskih otrok*. Pridobljeno na: https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=600

^{xi} Hmelak M. in Lepičnik Vodopivec J. (2013). Pričakovanja vzgojiteljev predšolskih otrok, vezana na njihov profesionalni razvoj. *Journal of Elementary Education*. 6, 2/3 (Sep. 2013), 63-78. Pridobljeno na: <https://journals.um.si/index.php/education/article/view/465>

^{xii} Marjanovič Umek L., Fekonja U. in Bajc K. (2005). *Pogled v vrtec*. Ljubljana: Državni izpitni center. Pridobljeno na: https://www.pef.uni-lj.si/fileadmin/Datoteke/Knjiznica/Datoteke/Pogled_v_vrtec.pdf

^{xiii} Marjanovič Umek, L., Fekonja Peklaj U., Hočeva A., in Lepičnik Vodopivec J. (2011). *Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo. Pridobljeno na: http://pefprints.pef.uni-lj.si/1195/1/bela_knjiga_2011.pdf

^{xiv} Kurikulum za vrtce (1999). Pridobljeno na: <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MIZS/Dokumenti/Sektor-za-predsolsko-vzgojo/Programi/Kurikulum-za-vrtce.pdf>

^{xv} Letno poročilo za leto 2021 za obravnavani vrtec.

^{xvi} Letni delovni načrt za šol. leto 2021/22 za obravnavani vrtec.

^{xvii} Kurikulum za vrtce (n.d) za obravnavani vrtec.

^{xviii} MIZŠ (2020). *Delovanje vrtcev od 26. 10. dalje - priporočila NIJZ*. Pridobljeno na: <https://paka3.mss.edus.si/okroznice/okr>

^{xix} Opomba avtorja: Ime raziskovanega slovenskega vrtca je dostopen pri avtoricah članka.

IVANA BOJIĆ / Študentka Fakultete za uporabne družbene študije. Sledi reku "Zdrav duh v zdravem telesu". Z vsakim dnem se bolj uči, kako vzdrževati ravnovesje zdravega življenjskega slogu, ki vključuje zdravo prehrano, fizično aktivnost, dovolj spanja in socialno interakcijo. Prosti čas izkoristi za daljše sprehode v naravi.

ŠEJNA MALANOVIĆ / Študentka Fakultete za uporabne družbene študije in redno zaposlena v podjetju Versi d.o.o. Prostovoljka in mladinska delavka na Društvu za razvijanje prostovoljnega dela Novo mesto ter na Popotniškem združenju Slovenije. Prosti čas, ki ji ga poleg redne službe in študijskih obveznosti ostane zelo malo, izkoristi za hribovlazenje, branje knjig, poslušanje podcastov in učenje vseh stvari, ki se tičejo digitalnega marketinga.

Povzetek: Kakovost življenja je nekaj, kar nas zanima in čemu dajeva ogromen vsakodnevni pomen. Z virusom COVID-19 se je spremenila skrb za duševno zdravje in celoten sistem. Vidimo, da so samomori nekaj, kar se pogosto dogaja, a se jim ne daje velikega pomena. Vse se začne v zgodnjih letih človekovega življenja, zato bi se tudi ozaveščanje o duševnem zdravju in zdravem življenjskem slogu moralo začeti že v osnovni šoli. V članku bova predstavili nekaj načinov, kako prepoznati znake težav z duševnih zdravjem ter kako z majhnimi koraki lahko izboljšamo duševno zdravje in se počutimo boljše v svojem telesu.

Ključne besede: zdrav življenjski slog, duševno zdravje, deinstitucionalizacija, kakovostno življenje.

KAKOVOST ŽIVLJENJA

Uvod

Virus COVID-19 je pri ljudeh povzročil strah, negotovost, izgubo stabilnosti, dohodkov in najbližjih. Ko smo zdravi je lažje uresničiti svoje cilje, želje, delovati na vseh področjih, se učiti. Ko pa imamo težave z duševnim zdravjem in notranjim mirom, je le-te težko prepoznati. Cilj najinega članka je osveščati ljudi, kako prepoznati tihe bolezni, ki močno vplivajo na posameznikovo vedenje, ter ugotoviti, ali se je zadovoljstvo z življenjem in zdravstvenim stanjem v državi izboljšalo ali poslabšalo zaradi posledic virusa COVID-19. Ugotavljali sva, kako je pandemija vplivala na duševno zdravje ljudi in na kakšen način lahko pomagamo sebi ali drugemu. Lahko bi rekli, da virus bolj vpliva na duševno zdravje neokuženih kot tistih, ki doživljajo fizični vpliv na zdravje. Na območju Združenega kraljestva Velike Britanije in Severne Irske prevladuje vsesplošna skrb zaradi vpliva socialne izolacije in distanciranja ljudi. Zaradi odziva na pandemijo se je povečalo število vseh duševnih motenj. Prav tako se je povečala škodljiva raba alkohola in kajenja. V Sloveniji so na podlagi raziskave, izvedene med novembrom 2020 in januarjem 2021, ugotovili porast nasilja v partnerskih in družinskih odnosih. Pred pandemijo je nasilje doživljalo 1,9 % udeležencev, med pandemijo pa je stopnja nasilja narasla na 2,9 %. Vsi so povedali, da se bojijo okužbe in omejevanja lastne svobode. Strah pred prihodnostjo je bil največkrat omenjen, poleg tega so še omenili, da jih obremenjujejo tudi politična dogajanja in negativna čustva, ki se pojavljajo ob omejitvah (prepoved stikov, policijska ura itd.).

Psihične bolezni je težko opaziti, ampak le-te vsakodnevno vplivajo na naše odločitve, naše dožemanje in naše razmišljanje. Vedno pričakujemo, da imajo mlajši višje ocenjeno svoje zdravstveno stanje kot starejši, ampak v praksi ni tako. Po pregledu SURS-a, od leta 2015 do leta 2019, je delež mladih, ki so svoje zdravstveno stanje ocenili kot zelo dobro, upadel z 51 % na 43 %¹. Četudi v zadnjih 15 letih število samomorov v Sloveniji upada, smo še vedno druga država v EU po številu samomorov in 16. po vrsti na svetu. Zakaj je tako?

Teoretično ozadje

Medicinski in sorodni strokovnjaki običajno trdijo, da obstajajo štiri področja zdravja, vključno s fizično, duševno, socialno in duhovno domeno. Poleg fizičnih posledic virusa COVID-19 moramo razumeti tudi psihološke posledice pandemije, kot sta depresija in posttravmatska stresna motnja. Ključnega pomena je razumeti, kako lahko različni psihološki viri, kot so količnik nesreče (AQ), čustveni količnik (EQ) in sredstva za obvladovanje, pomagajo posameznikom pri soočanju s stresom, ki izhaja iz pandemije COVID-19. Na podlagi izsledkov psiholoških raziskav se je izkazalo, da so pozitivna čustva pomembna tudi za proces psihološkega okrevanja ljudi, ki so doživeli močan stres in pri katerih so se razvile duševne motnje, kot je depresijaⁱⁱ. Že prej se je izkazalo, da lahko pozitivna čustva, kot so udobje, sreča, veselje, ljubezen in hvaležnost, pomagajo ohranjati in izboljšati človekovo duševno zdravje. Ker pa se v medčloveških odnosih pogosto pojavljajo pozitivna čustva, trenutna situacija, ki zahteva ohranjanje socialne distance, zavira razvoj pozitivnih čustev in je osnova za krizo duševnega zdravja.

Nekontrolirano širjenje koronavirusa širi občutek strahu in brezupnosti in zdi se, da nikjer na svetu ni več varnega kraja. Krize duševnega zdravja se pojavljajo po vsem svetu in prizadenejo posameznike na različne načine, vključno s stresom, tesnobo, strahom, občutkom nemoči in depresijo. Vsaka država je zaradi širjenja virusa sprožila izredne ukrepe. "Ti ukrepi so zelo posegli v vsakdanje življenje in vplivali na celotno družbo, a ne na vsakogar v enaki meri. Ranljivosti nekaterih posameznikov so se namreč poglobile, drugih spremenile, spet tretjih zmanjšale. Zaradi hitrih in drastičnih sprememb so postale ranjive tudi nekatere osebe in skupine, ki so pred pandemijo kazale visoko raven odpornosti. Znano je, da krizna obdobja povečujejo in poglobljajo že obstoječe ranljivosti, obenem pa osebe, ki so bile pred

kriznim obdobjem manj ranljive, pogosto potisnejo čez mejo njihovih zmožnosti in odpornosti ter s tem ustvarjajo nepričakovane, nove ranljivostiⁱⁱⁱ. Tveganja še povečujejo dodatni pritiski, da mnogi starši v teh obdobjih še naprej delajo polni delovni čas. Če morajo starši zapustiti svoj dom, da bi delali, se otroci soočajo s povečanim tveganjem zanemarjanja nadzora (tj. nimajo ustreznega nadzora, ki bi otroke zaščitil pred poškodbami). Če delajo od doma, so starši z majhnimi otroki prisiljeni poskušati zadovoljiti potrebe dela in hkrati skrbeti za majhne otroke.

V času karantene v obdobju pandemije koronavirusa 2019 (COVID-19) so bile žrtve nasilja v družini dolžne ostati ves dan s svojimi partnerji in stran od pomoči, razmere v zvezi z nasiljem pa se lahko poslabšajo z morebitnim porastom števila umorov v družini ali samomorov.

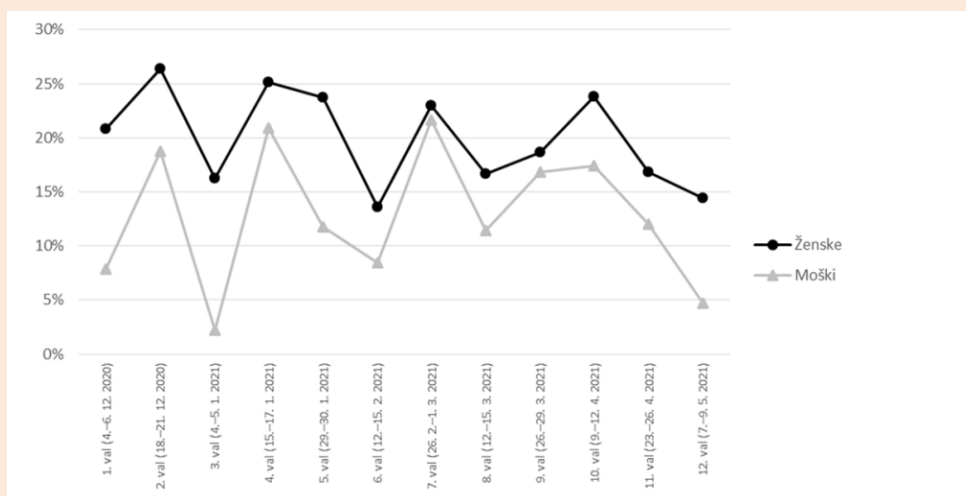
V času karantene zaradi pandemije COVID-19 se je tveganje, da bi dom postal zelo nevaren kraj za žrtve nasilja v družini, še povečalo, saj so bile žrtve primorane biti ves dan s svojimi partnerji in stran od ljudi, ki bi lahko potrdili njihove izkušnje in jim pomagali. Pri tistih, ki živijo v majhnih hišah ali brez odprtih prostorov, je bila sprememba stresa intenzivnejša. Tudi pomoči starih staršev ni bilo mogoče izkoristiti, saj je država starejše pozvala naj ostanejo doma zaradi širjenja virusa COVID-19. Prisotnost otrok in mladostnikov doma zaradi zaprtja šol v času karantene je torej botrovala k večji izpostavljenosti mladih oseb nasilju v družini, neposredne posledice le-tega pa so se odražale na njihovem duševnem in fizičnem zdravju^{iv}.

Anksioznost in depresija

Vsi smo že kdaj v življenju občutili tesnobo ali anksioznost in smo jo včasih prepoznali, včasih pa ne. Pojavi se kot strah pred neznanci ali neznanimi situacijami. Ko jo prepoznamo kot strah, ki se redkeje pojavlja, jo lahko uvrstimo med normalne občutke. Anksioznost začnemo obravnavati kot motnjo šele, ko je zelo pogosta, ko moti naše vsakodnevne aktivnosti, se začnemo izogibati določenim krajem, občutimo izjemno tesnobo in strah.

Depresija kot bolezen vpliva na misli, občutke, apetit, samospoštovanje in se pojavlja kot občutek nemoči. Pojavi se zaradi dveh skupin vzrokov, ti pa so: zunanji in notranji, tj. predispozicija (podedovana od sorodnika). Anksioznost in depresija sta najpogostejši psihični posledici, ki jih lahko opazimo pri ljudeh, ki so preležali korono. Pri otrocih so bile to težave pri socializaciji, vedenju in emotivnem funkcioniranju. Raziskave so pokazale, da je imela vsaka tretja oseba duševne ali nevrološke težave po okrevanju po okužbi z virusom COVID-19. S samim poskusom zaustavitve širjenja koronavirusa so se pojavile socialne distance, ločevanje ljudi po občinah, zaprtje v hiše in stanovanja, možnost dela in šolanja le na daljavo. Ob vsem naštetem so se pri ljudeh povečali anksioznost in depresivni napadi, osamljenost in občutek manjvrednosti. Tisti, ki so že zboleli za depresijo, so se znašli v še slabšem stanju.

“Po podatkih raziskave Eurofound je v aprilu leta 2020, 10,8 % Slovencev (EU: 18,4 %) ocenilo, da večino časa občutijo napetost, da so osamljeni jih je reklo 9 % (EU: 16,3 %), da so se večino časa počutili žalostne in potrte pa je poročalo 6,5 % anketiranih (EU: 12,8 %). Za razliko od preteklih let so se vrednosti vseh treh kazalnikov povečale. Glede na Evropsko raziskavo o kakovosti življenja iz leta 2016 se največja sprememba pokaže pri deležu osamljenih, ki je za Slovenijo znašal le 3 %, za povprečje EU pa 6 %”^v. Na podlagi podatkov iz raziskave Eurofound-a ugotavljamo, da je večji občutek napetosti in osamljenosti kot v letu 2016. Eden izmed glavnih razlogov za takšne občutke je tudi sama napetost v državi zaradi pandemije. V državi je obstajala negotovost zaradi novih ukrepov, svoboda gibanja je bila omejena, strah na visokem nivoju. S tem pa se je tudi zvišala napetost v in med ljudmi in osamljenost, tako zaradi ukrepov kot tudi zaradi strahu prenosa bolezni. Vse več držav je zapiralo svoje meje, zračni promet je bil v veliki meri zaustavljen znotraj samih držav v EU, prepovedana so bila množična zbiranja kakor tudi potovanja. Poleg vseh ukrepov je raslo število bolnih in umrlih po celem svetu, kar se je tudi odražalo na sami napetosti in osamljenosti ljudi v državah. Pandemijo COVID-19 bi lahko upravičeno imenovali pandemija osamljenosti^{vi}. Raziskava Nacionalnega inštituta za javno zdravje je pokazala, da so bila v skupini mlajših odraslih (18 do 29 let) v začetnih valovih raziskave opazna večja nihanja v ravneh duševnega blagostanja. Vrednosti so se v nadaljnjih valovih nekoliko ustalile ter bile konstantno najnižje med vključenimi starostnimi skupinami. Pandemija je sicer pomembno vplivala na počutje in blagostanje celotne populacije, nekoliko bolj pa so ukrepi za zaježitev očitno prizadeli mlajše odrasle, kar nam pokaže spodnja slika (Slika 1)^{vii}.



Slika 1. Odstotek udeležencev po spolu v starostni skupini 18 do 29 let, ki v posameznem valu raziskave dosegajo kriterije za povečano tveganje za depresijo^{vi}

Srečni ali nervozni?

„V zadnjih 4 tednih pred anketiranjem v 2018 je bilo ves čas ali večino časa srečnih skoraj šest oseb od desetih, starih 16 ali več let. Med moškimi in ženskami ni bilo bistvenih razlik. V istem obdobju je bilo ves čas ali večino časa zelo nervoznih 12 % oseb. Delež žensk, ki so bile zelo nervozne ves čas oz. večino časa, je bil višji (14 %) od deleža takih moških (10 %). Razlike v deležih so bile opazne glede na starostne razrede, predvsem med mladimi (16–24 let) in starejšimi (65 ali več let). Mladi so se počutili srečne daljši čas kot starejši. Bili pa so tudi daljši čas zelo nervozni. Pri mladih je bila opazna razlika med deležema tudi glede na spol: zelo nervoznih je bilo ves čas oz. večino časa 24 % žensk in 11 % moških^{viii}. Vidimo, da je bilo že pred pandemijo več nervoznih žensk kot moških. Veliko gospodinjstev opravi, poleg dela in otrok, naj bi opravljale ženske, kar je lahko tudi eden od razlogov za te številke. Pandemija je nazadovala enakost spolov po vsem svetu, ne samo pri nas. Ružičičeva poudarja, da je več kot 60 odstotkov mater povedalo, da se zaradi večine stvari počutijo slabo, več kot polovica teh mam pa je izjavila, da potrebujejo psihološko pomoč. Ženske so bile pod pritiskom in psihične posledice je mogoče pričakovati šele po pandemiji. Mame so imele zdaj dve službi, učenje ali varstvo otrok in svojo službo. Ženske so se znašle v vrtincu služb, ki se nikoli ne končajo. Približno 80 odstotkov žensk krivi sebe za to, kar jim ni uspelo, zato je rešitev v tem, da se o tem pogovorimo. Nismo potrebovali pandemije, da bi mame imele velik pritisk, le povečala je ta pritisk.“

Psihično nasilje

„Poznamo več oblik nasilja, čeprav je eno najpogostejših, za katerega se velikokrat niti ne zavedamo, da se dogaja, psihološko nasilje. Psihosocialne okoliščine, zaradi katerih v večji meri ženska postane žrtev in moški povzročitelj nasilja, so povezane z družbenimi in individualnimi mehanizmi nasilja. Imenujejo se tudi dejavniki tveganja za nasilje. Mnogi avtorji v povezavi z nasiljem v družini poudarjajo več dejavnikov tveganja, ki naj bi povečevali možnost, da bo partner pričel uporabljati nasilje. Ti dejavniki tveganja lahko izvirajo in izhajajo iz psiholoških značilnosti posameznika, njegovih izkušenj, bioloških značilnosti, percepcije ženske in moške vloge, alkoholizma in zasvojenosti, neurejenih razmer v družini, brezposelnosti, stresa in drugih dejavnikov. Število prisotnih dejavnikov tveganja ni vzročno povezano z intenziteto nasilja v družini, vendar je možnost, da bo prišlo do nasilnega vedenja, večja, če je prisoten eden ali več teh dejavnikov. Tako imenovane dejavnike tveganja pa ne smemo razumeti kot razlog in/ali opravičilo za nasilje^{ix}. V Sloveniji so na podlagi raziskave, izvedene med novembrom 2020 in januarjem 2021, ugotovili porast nasilja v partnerskih in družinskih odnosih. Pred pandemijo je nasilje doživljalo 1,9 % udeležencev, med pandemijo pa je stopnja nasilja narasla na 2,9 %^x. Vsi so povedali, da se bojijo okužbe in omejevanja lastne svobode. Na podlagi podatkov lahko ugotovimo, da je z ukrepi, ki naj bi ljudi ščitili pred boleznijo, vse več oseb bilo izpostavljenih nasilju. Žrtve nasilja so v večjem številu ženske. V času karantene je dom postal zelo nevarno mesto za veliko število oseb, ki so v preteklosti bile žrtve nasilja.“

„Ne glede na vzrok ima nasilje negativen vpliv na tiste, ki ga doživijo ali so mu priča. Nasilje lahko povzroči telesne poškodbe in tudi psihične poškodbe. Več psiholoških motenj, vključno s posttravmatsko stresno motnjo, disociativno motnjo identitete in mejno osebnostno motnjo, je bilo povezanih z doživljanjem ali izvajanjem nasilja. Drugi psihološki simptomi, kot so depresija, anksioznost in nihanje razpoloženja (bipolarna motnja), so pogosti pri žrtvah nasilja.“

“Nekaj manj kot tretjina žensk (28 %) in petina moških (20 %) s (sedanjim ali nekdanjim) partnerjem je že kdaj bila žrtev vsaj ene vrste nasilja (groženj, psihološkega, fizičnega, spolnega ali ekonomskega nasilja) svojega partnerja oz. partnerice. Najpogostejša vrsta nasilja v partnerskih razmerjih je psihološko nasilje, doživelo ga je 26,2 % žensk in 19,7 % moških s (sedanjim ali nekdanjim) partnerjem. Spolno nasilje se v partnerskih odnosih sicer dogaja najredkeje, vendar pa so bile ženske 5,6-krat pogosteje kot moški žrtve takšnega nasilja”^{xi}.

“Že od začetka pandemije so ženske tiste, ki najbolj pogrešajo prijatelje in družino (EU27: 44 %, v Sloveniji 48 %), so zaskrbljene in pod stresom (EU27: 37 %, v Sloveniji 32 %) ter jih na splošno skrbi njihova prihodnost (EU27: 33 %, v Sloveniji 36 %). Večina žensk meni, da so ukrepi, ki naj bi ustavili širjenje virusa, močno vplivali na njihovo duševno zdravje. Na nekatere družbene skupine so imeli večji vpliv kot na druge, odvisno od vrste ukrepa: približno polovica žensk z otroki, mlajšimi od 15 let, je dejala, da so imela zaprtja šol in vrtcev hude posledice za njihovo duševno zdravje”^{xii}.

Deinstitucionalizacija

Vsi ljudje v sodobni družbi so čedalje bolj izpostavljeni različnim pritiskom in stresnim dejavnikom, tako da je (na žalost) popolnoma normalno in razumljivo, da se vedno več ljudi sooča z duševnimi stiskami in boleznimi, ki vsakemu posamezniku puščajo posledice. Te posledice se kažejo skozi številne težave v vsakdanjem življenju. Dejstvo je, da se ljudje izogibajo reševanju duševnih težav oz. nimajo dovolj znanja, da bi te težave pri sebi lahko prepoznali. V naši družbi vlada prepričanje, da se nam to ne more zgoditi. Ljudje preprosto zanikajo obstoj težav. S tem pa težave samo še poglobljajo, kar naposled zahteva psihiatrično obravnavo. Zato bomo na tej točki omenili deinstitucionalizacijo, ki je zelo pomembna, ko pride do psihiatrične oskrbe.

Deinstitucionalizacija je proces, ki temelji na človekovih pravicah, na pravicah posameznika po svobodnem življenju v skupnosti. Proces se je začel v 60-ih in 70-ih letih prejšnjega stoletja, prvotno v državah zahodne Evrope in Amerike. V Sloveniji prvi poskus sega v pozna 60. leta. Eden izmed zavodov, ki se resnično trudi na tem področju, je Dom na Krasu. Uvedli so individualiziran pristop do stanovalcev, kar pomeni, da zaposleni stanovalce poznajo, poznajo njihove življenjske zgodbe, ukinili so izvajanje neprimernih varovalnih ukrepov. Včasih, na samem začetku, je njihov pristop bil zelo grob. Stanovalci so včasih imeli zaklenjena vrata, sestre so zapisovale vse kršitve, ki so jih stanovalci zagrešili. Prihajalo je do kazni, kot so prepoved izhoda, nekdo je moral preživeti cel mesec v roza pižami ... a najhujša izmed vseh je bila, da so oskrbovanci morali preživljati ure v prostoru za pomiritev. To je bil prostor, ki se je nahajal v kletnih prostorih, v katerih so bila tla opremljena s temnimi, že poškodovanimi ploščicami, v kotu so imeli le eno kahljo. To je bila kazen, če nisi bil "priden". Potem so se pa zaposleni angažirali in aktivno delali na pristnem odnosu z oskrbovanci. Ukinili so izvajanje vseh zgoraj omenjenih ukrepov in dandanes oskrbovancem omogočajo tudi opravljanje plačanega dela. Meniva, da je to zelo pomembno, saj to stanovalcem omogoča normalizacijo, jim daje občutek pripadnosti družbi, niso izobčeni, obnavljajo svoja znanja ter pridobivajo nove veščine, ki jim bodo v življenju prišle prav.

Deinstitucionalizacija ni le prizadevanje za vključevanje ljudi v skupnost, ni le proces preseljevanja ljudi iz ustanov in njihovo vključevanje v skupnost, zmanjševanje števila hospitalizacij in časa, preživetega v instituciji – je preoblikovanje in sprememba razmerja moči med institucijo in stanovalci ter ukinitve prisilnih sredstev, kot so varovanje s pasovi ali omejitve gibanja znotraj enega prostora. Neizvajanje deinstitucionalizacije je kršitev konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov, na kar že nekaj časa opozarja tudi varuh pravic Peter Svetina. Ljudje preprosto morajo imeti zagotovljeno svobodo izbire. Pa vendar, kako s tem kaže v naši Sloveniji? Slovenija je ena od najbolj institucionaliziranih držav na svetu (imamo več kot 50.000 prejemnikov dolgotrajne oskrbe, od tega jih je leta 2017 40 % živelo v socialnih zavodih). Se pravi, s temi podatki razumemo, da je več kot tri četrtine nacionalnih sredstev namenjenih zgolj institucionalni oskrbi. Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva do lanskega leta je zapovedovala preselitev 50 % oseb iz institucionalne v skupnostno oskrbo. Dolga pot nas še čaka. Lahko bi rekli, da moramo sami pri sebi spremeniti razmišljanje o teh ljudeh. Obstajajo primeri, kjer so se velike psihiatrične ustanove zaprle. Italija je naša sosedica, a redko kdo pozna primer iz Trsta, kjer je psihiater Franco Basaglia s spremembo formalnega in pravnega statusa pacientov do leta 1980 dosegel postopno izpraznjenje psihiatrične bolnišnice Sv. Ivana. Danes so v Italiji prisotni skupnostni centri za mentalno zdravje, delovne zadruge, stanovanjske skupine itd. Po njegovi zaslugi je bil v Italiji leta 1978 izglasovan znameniti Zakon 180, ki je prepovedal prisilne hospitalizacije in ostale prisilne ukrepe ter zapovedal zapiranje psihiatričnih bolnišnic ter jih nadomestil s skupnostnimi službami. Tako da je danes večina psihiatričnih bolnišnic v Italiji ali zapuščenih ali pa služijo kot muzeji, šole itd. Basaglia je človek, ki je odpravil elektrošoke, telesno oviranje s pasovi, uniforme osebja, prav tako je spodbujal, da se čedalje več pozornosti nameni potrebam in željam stanovalcev.

Roberto Mazzini, ki je svojo kariero psihiatra začel v zadnji fazi zaprtja psihiatričnih ustanov v Trstu, je podal en tak lep primer, ki naj nam bo kot opomnik, da se vse da:

“Spominjam se na primer mlade bolnice, ki je danes stara kakšnih 45, 50 let. Ko sem jo spoznal, je bila stara je 16 let. Bila je v grozljivem stanju. Bila je nasilna, razbijala je stekla, nismo mogli vzpostaviti stika z njo. Danes sama skrbi za svoj dom in upravlja s svojim življenjem. Pred kratkim sem slišal, da hodi celo sama na počitnice. Ljudje so zmožni narediti velike stvari, če vanje verjameš. Če jim zaupaš in te ne ustavlja strah, je mogoče narediti ogromno. Strah je največji sovražnik pri delu na področju duševnega zdravja. Če se ne bojimo teh, ki so

drugačni in se nam zdijo čudni, potem smo lahko z njimi, jim zaupamo in računamo nanje pri uvajanju sprememb. Sprememb ni mogoče narediti zato, ker si direktor ali zdravnik, ampak zato, ker jih delaš skupaj z ljudmi”.

Dejstvo je, da se skoraj vsakodnevno srečujemo s težavami v odnosih, z delom povezanimi pritiski, natrpanimi urniki itd. To so stvari, ki v nas povzročajo občutek tesnobe, zaskrbljenosti, prihaja do težav s spanjem, jezni smo, razdražljivi itd. Od nas je odvisno, kako obvladamo občutke, ki se kopičijo v nas. Včasih se nam zdi, da ni nič narobe, da se nas stvari ne dotaknejo, ampak to ni res. Naša podzavest si vse zapomni. A od nas je odvisno, kako bomo obvladali stres in dogajanja iz okolja.

Če se sprašujete, kako prepoznati znake težav v duševnem zdravju, naj omenimo nekaj začetnih znakov^{xiii}:

- preveč ali premalo spanja,
- preveč ali premalo prehranjevanja,
- opuščanje druženja z ljudmi in opuščanje dejavnosti,
- manj ali nič energije,
- občutek otopelosti,
- občutek nemoči ali brezupnosti,
- pogostejše kajenje, pitje, uživanje drog,
- zmedenost, pozabljivost, jezljivost, razburjenje, zaskrbljenost ali prestrašenost,
- pogostejše ali intenzivnejše prepiranje z bližnjimi osebami,
- doživljanje močnih nihanj razpoloženja, ki povzročajo težave v odnosih,
- vsiljive misli in spomini,
- halucinacije,
- razmišljanje o škodovanju sebi ali drugim.

Kot že omenjeno, živimo v čudnih časih, polnih napetosti in zaskrbljenosti. Zato je zelo pomembno, da si vzamemo čas zase in poskrbimo za svoje duševno zdravje. Za svoje duševno zdravje moramo skrbeti vsi, ne samo v primeru, da prepoznamo kakšno izmed naštetih težav. Skrbimo zato, da do težav ne pride. Kako pa? S sprehodi v naravi. Z meditacijo. Uravnoreženo prehrano. Preživljanjem časa z našimi bližnjimi. Tako, da se preprosto samo ustavimo in dihamo.

Ozaveščanje

“Mark in sodelavci (2013) so na vzorcu podatkov študije z zdravjem povezanim vedenjem v šolskem okolju (HBSC) ugotovili, da je najmočnejši napovedni dejavnik za prisotnost samomorilnih misli pri mladostnikih slaba komunikacija s starši, poleg tega pa še medvrstniško nasilje. Zanimivi so izsledki študije SAYLE (Saving and Empowering Young Lives in Europe), v kateri je sodelovala tudi Slovenija. V študiji so ugotovili, da se s samomorilnimi mislimi povezujejo tudi manjše število ur spanja in težave z vrstniki^{xiv}, samopoškodovalno vedenje, anksioznost in depresija^{xv} ter namerno neupravičeno izostajanje od pouka (»špricanje«)^{xvi}.

„Otroci in mladostniki se vsakodnevno srečujejo z različnimi stresorji, težavami in stiskami, ki pogosto izvirajo iz vse večjih lastnih pričakovanj pa tudi iz pričakovanj staršev in neposredne okolice, iz nenehne potrebe po dokazovanju in uspehu za vsako ceno, ki je tudi družbeno spodbujena in ustvarjena“^{xvii}.

Otroci danes živijo v svetu tehnologije, hitrega življenja in z manjkom empatije. V takem svetu je vse več tihih bolezni, katerih se otroci in niti starši sami ne zavedajo in se zato ne zdravijo pravočasno. Zdravstveni delavci, skupaj z pedagogi in učitelji, bi morali začeti že v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah ozaveščati otroke o pomembnosti duševnega zdravja. S tem duševno zdravje in psihične težave ne bodo več tabu tema. Potrebno je ozaveščanje na vseh ravneh nasilja in čim večje oglaševanje ustanov in števil, na katere se lahko obrnemo po pomoč. S tako zgodnjim ozaveščanjem se bo dvignila zavest o nasilju in psihičnih posledicah, ki jih pušča, in o načinih preprečevanja nasilja. S tem povezane teme o pomembnosti zdravja, tako fizičnega kot tudi psihičnega, bodo doprinesle k bolj zdravi populaciji in populaciji z več empatije in manj nasilja.

Zaključek

Pandemija, ki je prizadela cel svet, je močno vplivala na človekovo vedenje. Ljudje so poleg pandemije COVID-19, ki zelo vpliva na naše fizično zdravje, utrpeli tudi psihične posledice. Več ljudi je zbolelo zaradi anksioznih in depresivnih motenj, največ zaradi nezmožnosti opravljanja vseh nujnih del. Ugotovljeno je bilo, da so se ženske znašle v rahlo težjem položaju kot moški. Največje težave so imele z usklajevanjem dela, opravljanja gospodinjskih del in skrbi za otroke. Ko pa niso uspele opraviti vseh obveznosti, so se počutile manjvredne in nervozne, kar so največkrat tudi vzroki za anksiozna in depresivna stanja. Na duševno zdravje ljudi so vplivali tudi številni ukrepi, ki so se v enem času sproščali, v drugem že uvajali novi. Zaradi ukrepov, ki so omejevali svobodo gibanja, se je zvišal odstotek nasilja v družini. V času karantene je dom postal nevarno mesto za žrtve nasilja, kot tudi za otroke, ki so bili priča nasilju. Kakovost življenja v času pandemije se je za njih zelo zmanjšala.

Svet bi bil lepše mesto, če bi ljudje bolj skrbeli zase in za druge. Lepa beseda in ena lepa gesta, lahko popravijo drugemu cel dan, mogoče tudi teden. Kako pomembno je zdravo razmišljanje in zdrav duh vidimo na veliko primerih. Da imamo svobodo in koliko je pomembna vidimo šele takrat, ko nam jo nekdo vzame ali omeji. Omejevanje svobode na človeka nima dober vpliv, to vidimo na primerih deinstitalizacije. Deinstitalizacija je en zelo pomemben korak k napredku ljudi, ki so živeli v ustanovah, saj se bodo samo na ta način lahko spet vrnili v normalno življenje in se počutili kot vsi ostali. Sami smo se lahko našli v njihovi koži, ko je prišlo do pojava pandemije COVID-19. Takrat smo lahko začutili, koliko je svoboda pomembna za zdrav duh človeka in za normalno življenje. Z ozaveščanjem od majhnega bomo dobili bolj zdravo populacijo in družbo, ki bo bolj polna empatije in skrbi za sočloveka.

„S tem, ko pomagamo drugim, si zagotovimo srečo, saj verjamemo, da sreča ni sama sebi namen. Je bolj stranski produkt tistih dejanj, ki jih izvajamo v korist drugih. Tako, ko služimo drugim, služimo sebi. Zato včasih sočutje imenujem »modra sebičnost«. Sočutje pomeni zadrževanje in discipliniranje naših negativnih misli in čustev iz občutka odgovornosti do vseh drugih. Toda poleg prijaznosti, velikodušnosti, potrpežljivosti, strpnosti, odpuščanja, ponižnosti itd. so prav to stvari, iz katerih je sreča sestavljena. Sočutje nas osrečuje!“ Dalaj Lama

Viri, literatura in opombe

ⁱ Statistični urad Republike Slovenije. Statistični pregled leta 2019, 2019. <https://www.stat.si/statweb/News/Index/8575>. Dostopno 22. marca 2022.

ⁱⁱ Yamaguchi, K., Ito, M., & Takebayashi, Y. (2018). Positive emotion in distress as a potentially effective emotion regulation strategy for depression: A preliminary investigation. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 91, 509–525. Pridobljeno na: <https://doi.org/10.1111/papt.12176>

ⁱⁱⁱ Gabrovec, B., Eržen, I., Trop Skaza, A., Fafangel, M., Vrdelja, M., Selak, Š. (2021). *Znanstvena in Strokovna Konferenca*. Pridobljeno na: <https://www.nijz.si/>

^{iv} Mazza, M., Marano, G., Lai, C., Janiri, L., Sani, G. (2020). Danger in Danger: Interpersonal Violence during COVID-19 Quarantine. *Psychiatry Research* 289 (July): 113046. Pridobljeno na: <https://doi.org/10.1016/J.PSYCHRES.2020.113046>

^v Ferreira, LN, Pereira, LN, da Fé Brás, M. et al. Kvalitet života u karantinu COVID-19. *Qual Life Res* 30, 1389–1405 (2021). <https://doi.org/10.1007/s11136-020-02724-x>. Dostopno dne 29. april 2022.

^{vi} Santos, 2020

^{vii} Gabrovec, Branko, Ivan Eržen, Alenka Trop Skaza, Mario Fafangel, Mitja Vrdelja, and Špela Selak. 2021. *Znanstvena in Strokovna Konferenca*. <https://www.nijz.si/>

^{viii} Statistični urad Republike Slovenije. Kontelj, Martina. 2022. Ženske pogosteje žrtve nasilja tako v partnerskem kot tudi v nepartnerskem odnosu. <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/10159>. Dostopno 22. marca 2022.

^{ix} Kantor, Jasinski 1998, v Zaviršek 1997a

^x Statistični urad Republike Slovenije. Statistični pregled leta 2021, 2021. <https://www.stat.si/StatWeb/news/Index/10037>. Dostopno 22. marca 2022.

^{xi} Evropski parlament. 2022. „Women in times of COVID-19“. <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2712>. Dostopno dne 20. marec 2022.

^{xii} M. Pudar. 2021. Direktorka Centra za mame: Žene su u vrtlogu poslova koji ne prestaju (VIDEO, PODKAST) <https://www.danas.rs/vesti/drustvo/direktorka-centra-za-mame-zene-su-u-vrtlogu-poslova-koji-ne-prestaju-video-podkast/> Dostopno dne 30. aprila 2022

^{xiii} Dominiko, A. in Kuster, V. (18. 3. 2021). Pridobljeno na: https://www.vlastakuster.si/samopomoc_pri_anksioznosti/

^{xiv} Sarchiapone idr., 2014

^{xv} Brunner idr., 2014

^{xvi} Carli idr., 2014

^{xvii} Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2012

ULA ZABUKOVEC

/ študentka zadnjega letnika Socialnega menedžmenta, zaključena ekonomska gimnazija, dve leti delovnih izkušenj v proizvodnji Pekarne Grosuplje, šest mesecev izkušenj v prodaji podjetja Companywall d.o.o., pet let delovnih izkušenj v družbi Pošte Slovenije. Odlikujejo me marljivost, organiziranost, samostojnost, občutek za ljudi, znanje treh tujih jezikov, angleščine, španščine in hrvaščine, ter vztrajnost.

Povzetek: Obravnavala sem tematiko obvladovanja epidemije COVID-19 na Pošti Slovenije. Zaradi poznavanja organizacije mi je bilo zanimivo združiti vse ukrepe v celoto ter opazovati tako veliko družbo, kako se spopada z izzivi v krizni situaciji. Izbrala sem kvalitativno metodologijo. Glavni rezultat je prikazati, kakšni ukrepi so bili izpeljani in kakšna je bila iznajdljivost velikega podjetja v kompleksnih časih. Ta izbruh koronavirus epidemije nakazuje smernice za v prihodnje.

Ključne besede: obvladovanje epidemije COVID-19, poštni servis, ukrepi, krizni čas.

SARS-COV-2 IN DRUŽBA POŠTE SLOVENIJE

Epidemija COVID-19 je mnogim podjetjem otežila delovni proces in poostrila izzive, vendar mnogim tudi priložnosti. Osredotočila sem se na Skupino Pošte Slovenije in njihovo obvladovanje izbruha koronavirusa med zaposlenimi. Cilj raziskave je bil pregled vseh ukrepov, ki so bili implementirani po različnih stopnjah organizacije. Za svojo raziskavo sem uporabila kvalitativno oziroma fenomenološko paradigmo. Rezultat raziskovanja je bil vpogled v ukrepe obvladovanja epidemije in delovanje mednarodnega in državnega poštnega operaterja v kriznih časih.

Uvod

V tem članku bomo obravnavali, kako se je gospodarska družba Skupine Pošte Slovenije soočala z obvladovanjem epidemije COVID-19. Posledica epidemije je bilo povečanje števila spletnih nakupov in masovne digitalizacije, zato so bili nosilci poštnih storitev še toliko bolj pod pritiskom, da dostavijo vse pakete in pošiljke, vendar skrb zaradi negotovih razmer je ostajala. Namen raziskave, ki sem jo izbrala, je bil ugotoviti, kakšni ukrepi ter kako so bili implementirani v zadnjih dveh letih od pričetka širjenja epidemije. Članek obravnava večino sprememb in ukrepov, ki so bili uvedeni v tem času, ter je usmerjen k boljšemu poznavanju nacionalnega poštnega operaterja in njegovega delovanja v kriznih časih. Cilj je ugotoviti obsežnost in uspešnost ukrepov. Pri raziskovanju sem uporabila kvalitativno metodologijo in opravila intervju z delavskim sindikalistom Josipom F., s katerim sva razpravljala o ukrepih na različnih stopnjah organizacije. Ni zanemarljivo omeniti, da je bilo Pošti Slovenije dodeljeno priznanje s strani 14. vlade Republike Slovenije, spominski znak »Za požrtvovalnost v boju proti pandemiji COVID-19«, za požrtvovalnost pri izvajanju ukrepov za preprečevanje širjenja epidemije nalezljive bolezni COVID-19.

Organizacija in vizija Pošte Slovenija

Pošta Slovenije je bila ustanovljena 9. decembra 1994, poslovati pa je začela 1. januarja 1995, ob razdružitvi nekdanjega skupnega PTT podjetja Slovenije (Pošte in Telekom). Od julija 2002 deluje kot gospodarska družba v 100-odstotni lasti Republike Slovenije. Družbo upravlja skladno z Zakonom o gospodarskih družbah ustanovitelj. Ustanovitelj in edini družbenik je Republika Slovenija, ki uresničuje ustanoviteljske pravice prek Slovenskega državnega holdinga, d. d. (SDH, d. d.). Organa družbe sta nadzorni svet in poslovodstvo. Primarna dejavnost je izvajanje univerzalne poštno storitve, velik pomen pa imajo tudi druge poštno in kurirske storitve, denarne storitve ter prodaja blaga. Deli družbe so poslovodstvo in organizacijske enote, umeščene v štiri glavne stebre: Upravljanje, Komerciala, Infrastruktura, Podpora. V steber Upravljanje se umeščajo organizacijske enote, v katerih se opravljajo funkcije usmerjanja in upravljanja ter strateško pomembne funkcije in določajo poglobitve usmeritve delovanja ostalih stebrov organizacije, primer: Strategija, Upravljanje s človeškimi viri, Pravne zadeve, Marketing in korporativno komuniciranje. V steber Komerciala se umeščajo organizacijske enote, v katerih se vzpostavijo stiki s kupci, upravljajo portfelj produktov in strank ter so odgovorne za doseganje prodajnih ciljev in dobičkonosnost produktivnih segmentov na vseh trgih, primer: Prodaja, Pisma, Paketi. V steber Infrastruktura se umeščajo organizacijske enote, ki predstavljajo ključno infrastrukturo, pomembno za delovanje celotne organizacije. V steber Podpora so umeščene organizacijske enote, v katerih se izvaja funkcija podpore in ekonomskega nadzora za zagotovitev celovitega spremljanja poslovanja Skupine Pošte Slovenije. Njihova vizija je biti najpomembnejši in največji izvajalec poštnih in z njimi povezanih logističnih storitev v Sloveniji tudi po liberalizaciji poštnega trga v EU. Razvijati pripadnost in lojalnost zaposlenih, vlagati v njihovo znanje ter zagotavljati njihovo socialno varnost. Zagotavljati dolgoročno plačilno sposobnost in optimalno donosnost vložene kapitala¹. Opravila sem pregled Okrožnih listov, ki so bili izdani vsem poštam, poslovnim enotam ter strokovnim službam družbe od leta 2020 pa do današnjega leta 2022, in zbrala vse pomembne ukrepe in spremembe, ki so se zgodili v obdobju dveh let borbe z epidemijo. Tematike sem se lotila, ker je Pošta Slovenije moj študentski

delodajalec preteklih pet let in sem tudi sama preživela vse ukrepe med opravljanjem svojega dela. V intervjuju z delavskim sindikalistom Josipom F. sva razpravljala o vseh ukrepih, ki so bili vpeljani po različnih stopnjah organizacije.

Skupina za odziv na izredne dogodke

V Pošti Slovenije imajo ustanovljeno Skupino za odziv na izredne dogodke (SOID), ki je v času epidemije izdajala priporočila in delovala v skladu z NIJZ in zakoni. V prvem spomladanskem valu je med prve ukrepe, bolj natančno 19. marca 2020ⁱⁱ, sodilo prenehanje opravljanja naslednjih storitev (prodaje vstopnic in vračila kupnine za že kupljene vstopnice, vse vrste fotokopiranja, spiralne vezave, pošiljanje telefaksov, prodaja kuponov ugodnosti in polnjenje kartic Ariva in Urbana), brezkontaktni prevzem (paketne pošiljke, Hitra pošta, logistične storitve), vlaganje določenih primerov pošiljk v hišni predalčnik, uveden je bil postopen prihod pismonoš na delo, razkuževanje rok, brisalnih površin in obvezno nošenje mask v zaprtih prostorih. V vseh prostorih so se namestila dodatna razkužila za roke, med zaposlenimi so se razdeljevala dodatna razkužila v razpršilu in razkužilni robčki. Medtem ko se je povečevalo število žrtev v drugem in tretjem valu so se ukrepi zaostrovali. V oktobru 2020 so v vseh manjših oz. specifičnih prostorih (pisarne, klicni center, tehnični prostori itd.) objektov Pošte Slovenije, kjer se je nahajala več kot ena oseba, morali vsi prisotni ves čas nositi maske za zaščito ustnega in nosnega predela obraza ter se držati higienskih navodil (umivanje rok, izogibanje nenujnim stikom z ljudmi, razkuževanje in prezračevanje). Pri različnih srečanjih oz. dogodkih, kot so: usposabljanja, sestanki, izobraževanja in drugi dogodki, ki se odvijajo v objektih Pošte Slovenije, je lahko bilo v istem prostoru do največ 10 oseb, zaradi zagotavljanja varnostne minimalne razdalje. Tudi v prostorih za stranke je bila omejitev števila oseb, glede na velikost prostora. Delovne mize, ročaje stolov, vratne kljuge itd. so morali po vsakem dogodku razkužiti in prostore zračiti vsaj 15 min. Uvedeno je bilo delo od doma, za delavce, ki so prihajali iz rdeče regije, je bilo priporočeno, da od doma opravljajo celoten delovni čas. Za vse ostale je bilo priporočeno rotiranje dveh skupin delavcev, skupine A in skupine B, da ne bi prihajali v medsebojni stiki. skupina A bi prihajala ponedeljek, torek in sredo, medtem ko bi skupina B prihajala v četrtek in petek, nato bi se v naslednjem tednu zamenjali. Eden ključnih ukrepov preprečevanja širjenja bolezni COVID-19 je bilo ustrezno redno razkuževanje površin, na katerih ostaja virus, pri tem je sodelovalo čistilno osebje oziroma po dogovoru tudi zaposleni Pošte Slovenije. Redno razkuževanje pa se je izvajalo vsaj 2x na dan v upravnih prostorih, tako v PLC LJ kot MB, pošte I. razreda vsaj 2x na vsakih 8 ur, medtem ko Pošte II., III., IV., V. skupine vsaj 1x dnevno. Omogočeno je bilo merjenje telesne temperature na glavnih vhidih in HAGT testiranje na lokacijah: Uprave Ljubljane in Maribora in PLC-ja. Vsem zaposlenim je bila večkrat priporočena namestitev mobilne aplikacije "Ostani zdrav" ter upoštevanje vseh zdravstvenih ukrepov. Prepovedali so zbiranje v kadalnicah in omejili vstop na 1 osebo. Uvedeno je bilo nošenje mask na prostem ter ponovno postopen prihod pismonoš na delo, prva skupina pismonoš je nastopila z delom ob običajni uri, preostali pismonoše pa šele po tem, ko so delavci prve skupine zapustili pošto in je bil prostor ustrezno prezračen. Med drugimi ukrepi za zmanjšanje okužbe je bila zagotovitev vsaj 2 metrov razlike med potniki in namestitvenimi pregradami.

Na začetku leta 2021ⁱⁱⁱ je bila uvedena začasna prepoved ponujanja in prodajanja blaga in storitev potrošnikom, nadaljevala se je možnost testiranja. V skladu z navodili so začeli preverjati pogoj PTC skupaj z veljavnim osebnim dokumentom na vstopnih mestih ali pri poštnih okencih ter tudi med zaposlenimi. Izpolnjevanje PCT pogoja je bilo obvezno. V primeru, da stranka ni želela uporabiti zaščitne maske, so jo bili zaposleni dolžni prijazno opozoriti in če ta kljub temu ni upoštevala ukrepa ali kljub temu ni želela zapustiti prostora poslovalnice, so o tem obvestili Nadzorni center PS in stranko prosili, da zapusti poslovalnico in ne ogroža zaposlenih in strank. Zadolžitve voznikov službenih vozil so bile razkuževanje notranjosti vozila (volan, armatura, ročice menjalnikov, ročna zavora, kljuge na vratih) po zaključku vsake uporabe. Do sedaj in v preteklih treh mesecih leta 2022^{iv} pa je bila večina ukrepov odpravljenih, med drugim tudi obvezno nošenje zaščitne opreme v zaprtih prostorih.

Zaključek

Ko potegnemo raziskovalno črto pridemo do spoznanja, da je Pošti Slovenije uspelo zelo dobro obvladovati epidemijo COVID-19, delovni proces je potekal dokaj nemoteno. Če se dotaknemo teme z ekonomskega vidika je bilo to obdobje za Pošto Slovenije precej dobičkonosno, ravno zaradi povečanega spletnega nakupovanja. Istočasno pa so za nemoteno delovanje bili najbolj zasluženi zaposleni v dostavnih službah, ki so bili bitke v prvih bojnih črtah. Vsi ukrepi, ki so bili vpeljani, so bili smiselni in imeli namen varovanja zdravja zaposlenih in strank, vseeno pa vedno obstaja prostor za izboljšave. Glede na to, da je bila to prva epidemija, so se odrezali več kot odlično.

Viri, literatura in opombe:

ⁱ Pošta Slovenije, <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev>, Dostopno dne, 25.04.2022

ⁱⁱ Interni viri, Okrožni listi, leto 2020

ⁱⁱⁱ Interni viri, Okrožni listi, leto 2021

^{iv} Interni viri, Okrožni listi, leto 2022

TIJA GOMILAR ZICKERO / študentka Višje strokovne šole za kozmetiko in velnes Ljubljana, ki je uspešno zaključila šolanje na Gimnaziji Šiška, in že 3 leta profesionalna rokometašica.

Povzetek: Del športa lahko postane kdorkoli. Ljudje, ki ne marajo teči ali dvigovati uteži, se lahko s športom povežejo skozi gledanje preko malih ekranov ali kot del navijaške skupine. Skozi šport se ljudje lahko izražajo na svoj način, se socializirajo in povežejo z ostalimi. V športu so sprejeta vsa izražena čustva. Po eni strani biti sprejet v športu za to, kar si, po drugi strani pa profesionalni šport zahteva več kot le to. Spopadanje z depresijo, samopodobo in samozavestjo so ene izmed pogostejših tegob vrhunskih športnikov, ki so skrite v ozadju uspeha in nasmeha.

Ključne besede: povezovanje, sprejemanje, šport, mentalno zdravje.

VELNES IN ŠPORT – KAJ JE OČEM NEVIDNO?

Uvod

Ljudje na šport gledamo z različnih vidikov. Vsak človek ima svojo perspektivo o tem, kaj mu šport pomeni, če se z njim želi ukvarjati in če v njem uživa. Prvi vtis, ki ga dobimo, ko vidimo članek o športu in velnesu, je misel, da je to zgolj še eden v nizu člankov, ki govorijo o tem, da se ljudje moramo gibati, če želimo skrbeti za svoje zdravje in podobno. Četudi se s to mislijo strinjam, to ni bistvo tega prispevka. Vsak posameznik se s športom lahko poveže na svoj način, eni skozi navijaške skupine, drugi skozi igranje, tretji kot starši otroka, ki trenira. Moj prvi cilj je predstaviti šport kot celoto, kot aktivnost, ki predstavlja veliko več kot le 'mučno' treniranje. Kot mučno treniranje razumemo trening profesionalnih športnikov, ki vsak dan iščejo svoj maksimum ter predstavljajo svoje meje. V tem prispevku želim predstaviti ozadje profesionalnega športa, kaj vse je skrito očem javnosti, s kakšnimi ovirami se športniki soočajo in vse ostale dileme, ki jih imajo.

Zakaj šport?

Če vzamemo pomen športa, kar iz Slovarja slovenskega knjižnega jezika, šport pomeni – *po ustaljenih pravilih izvajana telesna dejavnost za krepitev telesne zmogljivosti, tekmovanje, razvedrilo*¹. Že sam opis besede nam pove, da je šport povezan z zabavo in telesno aktivnostjo. Če pogledamo stare Grke, vidimo, da so že cesarji pripravljali športna tekmovanja za lastno zabavo, saj so uživali v vlogi gledalca in ne tekmovalca. Tako kot šport lahko razdelimo na različne panoge, se tudi velnes deli na globalni, duhovni, fizični, čustveni, socialni in intelektualni. Ko slišimo besedo šport, večinoma pomislimo le na fizični napor, vendar se šport povezuje prav z vsemi dimenzijami velnesa. Odit na tekmovanje in sedeti na tribuni med ljudmi ter navijati za tekmovalce ali ekipo sodi v socialni velnes, kot čustveni velnes lahko štejemo razvijanje pozitivnih čustev, ko ekipa ali posameznik na tekmovanju osvoji pokal, intelektualni velnes v športu predstavlja nenehno razvijanje svoje igre in načina igranja, skozi šport pa spoznavamo tudi samega sebe, kar sodi v duhovni velnes. Skozi šport rastemo, spoznavamo samega sebe, se povezujemo z ljudmi, delimo z ljudmi svoje srečne in žalostne trenutke in prav v tem je čar športa. Ne glede na to, kdo smo, kako izgledamo, od kod prihajamo, koliko denarja imamo, lahko v športu uživamo in smo sprejeti taki, kot smo. Vseskozi pa je najbolj pomembno, da sprejmemo sebe in svoje drugačnosti ter se zavedamo, da nas to dela drugačne od ostalih ter da smo prav zaradi naših nepravilnosti unikatni posamezniki.

Šport kot način življenja

Ali je profesionalni šport res le denar in zabava? Kaj vse se dogaja v ozadju? Ljudje oz. gledalci vidijo le del športa, ki je predstavljen javnosti, vse stvari iz ozadja, pa so očem skrite.

Biti profesionalni športnik je življenjska izkušnja, saj skozi šport spoznaš veliko novih ljudi, spoznavaš različne kulture, veliko potuješ po svetu in tako dalje, vendar tudi to terja svoj davek. Osredotočila se bom predvsem na mlade športnike, ki začenejo svojo profesionalno pot. Veliko športnikov se spopada z depresijo, s slabo samopodobo, s pomanjkanjem samozavesti, pri nekaterih športih tudi s prenizko težo in posledično z anoreksijo, pa še kakšno drugo težavo bi se našlo. Vzroki za težave so pri vsakem posamezniku drugačni, saj je vsak posameznik odraščal v drugačnem okolju, imel drugačno vzgojo, nekaj prispeva verjetno tudi dedni zapis, zato se vsak športnik na svoj način spoprijema z izzivi. Kako naj grede športniki čez vse ovire in premagajo vse strahove znotraj sebe, pred javnostjo in tisočeri očmi, ki jih ocenjujejo?

Cilj velnesa je razviti zdrav način življenja ter ohraniti in krepiti telesno, duševno in duhovno zdravje. Starejši kot postajamo, bolj se zavedamo, kako pomembno je naše zdravje in kaj zdravje sploh predstavlja. Zavedati se začnemo, kako pomembno je, da smo odkriti sami

s seboj, da spoznamo in spoštujemo samega sebe. Vse stvari se začnejo znotraj nas in se zrcalijo v zunanji svet skozi naše obnašanje. Če nismo zadovoljni sami s seboj, se bo vse to odražalo v našem vsakodnevnem življenju, da si ne bomo zaupali pri odločitvah, da bomo dvomili vase, da se bomo vedno postavljali v senco drugih, saj si ne želimo biti pred žarometi. Namen velnesa pa je ravno to, da ponotranjimo, kdo smo ter da neprestano rastemo in se razvijamo v našo najboljšo različico.

Temelji velnesa so tesno povezani s športom oz. športniki. Veliko športnikov sodeluje s terapevti ali psihologi, da jim pomagajo razumeti in se spopadati z različnimi stvarmi. Zaradi fizične pripravljenosti, ki jo morajo imeti športniki, je njihovo telo razvito drugače. Predvsem punce se velikokrat obremenjujejo, kako izgledajo, zato si zaradi bolj izraženih mišic ne upajo nositi majic brez rokavov ali poletnih oblek, saj se počutijo, da imajo preširoka ramena ali da nimajo dovolj suhih nog. Njih ne ocenjuje le 10 ljudi, ampak se morajo spopasti z mnenji ljudi s celega sveta. Boljše rezultate dosegajo, več ljudi jih ocenjuje. V športu se velikokrat dogaja, da športniki ne smejo izraziti svojih čustev in morajo zvesto slediti navodilom svojih trenerjev, direktorjev in sponzorjev. Vsa čustva so tako potlačena in se kopičijo v njih. Ker se športniki navadijo, da niso slišani, in da ne smejo izraziti svojega mnenja, se ta odnos lahko hitro prenese tudi med odnose s svojimi najbližjimi. Ti vzroki lahko športnike pripeljejo do tega da se introvertirajo in se zaprejo pred celim svetom.

Kako povezati velnes in športnike? Pomembno bi jim bilo dati lasten varen prostor, kjer bi se lahko sprostiti in kjer bi čutili, da so lahko to, kar v resnici so. Na ta način bi dobili občutek, da se lahko izrazijo, in da lahko delijo svoje strahove ter se naučijo, kako se s svojim strahovi soočiti in spopadati. Da bi športnikom lahko omogočili varen prostor in jim zagotovili prijetno atmosfero, bi se morale osebe, ki so v stiku s športniki, izobraževati tudi na tem področju. Predvsem pa bi se morale naučiti poslušati in slišati športnike, ko so ti v stiski, biti potrpežljive z njimi ter jim izkazati sočutje. V organizaciji NCAA (National Collegiate Athletic Association), ki ureja atletiko študentov med približno 1100 ameriški, kanadskimi in portoriškimi šolami, so leta 2013 naredili raziskavoⁱⁱ med študenti (športniki), glede povezanosti športa in mentalnega zdravja. Glavni raziskovalec, Brian Hainline, je tako našel nekaj preprostih rešitev, kako pomagati mladim športnikom. Pod prvo točko je pomembno, da izkazujemo empatičnost, da športniki dobijo občutek, da so slišani, ter da se lahko izrazijo, kot si želijo. Poleg tega je pomembno razvijati tudi čustveno inteligenco mladih športnikov, da se ti naučijo izražati in spustiti svoja čustva na plan, da si pustijo biti žalostni, jezni, srečni. Pod tretjo točko sodita odkritost in postavljanje realnih ciljev, saj neprestano poveličevanje in obljubljanje posameznikom ne prinese nič dobrega, razen prevelikih pričakovanj in razočaranj. Na zadnje pa je pomembno, da za športnike ustvarimo prijazen in varen prostor, da so lahko to, kar so, ter jim v situacijah, ko jim ne moremo pomagati, svetujemo pogovor s terapevtom ali psihologom.

Zaključek

Če so trenerji, starši, v času šolanja tudi profesorji in vsi ostali, ki so v stiku s športniki, pripravljeni poslušati, športnika slišati in mu pomagati, je mogoče ustvariti prijetno okolje za vse športnike. V Sloveniji mentalno zdravje v primerjavi z državami severno od nas še ni ustrezno ovrednoteno. Da bi mentalnemu zdravju lahko dali vrednost, je potrebno najprej ljudi ozavešiti o tem ter narediti korak naprej v prihodnost. Namen mojega prispevka je ljudem pomagati razumeti vlogo športa skozi različne vidike ter razumeti športnike skozi športnikove oči.

Šport povezuje ljudi med seboj. Spodbuja socializacijo, komunikacijo ter sodelovanje. Ljudje s športom postanejo del skupine ter so sprejeti za to, kar so, in jih nihče ne ocenjuje glede videza, porekla itd.ⁱⁱⁱ Menim, da je možno ustvariti opisano okolje za športnike, ter da je možno to zgodbo peljati dlje in se neprestano izobraževati. Moj prispevek ozavešča posameznike o pomembnosti sprejemanja samega sebe, pomembnosti mentalnega zdravja in pomembnosti neprestanega razvijanja in izobraževanja.

Viri, literatura in opombe:

ⁱ Slovarji slovenskega knjižnega jezika. (1994). Ljubljana: DZS.

ⁱⁱ Brown T., G. (ed.). (2013). Mind, Body and Sport: Understanding and supporting Student-Athlete Mental Wellness. Dostopno na: <https://campusmentalhealth.ca/wp-content/uploads/2021/03/Mind-Body-and-Sport-Supporting-Athlete-Mental-Health.pdf>

ⁱⁱⁱ Child Fund Rugby. (n. d.). *How does sport connect people and communities*. Dostopno na: <https://www.childfundrugby.org/2019/05/02/how-does-sport-connect-people-and-communities/>



**Le s kakovostjo smo
lahko konkurenčni!**