

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Patricija Vidonja

Naslov diplomskega dela: Svet uporabnikov v Varstveno delovnem centru Murska Sobota

Mentorica: as. dr. Petra Videmšek

Kraj: Ljubljana

Leto: 2013

Število strani: 138

Število prilog: 12

Število tabel: 37

Ključne besede: hendikep, poimenovanje oseb v socialnem delu, uporabniška perspektiva, opolnomočenje, vloga socialnega dela, Varstveno delovni center Murska Sobota.

Povzetek: Diplomsko delo prikazuje delovanje sveta uporabnikov v Varstveno delovnem centru Murska Sobota. Skozi raziskovanje sem se spraševala, kako se upošteva uporabniška perspektiva v svetu uporabnikov. V teoretičnem uvodu sem opredelila ključne pojme hendikep, poimenovanje oseb v socialnem delu, predstavila teorijo o uporabniški perspektivi, koncept opolnomočenja, vlogo socialnega dela ter Varstveno delovni center Murska Sobota s podrobnejšo predstavitvijo sveta uporabnikov. Empirični del raziskave je sestavljen iz treh virov podatkov: opazovanja seje sveta uporabnikov, analize zapisnikov sej sveta uporabnikov ter intervjujev s člani sveta uporabnikov in strokovno delavko.

Title: Board of experts on experience in sheltered workplace (VDC Murska Sobota)

Key words: handicap, naming people in social work, the user perspective, empowerment, the role of social work, sheltered workplace (VDC Murska Sobota).

Summary: Diploma present board of experts on experience in sheltered workplace (VDC Murska Sobota). Through research I was wondering how is the user perspective account in board of experts on experience. In theoretical part I clarified the word handicap, I wrote about naming people in social work, I described the theory about user perspective, empowerment, role of social work, sheltered workplace (VDC Murska Sobota) and board of experts on experience. The empirical part of the research consists of three data sources: the observation meeting board of experts on experience, analysis of records and interviews with members of the board of experts on experience and professional worker.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKO DELO

**SVET UPORABNIKOV V VARSTVENO DELOVNEM CENTRU
MURSKA SOBOTA**

Mentorica: as. dr. Petra Videmšek

Avtorica: Patricija Vidonja

LJUBLJANA 2013

*Ladja je najbolj varna, kadar je v pristanišču,
pa vendar, ladij niso zgradili za to, da bi lebdele v varnih pristanih.*

(Paulo Coelho)

PREDGOVOR

Izbrana študijska praksa v drugem letniku študija je povzročila, da so se stvari obrnile tako, kot so se. Uporabniki enote VDC Murska Sobota so takrat postali moji sogovorniki, sopotniki in naše potovanje traja še danes. Tam, kjer se počutiš dobrodošlega in kjer te vedno pozdravijo z nasmehom, tja se vsi radi vračamo, kajne?

Praksa v VDC-ju Murska Sobota je eden izmed razlogov, da sem se v tretjem letniku odločila za izbirni modul Socialna pravičnost in vključevanje. V četrtem letniku, ko sem znova stopila skozi njihova vrata kot študentka na praksi in ne le kot prostovoljka in spremljevalka na letovanjih, sem se srečala s svetom uporabnikov. Odločila sem se, da ga raziščem v celoti, zlasti pa skozi teorijo o uporabniški perspektivi, o čemer sem vzporedno z načrtovanjem diplomskega dela poslušala na predavanjih pri as. dr. Petri Videmšek.

Iz razloga, da raziščem svet uporabnikov v globino, sem se odločila za zbiranje podatkov skozi tri vire: opazovanje seje sveta uporabnikov, analizo zapisnikov sej sveta uporabnikov ter intervjuje s člani sveta uporabnikov in strokovno delavko. Po zbranem gradivu sem se še enkrat vrnila na raziskovalni teren, saj odgovora na vnaprej zastavljeno vprašanje (smernico) pri analizi zapisnikov, nisem dobila. Moje zbiranje podatkov je tako trajalo približno pol leta, od opazovanja seje sveta uporabnikov v mesecu decembru 2012 do zadnjega zbiranja podatkov na terenu, junija 2013.

V teoretičnem uvodu sem na kratko opisala pojem hendikep, poimenovanje oseb v socialnem delu, teorijo o uporabniški perspektivi, opolnomočenje, vlogo socialnega dela ter VDC Murska Sobota in svet uporabnikov.

V diplomskem delu uporabljam poleg dolgega imena Varstveno delovni center Murska Sobota, še kratico VDC Murska Sobota. Uporabljam tako pojma uporabnik kot uporabnica in pojma socialni delavec in socialna delavka.

Namen mojega diplomskega dela je seznaniti tako uporabnike VDC Murska Sobota, kot vse zaposlene strokovne delavke v zavodu o stanju sveta uporabnikov, prispevati k spremembam delovanja sveta ter hkrati spodbuditi še kakšne druge organizacije, da tudi one vzpostavijo svet uporabnikov. Želim, da se beseda uporabnikov posluša, sliši in upošteva.

ZAHVALA

.... mentorici, as. dr. Petri Videmšek za pomoč, nasvete in predloge pri pisanju diplomskega dela.

... ekspertom iz izkušenj, članom sveta uporabnikov za odgovore. Brez vašega prispevka, to delo ne bi nastalo.

... strokovni direktorici VDC Murska Sobota, gospe Angeli Benko Lang za možnost opravljanja diplomskega dela v VDC Murska Sobota.

... vsem vodjem enot VDC Murska Sobota za koordinacijo mojih intervjujev, zlasti Silvi Felkar.

... doc. dr. Liljani Rihter in doc. dr. Ninu Rodetu za komentarje in podane predloge pri metodološkem delu diplomskega dela.

... Lei Lehner za lektoriranje diplomskega dela.

.... Petri in vsem drugim, ki ste me spodbujali, podpirali, mi dajali moč in z mano debatirali o izdelavi diplomskega dela.

... mami in očetu za vso skrb in podporo, ki mi jo namenjata vsak dan.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD	9
1.1 HENDIKEP	9
1.2 POIMENOVANJE OSEB V SOCIALNEM DELU	11
1.3 UPORABNIŠKA PERSPEKTIVA	13
1.4 OPOLNOMOČENJE.....	21
1.5 VLOGA SOCIALNEGA DELA	24
1.6 VARSTVENO DELOVNI CENTER MURSKA SOBOTA.....	30
1.6.1 SVET UPORABNIKOV	32
2. OPREDELITEV PROBLEMA	34
RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	35
3. METODOLOGIJA.....	36
3.1 Vrsta raziskave.....	36
3.2 Merski instrumenti in viri podatkov	37
3.3 Populacija in vzorec.....	38
3.4 Zbiranje podatkov	39
Opazovanje seje sveta uporabnikov	39
Zapisniki sej sveta uporabnikov	40
Intervjuji s člani sveta uporabnikov in intervju s strokovno delavko	40
3.5 Obdelava in analiza podatkov	42
Analiza opazovanja seje sveta uporabnikov.....	42
Analiza zapisnikov sej sveta uporabnikov	43
Analiza intervjujev z uporabniki, člani sveta uporabnikov.....	46
Analiza intervjuja s strokovno delavko.....	48
4. REZULTATI.....	51
1. Rezultati opazovanja.....	51

2.	Rezultati analize zapisnikov	51
3.	Rezultati intervjujev	54
5.	RAZPRAVA	62
6.	SKLEPI	67
7.	PREDLOGI	70
8.	LITERATURA IN VIRI	72
9.	PRILOGE	76
9.1	SMERNICE OPAZOVANJA	77
9.2	ZAPIS, REZULTATI IN ANALIZA OPAZOVANJA	78
9.3	SMERNICE ZA ANALIZO ZAPISNIKOV	84
9.4	ANALIZA ZAPISNIKOV SEJ SVETA UPORABNIKOV	85
9.5	PREGLED URESNIČITVE PREDLOGOV S STROKOVNO DELAVKO	96
9.6	SMERNICE ZA INTERVJU Z UPORABNIKI, KI SO V SVETU UPORABNIKOV 100	
9.7.	ZAPIS INTERVJUJEV Z UPORABNIKI PO VNAPREJ DOLOČENIH SMERNICAH INTERVJUJA IN PODČRTOVANJE RELEVANTNIH IZJAV	101
9.8	PROSTO PRIPISOVANJE POJMOV / KOD (ODPRTO KODIRANJE) – IZJAVE UPORABNIKOV	117
9.9	SMERNICE ZA INTERVJU S STROKOVNO DELAVKO	123
9.10	ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO PO VNAPREJ DOLOČENIH SMERNICAH INTERVJUJA IN PODČRTOVANJE RELEVANTNIH IZJAV	124
9.11	PROSTO PRIPISOVANJE POJMOV / KOD (ODPRTO KODIRANJE) – IZJAVE STROKOVNE DELAVKE	128
9.12	OSNO KODIRANJE	130
10.	POVZETEK	137

SEZNAM TABEL

Tabela 1.4.1: Ravni vključenosti in obseg nadzora	17
Tabela 9.2 1: Predlogi uporabnikov na opazovani seji.....	82
Tabela 9.4. 1: Analiza zapisnikov	85
Tabela 9.4. 2: Predlogi, izraženi na sejah	92
Tabela 9.4. 3: Osno kodiranje predlogov na sejah	95
Tabela 9.5. 1: Pregled uresničitve predlogov	96
Tabela 9.5. 2: Osno kodiranje uresničitve predlogov	99
Tabela 9.8. 1: Odprto kodiranje izjav uporabnikov	117
Tabela 9.11. 1: Odprto kodiranje izjav strokovne delavke.....	128
Tabela 9.12. 1: Osno kodiranje: Dolžina vključenosti	130
Tabela 9.12. 2: Osno kodiranje: Pobuda za vključitev	130
Tabela 9.12. 3: Osno kodiranje: Opis sveta uporabnikov	130
Tabela 9.12. 4: Osno kodiranje: Naloge sveta uporabnikov.....	131
Tabela 9.12. 5: Osno kodiranje: Sprememba življenja po vključitvi	131
Tabela 9.12. 6: Osno kodiranje: Nova znanja	131
Tabela 9.12. 7: Osno kodiranje: Zbiranje predlogov.....	131
Tabela 9.12. 8: Osno kodiranje: Teme predlogov	132
Tabela 9.12. 9: Osno kodiranje: Uresničevanje predlogov	132
Tabela 9.12. 10: Osno kodiranje: Vpliv na odločitve v svetu uporabnikov	132
Tabela 9.12. 11: Osno kodiranje: Vpliv na VDC MS	132
Tabela 9.12. 12: Osno kodiranje: Kako do besede	133
Tabela 9.12. 13: Osno kodiranje: Vpliv na dnevni red.....	133
Tabela 9.12. 14: Osno kodiranje: Upoštevanje mnenja.....	133
Tabela 9.12. 15: Osno kodiranje: Primerjava z ostalimi uporabniki	133
Tabela 9.12. 16: Osno kodiranje: Počutje v svetu uporabnikov	133
Tabela 9.12. 17: Osno kodiranje: Všeč pri svetu uporabnikov	134
Tabela 9.12. 18: Osno kodiranje: Predlogi za svet uporabnikov	134
Tabela 9.12. 19: Osno kodiranje: Ni všeč pri svetu uporabnikov	134
Tabela 9.12. 20: Osno kodiranje: Pomembne teme.....	134
Tabela 9.12. 21: Osno kodiranje: Želje po temah na svetu	135
Tabela 9.12. 22: Osno kodiranje: Ostati v svetu uporabnikov	135

Tabela 9.12. 23: Osno kodiranje: Vloga v svetu za naprej.....	135
Tabela 9.12. 24: Osno kodiranje: Pogostost srečanja.....	135
Tabela 9.12. 25: Osno kodiranje: Skupne aktivnosti.....	135
Tabela 9.12. 26: Osno kodiranje: Pobuda za svet uporabnikov	135
Tabela 9.12. 27: Osno kodiranje: Razlogi za svet uporabnikov	136
Tabela 9.12. 28: Osno kodiranje: Razlogi za članstvo v svetu uporabnikov	136

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 HENDIKEP

Ko mine zadnja bolečina in si porodnica vsaj malo opomore, ji povedo, ali je fantek ali punčka. Pokažejo ji otroka, na hitro ga umijejo in povijejo. Takrat ji ga dajo prvič v naročje. V veliki skrbi ga pogleda v obraz: oči, nasek, ušesa, usteca. Prešteje prstke na roki. Potem si oddahne v mladi sreči. Kako drugače je, če obraz ni lep, če so ročice nekam čudne, če je prstkov premalo. Iz dna ranjene duše se vzdignejo vprašanja: kaj se je zgodilo, kdo je kriv, zakaj ravno jaz. Dolga doba srečnih pričakovanj, mnogih odrekanih in stisk se je končala namesto v življenjski radosti v globoki skrbi, kaj bo zdaj in kako bo poslej (Kolar 2011: 5). Otroka, ki se rodi z oviro, se hitro označi za zahtevnega, težavnega, posebnega.

Revni in hendikepirani ljudje so, če ne prej, vsaj od 12. stoletja do današnjih dni predmet nadzorovanja, razvrščanja, obravnave različnih znanstvenih vej in strokovnih pristopov, ki odreja in usmerjajo njihove življenjske poti (Škerjanc 2010: 15). Zadnjih nekaj sto let so bile institucije za reveže, hendikepirane, bolne najvplivnejši socialni korektiv. Revni in hendikepirani ljudje so bili predmet prevzgajanja, razvrščanja, obravnave (op. cit.: 185).

Otroke z zmerno, težjo, lažjo ali težko oviro in z dodatnimi ovirami v duševnem in telesnem razvoju se najpogosteje vpiše v šole s prilagojenim programom. Od tu naprej jim pot za nadaljnjo izobraževanje povečini ni omogočena. Veliko se jih vključi v programe vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, ki jih izvajajo Varstveno delovni centri in prav uporabniki Varstveno delovnega centra Murska Sobota, ki so člani sveta uporabnikov, so moja populacija raziskovanja.

V socialnem delu uporabljamo različna poimenovanja: govorimo o osebah z ovirami, govorimo o hendikepu.

Darja Zaviršek (2000) opiše pojma hendikep in prizadetost (angleško *disability*) kot sinonima, ki označujeta poškodovanosti, kakršne so gibalna oviranost (mišična distrofija, paraplegija, tetraplegija itn.), senzorna oviranost (težave s sluhom, vidom itn.), intelektualna oviranost (lažja, zmerna, težja in težka duševna prizadetost) in težave z duševnim zdravjem (depresija, psihoza, shizofrenija, anoreksija itn.), a tudi družbene prikrajšanosti, ki ljudi z naštetimi

oviranostmi diskriminirajo v vsakdanjem življenju (2000: 7). Hendikep tako tudi sama razumem ne le kot posameznikove ovire, ampak predvsem kot družbeno ustvarjene ovire, zaradi katerih oseba nima enakih možnosti, priložnosti in dostopa do sredstev, kot oseba, ki ovir nima.

Blizu mi je antropološko pojmovanje in razumevanje hendikepa, ki izhaja iz naslednjih predpostavk:

- da je hendikep družbeno konstruirana in zato spreminjajoča se kategorija;
- da fizične in mentalne poškodbe same po sebi niso kriterij človeškosti;
- da fizične in mentalne poškodbe ne vplivajo neposredno na kvaliteto življenja posameznice ali posameznika;
- da izkušnja hendikepa ni univerzalna, temveč individualna (v Zaviršek 2005: 4).

Ko gre za položaj hendikepiranih ljudi in revnih v družbi, se zdi, kot bi bilo že vse raziskano in poznano. Obsežna področja družbenega pojava hendikepa in revščine dejansko tudi so raziskana, vednosti o teh temah je veliko in so vsem dostopne (Škerjanc 2010: 37).

Ključno znanje, izkušnje in vednosti o pojavu družbenega izključevanja hendikepiranih ljudi in revnih iz družbe pa ostajajo vztrajno prezrti in ne slišani. Zastrt ostaja tudi njihov pogled na svoj položaj in na predstave za boljše življenje (ibid.). Izražanju pogleda uporabnikov na svoj položaj, naj bi bil namenjen tudi svet uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota, ki je jedro mojega raziskovanja.

1.2 POIMENOVANJE OSEB V SOCIALNEM DELU

Nesorazmerje vpliva in prevladujoči stereotipi v družbi se odražijo tudi v terminologiji. Če se ozremo nekaj desetletij nazaj, bomo namreč ugotovili, da se je poimenovanje prejemnikov storitev socialnega varstva zelo hitro spreminjalo. V zadnjih desetletjih so v rabi sledeča poimenovanja: invalidi, oskrbovanci, varovanci, gojenci. To strokovno izrazje se povezuje s klasičnim institucionalnim pristopom, s teorijo osebne tragedije in z medicinskim modelom razmišljanja in obravnave. Ljudje so predmet strokovne obravnave in pasivni prejemniki socialnih storitev. Z uvedbo psiholoških in specializiranih defektoloških programov usposabljanja in obravnave so se uveljavili izrazili osebe z motnjami v razvoju, z motnjami vida, sluha, gibalno ovirani, klienti ali pacienti, duševno prizadeti, ljudje z motnjami v razvoju. Poimenovanje se opira na medicinski model razmišljanja – na to, kar človek ne zmore in v čemer odstopa od povprečja. Ne govori o človekovih nadarjenostih, predsodkih, na katere naleti pri vsakodnevem življenju, o njegovih ambicijah, željah in potrebah (Škerjanc 2006: 14-15).

Z uvedbo skupnostne skrbi v ZDA in v Veliki Britaniji naj bi ljudje izbrali med različnimi ponudniki na novem trgu socialnih storitev. Za to novo vlogo v socialnem varstvu se je uveljavil izraz uporabnik, potrošnik (user, consumer) storitev (op. cit.: 15).

Pojma uporabnik, uporabnica sta se v socialnem delu utrdila in se uporabljata najpogosteje. Zato ju uporabljamo tudi mi, čeprav ne ustrezata konceptu, ki ga predstavljamo. Uporabnik preveč enostransko opredeli vlogo obeh, zameji ju na to, da nekdo nekaj potrebuje, drugi pa to ima in daje. Konceptu vzpostavljanja delovnega odnosa in osebnega stika dosti bolj ustrezata pojma sogovornica, sogovornik. Tako namreč pojmujeemo ljudi, s katerimi vzpostavljamo delovni odnos in osebni stik in soustvarjamo izvirne delovne projekte pomoči. Besedi sogovornik, sogovornica poudarita prav tiste elemente v odnosu, ki so odločilni – so – ustvarjanje delovnega odnosa, so – ustvarjanje razgovora, so – raziskovanje za so – oblikovanje delovnega projekta. Beseda sopotnik ima isti element so – delovanja na potovanju k dobremu izidu. V sodobni anglosaški literaturi se pojavlja še eno poimenovanje: *experts on experience*, strokovnjaki iz izkušenj, ki spet poudari pomen spoštovanja kompetentnosti ljudi, ki pridejo po pomoč. A anglosaška literatura ima tudi za nas, strokovnjake socialne delavke in socialne delavce, novo poimenovanje: mi smo spoštljivi in

odgovorni zavezniki ljudi, ki pridejo po pomoč in podporo. Delovni odnos vzpostavljamo spoštljivi in odgovorni zavezniki, ki s strokovnjaki iz izkušenj ustvarjamo želene razplete (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2008: 5-6).

V diplomskem delu uporabljam pojma uporabnik, uporabnica, čeprav so vsi uporabniki zame eksperti iz izkušenj, eksperti za svoje lastno življenje. Skozi svet uporabnikov, s tem, ko uporabniki govorijo zase in za druge, svoje sodelavce uporabnike, morajo biti slišani kot eksperti za svoje življenje. Na sejah sveta uporabnikov morajo imeti možnost izraziti tisto, kar jih trenutno pesti, kar je zanje ali za druge uporabnike v njihovi enoti pomembno, saj s tem postajajo asertivni in dobijo moč odločanja o lastnem življenju v svoje roke, hkrati pa imajo moč vpliva na programe, ki se izvajajo v Varstveno delovnem centru Murska Sobota. To je zame ena izmed idealnih različic sveta uporabnikov. Nadzor in neupoštevanje mnenja uporabnikov, neslišnost njihovih besed, spreminja eksperte iz izkušenj v šablonsko vlogo pasivnih uporabnikov kot tistih, ki nekaj potrebujejo in to dobijo od drugih, ki to imajo.

1.3 UPORABNIŠKA PERSPEKTIVA

Tradicionalna dihotomija med strokovnjaki in uporabniki storitev (do pred kratkim imenovani kot »bolniki«, danes so navadno poimenovani kot »stranke«), je še vedno živa v trditvah, da imajo strokovnjaki »znanje in izkušnje«, medtem ko imajo uporabniki storitev samo »izkušnje«. Doživetja, izkušnje so videti kot preveč osebna, emocionalna in preveč subjektivna, da bi lahko zagotovila objektivno resnico. Hkrati so strokovne izkušnje in znanje dojeti kot objektivne resnice, ki bi jih lahko posplošili. Ta vrsta dualizma gradi dve drugačni, navidezno homogeni skupini ljudi, eno skupino strokovnjakov in drugo skupino uporabnikov (Zaviršek, Videmšek 2009: 208).

Socialni delavec mora pri svojem delu izhajati iz perspektive uporabnika, iz njegove konkretne življenjske situacije in odnosa do nje. Rešitev ne moremo podajati vnaprej ali pa zgolj ponujati uporabniku, da jih izbere; rešitve nastajajo v procesu skupaj z ljudmi. Le tako, je mogoče ohraniti dostojanstvo sočloveka. Socialno delo mora krepiti dosedanje dobre prakse strategij preživetja, človeški pogum in vztrajnost. V ljudeh išče pozabljene, skrite vire moči, jih krepi in jim dodaja vrednost in legitimnost. Spoštuje junaško držo ljudi, ki se spopadajo s stisko, in jih opominja na to, da so sposobni in da zmorejo (Flaker @ Boj za 2012: 121).

Nobenega dvoma ni, da so prav uporabniška gibanja največ prispevala k spreminjanju obstoječe prakse in metod socialnega dela (Thompson 2002 v Videmšek 2012 a: 106). Zahteve uporabniških gibanj so se sicer spreminjale, a vedno sta bili ključni vprašanji vpliv ljudi z izkušnjo in potreba po večji socialni vključenosti (Videmšek 2012 a: 106). Socialna vključenost na mikro ravni pomeni, da imajo posamezniki možnost vključevanja v procese, ki rešujejo njihove življenjske situacije. Vpliv uporabnikov, kot ga definirajo ljudje z osebno izkušnjo duševne stiske, je, da lahko vplivajo na dogodke v svojem življenju, da imajo možnost predstaviti svojo zgodbo in sooblikovati rešitve in da imajo v celotnem procesu glavno besedo (Chamberlin 1977, Baresford in Croft 1993, Lamovec 1995 v op. cit.: 107). Uporabniška gibanja so se razvila iz nekaj dejavnih posameznikov v številne in močne skupine ljudi, ki se med seboj povezujejo tako na nacionalni kot na mednarodni ravni (ibid.). V uporabniških gibanjih so torej ljudje s težavami z duševnim zdravjem in njihovi svojci začeli opozarjati, da so njihovi največji problemi izključenost, izolacija in pretirana uporaba

zdravil. Poglavitni cilji uporabniških gibanj tistega časa so bili osvoboditev uporabnikov iz zaprtih ustanov in sprememba zakonodaje o prisilnih ukrepih in zdravljenju, spoštovanje njihovih pravic in zagotovitev enake kakovosti življenja, kot jo imajo drugi državljani (Chamberlin v op.cit.: 108).

V socialnodelovni praksi so uporabniška gibanja dosegla pomembne premike v odnosih moči. Tako ni nič čudnega, da je bil koncept krepitev moči (*empowerment*) v svojem začetnem obdobju povezan zlasti z družbenimi gibanji, ki so imela močno politično sporočilo. Družbena gibanja so ustvarila svoj lastni jezik in so delovala kot gibanja za svobodo (op. cit.: 110).

Če mikro nivo socialne vključenosti definiramo kot vključevanje uporabnikov v procese, ki rešujejo njihove življenjske situacije (Videmšek 2012 a: 107), potem makro nivo socialne vključenosti razumem tudi kot vplivanje uporabnikov na oblikovanje storitev in programov socialnega varstva, ki so jih deležni.

Ko pogledamo Pravilnik o svetu uporabnikov (v nadaljevanju Pravilnik), v 5. členu beremo našete naloge sveta uporabnikov. To so:

- sodeluje z direktorjem oziroma strokovnim svetom glede življenja, dela in bivanja uporabnikov v VDC Murska Sobota;
- daje mnenja direktorju oziroma strokovnemu svetu glede življenja, dela in bivanja uporabnikov v VDC Murska Sobota;
- daje mnenja k razvojnim programom VDC Murska Sobota;
- podaja predloge za obravnavo določenih vprašanj pri izvajanju socialno varstvenih storitev;
- sodeluje na sejah strokovnega sveta, sejah sveta staršev, sejah sveta zavoda brez pravice glasovanja in odločanja;
- skrbi za izvajanje nalog združenja samozagovornikov in zagovornikov oseb z motnjami v duševnem razvoju;
- skrbi za razvoj samozagovorništva in zagovorništva v VDC Murska Sobota;
- sodeluje pri reševanju težav, ki se pojavijo.

(Varstveno delovni center Murska Sobota 2007)

Ugotovimo lahko, da je v nalogah sveta uporabnikov opisan t.i. makro nivo socialne vključenosti. Lahko rečemo, da uporabniki, člani sveta uporabnikov, sicer so vključeni v oblikovanje programov, izvajanje storitev, a le z možnostjo podajanja mnenja, podajanja predlogov. Sodelovanje na sejah strokovnega sveta, sveta staršev in sveta zavoda jim je omogočeno, a brez pravice glasovanja in odločanja. Mikro nivo socialne vključenosti lahko razberemo le iz zadnje točke nalog sveta uporabnikov (5. člen Pravilnika): »Sodeluje pri reševanju težav, ko se pojavijo.« (ibid.)

V kontekstu uporabniške perspektive se mi zdi pomembno opredeliti koncept (po)moč in vpliv uporabnika.

Koncept (po)moči lahko razumemo skozi razvoj socialnega dela. Lena Dominelli (2005 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 15) vidi razvoj socialnega dela in razvoj konceptov pomoči skozi tri obdobja. Prvo obdobje razvoja poimenuje altruizem, dobro delo, humanitarno ravnanje. Drugo obdobje je poimenovala imperializem; socialno delo ima in vzpostavi pomoč, kot jo definirajo stroke. In končno, partnerstvo kot nujnost današnjega časa in temeljni element redefinicije socialnega dela; partnerstvo z uporabnikom, v katerem soustvarjata dobre izide (ibid.).

Pojem vpliv uporabnika v socialnem varstvu se povezuje z zatiranjem in družbenim izključevanjem na eni strani ter kakovostjo življenja na drugi. Odvzeti vpliv nad odločitvami povzroči, da posameznik nima nadzora nad organiziranjem svojega življenja, ne prejema storitev, ki jih želi in potrebuje, zato nima dostopa do dobrin, ki so namenjene vsem v določeni skupnosti, zato ne more niti izboljšati kakovosti svojega življenja. Na področju socialnega varstva se obseg uporabniškega vpliva meri z vprašanjem: Kdo odloča in o čem (Škerjanc 2006: 28)?

Prejemniki socialnovarstvenih storitev desetletja opozarjajo, da z vstopom v sistem socialnega varstva izgubijo velik del vpliva nad odločitvami v svojem življenju. Zavračajo pokroviteljstvo strokovnjakov, skrb države od zibelke do groba in centralističen pristop k oblikovanju ukrepov po principu »od zgoraj navzdol«. V tem pristopu nastajajo enovrstni paketi storitev, načrtovani za povprečne potrebe neobstojećih povprečnih skupin uporabnikov.

Tak pristop ne dopušča oblikovanje podpore in pomoči po meri posameznikove življenjske situacije in odvzame posamezniku pristojnost definirati svojo situacijo in možne rešitve oziroma izboljšave. Izguba te pristojnosti pomeni izgubo vpliva v življenju (Flaker in drugi 2008: 14-15).

Pojem vpliva uporabnika pri oblikovanju socialnovarstvenih storitev in ukrepov v socialnem varstvu obravnavajo različni viri, najvidnejše teorije, strateški dokumenti. Načelo vpliva uporabnika kot paradigma socialnega dela priznava izvedenstvo uporabnika v prejemanju storitev in usmerja oblikovanje vsebin socialnega dela. Proces premika moči od strokovnih centrov in struktur k skupinam in uporabnikom predvideva sodelovanje socialnega delavca pri oblikovanju pomoči za izboljšanje življenja, kot jo zase opredeli posamezni uporabnik (Škerjanc 2010: 12).

Oblikovanje pomoči uporabniku poteka v praksi socialnega dela tako, da ima uporabnik malo vpliva na prejeto storitev ali pa ga sploh nima. Zato se ne gre čuditi temu, da uporabniki socialnovarstvenih storitev svoj položaj dojemajo drugače kot socialni delavci. Imeti moč pomeni, da uporabnik sam interpretira svojo situacijo, svojo resničnost, oblikuje svojo resnično besedo (ibid.).

Izraza vključevanje in participacija uporabnikov v socialnem varstvu se pojavljata včasih kot sinonima, izmenljivo, spet drugod se izraza uporabljata drug drugemu v dopolnitev, na primer participacija in vključevanje. Pogled na pojma participacije in vključevanja skozi pripadajoči obseg vpliva je koristen za razumevanje pojmovnih povezav uporabnik socialnovarstvenih storitev, participacija in vključevanje. Odnos med vključevanjem in obsegom nadzora je predstavljen v tabeli (Tabela 1.4.1). V tabeli prepoznamo različne ravni vključenosti ljudi v odločitve, od tega, da odločitve sprejemajo drugi, in zastopanja do tega, da odločitve sprejema in o njih odloča posameznik sam. Vsaka izmed ravni vključenosti v sprejemanje odločitev prinaša tudi drugačen obseg vpliva, ki daje moč dejanju odločanja. Različen obseg vpliva pomeni, da prevzame posameznik nadzor nad odločitvijo, da ima posameznik manjši ali večji posredni ali neposredni nadzor ali pa da nadzora nad oblikovanjem in sprejemanjem odločitve nima. Pogled na ravni vključenosti in pripadajočemu obsegu kontrole nad odločitvami v Tabeli 1.4.1 nam ponuja naslednjo ugotovitev: če razumemo pojem participacije kot nosilca moči za sprejemanje odločitev (nadzora), pridobi pojem vključevanja svoj jasn pomen in

vlogo, a ne kot sinonim za participacijo, temveč kot načelo za participiranje. Pojem vključenosti privzame torej vlogo načela, ki je prvi pogoj za participiranje (op. cit.: 61-62).

Tabela 1.4.1: Ravni vključenosti in obseg nadzora

Raven vključenosti	Obseg nadzora
odločitve sprejemajo drugi	nima nadzora
zastopanje svojca, strokovnjaka	manjši posredni nadzor
zastopa ga vrstniška organizacija	velik posredni nadzor
izrazi svoje mnenje	manjši neposredni nadzor
sodeluje pri odločitvah	velik neposredni nadzor
odloča in izbira sam	prevzame nadzor

(povzeto po Dowson 1995 v op. cit.: 62)

Ko razmišljam o svetu uporabnikov in o tem, na kakšni ravni vključenosti so uporabniki, pridem do naslednjega sklepa. Uporabniki VDC Murska Sobota, ki v svet uporabnikov niso vključeni, so pa izvolili svojega predstavnika za svet na skupnih sestankih oziroma samozagovorniških skupinah, imajo velik posredni nadzor – svet uporabnikov bi lahko v tem primeru opisali kot *zastopanje vrstniške organizacije*. Uporabniki svoje predstavnike v svetu vrstniško vrednotijo, kar se je pokazalo skozi raziskovanje. Ko pa razmišljam o ravni vključenosti uporabnikov, članov sveta uporabnikov, imam težave, ali njihovo vključenost opisati kot *izražanje mnenja*, torej manjši neposredni nadzor, ali skozi raven *sodeluje pri odločitvah*, torej velik neposredni nadzor. Zaradi zgoraj navedenega 5. člena Pravilnika (Varstveno delovni center Murska Sobota 2007) sem se odločila za raven vključenosti, kjer uporabniki izrazijo svoje mnenje, saj je tudi v prej omenjenem členu pogosto napisano dajanje mnenja in predlogov, nikjer pa ne piše, da člani sveta uporabnikov sodelujejo pri odločitvah.

Tako, kot imamo različen obseg participacije, velja podobno tudi za pojem vpliv. Različne stopnje vplivanja uporabnika v sistemu socialnega varstva so:

- načrtovanje oblikovanje storitev;

- izvajanje storitev;
- strokovni nadzor in pregled storitev;
- pritožbe;
- dostop do storitev, informacije o razpoložljivosti, izbiri in kakovosti storitev (iz Strateškega načrta 1997: 52 v Škerjanc 2005: 56).

To so vzvodi, s katerimi uporabnik prevzame nadzor nad storitvijo v socialnem varstvu. Obseg vpliva se nanaša na *dostopnost storitve*, kar pomeni, da jo uporabnik lahko uveljavi in tudi prejme, če jo potrebuje. Naslednji vzvod je *pritožbeni mehanizem*, s katerim odgovornim sporoči nezadovoljstvo s prejeta storitvijo in pričakuje, da bo pritožba doživela epilog v odpravi zaznanih nepravilnosti. Vzvod *strokovnega nadzora* predvideva strokovno ugotavljanje ustreznosti prejete storitve in vpogled v izvajanje storitve; pri tem gre zlasti za vključevanje odgovornih struktur in za transparentnost izvajanja storitve. *Nadzor nad izvajanjem storitve* pomeni, da je storitev zagotovljena ob času, na način in v obsegu, kot jih je uporabnik predvidel in dogovoril. Zadnji vzvod pa je uporabnikov *nadzor nad načrtovanjem storitve* oziroma oblikovanjem paketa storitev, ki jih potrebuje (op. cit.: 56-57).

Po analizi zgolj 5. člena Pravilnika (Varstveno delovni center Murska Sobota 2007), ugotovim, da imajo člani sveta uporabnikov dostop do storitev, informacije o razpoložljivosti, izbiri in kakovosti storitev. Poleg tega mislim, da je njihov vzvod tudi pritožbeni mehanizem, saj lahko skozi podajanje mnenja in predlogov direktorju oziroma strokovnemu svetu sporočajo svojo nezadovoljstvo nad prejeta storitvijo, življenjem in delom v VDC-ju.

Škerjanc navaja Freira (1996), ki uvede pojem »resnične besede«, ki poimenuje svet zato, da bi ga spremenili. Pravica poimenovati svet ni dana izbrancem, temveč pripada vsakomur. Vsak človek ima pravico sam imenovati svet. Resnične besede tudi ni mogoče povedati zgolj sebi samemu, niti je ne more povedati nekdo drug. Komur je odvzeta pravica poimenovati svet, jo mora najprej zahtevati nazaj in preprečiti takšno razčlovečevalno nasilje (2010: 130).

Skozi svet uporabnikov imajo člani možnost poimenovati svoj položaj v VDC Murska Sobota z lastnimi, resničnimi besedami.

Na tem mestu bi rada na kratko nanizala, kako je Predlog Zakona o socialnovarstveni dejavnosti-ZSVD (predlog kasneje ni bil sprejet, zamenjal pa naj bi deloma Zakon o socialnem varstvu) opredelil zagotavljanje vpliva uporabnika na načrtovanje in izvajanje storitev. Škerjanc v svojem prispevku za javno razpravo pravi, da iz predloga zakona ne izvemo, kako bo ta cilj sploh dosežen. Pravzaprav pojma »vpliv uporabnika« v predlogu niti ne najdemo. Če izvzamemo inšpekcijski nadzor, ostane uporabnikom po novem zakonu možnost vplivanja na izvajanje storitev preko uporabniškega sveta na ministrstvu. Ta svet ima zgolj posvetovalno vlogo, zato je težko verjeti, da se bo z dvanajstimi predstavniki zainteresiranih skupin uporabnikov v uporabniškem svetu pri ministrstvu pomembno okrepila odzivnost na potrebe uporabnikov. Se bo pa vpliv uporabnikov zmanjšal z novim predlogom v svetih zavoda. Svet zavoda je namreč zdaj sestavljen tako, da imajo uporabniki v njem svojega predstavnika. Po novem ima zavod upravni svet, v katerem ni predstavnika uporabnikov. Predlog ZSVD dopušča možnost, da »ima zavod lahko uporabniški svet« (68. člen). Vendar je pojem vpliva ključen za oblikovanje ustrezne podpore posamezniku kakor tudi za načrtovanje ukrepov za pomoč prebivalstvu za kakovostnejše življenje. Uresničuje se v načelu, da ima uporabnik vpliv in zadnjo besedo v vsaki fazi prejete storitve: pri opredelitvi svoje resničnosti, oblikovanju poti za spremembe na bolje, izvajanju pomoči, plačilu in oceni kakovosti prejete pomoči. Ko ima uporabnik zadnjo besedo pri oblikovanju pomoči zase, nastajajo učinkoviti odgovori v podporo njegovi življenjski situaciji (Škerjanc 2011: 56).

Uvajanje uporabniških svetov na ministrstvu, kar je predvidel Predlog ZSVD je kritiziral tudi Srečo Dragoš. »Problematičnost odnosa do uporabniške participacije pri ustvarjanju socialnih storitev je tale: zakaj ustanavljati uporabniški svet na tako abstraktni ravni, kot je ministrstvo za delo – torej znotraj njega in po izboru ministra – hkrati pa obstoj uporabniških svetov v samih organizacijah, ki izvajajo konkretne storitve, predvideti zgolj fakultativno, v čem je smisel? Zakaj ne obrnjen, da bi pri izvajalcih ustanovili obvezne svete uporabnikov (sestavljene iz dejanskih koristnikov storitev), hkrati pa na najvišji, ministrski ravni v imenu uporabnikov okrepili inšpekcijsko funkcijo nad izvajalci, ki je sedaj nezadostna?« (2011: 47)

Predlog Dragoša o obveznih svetih uporabnikov je po mojem mnenju nujno vnesti v delovanje socialnovarstvenih organizacij in zavodov, saj na ta način prispevamo k temu, da se beseda in vpliv uporabnikov začne slišati, poslušati in upoštevati.

Zakaj je po mojem mnenju pomembno ustanavljati svete uporabnikov?

- Ker je to oblika združevanja uporabnikov na drugačni ravni, ne na ravni sodelavcev in družabnikov, ampak na ravni moči za oblikovanje sprememb na ravni organizacije;
- ker gre za zastopanje lastnih interesov in želja ter interesov in želja drugih uporabnikov (ki si mogoče v primeru, da svet uporabnikov ne obstaja, tega ne bi upali izraziti);
- ker se s tem sliši uporabnike, kako govorijo o sebi, o drugih in o organizaciji, katero obiskujejo (to bi jim moglo biti zagotovljeno že kot »navadnim« uporabnikom, a marsikdaj temu ni tako);
- ker je nujno, da postanejo uporabniki soustvarjalci službe, ki jo obiskujejo, saj je le ta namenjena njim in ne strokovnim delavcem, ki so v organizaciji zaposleni;
- ker strokovni delavci in drugi zaposleni dobijo odzive na lastno delo, ki ga lahko po predlogih uporabnikov še izboljšajo, da bo prilagojeno posameznim uporabnikom.

1.4 OPOLNOMOČENJE

Kadar stroka v socialnem varstvu odloča namesto posameznika o tem, kaj je njegova resničnost, uporabi moč jezika za nadzorovanje diskurza. Uporabnikova ocena njegove resničnosti, ki jo poda s svojimi besedami, je izhodišče, ki mu gre slediti. Uporabnikovega poimenovanja svoje resničnosti ne more nadomestiti dobrohotnost strokovnega delavca in uporabniku prijaznega pristopa pri opisovanju uporabnikove življenjske resničnosti (Škerjanc 2010: 93).

Opolnomočenje dosežemo tedaj, ko postane moč uporabnikov enako moči drugih državljanov (Lamovec 1998: 18). Jelka Škerjanc (1996 v *ibid.*) pravi, da opolnomočenje pomeni možnost odločanja o treh bistvenih življenjskih vprašanjih:

- Kje bom živel(a)?
- Kaj bom delal(a)?
- Kdo me bo pri tem podpiral(a)?

Ne trdim, da imajo drugi državljani popolno možnost odločanja o teh ključnih vprašanjih, trdim le, da imajo glede tega določeno stopnjo izbire, ki je uporabniki nimajo. Pomemben sestavni del opolnomočenja je torej možnost izbire glede temeljnih življenjskih vprašanj. Tretje vprašanje je treba razumeti v širšem smislu in vključuje tudi možnost vpliva na ustanavljanje služb, ki bodo celostno in individualizirano podpirale svoje uporabnike pri uresničevanju samostojnega življenja. Dajati bodo morale vse, kar je za tako življenje potrebno. »Šele potem, ko je opolnomočenje doseženo,« pravi Jelka Škerjanc, »so ustvarjeni pogoji za razprave o tem, kako te službe izboljšati.« (op.cit: 18-19)

Pojem opolnomočenja je torej v psihosocialnem modelu ključnega pomena. Opolnomočenje je končni cilj, za katerega si prizadeva omenjeni model, cilj, s katerim vrednotimo uspešnost skupnostnih služb in uporabniških združenj (op. cit.: 18).

Opolnomočenje je modni termin, beseda, ki jo različni ljudje različno razumejo, in obenem spretnost, ki je spremenila odnose moči med socialno delavko in uporabniki in s tem spremenila razumevanje socialnega dela kot »pomoči nemočnim«, »nesposobnim«,

»nefunkcionalnim« in »neustreznim« posameznikom ter skupinam. Opolnomočenje je metoda socialnega dela. Ko jo izvajamo, oseba pridobiva občutek, da je vse bolj sposobna odločati o svojem življenju ter te odločitve uresničevati v praksi. Z opolnomočenjem krepimo tisto pot in odločitve, ki jih je naredila oseba sama zase in ji pomagamo spoznavati in razumeti družbene in osebne ovire v njenem življenju. Z opolnomočenjem pomagamo človeku, da spozna družbeno ustvarjene, strukturne neenakosti in diskriminacije, in ga spodbujamo, da razvije tiste sposobnosti, s katerimi lahko razširi svoj vpliv in sposobnosti za uporabo moči. Z opolnomočenjem krepimo občutke samozavesti, spodbujamo osebo, da uporablja vzvode moči in delujemo tako, da pride do premika moči. Moč ni le na strani strokovnjaka, temveč tudi na strani uporabnika in uporabnice. Pridobljeno moč lahko oseba uporablja zase, za podporo drugim uporabnikom in za socialno akcijo (Zaviršek in drugi 2002: 60).

Opolnomočenje ima več faz in ključne faze so naslednje:

- pridobivanje občutka, da je oseba sposobna odločati o svojem življenju;
- podpora, da svoje odločitve uresniči v vsakdanjem življenju;
- podpora, da se človek odloči tako, kot sam misli, da je zanj najbolj prav;
- spoznavanje družbenih in osebnih ovir;
- spoznavanje in razumevanje družbeno ustvarjenih strukturnih diskriminacij;
- povečevanje vpliva v svojem življenju;
- krepitev občutkov samozavesti, da uporabnica začne uporabljati moč, ki jo ima (op.cit.: 60-62).

Z vključevanjem uporabnikov v svet uporabnikov uporabniki opisujejo svoje delo, življenje in počutje v zavodu VDC Murska Sobota z lastnimi besedami, lastno interpretacijo. To so besede, ki jim gre slediti in ki nam dajejo opis realnega stanja, opis skozi oči tistih, za katere je služba (VDC Murska Sobota) namenjena. Le njihov odziv in njihov opis lastnega doživljanja, nam lahko pove, kakšen je uporabniški pogled na delovanje zavoda. Jelka Škerjanc (1996 v Lamovec 1998: 18) govori o treh vprašanjih, za katere pravi, da možnost odločanja o njih, pomeni opolnomočenje. Zadnje vprašanje, vprašanje podpore po njenem, vsebuje tudi vplivanje na ustanavljanje služb, ki bodo celostno in individualizirano podpirale

svoje uporabnike pri uresničevanju samostojnega življenja (ibid.), lahko povežemo s svetom uporabnikov. Če imajo uporabniki vpliv na celoten VDC Murska Sobota skozi svet uporabnikov, bi lahko naredili zaključek, da se koncept opolnomočenja uresničuje v praksi. Uporabniki so skozi spraševanje odgovorili, da lahko vplivajo le skozi dogovor, izražanje mnenja, kot predstavniki ostalih uporabnikov. Vplivajo lahko, če se njihovi predlogi, njihova mnenja uresničijo, kar pa v večji meri ni odvisno od njih samih, ampak je uresničitev v rokah strokovnih delavcev. Moje mnenje je, da je vključenost v svet uporabnikov vsekakor prispevala k temu, da so njihove besede dobile večjo vrednost, da se sami počutijo kot večji eksperti in zato kot odgovorni za predstavljanje uporabnikov v svojih enotah, a opolnomočenje ni doseženo na tak način, kot sem ga predstavila z zgoraj napisano teorijo; moč uporabnikov ni enaka moči drugih državljanov, niti ni enaka moči strokovnih delavcev v zavodu VDC Murska Sobota.

V nadaljevanju opisujem vlogo socialnega dela, kakršna bi morala biti prisotna v svetu uporabnikov. Sej sveta uporabnikov se udeležuje strokovna delavka.

1.5 VLOGA SOCIALNEGA DELA

Leskovšek (2010) pravi, da je socialno delo stroka, ki se zavzema za socialno pravičnost kot eno temeljnih načel delovanja. Socialna pravičnost se nanaša na spoznanje, da so družbene neenakosti posledica strukturnih značilnosti in ne individualnih izbir, zato je treba za ljudi na obrobju poskrbeti in jim omogočiti dostojno življenje (v Videmšek 2011: 217).

To spoznanje sili socialne delavce in delavke v družbenopolitični aktivizem, ki temelji na odzivanju na sistemske nepravčnosti. Nanje so nas v največji meri opozarjala uporabniška gibanja. Ta so pripomogla k spremenjenim vlogam ljudi z osebno izkušnjo duševne stiske (od pasivnih udeležencev k aktivnim sogovornikom) kot tudi k njihovi stopnji socialne vključenosti (ibid.).

Uporabniške pobude in organizacije v Sloveniji so razvile in oblikovale nekatera načela in vrednote, ki so danes steber teorije in prakse socialnega dela, pa tudi socialnega varstva v Sloveniji (Škerjanc 2010 v Videmšek 2012 a: 113). Med njimi so individualiziran pristop, vpliv uporabnikov na socialnovarstvene storitve, izbira izvajalcev v socialnem varstvu in filozofija neodvisnega življenja. Brez uporabniških pobud in brez zavezanosti socialnega dela, ki se zavzema za socialno pravičnost kot temeljno načelo stroke, teorije, ki govorijo o profesionalizaciji socialnega dela, ne bi bile mogoče. Stroka socialnega dela se je s tem odmaknila od drugih disciplin in pokazala na svojo posebnost: uporabniki so nepogrešljivi pri izboljšanju kakovosti življenja ljudi (Videmšek 2012 a: 113).

Videmšek (2011) v članku govori o vključevanju uporabnikov v raziskovanje in opredeli prednosti le tega. Prednosti vključevanja ljudi z osebnimi izkušnjami v raziskovanje lahko preslikam v vključevanje uporabnikov v svet uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota.

Prednosti, ki jih Videmšek opisuje v članku, so:

- uporabniško raziskovanje omogoča uporabo temeljnih načel socialnega dela v praksi (etika udeležnosti, krepitev moči, participacija, soustvarjanje rešitev);
- socialno delo z vključitvijo ljudi s težavami z duševnim zdravjem nazorneje pokaže svoj prispevek k znanosti socialnega dela, saj pokaže značilnosti posameznih skupin, ki izhajajo iz njihovega konteksta;

- z vključenostjo ljudi s težavami z duševnim zdravjem zagotovimo vrnitev k izviru spoznanja;
- z vključitvijo uporabnikov v raziskovanje stroka socialnega dela omogoča tistim brez družbene moči, da izrazijo svoje poglede;
- z vključenostjo uporabnikov v raziskovanje je omogočen dostop do skritih realnosti;
- z vključenostjo uporabnikov v raziskovanje stroka socialnega dela promovira način razmišljanja, ki temelji na ideologiji vključenosti in različnosti;
- vključenost uporabnikov v raziskovanje je izziv za znanost socialnega dela, kajti s tem na področje znanosti vnaša novo vrsto znanja, znanje na podlagi osebnih izkušenj (222-223).

Vključevanje uporabnikov v svet uporabnikov bi prav tako moralo omogočati uporabo temeljnih načel socialnega dela, vrnitev k izviru spoznanja; uporabniki dobijo možnost, da izrazijo svoje poglede in nastaja novo znanje, znanje uporabnikov na podlagi osebnih izkušenj. Vprašanje je, koliko so uporabniki spodbujeni k temu in koliko vpliva in moči pravzaprav imajo v svetu uporabnikov.

Rekonstruiranje odnosov v socialnem delu je omogočilo spreminjanje vpliva uporabnikov in predvsem to, da so upoštevani tihi glasovi posameznika in skupine. Njihovo resnico so najpogosteje širili pomembni drugi, tisti, katerih glas je veljal za verodostojnega in katerih vednost je veljala za resnico življenja in doživljanja teh ljudi (Videmšek 2012 b: 120).

Učinkovito delo z ljudmi je tisto, ki pomaga osebi, da prevzame toliko odgovornosti zase, kot zmore. Za to pa je treba ustvariti razmere, socialne, materialne in druge, v katerih bo dosegla večjo celovitost in sposobnost, opirati se na svoje moči. Uporabnik, ki sta mu odvzeti vsa avtonomija in odgovornost, se bo začel tako tudi obnašati (Lamovec 1999: 87).

Resnično pomoč lahko prepoznamo po teh značilnostih:

- ustvarjanje razmer, ki v dolgoročnem smislu omogočijo posamezniku, da kar najbolj razvije in uporabi svoje sposobnosti;

- razvijanje alternativnih ponudb in individualizirano načrtovanje skrbi;
- dopuščanje svobodne izbire (ibid.).

Človek, ki potrebuje pomoč ali nasvete za samopomoč, pričakuje zlasti odnos, šele na drugem mestu pomoč. Čaka na oporo in se boji nadaljnjega ponižanja, kajti ponižalo ga je že življenje (Findeisen 1996: 151).

V socialnem delu moramo delati po perspektivi napol polnega kozarca, ki ga opisuje Rapoša Tajnšek. Ob perspektivi napol polnega kozarca se socialni delavci bolj usmerjajo v odkrivanje zmožnosti, virov in sredstev, talentov in kreativnih potencialov ljudi in skupnosti, s katerimi sodelujejo. Perspektiva polnega kozarca je zato prispodoba za perspektivo moči, za prepoznavanje in povečevanje sredstev in sil, ki jih imajo posamezniki, družine in skupnosti. Socialno delo, ki je usmerjeno v povečevanje moči in sredstev, namesto da bi se osredotočilo na probleme, šibke točke in pomanjkljivosti posameznikov in sistemov, pomaga ljudem in sistemom, da spoznajo, redefinirajo in reafirmirajo svoje sposobnosti, zmožnosti za preživetje in za razvoj, svoje talente in aspiracije. Vse to ostaja ob perspektivi napol praznega kozarca nekje v ozadju, pogosto sploh ne pride na površje. Za pogled z vidika moči (perspektiva napol polnega kozarca) je tako najpomembnejše prepričanje, da ima vsak človek sposobnosti, zmožnosti in talente, ki jih ob uporabi razpoložljivih sredstev v okolju, med katere sodi tudi samo socialno delo, lahko prepozna, razvija in bogati (2007: 12). Vse, kar uporabnik prinese v interakcijo socialnega dela, uporabimo v smislu krepitve njegove moči, kar pomeni, da skupaj z njim raziskujemo njegove potenciale oziroma njegove pozitivne, močne plati. Skozi perspektivno moči odkrivamo, dodajamo in krepimo vire v njegovem svetu. Uporabnikove močne strani, to, kar zna in zmore, raziskujemo na podlagi njegovega lastnega opisa, njegove zgodbe o samem sebi, svojem svetu, svojem problemu in željeni aktualni rešitvi v okviru dolgoročneje življenjske vizije (op. cit.: 13).

Ob upoštevanju perspektive napol polnega kozarca, mora strokovna delavka v svetu uporabnikov iskati vire moči članov sveta in skupaj z njimi odkrivati možnosti za povečanje vpliva uporabnikov pri delovanju VDC Murska Sobota.

Priznavanje izvedenstva uporabnika za svoje življenje in v prejetju socialnovarstvenih storitev, zatrjujejo, da odgovore na to, kako izboljšati storitve ter kaj je potrebno naučiti strokovnjake, lahko dobimo samo od uporabnikov. Uporabniki socialnovarstvenih storitev prinesejo v vsako sodelovanje s strokovnim delavcem tiha znanja, v katerih so zbrana izvedenstva uporabnikov v prejetju storitev in za svoje življenje. Ta znanja so pomembna za načrtovanje in izvajanje programov ter za oblikovanje programov za študij socialnega dela. Vendar je izmenjava tih znanj mogoča v varnih okoliščin, ki bi jih v praksi socialnega dela lahko poimenovali kot okoliščine, v katerih ima uporabnik vpliv na oblikovanje prejete storitve (Škerjanc 2010: 11-12).

Tiha znanja, so znanja uporabnikov, članov sveta uporabnikov. Le oni lahko poimenujejo situacije in dogodke v VDC-ju na način, ki je njim blizu in na način, ki je zanje edino pravilen.

Izhajajoč iz priznanja izvedenstva posameznika za svoje življenje, se vloge v sodelovanju med socialnim delavcem in uporabnikom spremenijo. Prvi ni več tisti, ki ve, kaj je za uporabnika najbolje, temveč oba skupaj delujeta pri uresničevanju uporabnikovih osebnih ciljev za izboljšanje njegovega življenjskega položaja v procesu, kjer ima uporabnik vpliv in zadnjo besedo. Tako oblikovane socialnovarstvene storitve prevzamejo novo vlogo – storitve socialnega varstva postanejo sredstvo, s katerimi uporabnik uresničuje osebne cilje, uveljavlja pravice in izboljšuje kakovost življenja v skupnosti (op.cit.: 135). Brez tovrstnega izvedenstva uporabnika ostaja socialno delo priklenjeno na delovne postopke s ponavljanjem poznane. Ponavljalo bo poznane rešitve in pristope in jih ponujalo vsakemu uporabniku ne glede na posebnosti njegovega življenjskega položaja (op.cit.: 145).

Na sejah sveta uporabnikov se mora izhajati iz priznanja izvedenstva uporabnikov. Oni sami vedo, kaj potrebujejo, na kakšen način se jim naj to zagotovi, kdo in kdaj jim lahko pri tem pomaga. Člani sveta uporabnikov to najpogosteje izražajo skozi podajanje predlogov.

V devetdesetih letih prejšnjega stoletja se začnejo razvijati t.i. inovativne metode socialnega dela (Zaviršek in drugi 2002). Za inovativne metode socialnega dela je značilno, da

udeleženci v procesu postajajo najpomembnejši akterji. S tem se spremeni razmerje med strokovnjakom in človekom z osebno izkušnjo, vsi udeleženci v procesu postanejo enakopravnejši. S soudeleženostjo, enakopravnostjo in soustvarjanjem postane vloga uporabnika ključna v procesu pomoči. Delo temelji na partnerstvu z uporabnikom, na upoštevanju njegove realnosti, ki jo pozna le on sam, in na ustvarjanju situacij, v katerih uporabnik pridobiva na moči. Uporabnika moramo imeti za največjega strokovnjaka, strokovnjaka na podlagi osebne izkušnje (*expert by experience*). Socialni delavec ne pozna uporabnikove realnosti, zato jo poskuša v dialogu z uporabnikom spoznati (Videmšek 2012 a: 111).

V praksi socialnega dela in na področju socialnega varstva nasploh se v zadnjih letih sicer uveljavlja splošno in načelno strinjanje o pomenu zagotavljanja vpliva uporabnika, vendar se vprašanje vpliva in moči udeleženih praviloma izrecno ne izpostavlja, kar navaja na sklepanje, da med vključenimi ne obstaja niti nesorazmerje moči niti nasprotujoči interesi. Kljub uveljavljeni doktrini, ki vključuje pojem vpliva uporabnika v socialnem delu in nespornemu uporabnikovemu izvedenstvu v prejemanju storitev in za svoje življenje, ostaja v praksi socialnega dela odločitev o razporejanju vpliva prepuščena posameznemu strokovnemu delavcu. Izguba vpliva nad prejetimi socialnovarstvenimi storitvami je vsakodnevna izkušnja uporabnikov. Odraža se v storitvah, ki ljudi zadržijo odvisne od storitev, v pokroviteljskih pristopih, v razvrednotenju in ponižanju, v pomanjkanju zavzetosti socialnega delavca, v nespoštljivem odnosu do ljudi, ki prejemajo socialnovarstvene storitve. Ko je vpliv uporabnika prezrt in nima izbir o pomembnih vprašanjih, o njegovem življenju razpravljajo in odločajo drugi. Pogosto so to ljudje, ki jih uporabnik ne pozna dobro oziroma ni prepričan, da so na njegovi strani in da bodo odločali ali delovali za njegovo dobro (Škerjanc 2010: 128).

»V socialnem delu je naša naloga ustvariti prostor za razgovor. Ta je odprt, kadar ga socialni delavec ne zatrpa s svojimi (vnaprejšnjimi) teoretskimi, izkustvenimi, stereotipnimi idr. interpretacijami o uporabniku, torej, kadar ima ta mesto in čas, da izpove svojo zgodbo na način, ki je njegov, in ga socialni delavec v tej prvi fazi čim manj prekinja in preusmerja s svojimi razlagami, večkrat prikritimi pod plaščem vprašanj. Življenjski svet uporabnika raziskujemo z zavzemanjem drže nevednosti (Anderson, Goolishian 1994), ko z izražanjem pristnega zanimanja za njegovo pripoved prispevamo k njegovi večji motiviranosti za

sodelovanje z nami, saj se počuti vrednega poslušanja. Odprt prostor za razgovor ustvarja okoliščine za razvijanje stika med uporabnikom in socialnim delavcem.« (Šugman Bohinc 2007: 49-50). Naloga strokovne delavke na sejah sveta uporabnikov je ustvariti odprt prostor za razgovor.

Delavke in delavci v socialnem varstvu pomagajo uporabnikom, da z lastnimi močmi, s pomočjo drugih ljudi in institucij spoznajo svojo situacijo in iščejo rešitev težav. Uporabnik sam odloča o neposredni pomoči, o svojem življenjskem vsakdanu in bodočnosti. Pravica do lastne odločitve se strokovno preudarno in le izjemoma lahko omeji v primeru, ko bi uporabnik ogrožal sebe ali druge osebe (8. člen Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu).

1.6 VARSTVENO DELOVNI CENTER MURSKA SOBOTA

52. člen Zakona o socialnem varstvu opredeljuje varstveno delovne centre: »Varstveno delovni center opravlja naloge vodenja in varstva ter organizira zaposlitev pod posebnimi pogoji za duševno in telesno prizadete odrasle osebe. Poleg storitev iz prejšnjega odstavka lahko varstveno delovni center opravlja tudi institucionalno varstvo odraslih duševno in telesno prizadetih oseb po prvem odstavku 16. člena tega zakona ter pomoč na domu družinam duševno in telesno prizadetih oseb. Varstveno delovni center lahko opravlja tudi posebne oblike priprav na zaposlitev.« (Ur. l. RS, 3/2007)

Od 1. 3. 2000 deluje Varstveno delovni center Murska Sobota kot samostojni javni socialno varstveni zavod. Pokriva Pomurje s štirimi enotami dnevnega varstva: Murska Sobota, Lendava, Ljutomer, Gornja Radgona in dvema enotama institucionalnega varstva, v Gornji Radgoni in v Lendavi. Upravičenci do storitve so odrasle osebe z zmerno, težjo, lažjo motnjo z dodatnimi motnjami v duševnem in telesnem razvoju, ki se glede na svoje sposobnosti ne morejo zaposliti v rednih delovnih sredinah (<http://www.vdcms.si/predstavitev/>). Dejavnost dnevnega varstva je namenjena ohranjanju pridobljenih znanj in delovnih spretnosti, razvijanju novih sposobnosti, pridobivanju socialnih in delovnih veščin, razvijanju individualnosti ter vključevanju v skupnost in okolje (ibid.).

Dejavnost institucionalnega varstva uporabnikom storitve nadomešča ali dopolnjuje funkcijo doma ali lastne družine (ibid.).

Uporabnikom storitve zagotavlja bivanje, varstvo, prehrano, zdravstveno nego ter številne prostočasne organizirane aktivnosti, ki bogatijo njihovo vsakdanje življenje. Cilj zavoda in vseh zaposlenih je zagotavljati uporabnikom možnost izboljšanja kvalitete življenja in jim omogočiti živeti družbeno ekonomsko, osebnostno in ustvarjalno življenje (ibid.).

Kot organi Varstveno delovnega centra Murska Sobota so opredeljeni: svet zavoda, direktor, strokovni svet zavoda ter svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov kot posvetovalno telo (<http://www.vdcms.si/predstavitev/informacije/>). V statutu (Varstveno

delovni center Murska Sobota 2006) in 4. členu Pravilnika (Varstveno delovni center Murska Sobota 2007) je namesto sveta uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov opredeljen predhodni organ svet staršev.

V VDC se oblikuje svet staršev, k zagotavlja po teritorialnem načelu organizirano uresničevanje interesov varovancev VDC ter v zvezi s tem daje pobude in predloge drugim organom VDC. Svet staršev izvolijo starši na sestanku s starši ali zakonitimi zastopniki oz. skrbniki uporabnikov. Svet staršev šteje 9 članov in se izvoli za mandatno dobo štirih let. Člani sveta staršev so lahko ponovno imenovani (41. člen statuta Varstveno delovni center Murska Sobota 2006).

Svet uporabnikov ni opredeljen niti na spletni strani zavoda pri osnovni informacijah o VDC-ju (<http://www.vdcms.si/predstavitev/informacije/>).

Flaker in drugi opišejo varstveno delovne centre kot obliko kvazi zaposlitve, načeloma je njihova naloga zagotoviti »vodenje, varstvo in zaposlitev«, včasih pa zagotavljajo tudi nastanitev. V resnici lahko ugotavljamo, da zagotavljajo zlasti varstvo za ljudi, ki bi bili sicer predvidoma izključeni iz sveta dela in zaposlitve. So tudi precej segregirani, kolikor vključujejo svoje varovance, jih tudi ločujejo, in v njih dostikrat prevladuje pokroviteljski odnos do varovancev (2008: 161).

1.6.1 SVET UPORABNIKOV

V Varstveno delovnem centru Murska Sobota se svet uporabnikov ustanovi za zastopanje interesov uporabnikov storitev VDC Murska Sobota. Svet uporabnikov sestavljajo po en predstavnik iz vsake organizacijske enote. Trenutno so te enote:

- Enota VDC Murska Sobota
- Enota VDC Gornja Radgona
- Enota VDC Lendava
- Enota VDC Ljutomer
- Bivalna enota VDC Gornja Radgona
- Bivalna enota VDC Lendava

(2. člen Pravilnika: Varstveno delovni center Murska Sobota 2007)

Prva seja sveta uporabnikov je bila 25. 4. 2007 (Priloga 9.4).

V 3. členu Pravilnika piše, da člane sveta imenujejo uporabniki enot za dobo dveh let na skupnih sestankih / samozagovorniških skupinah. Posamezni člani so lahko po preteku mandata ponovno imenovani. Član sveta mora svoje delo opravljati odgovorno in vestno (Varstveno delovni center Murska Sobota 2007). Skozi analizo zapisnikov sem ugotovila, da so na seji sveta uporabnikov sprejeli predlog s strani strokovne delavke, da se ta člen spremeni v obdobju trajanja mandata v svetu uporabnikov. Tako so uporabniki enot izvoljeni za dobo štirih let na skupnih sestankih / samozagovorniških skupinah.

Člani sveta na prvem sestanku izberejo predsednika in podpredsednika sveta, zapisnikarja in sprejmejo poslovnik, s katerim določijo način dela sveta. Predsednik vodi svet v sodelovanju z ostalimi člani sveta. Predstavnik sveta uporabnikov, ki so ga varovanci v enoti izvolili je mogoče odpoklicati. Odpokliče se ga lahko v naslednjih primerih: (1.) če se ne udeležuje sej, (2.) če ne zastopa želja in odločitev varovancev v enoti, (3.) če ne obvešča varovance v enoti

o poteku seje sveta na skupnih sestankih/samozagovorniških skupinah (4. člen Pravilnika: Varstveno delovni center Murska Sobota 2007).

Svet deluje na sejah, ki so najmanj dvakrat letno oziroma po potrebi. Sestanke sveta sklicuje predsednik s pisnim vabilom. Vsak član pa lahko poda predlog za sklic seje, če je to potrebno za reševanje posameznega problema pri izvajanju socialno varstvenih storitev (6. člen Pravilnika: Varstveno delovni center Murska Sobota 2007).

Po obravnavi gradiva na seji sprejme svet stališče do določenega problema ter priporoča ustrezne rešitve direktorju oziroma strokovnemu svetu (7. člen Pravilnika: Varstveno delovni center Murska Sobota 2007).

2. OPREDELITEV PROBLEMA

V enoti Varstveno delovnega centra Murska Sobota sem dve študijski leti opravljala prakso, in sicer v drugem in četrtem letniku. V drugem letniku so mi uporabniki prirasli k srcu in sklenila sem, da jih bom obiskovala še naprej. Poslala sem prostovoljka in že dve leti individualno obiskujem uporabnico iz enote. Preko Zveze Sožitje sem bila dve leti spremljevalka uporabnikom na letovanjih.

V sklopu prakse v četrtem letniku sem izvedela, da imajo v Varstveno delovnem centru Murska Sobota svet uporabnikov. Mislila sem, da na svetu sodelujejo le uporabniki in se tu upošteva le in zgolj njihova perspektiva. Nato sem izvedela, da se sej sveta uporabnikov udeležuje tudi strokovna delavka.

Z diplomskim delom sem torej raziskovala svet uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota. Uporabnike se pogosto postavi v vlogo utišanih, pasivnih prejemnikov socialnovarstvenih storitev, brez upoštevanja njihovega lastnega izvedenstva za svoje življenje. Tako uporabniki nimajo moči niti pri odločanju o sebi, kaj šele pri odločanju o kakovosti storitev, ki jih prejema in o delovanju organizacije, ki jo obiskujejo. Z raziskavo sem naredila premik k temu, da sem o tem vprašala uporabnike, ki so člani sveta uporabnikov, kar bi nam že samo po sebi lahko povedalo, da se tu upošteva le in zgolj uporabniška perspektiva. A je temu res tako, sem se spraševala skozi raziskovanje sveta uporabnikov.

RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Zanima me, ali se v svetu uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota upošteva uporabniška perspektiva in na kakšen način?

Odgovor na zastavljeno vprašanje bom oblikovala skozi teorijo o uporabniški perspektivi in skozi odgovore na naslednja zastavljena raziskovalna vprašanja:

- Na čigavo pobudo so se uporabniki vključili v svet uporabnikov?
- Kakšna je opredelitev Sveta uporabnikov s strani njihovih članov?
- Kakšni so predlogi uporabnikov, ki so v svetu uporabnikov in ali se predlogi uresničujejo?
- Koliko vpliva imajo uporabniki, ki so v svetu uporabnikov na delovanje sveta?
- Koliko vpliva imajo uporabniki, ki so v svetu uporabnikov na delovanje celotnega zavoda VDC Murska Sobota?
- Kako je vključenost uporabnikov v svet uporabnikov prispevala k njihovi samopodobi?
- Kakšen je uporabniški pogled za nadaljnje delovanje sveta uporabnikov?
- Ali in kako se razlikuje perspektiva uporabnikov, ki so v svetu uporabnikov in perspektiva strokovne delavke, ki vodi svet uporabnikov?

3. METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativne narave. Kvalitativna raziskava je raziskava, pri kateri sestavljajo osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, besedni opisi ali pripovedi, in v kateri je to gradivo tudi obdelano in analizirano na beseden način brez uporabe merskih postopkov, ki dajejo števila, in brez operacij s števili (Mesec 2007: 11).

Zgodovina kvalitativnega raziskovanja pokaže, da pripoved (pridobljena s tehnikami intervjuja, zbiranja življenjskih zgodovin, dnevniških zapisov itn.) spremlja kvalitativno raziskovanje že od njegovih začetkov. Za zgodnejše zbiranje, obdelave in analize podatkov je bilo, v skladu z duhom časa in razvojem znanosti, značilno prepričanje, da obstaja objektivna realnost, ki sta jo raziskovalka ali raziskovalec morala samo odkriti, s poznejšim razvojem pa se je ta vera postopoma umikala prepričanju o konstruiranju realnosti vpletenih (Urek 2005: 250-251).

Ni objektivnih opažanj, so le opažanja, ki so družbeno umeščena v svetovih opazovalcev in opazovanih (op. cit.: 252).

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument je pripomoček, ki ga uporabljamo pri merjenju; z njegovo pomočjo izzovemo pri opazovani enoti vedenje, ki je indikator lastnosti, ki jo želimo meriti, in zabeležimo stopnjo (intenziteto, količino) te reakcije, tj. registriramo njen položaj na merski lestvici. Merski instrument je pripomoček, ki usmerja postopek merjenja, opazovalčevo ravnanje pri merjenju dane lastnosti ali preprosto – merjenje. Najpogosteje uporabljamo merske instrumente, ki izzovejo in merijo besedne reakcije (vprašalniki, verbalni testi), čeprav bi bilo idealno, ko bi izzvali in merili nebesedno vedenje. Razlikujemo več vrst merskih instrumentov. Glede na to, kakšne lastnosti merimo, razlikujemo teste in vprašalnike. S testi merimo tiste lastnosti, o katerih nam nosilec sam ne more dati zanesljive informacije. Z vprašalniki pa merimo tiste lastnosti, o katerih nosilec sam lahko da zanesljive informacije (Mesec 2009: 119-121).

V raziskavi sem uporabila smernice za odprti intervju za člane sveta uporabnikov in za strokovno delavko. Poleg smernic za odprti intervju za uporabnike in strokovno delavko (Priloga 9.6, Priloga 9.9), sem v raziskavi uporabila še smernice za opazovanje (Priloga 9.1) ter smernice za analizo zapisnikov (Priloga 9.3).

Vir podatkov predstavljajo odgovori članov sveta uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota, odgovori strokovne delavke, zapisniki sej ter opazovanje seje sveta uporabnikov.

3.3 Populacija in vzorec

Populacija so uporabniki Varstveno delovnega centra Murska Sobota, ki sestavljajo svet uporabnikov in so v svet uporabnikov vključeni v letu 2012 in 2013 ter strokovna delavka, ki se udeležuje sej sveta uporabnikov.

Uporabniki Varstveno delovnega centra Murska Sobota so odrasle osebe z zmerno, težjo, lažjo motnjo in z dodatnimi motnjami v duševnem in telesnem razvoju, ki se glede na svoje sposobnosti ne morejo zaposliti v rednih delovnih sredinah (<http://www.vdcms.si/predstavitev/>).

Populacija je šest uporabnikov in ena strokovna delavka. Vzorčenja nisem izvedla, ker je že sama populacija majhna.

3.4 Zbiranje podatkov

Mesec (2009) deli gradivo na primarno in sekundarno. Pravi: »Gradivo, dobljeno z opazovanjem in s spraševanjem, imamo navadno za primarno, dokumente, drugo pisno gradivo in druge predmete materialne in duhovne kulture pa za sekundarno.« (2009: 155). V primeru mojega raziskovanja, gre tako za primarno, kot za sekundarno gradivo.

Podatke sem zbiral tako, da sem se najprej pogovorila z vodjo enote VDC Murska Sobota ter s strokovno direktorico zavoda VDC Murska Sobota. Povedala sem jima, kaj želim raziskati, namen moje raziskave in jima predstavila, kaj lahko rezultati raziskave prinesejo tako uporabnikom, svetu uporabnikov, strokovnim delavcem, kot celotnemu zavodu VDC Murska Sobota.

Raziskovalne podatke sem pridobila skozi tri vire:

- Opazovanje 13. seje sveta uporabnikov
- Analiza zapisnikov sej sveta uporabnikov
- Intervjuji s člani sveta uporabnikov in strokovno delavko

Zbiranje podatkov sem načrtovala v okviru predmeta Raziskovalni seminar, kjer je bila naša naloga narediti načrt raziskovalne naloge, raziskavo oziroma narediti prve korake k zbiranju podatkov za diplomsko delo.

Opazovanje seje sveta uporabnikov

Opazovanje seje sveta uporabnikov sem izvedla meseca decembra 2012, ko sem v enoti Varstveno delovnega centra Murska Sobota opravljala prakso. Na sejo me je povabila strokovna delavka. Strokovna delavka je mojo prisotnost vnaprej napovedala uporabnikom. V času opazovanja sem sedela za mizo, skupaj z ostalimi uporabniki, a nisem nič govorila z njimi, le na začetku sem se predstavila in povedala, zakaj sem prišla na sejo. Med samim opazovanjem sem si zapisala ključne stvari, katere so mi kasneje pomagale pri zapisovanju odgovorov na vnaprej zastavljene dimenzije opazovanja.

Svoje opazovanje sem opredelila kot opazovanje brez udeležbe, saj kljub temu, da sem sedela in poslušala sejo sveta uporabnikov, nisem vplivala na proces seje, nisem nič govorila ali spraševala.

Pokazalo se je, da je metoda opazovanja primerna prav na področju socialnega dela, ki se že po svoji naravi usmerja na realne družbene skupine in skupnosti v njihovem vsakdanjem okolju, manj pa ga zanimajo statistični agregati in njihove značilnosti (Mesec 2009: 156).

Glede na vrste opazovanja, ki jih opredeli Mesec (2009: 161-168) je moje opazovanje:

1. znanstveno opazovanje;
2. sistematično opazovanje;
3. opazovanje brez udeležbe;
4. odkrito opazovanje;
5. opazovanje skupin;
6. terensko ali naravno opazovanje in
7. opazovanje, kjer je opazovalec nedejaven, pasiven.

Zapisniki sej sveta uporabnikov

Zapisnike sej sveta uporabnikov sem dobila od vodje enote Varstveno delovnega centra Murska Sobota. Skozi njihovo analizo, ki je podrobneje predstavljena v točki 3.5 (Obdelava in analiza podatkov), nisem dobila odgovorov na vse vnaprej zastavljene smernice (Priloga 9.3). Iz tega razloga sem se vrnila na raziskovalni teren in meseca junija 2013 skupaj s strokovno delavko zavoda pogledala, kateri predlogi, zapisani v zapisnikih so se uresničili, kateri ne, in zakaj je bilo temu tako.

Intervjuji s člani sveta uporabnikov in intervju s strokovno delavko

Napisala sem kratek opis, kdo sem in kaj želim raziskovati in to poslala po enotah Varstveno delovnega centra Murska Sobota, ko sem se dogovarjala za termine intervjujev z uporabniki, člani sveta uporabnikov. Intervjuje z uporabniki sem izvedla meseca aprila in maja 2013. Intervjuje sem izvajala sama. Vnaprej sem si napisala smernice/vodila za intervju, ki predstavljajo raziskovalno temo (Priloga 9.6). Preden sem začela spraševati, sem vsakemu

uporabniku povedala, kaj je namen moje raziskave, kaj želim z raziskovanjem ugotoviti, kako jim bom predstavila rezultate in kako bom zagotovila anonimnost vsakega vprašanega. Vsakemu uporabniku posebej sem se prilagodila in zanj oblikovala vprašanja na samem spraševanju. Intervjuje sem snemala z diktafonom. Vsakega sem vprašala, če se strinja s snemanjem in noben ni nasprotoval. Zaradi anonimnosti sem osebe, s katerimi sem opravila intervjuje, zapisala kot OSEBA A, OSEBA B, OSEBA C, OSEBA D, OSEBA E, OSEBA F. Vsakega člana sveta uporabnikov sem intervjuvala individualno, v prostorih enot Varstveno delovnega centra Murska Sobota, kjer nas ni nihče motil.

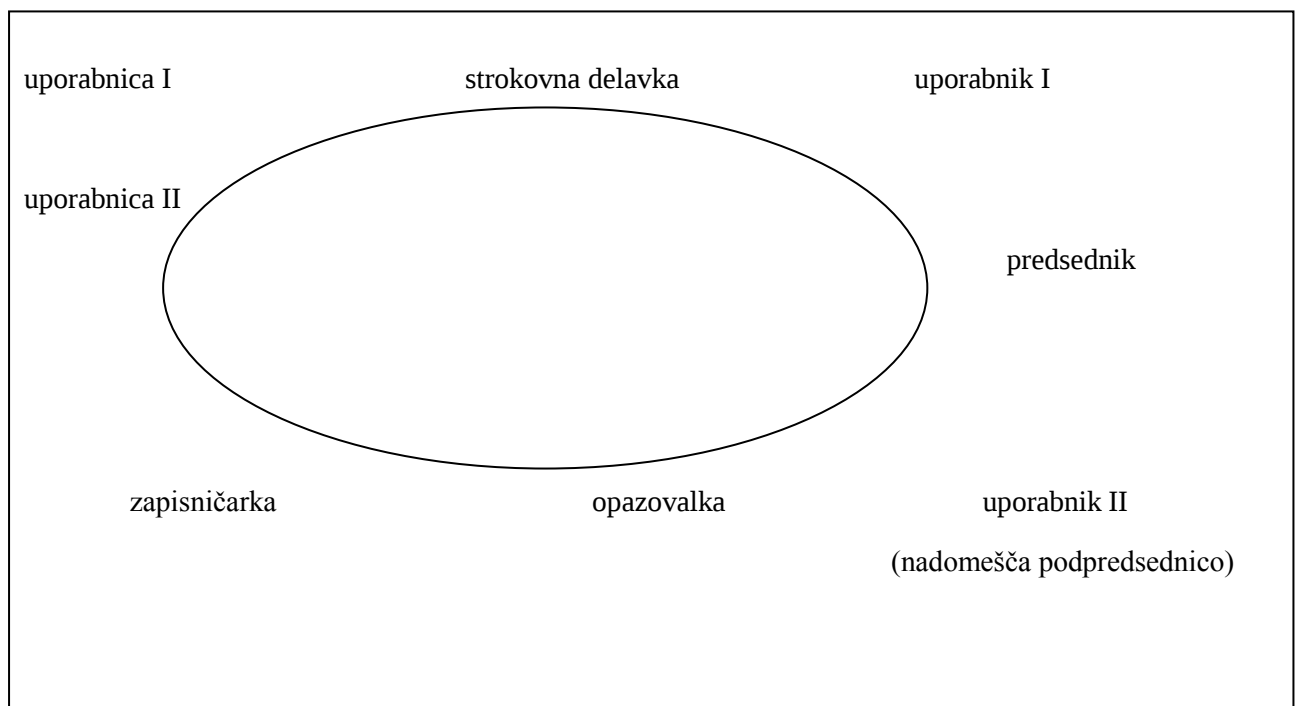
Intervju s strokovno delavko sem izvedla konec meseca maja 2013. Za intervju sem si naredila zgolj smernice/vodila (Priloga 9.9), da sem lahko vprašanja oblikovala sproti, glede na to, v katero smer je pogovor tekel. Vodila za intervju so bila podobna kot za uporabnike, tako da sem s pomočjo njenih odgovorov lahko videla, ali se perspektiva uporabnikov in perspektiva strokovne delavke na svet uporabnikov med samo razlikuje in če se, na kakšen način; s čimer sem si odgovorila tudi na zastavljeno raziskovalno vprašanje. Nekaj vprašanj za strokovno delavko je bilo takih, ki jih uporabnikom nisem zastavila. Oblikovana so bila na podlagi moje radovednosti, da svet uporabnikov raziščem res v globino. Tudi pogovor s strokovno delavko sem snemala z diktafonom.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Obdelava dobljenega gradiva je kvalitativna. Posebej sem analizirala opazovanje seje sveta uporabnikov, zapisnike sej sveta uporabnikov in intervjuje z uporabniki, člani sveta uporabnikov ter intervju s strokovno delavko. V nadaljevanju predstavljam analizo vsakega izmed zgoraj naštetih virov zbiranja podatkov.

Analiza opazovanja seje sveta uporabnikov

Pred samim opazovanjem, sem opredelila smernice/dimenzije opazovanja in tehnike beleženja (Priloga 9.1). Po samem opazovanju, sem zbrane podatke zapisala kot odgovore na vnaprej postavljene smernice opazovanja. Dobljene podatke sem interpretirala na beseden način in skozi skico sedežnega reda (glej spodaj), aktograma v katerem sem predstavila stopnjo vključenosti posameznih članov in smer komunikacije, ter tabele, v kateri sem zapisala predloge uporabnikov skozi posamezno točko dnevnega reda seje (Priloga 9.2).



Analiza zapisnikov sej sveta uporabnikov

Preden sem se lotila analize vseh štirinajstih zapisnikov sej sveta uporabnikov, sem si naredila smernice, skozi katere sem opredelila, kaj želim iz zapisnikov izvedeti (Priloga 9.3). Analizo zapisnikov sem skozi vnaprej določene smernice zapisala v tabeli (Tabela 9.4.1). Z analizo zapisnikov (Priloga 9.4) sem želela ugotoviti, kakšne so obravnavane teme na sejah sveta uporabnikov. Glavni poudarek sem dala na zapisane predloge v zapisnikih: katere teme obravnavajo, kakšen je odziv nanje in ali skozi zapisnike ugotovimo njihovo uresničitev. Predloge, ki sem jih zapisala skozi analizo zapisnikov, sem nato nadalje analizirala. Vsakemu predlogu sem pripisala kodo/pojem in skupno kategorijo. Tudi to sem zapisala v tabeli (Tabela 9.4.2).

Teme predloge/skupne kategorije sem nadalje osno kodirala, s čimer sem vzpostavila odnose med kategorijami in ugotovila, katere teme predlogov so skozi zapisnike sej sveta uporabnikov največkrat zastopane.

Primer odprtega kodiranja predlogov, zapisanih v zapisnikih sej sveta uporabnikov:

Št. predloga	Seja, datum	Predlog	Koda/pojem	Skupna kategorija
35	14.) 5. 2. 2013	Strokovna delavka pove, da je veliko uporabnikov, ki ne morejo delati nič in dobivajo nagrado 5€. Razloži, da bodo o tem začeli govoriti na sestankih uporabnikov, svojci in se bo potem moral spremeniti pravilnik o nagrajevanju.	Nagrajevanje uporabnikov	Zavod VDC MS
36	14.) 5. 2. 2013	Strokovna delavka pove, da so v Lendavi predlagali, da bi imeli v zavodu skupna sredstva za dejavnosti, ki so namenjene za uporabnike vseh enot (pevski zbor, mali nogomet, folklor, planinski krožek). Potem bi vse enote prispevale	Skupna sredstva	Prostočasne aktivnosti

		sredstva za te dejavnosti.		
37	14.) 5. 2. 2013	Uporabnik pove, naj se v enoti popravijo vrata v mizarški delavnici.	Popravilo	Tehnične zadeve
38	14.) 5. 2. 2013	Uporabnik vpraša, zakaj ne hodijo preko VDC – ja na letovanje.	Letovanje	Prostočasne aktivnosti

(Izsek iz Tabele 9.4.2 iz Priloge 9.4)

Primer osnega kodiranja tem predlogov:

PREDLOGI	
TEME PREDLOGOV	ŠT. PREDLOGA
Delovanje sveta uporabnikov	1, 3, 19, 25, 34
Samozagovorništvo	2, 13
Osebnostne želje	4
Prostočasne aktivnosti	5, 6, 10, 12, 16, 17, 18, 21, 24, 33, 36, 38
Tehnične zadeve	7, 8, 9, 29, 37
Zavod VDC MS	11, 20, 22, 26, 28, 30, 31, 32, 35
Medsebojni odnosi	14, 15, 23, 27

(Tabela 9.4.3 iz Priloge 9.4)

Iz vsega tega pa še vseeno nisem dobila odgovora na zastavljeno vprašanje, ali so se zapisani predlogi tudi uresničili. Zato sem se vrnila na raziskovalni teren s seznamom zapisanih predlogov, ki sem jih pregledala s strokovno delavko in pri predlogih zapisala, kateri izmed njih so se uresničili, kateri ne in zakaj je bilo temu tako (Priloga 9.5).

Primer pregleda uresničitve predlogov s strokovno delavko:

Št. predloga	PREDLOG/VPRAŠANJE/POBUDA	TEMA PREDLOGA (kategorija)	URESNIČITE V (DA / NE + RAZLAGA)
1	Samozagovorniške skupine po enotah pripravijo predlog programa dela sveta uporabnikov.	Delovanje sveta uporabnikov	NE (Niso pripravili program, so pa pregledali katere vsebine spadajo

			v svet uporabnikov.)
2	Vabljenje predsednice sveta uporabnikov na samozagovorništvo drugih skupin.	Samozagovorništvo	NE
3	Naslednje srečanje po pripravi predloga programa dela sveta uporabnikov.	Delovanje sveta uporabnikov	NE
4	Predlog za svoj obisk za vikend v Bivalni enoti Lendava.	Osebne želje	DA (obiski se uresničujejo, naredi se načrt)
5	Obisk enote VDC MS po drugih VDC-jih po Sloveniji.	Prostočasne aktivnosti	DA (obisk Črnomlja, obiske organizira vsaka enota posebej)
6	Ali je možna nabava športne opreme za vse športne dejavnosti?	Prostočasne aktivnosti	NE (pomanjkanje financ, športna oprema se nabavlja iz sredstev zaslužka in iz donacij)

(Izsek iz Tabele 9.5.1 iz Priloge 9.5)

Analiza intervjujev z uporabniki, člani sveta uporabnikov

Gradivo, ki sem ga dobila skozi intervjuje z uporabniki sem obdelala na kvalitativen način.

Obdelava gradiva je potekala na naslednji način:

1. Zapis intervjujev po vnaprej določenih smernicah (parafrazirano iz narečja v slovenski jezik) in podčrtovanje pomembnih delov odgovora (pri tej točki, sem pod določeno smernico napisala vse izjave uporabnikov, čeprav so jih v intervjuju povedali pod kakšno drugo vprašanje, a se vseeno nanaša na to smernico). Zaradi anonimnosti sem uporabnike označila z OSEBA A, OSEBA B, OSEBA C, OSEBA D, OSEBA E, OSEBA F (Priloga 9.7).
2. Odprto kodiranje skozi tabelo: V levem stolpcu tabele sem zapisala vnaprej določene smernice intervjuja. Smernice intervjuja so hkrati moje kategorije, npr.: Dolžina vključenosti, Pobuda za vključitev, Opis sveta uporabnikov in druge. V drugi, desni stolpec tabel sem prepisala podčrtane dele izjav uporabnikov, ki sem jih oštevilčila (npr. A1, B1, C1, C2 itd.) ter v oklepaju s krepkim tiskom zapisala kodo/pojem za posamezno izjavo (Priloga 9.8).
3. Sledilo je osno kodiranje, del odprtega kodiranja, s čimer sem vzpostavila hierarhijo znotraj posamezne kategorije. Pod posamezno kategorijo sem zapisala kode/pojme in številke izjav uporabnikov. Pod kategorije, ki so bile skupne uporabnikom in strokovni delavki, sem zapisala številke izjav uporabnikov in istočasno kode/pojme in številke izjav strokovne delavke. Pri osnem kodiranju sem zaradi razpršenosti odgovorov pri dveh kategorijah naredila podkategorije, in sicer pri Opisu sveta uporabnikov in pri Nalogah sveta uporabnikov (Priloga 9.12).

Primer analize intervjuja (ene smernice intervjuja) uporabnika (OSEBA A):

1. Zapis intervjujev z uporabniki po vnaprej določenih smernicah intervjuja in podčrtovanje relevantnih izjav

Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov.

Zdaj več stvari vem in znam kot prej, ko nisem bila v svetu. Izvem, kaj se dogaja po drugih enotah, vem da bo bivalna v Ljutomeru.

Recimo bolj se znam postaviti sama zase, sem bolj samostojna, bolj sem mirna. Prej pa sem bila vedno nervozna in živčna, bili so tudi razni konflikti v VDC-ju med nami, varovanci, nisem vedela, komu bi se zaupala, komu bi povedala, da bi problem rešili.

(Izsek iz Priloge 9.7)

2. Prosto pripisovanje pojmov / kod (odprto kodiranje) – izjave uporabnikov

KATEGORIJA	PODČRTANI DEL IZJAVE in KODA
SPREMEMBA ŽIVLJENJA PO VKLJUČITVI	A7: Zdaj več stvari vem in znam kot prej (Nova znanja). A8: Izvem, kaj se dogaja po drugih enotah (Seznanjenost z enotami VDC-ja). A9: ...se znam postaviti sama zase, sem bolj samostojna, bolj sem mirna (Večja samozavest).

(Izsek iz Tabele 9.8.1 iz Priloge 9.8)

3. Osno kodiranje

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
SPREMEMBA ŽIVLJENJA PO VKLJUČITVI	Nova znanja	A7
	Seznanjenost z enotami VDC-ja	A8, E8, F7
	Večja samozavest	A9
	Vrstniško vrednotenje	B9, C11
	Začetni dvomi	C10
	Ni bistvenih sprememb	D10
	Odgovornost	D11, F8

(Tabela 9.12.5 iz Priloge 9.12)

Analiza intervjuja s strokovno delavko

Tudi analiza intervjuja s strokovno delavko je potekala na kvalitativen način. Koraki so bili naslednji:

1. Zapis intervjuja po vnaprej določenih smernicah (parafrazirano iz narečja v slovenski jezik), podčrtovanje pomembnih delov odgovora (pri tej točki, sem pod določeno smernico napisala vse izjave strokovne delavke, čeprav jih je v intervjuju povedala pod kakšno drugo vprašanje, a se vseeno nanaša na to smernico). Strokovno delavko sem označila z OSEBA S (Priloga 9.10).
2. Odprto kodiranje skozi tabelo: V levem stolpcu tabele sem zapisala vnaprej določene smernice intervjuja, ki so hkrati kategorije, kot so: Pobuda za nastanek sveta uporabnikov, Razlogi za nastanek sveta uporabnikov in druge. V drugi, desni stolpec tabele, sem prepisala podčrtane dele izjav strokovne delavke, ki sem jih oštevilčila (npr. 1S, 2S, 3S itd.) ter v oklepaju s krepkim tiskom kodo / pojem za posamezno izjavo (Priloga 9.11).
3. Sledilo je osno kodiranje, del odprtega kodiranja, s čimer sem vzpostavila hierarhijo znotraj posamezne kategorije. Pod kategorije, ki so bile skupne uporabnikom in strokovni delavki sem zapisala kode/pojme in številke izjav uporabnikov ter istočasno kode/pojme in številke izjav strokovne delavke. Tako sem dobila primerjavo med odgovori uporabnikov in strokovne delavke. Prikazala sem osno kodiranje tudi za kategorije, ki so samo pri strokovni delavki. Pri osnem kodiranju sem zaradi razpršenosti odgovorov pri dveh kategorijah naredila podkategorije, in sicer pri Opisu sveta uporabnikov in pri Nalogah sveta uporabnikov (Priloga 9.12).

Primer analize intervjuja (ene smernice intervjuja) s strokovno delavko – OSEBA S

1. Zapis intervjuja s strokovno delavko po vnaprej določenih smernicah in podčrtovanje relevantnih izjav

Opis sveta uporabnikov

Kako bi jaz opisala? Hm, svet uporabnikov ima velik pomen za uporabnike po enotah in velik pomen zame, ki nosim to odgovornost za organizacijo življenja in dela. Preko tega smo dosegli, da ima vsaka enota svojega predstavnika, ki so ga uporabniki izvolili na svojih sestankih in ta predstavnik ima potem nalogo prinašati informacije o težavah in vprašanjih, ki

se po enotah porajajo na svet uporabnikov. S tem, s to funkcijo, ki jo potem dodelijo uporabniki temu predstavniku, so avtomatsko posameznemu članu dali odgovornost, dali so mu tudi večjo moč odločanja in možnost soodločati pri oblikovanju življenja in dela. Prav tako, so to ljudje, med njimi, ki so njihov vzgled. Prenašajo vse to, kar se mi dogovorimo v svoje enote, med svoje sodelavce. Trudim se, da s tem dosegamo tudi razvoj ene strpne, prijazne komunikacije, zaupanja in tudi razvijamo na ta način večjo medsebojno solidarnost in tudi medsebojno pomoč, ki jo eden drugemu nudijo, ter seveda imamo kot osnovni cilj tudi ta, da s tem dosegam in gradim povezanost med enotami in še večji pozitiven odnos med njimi in celotnim kolektivom. Partnerski odnos je cilj in izhodišče našega dela in vidim to potrebo, da jo od vrha gradimo.

(Izsek iz Priloge 9.10)

2. Prosto pripisovanje pojmov / kod odprto kodiranje – izjave strokovne delavke

KATEGORIJA	PODČRTANI DEL IZJAVE IN KODA
OPIS SVETA UPORABNIKOV	S7: ...svet uporabnikov ima velik pomen za uporabnike po enotah in velik pomen zame (Velik pomen za uporabnike in strokovno delavko) . S8: ...ima vsaka enota svojega predstavnika, ki so ga uporabniki izvolili na svojih sestankih in ta predstavnik ima potem nalogo prinašati informacije o težavah in vprašanjih, ki se po enotah porajajo na svet uporabnikov (Predstavniki uporabnikov, prenašanje informacij o težavah in vprašanjih na svet uporabnikov) . S9: ...s to funkcijo, ki jo potem dodelijo uporabniki temu predstavniku, so avtomatsko posameznemu članu dali odgovornost, dali so mu večjo moč odločanja in možnost soodločati pri oblikovanju življenja in dela (Odgovornost in moč odločanja ter soodločanja predstavnikov uporabnikov v VDC-ju) . S10: Prenašajo vse to, kar se mi dogovorimo v svoje enote, med svoje sodelavce (Prenašanje informacij v enote) . S11: Partnerski odnos je cilj in izhodišče našega dela in vidim to potrebo, da jo od vrha gradimo (Partnerski odnos) .

(Izsek iz Tabele 9.11.1 iz Priloge 9.11)

3. Osno kodiranje

KATEGORIJA	PODKATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
OPIS SVETA UPORABNIKOV	ORGANIZACIJSKI VIDIKI (1), TEME (2), NAČIN DELA (3), OSTALO (4)	Sestanek (1)	A4, B5, C5, E6
		Pogovor (1)	A4, B6, E5, E6, F5
		Dnevni red (1)	B7
		Novice o novostih v VDC-ju (2)	C6
		Spodbujanje mnenja	C7

		uporabnikov (3)	
		Dobra stvar za uporabnike (4)	D5
		Izražanje mnenja (3)	D6, D7
		Zastopanje uporabnikov (1)	D6, F5
		Velik pomen za uporabnike in strokovno delavko (4)	S7
		Predstavniki uporabnikov (1)	S8
		Prenašanje informacij o težavah in vprašanjih na Svet uporabnikov (3)	S8
		Odgovornost in moč odločanja ter soodločanja predstavnikov uporabnikov v VDC-ju (4)	S9
		Prenašanje informacij v enote (3)	S10
		Partnerski odnos (3)	S11

(Tabela 9.12.3 iz Priloge 9.12)

4. REZULTATI

1. Rezultati opazovanja

Svet uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota (v nadaljevanju VDC Murska Sobota) je sestavljen iz šestih predstavnikov uporabnikov iz šestih enot VDC-ja Murska Sobota, od tega sta dva uporabnika in štiri uporabnice. Starosti udeležencev ne poznam, ocenila pa sem jih v razponu med 25 in 55 let. Seje sveta uporabnikov potekajo v posebnih prostorih enote VDC Murska Sobota. Sej se udeležuje tudi strokovna delavka. Udeleženci seje so sedeli za ovalno mizo na kateri so bili piškoti in domači sok. Člani sveta uporabnikov so sestavljeni iz predsednika, podpredsednice, zapisničarke in ostalih (navadnih) članov. Skozi opazovanje seje sveta uporabnikov sem ugotovila, da so bili glede na stopnjo vključenosti najbolj aktivni člani predsednik, zapisničarka in strokovna delavka. Največ komunikacije je bilo med predsednikom sveta uporabnikov in strokovno delavko. Največ predlogov na opazovani seji je bilo podanih s strani strokovne delavke in predsednika sveta uporabnikov. Vsi udeleženci so se največ vključevali v naslednje teme pogovora: Aktivnosti do konca leta, Kolektivni dopusti in Božičnica.

2. Rezultati analize zapisnikov

Skozi analizo zapisnikov sem ugotovila, kakšne so obravnavane teme na sejah sveta uporabnikov, kakšni so zapisani predlogi v zapisnikih (katere teme obravnavajo, kakšen je odziv nanje in ali so se ti predlogi uresničili). Glavne obravnavane teme na sejah sveta uporabnikov so: (1) Pregled zapisnika prejšnje seje, (2) Pregled dela po enotah in (3) Razno. Ostale teme, ki so jih obravnavali so: (a) Konstituiranje sveta uporabnikov in izvolitev predsednika in podpredsednika, (b) Namen sveta uporabnikov, (c) Predlogi za delo sveta uporabnikov, (d) Izvolitev zapisnikarja sveta uporabnikov, (e) Obravnava in dopolnitev predloga Pravilnika o svetu uporabnikov, (f) Predlogi in pobude za plan dela (za določeno leto), (g) Predstavitev nove strokovne delavke, (h) Praznovanje 10. obletnice, (i) Jubilejne

nagrade uporabnikom, (j) Aktivnosti do konca leta, (k) Kolektivni dopusti in božičnica ter (l) Sprememba (3.) člena Pravilnika sveta uporabnikov.

Uporabniki so največ predlogov izrazili pod točko Razno. Teme (skupne kategorije) podanih predlogov so:

- Delovanje sveta uporabnikov
- Samozagovorništvo
- Osebne želje
- Prostočasne aktivnosti
- Tehnične zadeve
- Zavod VDC MS
- Medsebojni odnosi

Skozi osno kodiranje sem ugotovila, da uporabniki najpogosteje izrazijo predloge na temo Prostočasnih aktivnosti (Primer predlogov: (1) obisk VDC-jev po Sloveniji, (2) nabava športne opreme, (3) letovanje na kmečkem turizmu, (4) piknik za uporabnike itd. Več predlogov v Prilogi 9.4, Tabela 9.4.2) in predloge, ki sem jih opredelila v kategorijo Zavod VDC Murska Sobota (Primer predlogov: (1) zagotoviti več kooperantskega dela, (2) zvokovno predvajanje spletne strani, (3) priznanja uporabnikom za sodelovanje v VDC-ju, (4) na sestanek s svojci povabiti nekoga, ki dobro pozna zakone s področja invalidov itd. Več predlogov v Prilogi 9.4, Tabela 9.4.2). Po številu izraženih predlogov sledijo naslednje teme: Delovanje sveta uporabnikov, Tehnične zadeve, Medsebojni odnosi, Samozagovorništvo in Osebne želje.

V kar nekaj primerih odziva ostalih članov na predlog skozi zapisnik ni bilo razbrati. Odziv s strani strokovne delavke na predloge za popravilo tehničnih in drugih stvari je ta, da takšne stvari urejajo vodje enot. Glede predlogov po nakupu nadstandardne opreme, športa, letovanja in izletov je bil odgovor strokovne delavke, da se te stvari ne financirajo preko Ministrstva za delo družino in socialne zadeve, lahko pa si poiščejo sponzorja ali pa si financirajo sami. Glede predloga o pogostitvi na sestankih samozagovorniških skupin je bil odziv strokovne delavke, da naj prinese prigrizke eden izmed njih, ali pa se zbere denar in od tod kupi za pogostitev. Glede reševanja konfliktov z uporabniki jih strokovna delavka napoti k vodji enote in naj se problemi rešujejo sproti. Odziv na predlog s strani strokovne delavke je bil

tudi, da jim je povedala, da bo predlog obravnaval strokovni svet in jih obvestil o odločitvi. Na podan predlog s strani strokovne delavke o tem, da bo potrebno spremeniti pravilnik o nagrajevanju za tiste uporabnike, ki ne morejo delati nič in vseeno dobijo 5€, so se uporabniki strinjali, da ti uporabniki ne morejo dobiti nagrade. Strinjali so se tudi s predlogom, da bi v zavodu imeli skupna sredstva za dejavnosti, ki so namenjene uporabnikom iz vseh enot. Kar nekaj predlogov pa je bilo sprejetih (a skozi zapisnike ne morem razbrati, da so bili tudi uresničeni).

Sprejeti predlogi:

- Organizirani obiski med bivalnimi enotami čez vikende
- V program dela se vnese letovanje na kmečkem turizmu
- V letu 2008 se da več poudarka na iskanju kooperantskega dela
- Vzdrževalci v enoti bodo popravili snegobrane
- Za nakup športne opreme se išče sponzorja
- Uredi se avtomat za napitke
- Prijava na tekmovanje, ki ga organizira Animacijski orkester Ulala (možnost se da mladim varovancem)
- Hišni red v glasovni obliki je dobra investicija
- Priznanja za okrogle obletnice sodelovanja v VDC-ju se bodo podeljevala
- Na vsakem sestanku s svojci bodo prisotni uporabniki
- Sprememba 3. člena Pravilnika o svetu uporabnikov VDC Murska Sobota (člen se glasi: Člane sveta imenujejo uporabniki enot za dobo štirih let na skupnih sestankih / samozagovorniških skupinah)

Uresničitev predlogov je bilo skozi zapisnike sej sveta uporabnikov težko razbrati. Večkrat je strokovna delavka na predlog odgovorila z nasvetom, kako situacijo urediti oziroma na kakšen način bi se lahko predlog uresničil, v nadaljnjih zapisnikih pa poročilo o uresnitvi predloga ni zapisano. Zato sem se vrnila na raziskovalni teren s seznamom predlogov, zapisanih v zapisnikih sveta uporabnikov in jih pregledala skupaj s strokovno delavko. Uresničila se je večina (28 od 38) zapisanih predlogov v zapisnikih. Najpogostejše razlage strokovne delavke na vprašanje, zakaj se nekaj ni uresničilo so bile, da je določena izvedba predloga prezahtevna (npr. predlog št. 20: *zvokovno predvajanje spletne strani*, predlog št. 38:

skupna letovanja uporabnikov iz več enot), razpršenost enot (npr. predlog št. 25: pogostejša srečanja sveta uporabnikov) in pomanjkanje finančnih sredstev (npr. predlog št. 6: nabava športne opreme).

3. Rezultati intervjujev

- Dolžina vključenosti

Uporabniki, člani sveta uporabnikov so vključeni dolgo, večina od ustanovitve sveta uporabnikov, leta 2007, eni člani pa so imeli svojega predhodnika.

- Pobuda za vključitev

Člani sveta uporabnikov so bili v svet uporabnikov povabljeni s strani strokovne delavke (A2: *Strokovna delavka je prišla v delavnico in me vprašala, ali bi prišla na sestanek.*), inštruktorjev (B2: *...naša inštruktorja in sta me vprašala, če bi bila jaz predsednica samozagovorniške skupine.* B3: *...sta me vprašala, če bi hodila na sestanke sveta uporabnikov.*) in uporabnika predhodnika. Izvolili so jih uporabniki na samozagovorniških skupinah oziroma na skupnih sestankih (E4: *...ostali uporabniki so na sestanku rekli, da so za.*). Pokazalo se je, da so člani sveta uporabnikov delujoči v samozagovorniških skupinah po enotah (F4: *Avtomatsko, ko sem postal predsednik samozagovorniške skupine, sem postal član sveta uporabnikov.*).

- Opis sveta uporabnikov

Pri osnem kodiranju sem kategorijo Opis sveta uporabnikov razdelila v štiri podkategorije: Organizacijski vidiki, Teme, Način dela in Ostalo. O organizacijskih vidikih so poročali tako uporabniki, kot strokovna delavka. Svet uporabnikov so opisali kot sestanek, pogovor predstavnikov uporabnikov z določenim dnevnim redom in z namenom zastopanja uporabnikov (C5: *...sestane, kjer se sestanemo skupaj s strokovno delavko in ostalimi uporabniki.* C6: *...strokovna delavka pove, kaj se bo novega dogajalo v VDC-ju.* C7: *...nas vpraša tudi po našem mnenju.* D6: *Tukaj lahko vse poveš, za kakšna vprašanja, de se postaviš sam zase in zastopaš tudi ostale uporabnike.* S8: *...ima vsaka enota svojega predstavnika, ki so ga uporabniki izvolili na svojih sestankih in ta predstavnik ima potem nalogo prinašati*

informacije o težavah in vprašanjih, ki se po enotah porajajo na svet uporabnikov.). Na sejah sveta uporabnikov se pogovarjajo o novostih v VDC-ju. Način dela, kot so ga opisali uporabniki in strokovna delavka so spodbujanje mnenja uporabnikov, izražanje mnenja, prenašanje informacij o težavah in vprašanjih na svet uporabnikov, prenašanje informacij v enote ter partnerski odnos (S11: *Partnerski odnos je cilj in izhodišče našega dela in vidim to potrebo, da jo od vrha gradimo.*). Svet uporabnikov ima velik pomen za uporabnike in strokovno delavko. Uporabniki, člani sveta uporabnikov imajo odgovornost in moč odločanja ter soodločanja. Uporabniki so svet uporabnikov največkrat opisali skozi organizacijski vidik, strokovna delavka pa skozi način dela.

- Naloge sveta uporabnikov

Pri osnem kodiranju sem kategorijo Naloge sveta uporabnikov razdelila v dve podkategoriji: Naloge na sejah in Druge naloge. Obstaja več nalog sveta uporabnikov. Ena uporabnica jih ni znala opisati. Naloge na sejah so: obdelava dnevnega reda, izvedeti za novosti v VDC-ju, zapisovanje predlogov, izražanje mnenja, zastopanje uporabnikov, poslušanje, poročanje o dogajanju v enoti in seznanitev s predlogi uporabnikov. Druge naloge sveta uporabnikov so: obveščanje uporabnikov o sprejetih sklepih, udeleževanje predsednika sveta uporabnikov sej strokovnega sveta in sveta zavoda ter odgovornost za delovanje samozagovorniških skupin. Osno kodiranje je pokazalo, da je vse Druge naloge opredelila strokovna delavka. Pri Naloge na sejah pa so opredelitve uporabnikov in ena opredelitev naloge strokovne delavke (S12: *Seznanitev s predlogi uporabnikov*).

- Sprememba življenja po vključitvi

Uporabniki, vključeni v svet uporabnikov so kot spremembo življenja označili nova znanja, seznanjenost z enotami VDC-ja, vrstniško vrednotenje, večjo samozavest in odgovornost (A7: *Zdaj več stvari vem in znam kot prej.* A8: *Izvem, kaj se dogaja po drugih enotah.* A9: *...se znam postaviti sama zase, sem bolj samostojna, bolj sem mirna.*). En uporabnik je povedal, da ni bistvenih razlik v njegovem življenju po vključitvi, da pa ima več odgovornosti. Ena uporabnica je na začetku imela dvome, ali bo kos tej nalogi.

- Nova znanja

Uporabniki so dobili precej novih znanj. Opredelili so jih kot znanja o odnosih z uporabniki (E9: *Naučila sem, kako se moram obnašati, se pogovarjati, če se kdo grdo obnaša do mene, če se z mano ne pogovarjajo in tako, da se potem umaknem*), pisanje zapisnikov (C12: *Naučila sem se pisati zapisnike, dosti več vem, kaj se po ostalih enotah dogaja*), znanja o VDC-ju ter znanja o reševanju problemov. En uporabnik je povedal, da ni dobil konkretnih novih znanj.

- Predlogi

Zbiranje: Člani sveta uporabnikov za predloge vprašajo uporabnike v enoti, poleg teh izrazijo še lastne predloge. Nekateri si predloge zapisujejo (D14: *Jaz grem od skupine do skupine*. D15: *Si zapišem predloge*. D16: *Včasih grem tudi od uporabnika do uporabnika*). Ena uporabnica predlogov ne zbira.

Teme predlogov: Najpogostejše predlagane teme predlogov, ki so jih uporabniki opredelili v intervjujih so na temo zavoda VDC MS, o tehničnih zadevah, prostočasnih aktivnostih in medsebojnih odnosih. Predloge dajejo tudi na temo počutja v VDC – ju (A13: *...o počutju v VDC-ju*. A14: *... kako bi se dal kakšen problem rešiti*. A15: *Če se kaj pokvari, na primer avtomat za kavo*. A16: *Predlagam to, kar se dogaja med nami*.). Ena članica sveta uporabnikov je povedala, da predlogov ne daje.

Uresničevanje predlogov: Uporabniki so povedali, da se predlogi zapišejo, o njih poteka debata med člani sveta uporabnikov, strokovna delavka pove svoje mnenje in potem se o predlogu glasuje. Uporabnik pravi, da je potrebno vztrajanje pri predlogu (D20: *...moraš vztrajati, ker včasih, ali se takoj ne uresničijo zaradi financ ali česa podobnega*.). Dva vprašana sta povedala, da se predlogi uresničujejo. Strokovna delavka je povedala, da se veliko predlogov lahko uresniči že preko nje, večji pa gredo na strokovni svet (S15: *Kar veliko predlogov lahko uresničimo že preko mene, ker sem tista, kot strokovna delavka, ki jih lahko takoj uresničim v praksi*. S16: *Kar pa se tiče predloge, ki so vezani na posamezne enote, kjer je predlog na kakšno večjo spremembo, tisto pa gre potem na strokovni svet, strokovni svet predlagano pretehta in jih potem tudi poskuša vnesti, če se le da, oziroma dati nanje odgovore*.). Ena uporabnica predlogov ne daje.

- Vpliv na odločitve v svetu uporabnikov

Uporabniki so povedali, da lahko na odločitve v svetu uporabnikov vplivajo z izražanjem svojega mnenja in preko glasovanja (B14: *Vplivala sem pa tako, da sem povedala, da se strinjam s tem predlogom.*), medtem ko je strokovna delavka opredelila njihov vpliv kot velik in da je pomembno upoštevati uporabnike pri urejanju zadev zanje (S17: *Mislim da je to v glavnem velik vpliv, kar nekaj konkretnih primerov, ki so jih oni predlagali in smo jih upoštevali.* S18: *To so dobri predlogi, ki so nam tudi dali smernice, da je treba še boljše zadeve, ki se urejajo za njih, urejati z njimi in skupaj z njimi.*).

- Vpliv na VDC Murska Sobota

Uporabniki so opredelili, da lahko na VDC Murska Sobota vplivajo skozi svet uporabnikov, s spodbudo strokovne delavke, izražanjem mnenja, skozi dogovor in kot predstavniki uporabnikov (C17: *Mislim, da lahko vplivam na cel VDC, s tem, ko kot članica sveta uporabnikov sprejemam odločitve z ostalimi člani sveta.*). En uporabnik je povedal, da je brez vpliva na VDC Murska Sobota (F15: *Ne, to tisti na vodilnih položajih odločajo*), ena uporabnica pa na vprašanje ni znala odgovoriti. Strokovna delavka je vpliv uporabnikov na VDC Murska Sobota poleg tega, da vplivajo posredno skozi svet uporabnikov, opredelila njihov vpliv tudi kot oblikovanje organa svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov (S20: *Je pa že prišlo do tega, da smo oblikovali namesto sveta staršev, organ svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov.*).

- Kako do besede

Uporabniki na sejah sveta uporabnikov pridejo do besede, imajo vrstni red govorjenja in pri izražanju mnenja jih spodbuja tudi strokovna delavka (C18: *Pridem, vsak ima možnost, da pove.*). Ena uporabnica doživlja spodbudo tudi s strani članice sveta uporabnikov, s katero se dopolnjujeta pri govorjenju.

- Vpliv na dnevni red

Dnevni red sej določi strokovna delavka, tako da uporabniki na oblikovanje dnevnega reda nimajo vpliva. Poudarili pa so, da lahko vplivajo na dnevni red na seji, kjer lahko predvsem pod zadnjo točko Razno povejo, kar si želijo (D25: *...dobim vabilo z dnevnim redom od*

strokovne delavke. D26: *Na seji se pa potem to dokončno doreče.* D27: *Pod razno se lahko pove vse.*).

- Upoštevanje mnenja

Uporabniki v večini pravijo, da je njihovo mnenje upoštevano. Upoštevanje mnenja sklepajo skozi poslušanje, ko oni govorijo, prikimavanje, izražanje strinjanja in dogovarjanje (A26: *...upoštevajo moje mnenje.* A27: *...me poslušajo ko govorim, mi prikimajo.* A28: *...povejo, da se strinjajo.*).

- Primerjava z ostalimi uporabniki

Uporabniki sebe vidijo kot enakovredne predstavnike ostalim uporabnikom. Iz njihovih odgovorov sem razbrala vrstniško vrednotenje in odgovornost, ki jo prinaša vloga člana v svetu uporabnikov (D30: *...če si predstavnik uporabnikov, neko avtoriteto moraš imeti, moraš biti bolj odgovoren.*). En uporabnik je izpostavil željo po zamenjavi (F21: *...mislim, da bi se lahko še drugi vključili in me zamenjali.*).

- Počutje v svetu uporabnikov

Tako uporabniki, kot strokovna delavka se na sejah sveta uporabnikov dobro počutijo, uporabniki izražajo zadovoljstvo in sprejetost, strokovna delavka pa izpostavi partnerski odnos (S21: *Moje počutje je prijetno.* S22: *Vsekakor se trudim biti z njimi v enem prijetnem, partnerskem odnosu.*).

- Pri svetu uporabnikov mi je všeč

Uporabniki in strokovna delavka so na vprašanje, kaj jim je všeč pri svetu uporabnikov navajali različne stvari: pogovor, uresničitev predlogov, vse, postrežba, kultura uporabnikov, izvedeti novosti v VDC-ju, izražanje mnenja, prenašanje sporočila uporabnikov, druženje, poslušanje, zbiranje predlogov s strani uporabnikov. Strokovna delavka je dan, ko se sestane svet uporabnikov opisala kot krasen dan (S23: *Všeč mi je, da je to potem en krasen dan, ko se skliče seja.*).

- Predlogi za svet uporabnikov

Uporabniki so v največjem številu predlagali, da se organizirajo seje sveta uporabnikov vedno v drugi enoti VDC Murska Sobota ter da bi šli na izlet. Ostali predlogi so bili obisk VDC-jev in svetov uporabnikov po Sloveniji, uresničevanje predlogov, nove teme na sejah in zamenjava člana (A33: *Da bi se predlogi, ki jih povemo uresničevali.* A34: *...da bi šli še v kakšen drug VDC izven Pomurja pogledat, kako imajo tam svet uporabnikov.* A35: *Ali pa da bi imeli vedno drugje sestanek, vedno v drugi enoti zavoda VDC Murska Sobota.* A36: *Da bi se še o kakšnih drugih temah pogovarjali.*). Dva uporabnika sta bila brez predlogov. Strokovna delavka je predlagala pogostejša srečanja (S27: *Želim si, da bi imeli priložnost se večkrat dobiti.*).

- Ni mi všeč pri svetu uporabnikov

Uporabniki so v večini povedali, da jim je pri svetu uporabnikov vse všeč. Uporabnik je povedal, da je za spremembe potrebnih več članov. V nasprotju z uporabniki, je bila strokovna delavka bolj konkretna in kot to, kar ji ni všeč izpostavila logistične ovire in urejanje zadev zaposlenih (S28: *Mogoče to, da smo tako razcepljeni.* S29: *Je pa na začetku našega delovanja, ko še nismo vedeli, kako bi to dejansko potekalo in kaj je vloga uporabnikov, ki so predstavniki, pa se je dogajalo to, da do bili nekako spodbujeni s strani zaposlenih delavcev, da naj oni pritiskajo name in urejajo.*).

- Pomembne teme

Uporabniki so kot zanje pomembne teme izpostavili medsebojne odnose, družino, prostočasne aktivnosti, delo in probleme (A38: *Odnosi v skupini, med uporabniki in med uporabniki ter inštruktorji.* E27: *Dosti se pogovarjam o problemih, ko te nekdo žali, te grdo pogleda.*). Uporabniki so odprti za vse teme (D35: *Nimam kakšne posebne teme, ki mi je pomembna.* D36: *O vsem se pogovarjam.*).

- Želje po temah na svetu uporabnikov

Uporabniki bi se na sejah radi pogovarjali o prostočasnih aktivnostih, počutju v VDC-ju, o medsebojnih odnosih (A39: *...o odnosih, o medsebojnih odnosih med varovanci, o počutju v VDC-ju, o zadovoljstvu v skupini.*). Odprti so za nove teme. Dva uporabnika nista izrazila posebne želje po temi.

- Ostati v svetu uporabnikov

Uporabniki si v večini želijo ostati v svetu uporabnikov, dva od njih želita dati priložnost drugim, ena izmed njiju v svetu več noče ostati (E29: *Ne bi bila več v svetu, drugim bi dala možnost.* F28: *Bi ostal, ampak če bi me kdo zamenjal, bi mu dal priložnost.*).

- Vloga v svetu uporabnikov za naprej

Uporabniki si za naprej želijo ostati v enaki vlogi, a dopuščajo spremembo. Ena uporabnica želi dati priložnost komu drugemu (E30: *Rada bi dala tudi drugim možnost, da spoznajo svet.*).

- Pogostost srečanja

Uporabniki menijo, da so srečanja dovolj pogosta in da so odvisna od strokovne delavke (C33: *Jaz bi po mojem mnenju tako pustila.* C34: *Svet se tako skliče samo, ko ima strokovna delavka čas, da lahko pride.*).

Hkrati si nekateri želijo srečevati se pogosteje, med njimi je tudi strokovna delavka.

- Skupne aktivnosti

Uporabniki imajo za razliko od strokovne delavke izražene želje po skupnih aktivnostih. Želijo si obiskati VDC-je in svete uporabnikov po Sloveniji, iti na izlet, pijačo ali piknik, zlasti pred poletnimi počitnicami (B36: *Lahko bi kaj imeli, saj se drugače sploh ne vidimo.*).

- Pobuda za svet uporabnikov

Pobuda za svet uporabnikov je prišla s strani strokovne delavke (S1: *...nastal iz potrebe, ki sem jo začutila kot strokovna delavka zavoda, kajti čedalje manj stika imam z uporabniki.*).

- Razlogi za svet uporabnikov

Strokovna delavka kot razloge za svet uporabnikov opiše soustvarjanje VDC-ja s strani uporabnikov, predlogi uporabnikov za delo VDC-ja, prenašanje mnenja strokovne delavke ostalim uporabnikom po enotah, upoštevanje predlogov in pobud uporabnikov ter prenašanje predlogov in pobud uporabnikov do zaposlenih (S2: *...je prav, da naši uporabniki čutijo svojo vlogo pri soustvarjanju življenja in dela v zavodu.* S3: *...nam lahko dajejo sugestije za oblikovanje vsebin dela, s tem prenašajo tudi moje mnenje ostalim uporabnikom po enotah,*

tudi pobude in predloge se lažje in smotrneje upošteva na tak način, če so dani uradno in to meni, ki jih potem prenašam na ostale zaposlene.).

- Razlogi za članstvo strokovne delavke v svetu uporabnikov

Strokovna delavka ni članica sveta uporabnikov, ampak vodja, ki oblikuje vsebino sveta uporabnikov in vključuje predloge uporabnikov v VDC (S4: *Nisem članica sveta uporabnikov, sem pa tista, ki vodi svet uporabnikov.* S5: *...jaz pomagam oblikovati vsebine, ki jih tudi potrebujem, prav tako vse vsebine, ki se na svetu uporabnikov obravnavajo, so vezane na organizacijo dela.* S6: *...imam nalogo vključevati njihove nasvete, njihove predloge v življenje in delo.).*

5. RAZPRAVA

V razpravi bom povzela ugotovitve na vnaprej zastavljena raziskovalna vprašanja. Razpravo sem napisala tudi s pomočjo literature in lastne kritike.

Uporabniki so se v svet uporabnikov vključili na povabilo strokovne delavke in drugih zaposlenih, zlasti inštruktorjev po enoti, nekateri tudi na pobudo uporabnikov. Uporabniki so jih izvolili na skupnih sestankih ali na samozagovorniških skupinah. Skozi raziskovanje in skozi Pravilnik (5. člen, Varstveno delovni center Murska Sobota 2007) sem ugotovila, da so vsi člani sveta uporabnikov aktivni na samozagovorniških skupinah in ena izmed njihovih nalog je tudi ta, da skrbijo za delovanje samozagovorništva v svoji enoti. K temu dodajam, da so najbolj aktivni člani sveta uporabnikov tisti člani, ki imajo določeno funkcijo (predsednik, podpredsednica in zapisničarka) in strokovna delavka. Moje osebno mnenje je, da je to zato, ker s tem, ko imajo določeno vlogo (niso samo navadni člani), jim to daje neko moč in hkrati odgovornost, da so aktivni bolj kot ostali člani. Posledično je s tem povezano tudi to, da med njimi poteka več komunikacije kot med ostalimi člani ter da dajejo več predlogov.

Uporabniki, člani sveta uporabnikov so svet opisovali skozi organizacijski vidik, kot sestanek, pogovor, obdelavo vnaprej določenega dnevnega reda, kot zastopanje uporabnikov in kot prostor, kjer lahko izrazijo svoje mnenje in izvejo novosti, ki se bodo zgodile v VDC-ju.

Skozi analizo zapisnikov se je pokazalo, da se na sejah sveta uporabnikov največ predlogov izrazi pod točko Razno. Točka Razno je tudi edina točka dnevnega reda, kjer imajo člani sveta uporabnikov največ možnosti soustvarjati vsebino pogovora pri tej točki. Ostale točke jim pripravi strokovna delavka. Ugotovila sem, da uporabniki najpogosteje izrazijo predloge na temo priložnostnih aktivnosti in predloge, ki sem jih opredelila v kodo (pojmem) Zavod VDC Murska Sobota. Vrnila sem se na raziskovalni teren in skupaj s strokovno delavko sva ugotovili, da se je uresničila večina zapisanih predlogov. Najpogosteje se predlogi niso uresničili zaradi prezahtevnosti izvedbe, razpršenosti enot in pomanjkanja finančnih sredstev. Skozi analizo intervjujev sem ugotovila, da na sejah sveta uporabnikov debatirajo o predlogih, strokovna delavka pove svoje mnenje in potem o predlogu glasujejo. Če je predlog večji, gre na strokovni svet in ga tam pretehtajo.

Uporabniki so povedali, da lahko na svet uporabnikov vplivajo z izražanjem svojega mnenja in preko glasovanja. Povedali so, da je njihovo mnenje upoštevano in da pridejo do besede. Če pogledamo na oblikovanje dnevnega reda sej, imajo uporabniki zgolj malo vpliva. V 6. členu Pravilnika (Varstveno delovni center Murska Sobota 2007) piše, da sestanke sveta sklicuje predsednik s pisnim vabilom, a temu ni tako, saj vabilo z dnevnim redom seje dobijo od strokovne delavke. Uporabniki so na vprašanje, koliko lahko vplivajo na oblikovanje dnevnega reda, odgovorili, da na oblikovanje dnevnega reda nimajo vpliva, da dnevni red določi strokovna delavka. Poudarili pa so, da lahko vplivajo na dnevni red na seji, kjer lahko pod zadnjo točko povedo, kar želijo. Člani sveta uporabnikov so le uporabniki, članica ni strokovna delavka, ki se sej tudi udeležuje. Svojo vlogo je opisala kot vodenje sveta uporabnikov, čeprav lahko v 4. členu Pravilnika (ibid.) preberemo: »Predsednik vodi svet v sodelovanju z ostalimi člani sveta.« Menim, da bi bilo potrebno prepustiti vajeti vodenja predsedniku sveta uporabnikov in vzpostaviti t.i. model izmenjave znanja, ki pravi, da prevzamejo uporabniki nadzor nad projekti, v našem primeru nad svetom uporabnikov in je vloga strokovnjakov ta, da jih pri tem podpirajo s svojimi izkušnjami vodenja in upravljanja (Videmšek 2012 a: 112).

Uporabniki so svoj vpliv na celotni zavod VDC Murska Sobota opredelili kot vpliv skozi svet uporabnikov, z izražanjem mnenja, skozi dogovor in kot predstavniki uporabnikov. V Pravilniku (Varstveno delovni center Murska Sobota 2007) o konkretnem vplivu članov sveta uporabnikov na celoten zavod ne piše nič. Piše le o podajanju mnenja in predlogov direktorju ter o možnosti sodelovanja na sejah (strokovnega sveta, sveta staršev, sveta zavoda), a brez pravice glasovanja in odločanja (5. člen Pravilnika ibid.). Svet uporabnikov se je ustanovil na pobudo strokovne delavke, z željo da se izrazijo sugestije uporabnikov za oblikovanje vsebin dela, da uporabniki prenašajo mnenje strokovne delavke po enotah in da uporabniki čutijo svojo vlogo pri soustvarjanju življenja in dela v zavodu. V 2. členu Pravilnika (ibid.) piše, da se svet ustanovi za zastopanje interesov uporabnikov storitev VDC Murska Sobota. Menim, da uporabniki lahko vplivajo na celotni zavod s tem, ko podajajo predloge in če se ti seveda tudi uresničijo.

Raven vključenosti uporabnikov, članov sveta uporabnikov v zavodu VDC Murska Sobota lahko zaradi vsega zgoraj napisanega opišem kot izražanje mnenja (»izrazi svoje mnenje« - Tabela 1.4.1, str. 14), torej manjši neposredni nadzor.

Menim, da imajo člani sveta uporabnikov glede na stopnje vplivanja uporabnikov v sistem socialne varnosti (Strateški načrt 1997: 52 v Škerjanc 2005: 56), uresničene naslednje stopnje: (1) dostop do storitev, informacije o razpoložljivosti, izbiri in kakovosti storitev ter (2) pritožbeni mehanizem, s katerim lahko sporočijo svojo nezadovoljstvo.

Uporabniki so v večini prepoznali spremembo življenja po vključitvi v svet uporabnikov kot nova znanja, večjo seznanjenost z enotami. Deležni so vrstniškega vrednotenja, govorimo lahko o večji samozavesti in odgovornosti, ki jim jo je ta vloga prinesla. Sebe vidijo kot predstavnike ostalih uporabnikov.

Uporabniki bi v večini radi še naprej ostali člani sveta uporabnikov, lahko v spremenjeni, lahko v enaki vlogi kot do sedaj; le dva uporabnika sta povedala, da bi priložnost za sodelovanje v svetu dala komu drugemu. Njihovi predlogi za nadaljnje delovanje sveta so, da bi imeli seje vedno v drugi enoti zavoda, da bi se odpravili na izlet, pogledat svete uporabnikov po drugih krajih v Sloveniji in da bi na sejah obravnavali nove teme. Več je bilo predlogov za skupne aktivnosti, zlasti kot pijača pred zaključkom leta ali pred poletnim dopustom. Nekateri med njimi si želijo pogostejša srečanja sveta uporabnikov.

Uporabnike, člane sveta uporabnikov in strokovno delavko sem v večini spraševala enaka vprašanja, a lahko rečem, da sem dobila različne zorne kote odgovorov. Medtem ko so uporabniki svet uporabnikov opisali največkrat skozi organizacijski vidik, ga je strokovna delavka opisala skozi način dela. Izhodišče dela je opisala kot partnerski odnos. Razlike so opazne tudi pri opredelitvi nalog sveta uporabnikov. Medtem, ko so uporabniki po večini govorili o zastopanju uporabnikov, o obdelavi dnevnega reda, izražanju mnenja, poročanju dogajanja v enoti, je strokovna delavka naloge sveta uporabnikov opisala kot seznanitev s predlogi uporabnikov, prenašanje informacij o težavah in vprašanjih na svet, odgovornost in moč odločanja ter soodločanja predstavnikov uporabnikov v VDC-ju ter prenašanje informacij v enote. Pri uresničevanju predlogov so povedali podobno, torej, da se veliko predlogov lahko uresniči že preko strokovne delavke na seji, večji predlogi pa se obravnavajo na strokovnem svetu. Medtem ko so uporabniki svoj vpliv na svetu opisali kot izražanje svojega mnenja in glasovanje o predlogu, je strokovna delavka njihov vpliv opisala kot velik in kot upoštevanje njihovih predlogov. Hkrati je poudarila, da je pri urejanju zadev za uporabnike potrebno upoštevati njih, urejati zadeve skupaj z njimi. Strokovna delavka je kot vpliv uporabnikov na celoten zavod povedala, da uporabniki vplivajo skozi svet in podala

primer, da so namesto organa svet staršev oblikovali organ svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov. O udeleževanju uporabnikov na sestanku staršev (organ svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov), so se uporabniki pogovarjali tudi na sejah. Noben uporabnik pa mi pri tem vprašanju (vpliv na VDC Murska Sobota) ni govoril o organu svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov. Strokovna delavka ni izrazila želje po skupnih aktivnostih z uporabniki izven sej, je pa predlagala pogostejša srečanja. Za razliko od uporabnikov, ki so odgovarjali, da jim je na svetu uporabnikov vse všeč, je strokovna delavka povedala, da ji ni všeč da so tako razcepljeni po enotah ter da so na začetku bili člani sveta uporabnikov s strani zaposlenih spodbujeni, da pritiskajo nanjo in tako urejajo zadeve, ki se dogajajo po enotah.

Odgovor na glavno zastavljeno raziskovalno vprašanje, ali in na kakšen način se upošteva uporabniška perspektiva v svetu uporabnikov je kompleksen. Prvi del odgovora je pritrdilen, uporabniška perspektiva se v svetu uporabnikov upošteva. Drugi del vprašanja pa zahteva razlago. Že s tem, ko uporabnike vključimo v eno skupino, kot je svet uporabnikov, lahko rečemo, da je na tem nekaj dobrega in da se v tem zavodu zavedajo pomena, da je potrebno dati uporabnikom besedo. Obseg upoštevanja uporabniške perspektiva se zmanjša najprej, ko je svet voden s strani strokovne delavke. Vedno, ko je nad nami kdo nadrejen, v tem primeru strokovna delavka, lahko govorimo o tem, da se spremenijo odnosi, komunikacija, celotna dinamika v skupini je drugačna, kot če nekoga nadrejenega ne bi bilo. Uporabniška perspektiva se vsekakor pokaže v tem, da so uporabniki med sabo izvolili predsednika, podpredsednika in zapisnikarja. Uporabniška perspektiva se nadalje kaže v tem, da imajo uporabniki možnost in priložnost izraziti svoje mnenje, svoje želje in težave, svoje predloge in da se ti v veliki meri tudi uresničijo. O uresničenju predlogov odločajo nadrejeni in tukaj je uporabniški vpliv spet zastrt in omejen le na to, da imajo pravico do izražanja predlogov. Zadržek glede upoštevanja in pravočasnega izražanja uporabnikov je v tem, da so srečanja le dva do tri krat letno in tako lahko tisto obdobje, ko bi sejo sveta res kateri izmed članov rabil, odide. Vpliv uporabnikov je spet omejena skozi delovanje zavoda VDC Murska Sobota, saj svet uporabnikov ni organ v zavodu, tako tudi ne more sprejemati odločitev, lahko zgolj podaja predloge in mnenja strokovnemu svetu, od članov strokovnega sveta pa je odvisno, koliko jih bodo upoštevali. Sodelovanje na sejah strokovnega sveta, sveta staršev in sveta zavoda jim je omogočeno, a brez pravice glasovanja in odločanja.

Tako lahko sklenemo, da je skozi svet uporabnikov upoštevan zlasti mikro nivo socialne vključenosti, torej govor uporabnikov o njih samih, medtem ko makro nivo socialne vključenosti, ki jo razumem kot vključenost uporabnikov v oblikovanje programov v VDC Murska Sobota ni v celoti upoštevan oziroma je le-ta odvisna od oseb, ki imajo moč odločanja v zavodu.

Skozi raziskovanje sem ugotovila, da uporabniki govorijo o stvareh, ki so jim všeč, zelo redko pa povejo kritiko. Kritike in tudi izražanje lastnega občutenja, jih ni nihče naučil. Pogosto se zdi, da bomo z izražanjem kritike koga prizadeli in le ta ne bo več naklonjen do nas. Ta težava se je pokazala že pri raziskovanju v drugem letniku, kot sem s kolegicama v VDC-ju Murska Sobota raziskovala organizirano prehrano v VDC-ju (Pantović in drugi 2011).

Rezultati raziskave imajo omejitve posplošitve na ostale svete uporabnikov v drugih VDC-jih oziroma v drugih organizacijah. Raziskovala sem svet uporabnikov v VDC Murska Sobota, zato se rezultati raziskave nanašajo zgolj na ta svet.

Rezultate raziskave bom predstavila članom sveta uporabnikov na eni izmed njihovih sej.

6. SKLEPI

Skozi diplomsko delo sem prišla do naslednjih sklepov:

- Svet uporabnikov sestavljajo izvoljeni predstavniki uporabnikov iz posameznih enot VDC Murska Sobota. Med sabo so izvolili predsednika, podpredsednico in zapisničarko. Sej sveta uporabnikov se udeležuje strokovna delavka, ki svet vodi. Najbolj aktivni na sejah so člani z določeno funkcijo (predsednik, podpredsednica, zapisničarka) in strokovna delavka.
- Svet uporabnikov se je v VDC Murska Sobota ustanovil na pobudo strokovne delavke, za zastopanje interesov uporabnikov ter da člani sveta začitijo svojo vlogo pri soustvarjanju življenja in dela v zavodu.
- Svet uporabnikov je sestanek predstavnikov enot s strokovno delavko. Sestanki največkrat potekajo po vnaprej določenem dnevnem redu, ki ga uporabniki dobijo z vabilom v enoto s strani strokovne delavke. Dnevni red sestavlja in pripravlja strokovna delavka. Največkrat obravnavane točke dnevnega reda so: Pregled zapisnika prejšnje seje, Pregled dela po enotah in Razno.
- Uporabniki največ predlogov izrazijo pod točko Razno. O predlogih debatirajo in glasujejo na sejah, večji predlogi pa gredo na strokovni svet. Večina predlogov je na temo Prostočasne aktivnosti; večina se jih uresniči.
- Uporabniki na sejah pridejo do besede, njihovo mnenje se upošteva.

- Raven vključenosti članov (Tabela 1.4.1, str. 14) sveta uporabnikov v zavodu VDC Murska Sobota je v obliki izražanja mnenja (manjši neposredni nazor), uporabniki nimajo direktnega vpliva na oblikovanje dnevnega reda sej (lahko vplivajo na seji, vabilo napiše strokovna delavka) in glede na stopnjo vpliva v sistem socialne varnosti (Strateški načrt 1997: 52 v Škerjanc 2005: 56) sklepam, da imajo uporabniki, člani sveta uporabnikov dostop do storitev in pritožbeni mehanizem.

- Članom sveta uporabnikov se je življenje po vključitvi v svet spremenilo. Pridobili so nova znanja, bolj so seznanjeni z dogajanjem po enotah, deležni so vrstniškega vrednotenja, njihova samozavest se je povečala, hkrati pa jim vloga predstavnika v svetu pomeni odgovornost. Sebe vidijo kot predstavnike uporabnikov. V svetu uporabnikov bi v večini radi ostali in to v enakih vlogah, le dva člana sta povedala, da bi dala priložnost komu drugemu.

- Razlikovanje perspektive uporabnikov in perspektive strokovne delavke na svet uporabnikov: uporabniki so svet opisovali skozi organizacijski vidik, strokovna delavka skozi način dela; pri nalogah so uporabniki opisovali naloge na sejah, strokovna delavka pa druge naloge, ki jih prinaša vloga člana sveta uporabnikov.

- Vsi se na sejah počutijo prijetno in sprejeto.

- Uporabniki niso podali nič konkretnega, kar jim ni všeč pri svetu uporabnikov, strokovna delavka je to opredelila kot razcepljenost enot in spodbujanje zaposlenih, da člani sveta pritiskajo nanjo in urejajo zadeve po enotah. Uporabniki so govorili o stvareh, ki so jim všeč, tako se je vnovič pokazalo, da težko povedo kritiko.

- Uporabniki so izrazili želje po skupnih aktivnostih izven sej in podali predloge za nadaljnjo delovanje sveta uporabnikov: seje vedno v drugi enoti VDC Murska Sobota,

izlet, nove teme na sejah, obisk VDC-jev in svetov uporabnikov po Sloveniji. Strokovna delavka je predlagala pogostejša srečanja.

- Uporabniška perspektiva se skozi svet uporabnikov upošteva, a ne v celoti.

7. PREDLOGI

Moji predlogi za svet uporabnikov so sledeči:

- Seznanitev vseh uporabnikov s svetom uporabnikov: predstaviti jim delo sveta in kako ter za kakšne namene se lahko uporabniki obrnejo na predstavnika sveta uporabnikov v enoti.
- Predstaviti delo sveta uporabnikov strokovnemu svetu, svetu staršev (svetu uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov) in svetu zavoda.
- Opisati svet uporabnikov na spletni strani zavoda, pri osnovnem opisu VDC-ja.
- Skupen pregled nalog in Pravilnika o svetu uporabnikov na seji sveta. Pogledati, kaj vse so njihove naloge, debatirati o teh nalogah, katere dodati, kakšne odvzeti; skratka, seznaniti jih z vsem, kar se od njih pričakuje; pogledati, kako se naloge uresničujejo oziroma kateri koraki so potrebni do uresničitve nalog.
- Vodenje sveta uporabnikov organizirati po modelu izmenjave znanja (v Videmšek 2012 a: 112).
- Srečanja sveta uporabnikov brez prisotnosti strokovne delavke. Predlagam, da bi srečanje bilo razdeljeno na dva dela. V prvem delu bi se dobili samo uporabniki in sami predelali predlagan dnevni red, v drugi polovici seje pa se jim lahko pridruži strokovna delavka, da ji predstavijo sklepe, ki so sprejeli. Strokovna delavka jim v tem delu seje predstavi, kaj se bo novega naredilo v VDC-ju in pove svoj pogled na predloge in sklepe uporabnikov.
- Spodbujanje uporabnikov k večjemu izražanju predlogov, ne le lastnih predlogov, ampak tudi predlogov glede dela in organizacije samega sveta uporabnikov.

Spodbujanja zbiranja predlogov uporabnikov od vseh uporabnikov, ne le tistih, ki z njimi sodelujejo na skupnih sestankih oziroma samozagovorniških skupinah.

- Odprtost sveta za nove člane: na seji pred naslednjimi volitvami vprašati člane sveta uporabnikov, ali želijo še naprej ostati predstavniki za svojo enoto, ali jim delo predstavlja težave; narediti svet bolj odprt za vse uporabnike, da se bo vanj lahko vključil še kdo drug.
- Pogostejša srečanja sej sveta uporabnikov (predlog: štirikrat letno).
- Na zadnjem srečanju pred koncem leta narediti evalvacijo tega, kaj so naredili v iztekajočem letu, katere spremembe so se zgodile, kateri predlogi so se uresničili in zastaviti delo sveta za naslednje leto.
- Iskanje možnosti, kako bi lahko člani sveta uporabnikov bolj vplivali na delovanje celotnega zavoda VDC Murska Sobota.
- Uporabniki skupaj s strokovno delavko na koncu sej oblikujejo dnevni red za naslednjo sejo.
- Seznaniti tako uporabnike kot vse zaposlene s teorijo o uporabniški perspektivi.
- Za nadaljnjo raziskovanje bi bilo zanimivo raziskati samozagovorniške skupine, v katerih so člani sveta uporabnikov dejavni; možnost nadaljnjega raziskovanja je tudi v primerjavi svetov uporabnikov med različnimi VDC-ji po Sloveniji. Skozi diplomsko delo v analizi zapisnikov sem ugotovila predlog glede nagrajevanja oziroma prenehanja nagrajevanja uporabnikov, ki niso delovno aktivni v VDC-ju Murska Sobota, ampak so v enotah samo v varstvu. Tudi ta predlog je dobra iztočnica za raziskovanje.

8. LITERATURA IN VIRI

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2008), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Dragoš, S. (2011), Decentralizacija = ultraliberalizacija socialnega varstva. *Socialno delo*, let. 50, št. 1, str. 47-49.

Findeisen, D. (1996), Vloga in pomen socialnega delavca v očeh tistega, ki potrebuje pomoč (Pismo). *Socialno delo*, let. 35, št. 2, str. 151-153.

Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. @ Boj za (2012), *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba *cf.

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. Ljubljana, 6. 6. 1995.

Kolar, V. (2011), *Pokrij me, mami*. Ljubljana: Založba Sanje.

Lamovec, T. (1998), *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

- (1999), *Kako misliti drugačnost*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (2007), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo* (2. izdaja). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave* (študijsko gradivo za interno uporabo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Pantović, N., Rogan, K., Vidonja, P. (2011), *Organizirana prehrana v VDC – ju Murska Sobota* (poročilo o raziskavi pri predmetu Metodologija raziskovanja v socialnem delu II). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Rapoša Tajnšek, P. (2007), Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika v širšem kontekstu socialnega dela. Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J., *Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (str. 7-24).

Škerjanc, J. (2005), Kakovost življenja, participacija in vpliv. Dragoš, S., Leskovšek, V., Petrovič Erlih, P., Škerjanc, J., Urh, Š., Žnidarec Demšar, S., *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (str. 48-58).

- (2006), *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.

- (2010), *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- (2011), Prispevek za javno razpravo. *Socialno delo*, let. 50, št. 1, str. 55-58.

Šugman Bohinc, L. (2007), Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J., *Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (str. 49-69).

Urek, M. (2005), *Zgodbe na delu*. Ljubljana: Založba *cf.

Varstveno delovni center Murska Sobota (2006), *Statut Varstveno delovnega centra Murska Sobota*.

- (2007), *Pravilnik o svetu uporabnikov*.

Videmšek, P. (2011), Spreminjanje socialne vključenosti ljudi z osebnimi izkušnjami duševne stiske. *Socialno delo*, let. 50, št. 3-4, str. 217-225.

- (2012) a, Vloga uporabniških gibanj pri spreminjanju vpliva uporabnikov. *Časopis za kritiko znanosti*, let. 39, št. 250, str. 106-115.
- (2012) b, Uporabniško raziskovanje kot produkcija znanja. *Socialno delo*, let. 51. Št. 1-3, str. 115-125.

Vidonja, P. (2013), *Svet uporabnikov v Varstveno delovnem centru Murska Sobota* (študijska naloga pri predmetu Raziskovalni seminar). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Zaviršek, D. (2000), *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: Založba *cf.

- (2005), Hendikepirane matere – hendikepirani otroci: Antropološka perspektiva pri razumevanju družbenih ovir mater in otrok v socialnem varstvu in socialnem delu. *Socialno delo, let. 44, št. 1–2, str. 3-15.*

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba (Knjižna zbirka Scripta).

Zaviršek, D., Videmšek, P. (2009), Service users involvement in research and teaching: Is there a place for it in Eastern European social work. *Ljetopis sicijalnog rada, god.16, br. 2, str. 207-222.*

ZAKONODAJA

Zakon o socialnem varstvu. *Ur. l. RS, 3/2007.*

SPLETNI VIRI

Varstveno delovni center Murska Sobota – predstavitev: <http://www.vdcms.si/predstavitev/>. Dostopno dne 30. 6. 2013.

Varstveno delovni center Murska Sobota – katalog informacij javnega značaja: <http://www.vdcms.si/predstavitev/informacije/>. Dostopno dne 30. 6. 2013.

9. PRILOGE

- 9.1 Smernice opazovanja
- 9.2 Zapis, rezultati in analiza opazovanja
- 9.3 Smernice za analizo zapisnikov
- 9.4 Analiza zapisnikov
- 9.5 Pregled uresničitve predlogov s strokovno delavko
- 9.6 Smernice za intervju z uporabniki, ki so v svetu uporabnikov
- 9.7 Zapis intervjujev z uporabniki po vnaprej določenih smernicah intervjuja in podčrtovanje relevantnih izjav
- 9.8 Prosto pripisovanje pojmov / kod (odprto kodiranje) – izjave uporabnikov
- 9.9 Smernice za intervju s strokovno delavko
- 9.10 Zapis intervjuja s strokovno delavko po vnaprej določenih smernicah in podčrtovanje relevantnih izjav
- 9.11 Prosto pripisovanje pojmov / kod odprto kodiranje – izjave strokovne delavke
- 9.12 Osno kodiranje

9.1 SMERNICE OPAZOVANJA

Smernice opazovanja sem naredila s pomočjo teorije o opazovanju, zapisane v Mesec (2009: 183 - 194).

POLJE OPAZOVANJA: Svet uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota

ENOTA OPAZOVANJA: 13. seja sveta uporabnikov, sredo - 12.12.2012 ob 10.30 v enoti VDC Ljutomer.

DIMENZIJE OPAZOVANJA:

- Sestava sveta (struktura udeležencev: po starosti, spolu, kvalifikaciji)
- Sedežni red v prostoru (prikaz skozi skico sedežnega reda)
- Stopnja vključenosti članov (skozi aktogram)
- Smer komunikacij (skozi aktogram)
- Predlogi uporabnikov (kakšni so, kdo jih predlaga, kakšen je odziv nanje – besedna in nebesedna komunikacija)

BELEŽENJE:

- Kronološko (situacije, kot so si sledile po vrstnem redu), po kronološkem zapisu beležke uredim sistematično (beležke po vsebini v različne kategorije)

TEHNIKE BELEŽENJA:

- Skica sedežnega reda: Narišemo skico prostora približno sorazmerno stvarnemu prostoru v pomanjšanem merilu, v prostoru označimo posamezne dele pohištva in osebe s krogi ali podobnimi znaki približno na mestih, kjer se dejansko nahajajo v posameznih fazah opazovanja. Posamezne osebe ponazorimo običajno s krogi, v katera napišemo začetnice imen. Različne značilnosti oseb lahko ponazorimo tako, da uporabimo še druge like, kot so trikotniki, kvadrati ipd. ali pa da like različno pobarvamo
- Aktogram: Narišemo pravokotnik, ki predstavlja mizo, okrog nje pa s krogi ponazorimo položaj posameznih članov skupine. Kadar en član nagovori drugega, prikažemo to s puščico, ki poteka od prvega k drugemu. Če nagovori član skupino kot celoto, prikažemo to s puščico, ki kaže v sredino mize, v prostor, ki smo ga tudi simbolično omejili s krogom.

9.2 ZAPIS, REZULTATI IN ANALIZA OPAZOVANJA

POLJE OPAZOVANJA: Svet uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota

ENOTA OPAZOVANJA: 13. Seja sveta uporabnikov, sredo - 12.12.2012 ob 10.45 do 12.15 v enoti VDC Ljutomer.

DIMENZIJE OPAZOVANJA:

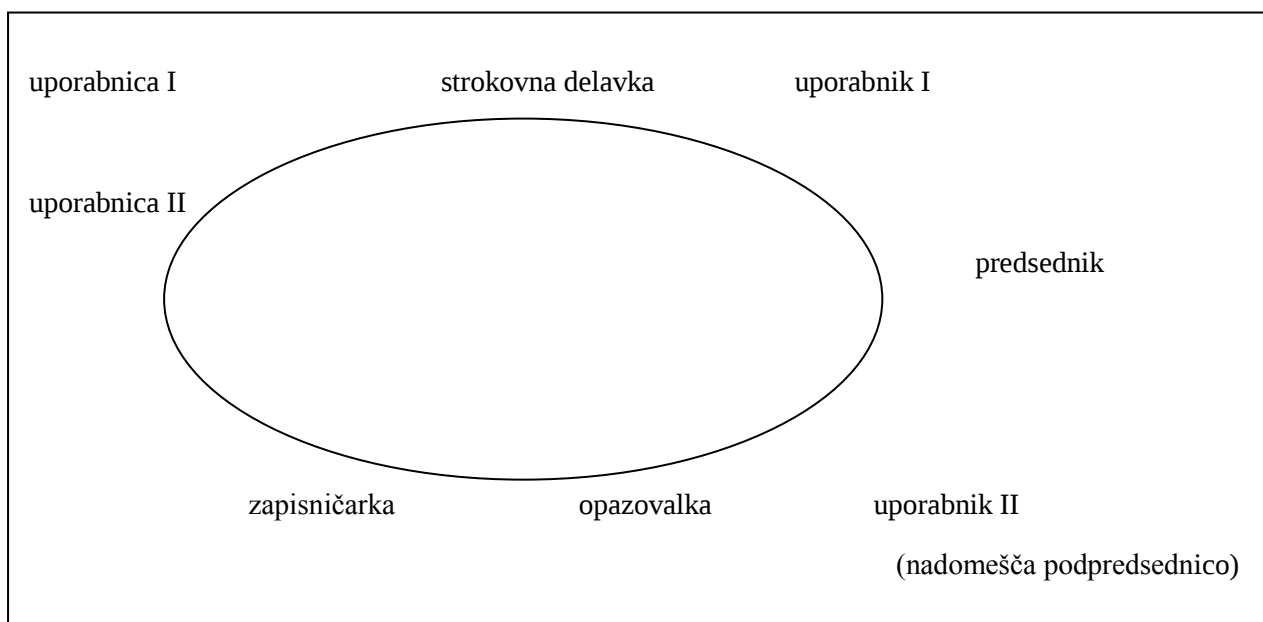
- **Sestava sveta:**

Struktura udeležencev: 7 udeležencev, starost: po moji oceni so udeleženci v starosti od 25 do 55 let; spol: 4 ženske, 3 moški; kvalifikacija: 6 uporabnikov – predsednik sveta uporabnikov, podpredsednica (nadomešča jo uporabnik iz njene enote), zapisničarka ter 3 navadni člani + 1 strokovna delavka.

Ena udeleženka je zaradi bolezni manjkala, zato jo je nadomestil uporabnik iz iste enote. Tako je struktura udeležencev na ostalih srečanjih sledeča: 5 žensk in 2 moška udeleženca.

- **Sedežni red v prostoru** (prikaz skozi skico sedežnega reda)

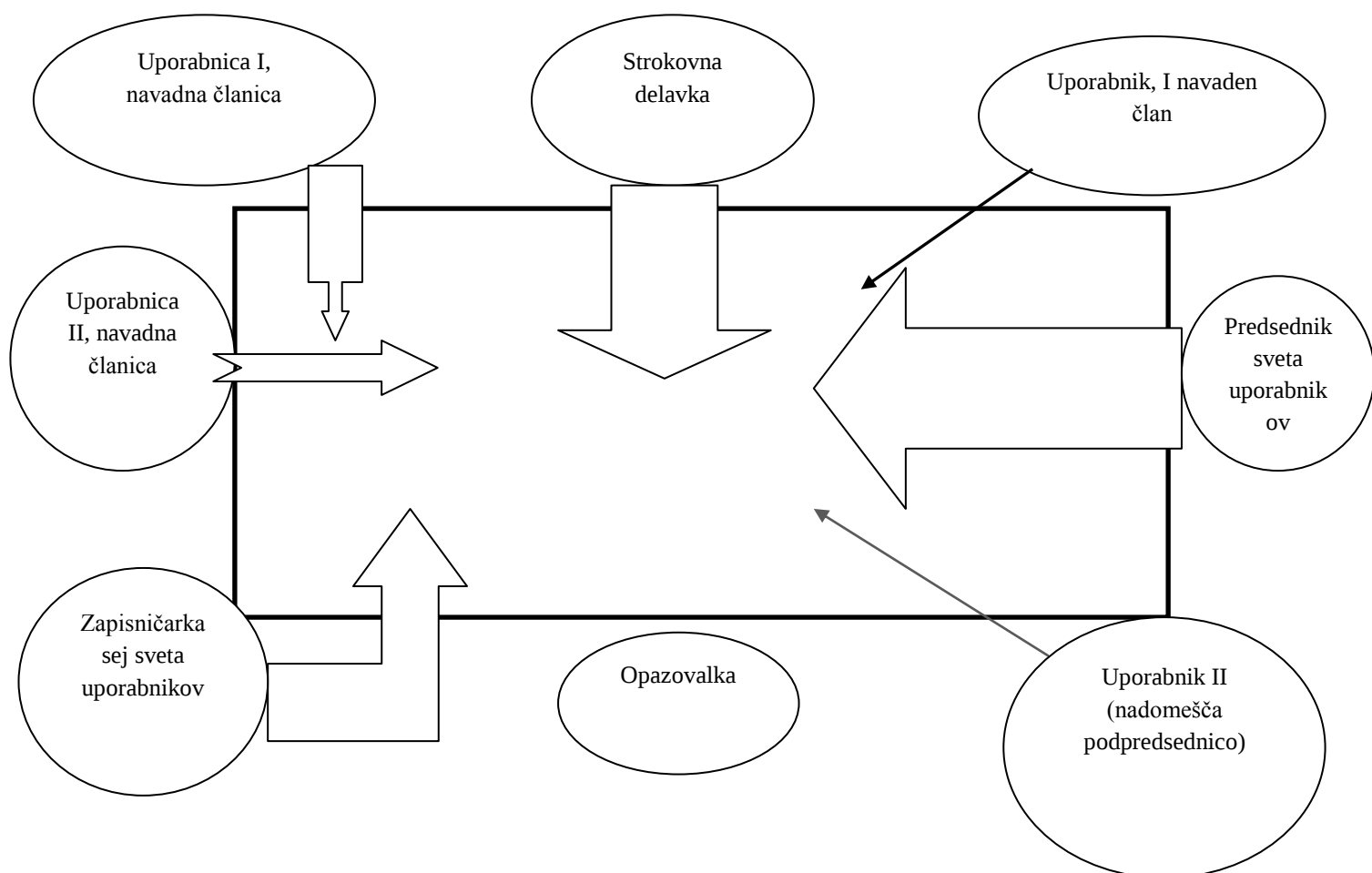
Pogovor je potekal v posebni sobi v VDC Ljutomer. Sedeli smo za ovalno mizo. Sedežni red je prikazan na spodnji skici. Na mizi so bili piškoti in domači sok.



▪ **Stopnja vključenosti članov (skozi celotno sejo)**

Z različno debelino črt sem označila, kako se je posamezni član sveta uporabnikov z besedno komunikacijo vključeval v pogovor. Stopnja vključenosti članov po vrstnem redu (od največje vključenosti v pogovor do najmanjše vključenosti) je sledeča:

1. Predsednik sveta uporabnikov
2. Strokovna delavka
3. Zapisničarka sej sveta uporabnikov
4. Uporabnica I, navadna članica
5. Uporabnica II, navadna članica
6. Uporabnik I, navaden član
7. Uporabnik II (nadomešča podpredsednico)



▪ **Stopnja vključenosti članov (skozi teme pogovora)**

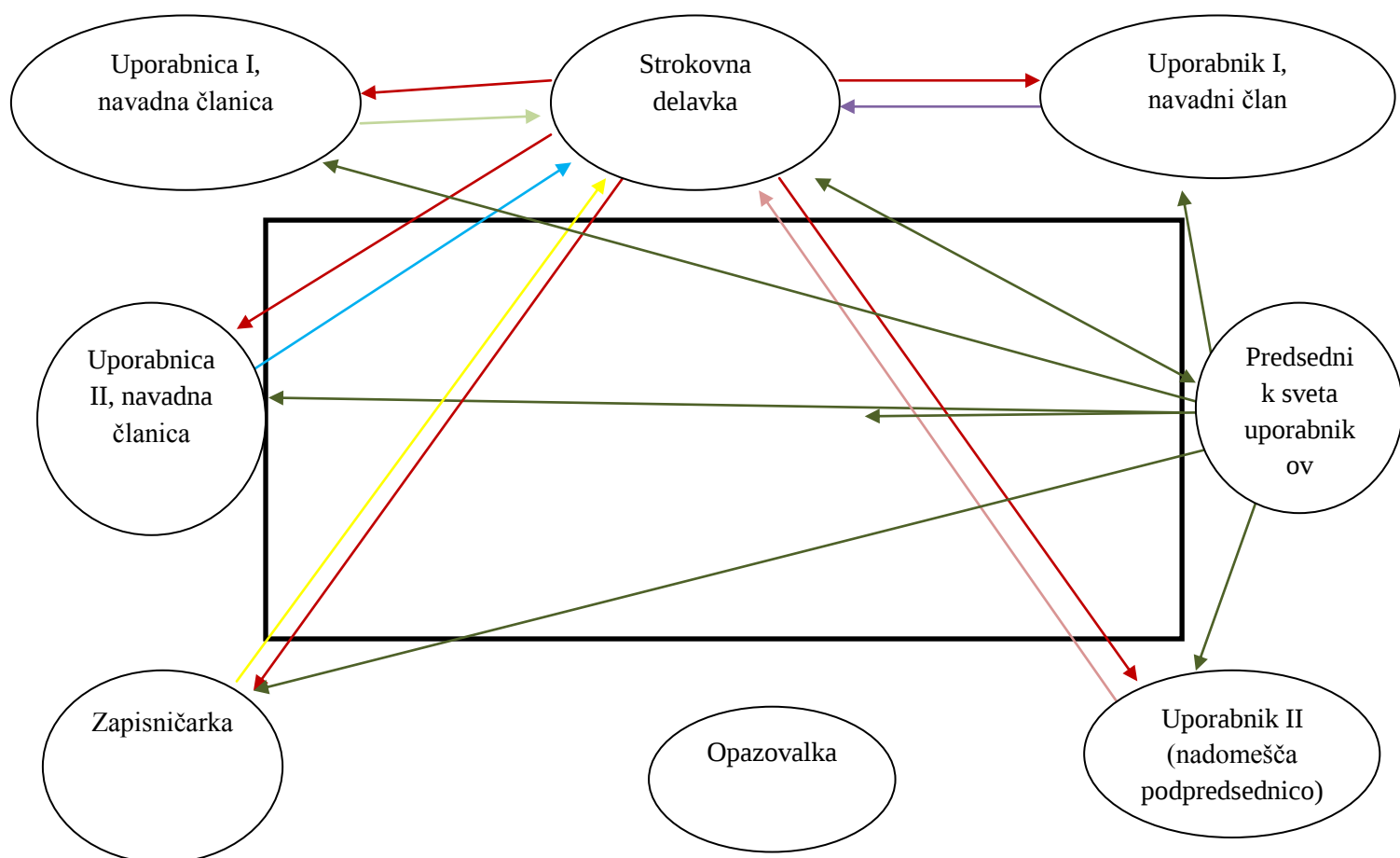
Stopnjo vključenosti članov skozi teme pogovora bom nakazala skozi dnevni red seje:

1. Pregled zapisnika 12. seje sveta uporabnikov: vključevala sta se strokovna delavka in predsednik sveta uporabnikov, ki sta zapisnik prebrala, ostali so zgolj pritrdili, da se s prebranim strinjajo
2. Aktivnosti do konca leta: predsednik sveta uporabnikov vse povabi, da povedo, kaj se bo v njihovi enoti dogajalo do konca leta. Vsak pove, kar ve iz svoje enote, najmanj se vključujeta uporabnik I in uporabnica II. Strokovna delavka jih spodbuja z dodatnimi vprašanji.
3. Kolektivni dopusti: predsednik sveta uporabnikov povabi člane, da gredo na 3. točko, kolektivni dopusti. Odgovori udeležениh uporabnikov so kratki, strokovna delavka jih vpraša dodatna vprašanja o tem, ali so že dobili domov obvestila o kolektivnih dopustih in kaj bo z uporabniki, ki bodo rabili varstvo v VDC-ju.
4. Božičnica: predsednik sveta uporabnikov to temo napove z besedami: »In zdaj eno vprašanje, kar me sprašuje dosti uporabnikov: ali bo božičnica ali ne?« Strokovna delavka njegovo vprašanje dopolni z dodatnim podvprašanjem: »Ali pričakujete božičnico, ali je lahko namesto tega višja nagrada?« Pri tem odgovoru vsak uporabnik odgovori tako, kot so se glede božičnice dogovorili v njihovi enoti. Menim, da so se uporabniki pri tej točki najbolj razgovorili in pogovor je potekal tudi med nekaterimi uporabniki.
5. Razno: strokovna delavka uvodoma pove, da delajo na tem, da bi se v Ljutomeru odprla nova bivalna enota in vsem zaželi lepe praznike. Želje si delijo tudi ostali med sabo.

- **Smer komunikacij**

Na začetku posamezne točke dnevnega reda se je predsednik nagovoril vse člane. Največ komunikacije je bilo med predsednikom sveta uporabnikov in strokovno delavko ter obratno. Sledi komunikacija od drugih uporabnikov sveta uporabnika do strokovne delavke in obratno, od strokovne delavke do ostalih uporabnikov. Tretja po vrsti je komunikacija med predsednikom sveta uporabnikov in ostalimi uporabniki (zapisničarko in navadnimi člani). Same komunikacije med uporabniki (navadnimi člani) ni bilo ali pa je bila zgolj v obliki pritrjevanja k njihovim odgovorom.

Puščice ponazarjajo komunikacijo med člani sveta uporabnikov. Puščica v eno smer predstavlja enosmerno komunikacijo, puščica v obe smeri pa dvosmerno komunikacijo. Vsak udeleženec je ponazorjen s svojo barvo puščice.



▪ **Predlogi uporabnikov (kakšni so, kdo jih predlaga, kakšen je odziv nanje)**

Tabelo sem razvrstila na 2 dela: v prvem stolpcu so vsi člani sveta uporabnikov in strokovna delavka, v zgornji vrstici so točke dnevnega reda, v ostalih okvirčkih pa predlogi, ki so jih povedali. To, kar so uporabniki in strokovna delavka povedali in niso bili predlogi, v tabelo nisem vključila.

Tabela 9.2 1: Predlogi uporabnikov na opazovani seji

Član sveta	Pregled zapisnika 12. seje sveta	Aktivnosti do konca leta	Kolektivni dopusti	Božičnica	Razno
Predsednik sveta uporabnikov	/	/	Kolektivni dopusti, kot se zmenijo po posameznih enotah, odvisno od tega, koliko uporabnikov potrebuje varstvo; to predlaga vsem udeležencem. Vsi udeleženci so potrdili / pritrdili njegovemu predlogu.	Da imajo božičnico (to še do sedaj ne vedo) To je predlagal vsem. Uporabniki so pritrdili / prikimali njegovemu predlogu	/
Uporabnik I, navadni član	/	/	/	/	/
Strokovna delavka	/	Predlaga, da se ideja za srečelov prenese na ostale enote VDC; to predlaga vsem udeležencem. Ostali uporabniki so pritrdili predlogu.	/	/	Teme za druge seje: gradnja VDC Ljutomer (bivalna enota), pogovor o zdravju; to predlaga vsem udeležencem
Uporabnica I, navadna članica	/	/	/	/	/
Uporabnica II, navadna članica	/	/	/	/	
Zapisničarka	/	/	/	Rajši bi imeli večjo nagrado skozi celo leto; to predlaga strokovni delavki. Uporabniki so se strinjali s	/

				tem.	
Uporabnik II (nadomešča podpredsednico)	/	/	/	/	/

Največ predlogov tekom seje je prišlo s strani predsednika sveta uporabnikov in strokovne delavke. Analizo predlogov na tem mestu nisem delala, saj so predlogi tudi iz te, opazovane seje analizirani pri analizi zapisnikov (Priloga 9.4).

9.3 SMERNICE ZA ANALIZO ZAPISNIKOV

1. Številka seje, datum
2. Obravnavane teme
3. Predlogi
4. Odziv udeležencev in uresničitev predlogov

Analizo zapisnikov sem naredila skozi tabelo po vnaprej zastavljenih smernicah.

Skozi analizo zapisnikov želim ugotoviti, kakšne so obravnavane teme na sejah sveta uporabnikov. Glavni poudarek pri analizi zapisnikov pa sem dala na zapisane predloge v zapisnikih: katere teme obravnavajo, kakšen je odziv nanje in ali so se ti predlogi uresničili.

Predloge, ki sem jih zapisala skozi analizo zapisnikov, sem nato nadalje analizirala. Vsakemu predlogu sem pripisala kodo / pojem in skupno kategorijo. Tudi to sem naredila s pomočjo tabele.

9.4 ANALIZA ZAPISNIKOV SEJ SVETA UPORABNIKOV

ŠT. SEJ: 14

Legenda: SU: svet uporabnikov

Tabela 9.4. 1: Analiza zapisnikov

Št. seje, datum	Obpravnavane teme	Predlogi	Odziv udeležencev S.U. IN Uresničitev
I. 25.4.2007	Konstituiranje SU in izvolitev predsednika in podpredsednika: namen SU, predlogi za delo SU	(1)Samozagovorniške skupine po enotah pripravijo predlog programa dela SU, (2) vabljenje predsednice SU na samozagovorništvo drugih skupin, (3) naslednje srečanje bo po pripravi predloga programa dela SU	Odziva in uresničitev skozi zapisnik ni mogoče razbrati.
II. 11.10.2007	Pregled zapisnika 1. seje, izvolitev zapisnikarja SU, obravnava in dopolnitev predloga Pravilnika o SU, pregled dela po enotah, Pobude in predlogi za delo vnaprej, Razno	Članica SU, da predlog glede svojega obiska za vikend v Bivalni enoti Lendava Predlog obiska posamezne enote VDC Murska Sobota po drugih VDC-jih po Sloveniji.	Enotno mnenje SU, da se taki obiski lahko organizirajo med dvema bivalnima enotama. Sprejet sklep: Predlog se bo zapisal v program dela posamezne enote VDC za naslednje leto
III. 1.2.2008	Sprejetje predloga zapisnika 2. seje SU, Predlogi in pobude za Plan dela 2008, Pregled dela po enotah – trije udeleženci izpostavijo, da so v njihovi enoti posamezni uporabniki, ki se grdo obnašajo do njih in do zaposlenih, Razno (strokovna delavka jih seznani o rezultatih izvedene ankete – pokazala je visoko stopnjo zadovoljstva in velik osip; seznani, da bodo zaposleni začeli izpolnjevati dokumentacijo o njihovem delu preko računalniškega programa – delo, obnašanje in druge posebnosti bodo vpisovali; skrbno ravnati z brisačami, elektriko, vodo – ukrepi za varčevanje)	Vprašanja in predlogi uporabnikov: Ali je možna nabava športne opreme za vse športne dejavnosti?,	Strokovna delavka: Po predpisih mora vsak varovanec dobiti za svoje delovno mesto delovno zaščito. Za varovance dobimo finančna sredstva, da jim lahko zagotovimo to nujno delovno zaščito,...Ministrstvo zagotavlja za varovance sredstva za redno dejavnost. Ne financira nadstandardne programe, kot so šport, letovanja, izleti. To se financira iz sponzorstva ali tako, da si vsak varovanec plača sam. Strokovna delavka predlaga, da

		Kdaj se bo prestavila ograja v Ljutomeru?, Tudi snegobranov niso popravili!, Je možno zamenjati avtomat s toplimi napitki, ker je večkrat v okvari? Uporabnica: predlog, da se poleg letovanja na morju, namesto planin načrtuje letovanje na kmečkem turizmu; Predlog, da se zagotovi več kooperantskega dela: Potem lahko delajo delo varovanci, ne pa kot je sedaj, da delajo inštruktorji, oni pa jih gledajo. Predlog obiska Celovca Vprašanje, kako si naj samozagovorniška skupina privoščī čaj, kavo in pecivo	se za športnike išče sponzorstva. Strokovna delavka: Prestavitev ograje – rešitev je edino ta, da odkupijo zemljišče za dovozno cesto. Snegobrane: Strokovna delavka: bodo urejali v prihodnje. Je pa to naloga vodje enote in vzdrževalca v enoti, da opozarjata na pomanjkljivosti. To so vzdrževalna dela. Strokovna delavka: Za avtomate: skrbijo vodje enote. Sklepi: (1) V program dela se vnese tuli letovanje na kmečkem turizmu, (2) Za iskanje kooperacije se bomo v letu 2008 posebej potrudili, (3) Vzdrževalci v enoti bodo popravili snegobrane, (4) Za nakup športne opreme se išče sponzorje, (5) Uredi se avtomat za napitke v enoti Ljutomer. Odgovor glede obiska Celovca: ko bodo dobili ponudbo, se bodo odločili. Odgovor strokovne delavke glede vprašanja o samozagovorniških skupinah: lahko kdo prinese, lahko zberejo denar.
IV. 11.4.2008	Potrditev 3. seje SU, Pregled dela po enotah, Razno (vprašanja uporabnikov)	Uporabnica pove za	Rešitev predstavljenega problema od zadnjič: za avtomate s toplimi napitki so dobili ključ Strokovna delavka

		težave z enim uporabnikom; o težavah z uporabniku je povedal tudi en uporabnik iz bivalne enote Uporabnik: Ali bo letos organizirano balinanje v Zavodu?, Kdaj bo piknik za vse? Uporabnica: Predlaga letovanje za naslednje leto v Kungoti in na Pohorju. Strokovna delavka zaprosi uporabnike, da se do naslednjič pismeno pripravijo na temo: Kaj lahko posamezni varovanec naredi za dobre odnose v VDC-ju.	pove, da težave rešujejo s sklicevanjem timov, kamor vabijo tudi delavce Centrov za socialno delo, starše. Strokovna delavka pove, da bodo to obravnavali na strokovnem svetu in bo pravočasno dobil odgovor.	
V.	26.11.2008	Predstavitev nove psihologinje, Sprejetje predloga zapisnika 4. seje SU, Pregled dela po enotah, Razno	Uporabnik vpraša, če bo spletna stran zavoda omogočala zvokovno predvajanje (imajo slepega uporabnika) Predlog strokovne delavke: prijaviti se na tekmovanje, ki ga organizira Animacijski orkester Ulala	Odgovora z zapisnika nisem razbrala. Vsi skupaj sklenejo, da se bodo prijavili in da se bo dalo možnost mladim varovancem.
VI.	26.5.2009	Volitve predsednika in zapisnikarja, Sprejetje predloga zapisnika 5. seje SU, Pregled dela po enotah, Razno (strokovna delavka člane seznani z novostmi v novem letu)	Uporabnik vpraša, če bo spletna stran zavoda omogočala zvokovno predvajano + prav tako bi bilo dobro, da bi bilo mogoče slišati Hišni red (imajo slepega uporabnika) – vprašanje je postavil že na prejšnji seji! Uporabnica pove o tem, da se dva uporabnika ne razumeta, da bi en uporabnik raje bil v sobi s kom drugim ter da en drug uporabnik govori grdo eni uporabnici.	Odzive, odgovore in komentarje iz zapiska ne morem razbrati.
VII.	18.2.2010	Sprejetje predloga zapisnika 6. seje SU, Pobude in predlogi za plan dela 2010, Pregled dela po enotah, Razno	Uporabnik pove, da je slep uporabnik pohvalil spletno stran.	Odziva, odgovora, komentarja na pobude skozi zapisnik ni razbrati.

			Uporabnik pove, da si uporabniki želijo interneta, ena uporabnica si želi učenja nemščine	
			Strokovna delavka pove, da bi bilo prav, da vi se SU zbral večkrat.	
VIII.	4.6.2010	Potrditev predloga zapisnika prejšnje seje, Praznovanje 10. obletnice, Pregled dela po enotah, Razno	Uporabnik: posneti Hišni red	Udeleženci se strinjajo, da je to dobra investicija
IX.	14.12.2010	Sprejetje zapisnika prejšnje seje, Pregled dela po enotah, Razno	Nekaj uporabnikov toži po neprimernem obnašanju nekaterih uporabnikov	Strokovna delavka jim svetuje, naj konflikte povedo zaposlenim in jih rešujejo proti.
X.	13.5.2011	Volitve novega predsednika in zapisnikarja, Sprejetje predloga zapisnika prejšnje seje, Pobude in predlogi za plan dela za leto 2011, Pregled dela po enotah, Razno	Uporabnik pove, da bi bilo lepo, da bi varovanci, ki so vključeni v VDC že 20 let dobili neko malo pozornost, priznanje za dobro sodelovanje v VDC-ju, Isti uporabnik pove, da imajo pokvarjeno žago v lesni delavnici, ki bi jo bilo potrebno zamenjati.	Strokovna delavka pove, da bi se to lahko zgodilo že na regijskem pikniku v GR.
XI.	21.12.2011	Sprejetje predloga zapisnika prejšnje seje, Pregled dela po enotah, Razno	Ugotovili so, da niso bila podeljena priznanja uporabnikom za okrogle obletnice.	Dogovorili so s, da se bo to začelo upoštevati v naslednjem letu. O tem se bodo dogovorile vodje na Strokovnem svetu.
XII.	13.2.2012	Sprejetje zapisnika prejšnje seje, Jubilejne nagrade uporabnikom, Pobude in predlogi za Plane dela v letu 2012, Razno	Uporabnik predlaga, da bi na sestanek svojcev povabili nekoga, ki dobro pozna zakone s področja invalidov.	Glede priznanja je strokovna delavka povedala, da so se odločili, da se bodo priznanja podeljevali letno na regijskih piknikih. Sprejet sklep: Na vsakem sestanku s svojci bodo prisotni člani SU Strokovna delavka pove, da je hiša za bivalno enoto v Ljutomeru izbrana.
XIII.	12.12.2012	Sprejetje zapisnika prejšnje seje, Aktivnosti do konca leta, Kolektivni dopusti, Božičnica, Razno		Predstavniki CSD – jev so prišli na sestanek svojcev, sestanka se udeležujejo tudi uporabniki.
			Uporabnik pravi, naj so	

		kolektivni dopusti, kot se zmenijo po posameznih enotah, odvisno od tega, koliko uporabnikov potrebuje varstvo; to predlaga vsem udeležencem. Prav tako predlaga, da imajo božičnico. Strokovna delavka predlaga, da se ideja o srečelovu prenese na druge enote.	
XIV. 5.2.2013	Sprejetje zapisnika prejšnje seje, Sprememba 3. člena Pravilnika SU, Predlogi za program dela v letu 2013, Razno	Strokovna delavka predlaga, da bi mandat članom SU trajal 4 leta. Strokovna delavka pove, da je veliko uporabnikov, ki ne morejo delati nič in dobivajo nagrado 5€. Razloži, da bodo o tem začeli govoriti na sestankih uporabnikov, svojci in se bo potem moral spremeniti pravilnik o nagrajevanju. Strokovna delavka pove, da so v Lendavi predlagali, da bi imeli v zavodu skupna sredstva za dejavnosti, ki so namenjene za uporabnike vseh enot (pevski zbor, mali nogomet, folklor, planinski krožek). Potem bi vse enote prispevale sredstva za te dejavnosti. Uporabnik pove, naj se v enoti popravijo vrata v mizarški delavnici.	Uporabnik pove, da je dve leti kratek čas in se strinja, da bi bilo najboljšše voliti na 4 leta. Člani SU soglasno potrdijo, da se 3. člen pravilnika glasi: Člane sveta imenujejo uporabniki enot za dobo štirih let na skupnih sestankih / samozagovorniških skupinah. Vsi so se strinjali, da uporabniki, ki ne zmorejo delati ne morejo dobiti nagrade. Uporabnik pove, da se s tem verjetno ne bodo strinjali svojci uporabnikov. Člani so se s tem strinjali. Strokovna delavka pove, da je lastnik hiše obljubil, da bo zamenjal vrata.

		Uporabnik vpraša, zakaj ne hodijo preko VDC – ja na letovanje.	Strokovna delavka pove, da je tako letovanje drago, zato je najboljšje iti na letovanje preko društev, ker je v tem primeru potrebno doplačati samo za prevoz.
--	--	--	--

ANALIZA / REZULTATI ZGORNJE TABELLE:

Glavne obravnavane teme na sejah sveta uporabnikov so:

- (1) Pregled zapisnika prejšnje seje,
- (2) Pregled dela po enotah in
- (3) Razno.

Ostale teme, poleg teh se obravnavajo, ko se v zavodu kaj spremeni. Ostale teme, ki so jih obravnavali so:

- Konstituiranje sveta uporabnikov in izvolitev predsednika in podpredsednika,
- Namen sveta uporabnikov,
- Predlogi za delo sveta uporabnikov,
- Izvolitev zapisnikarja sveta uporabnikov,
- Obravnava in dopolnitev predloga Pravilnika o svetu uporabnikov,
- Predlogi in pobude za plan dela (za določeno leto),
- Predstavitev nove strokovne delavke (psihologinje),
- Praznovanje 10. obletnice,
- Jubilejne nagrade uporabnikom,
- Aktivnosti do konca leta,
- Kolektivni dopusti in božičnica,
- Sprememba (3.) člena Pravilnika o svetu uporabnikov.

Uporabniki, člani sveta uporabnikov so največ predlogov izrazili skozi točko Razno.

Odziv članov sveta uporabnikov na podane predloge

V kar nekaj primerih odziva ostalih članov na predlog skozi zapisnik ni bilo razbrati. Odziv na predloge za popravilo tehničnih in drugih stvari je bil odziv strokovne delavke ta, da je povedala, da takšne stvari urejajo vodje enot. Glede predlogov po nakupi nadstandardne opreme, športa, letovanja in izletov je bil odgovor strokovne delavke ta, da se te stvari ne financirajo preko Ministrstva za delo družino in socialne zadeve, lahko pa si poiščejo sponzorja ali pa si financirajo sami. Glede predloga o pogostitvi na sestankih samozagovorniških skupin je bil odziv strokovne delavke takšen, da naj

prinese prigrizke eden izmed njih, ali pa se zbere denar in od tod kupi za pogostitev. Glede reševanja konfliktov z uporabniki jih strokovna delavka napoti k vodji enote in naj se problemi rešujejo sproti. Odziv na predlog s strani strokovne delavke je bil tudi ta, da jim je povedala, da bo predlog obravnaval strokovni svet in jih obvestil o odločitvi. Na podan predlog s strani strokovne delavke o tem, da bo potrebno spremeniti pravilnik o nagrajevanju za tiste uporabnike, ki ne morejo delati nič in vseeno dobijo 5€, so se uporabniki strinjali, da taki uporabniki ne morejo dobiti nagrade. Strinjali so se tudi s predlogom, da bi v Zavodu imeli skupna sredstva za dejavnosti, ki so namenjene uporabnikom iz vseh enot. Kar nekaj predlogov pa je bilo sprejetih (a skozi zapisnike ne morem razbrati, da so bili tudi uresničeni).

Sprejeti predlogi:

- Organizirani obiski med bivalnimi enotami čez vikende
- V program dela se vnese letovanje na kmečkem turizmu
- V letu 2008 se da več poudarka na iskanju kooperantskega dela
- Vzdrževalci v enoti bodo popravili snegobrane
- Za nakup športne opreme se išče sponzorja
- Uredi se avtomat za napitke
- Prijava na tekmovanje, ki ga organizira Animacijski orkester Ulala (možnost se da mladim varovancem)
- Hišni red v glasovni obliki je dobra investicija
- Priznanja za okrogle obletnice sodelovanja v VDC – ju se bodo podeljevala
- Na vsakem sestanku s svojci bodo prisotni uporabniki
- Sprememba 3. člena Pravilnika o svetu uporabnikov VDC Murska Sobota (člen se glasi: Člane sveta imenujejo uporabniki enot za dobo štirih let na skupnih sestankih / samozagovorniških skupinah)

Uresničitev predlogov

Uresničitev predlogov je bilo skozi zapisnike sej sveta uporabnikov težko razbrati. Večkrat je strokovna delavka na predlog odgovorila z nasvetom, kako situacijo urediti oziroma na kakšen način bi se lahko predlog uresničil, v nadaljnjih zapisnikih pa poročilo o uresnitvi predloga ni zapisano.

V nadaljnjem koraku sem predloge oblikovala v posebno tabelo in vsakemu predlogu pripisala kodo, nato pojem in skupno kategorijo.

PREDLOGI, IZRAŽENI NA SEJAH SVETA UPORABNIKOV (nadaljnja analiza – odprto kodiranje)

Legenda: SU = svet uporabnikov

Tabela 9.4. 2: Predlogi, izraženi na sejah

Št. pre - dloga	Seja, datum	Predlog	Koda / pojem	Skupna kategorija
1	1.) 25.4.2007	Samozagovorniške skupine po enotah pripravijo predlog programa dela SU	Program SU	Delovanje SU
2	1.) 25.4.2007	Vabljenje predsednice SU na samozagovorništvo drugih skupine	Predsednica SU	Samozagovorništvo
3	1.) 25.4.2007	Naslednje srečanje po pripravi predloga programa dela SU	Srečanje	Delovanje SU
4	2.) 11.10.2007	Predlog za svoj obisk za vikend v Bivalni enoti Lendava	Vikend obisk	Osebnostne želje
5	2.) 11.10.2007	Obisk enote VDC MS po drugih VDC-jih po Sloveniji	Obisk VDC-jev po Sloveniji	Prostočasne aktivnosti
6	3.) 1.12.2007	Ali je možna nabava športne opreme za vse športne dejavnosti?	Športna oprema	Prostočasne aktivnosti
7	3.) 1.12.2007	Kdaj se bo prestavila ograja v Ljutomeru?	ograja	Tehnične zadeve
8	3.) 1.12.2007	Snegobranov niso popravili	Popravilo	Tehnične zadeve
9	3.) 1.12.2007	Je možno zamenjati avtomat s toplimi napitki, ker je večkrat v okvari?	Avtomat s toplimi napitki	Tehnične zadeve
10	3.) 1.12.2007	Poleg letovanja na morju, se naj namesto planin načrtuje letovanje na kmečkem turizmu	Kmečki turizem	Prostočasne aktivnosti
11	3.) 1.12.2007	Zagotoviti več kooperantskega dela. Potem lahko delajo delo varovanci, ne pa kot je sedaj, da delajo inštruktorji, oni pa jih gledajo.	Delo	Zavod VDC MS
12	3.) 1.12.2007	Predlog obiska Celovca	Celovec	Prostočasne aktivnosti
13	3.) 1.12.2007	Kako naj si samozagovorniška skupina privošči čaj, kavo in pecivo?	Pogostitev	Samozagovorništvo
14	4.) 11.4.2008	Uporabnica pove za težave z enim uporabnikom	Težave z uporabnikom	Medsebojni odnosi
15	4.) 11.4.2008	O težavah z uporabnikom je povedal tudi en uporabnik	Težave z uporabnikom	Medsebojni odnosi

16	4.) 11.4.2008	Ali bo letos organizirano balinanje v Zavodu?	Šport	Prostočasne aktivnosti
17	4.) 11.4.2008	Kdaj bo piknik za vse?	piknik	Prostočasne aktivnosti
18	4.) 11.4.2008	Predlaga letovanje za naslednje leto v Kungoti in na Pohorju.	Kungota, Pohorje	Prostočasne aktivnosti
19	4.) 11.4.2008	Strokovna delavka zaprosi uporabnike, da se do naslednjič pismeno pripravijo na temo: Kaj lahko posamezni varovanec naredi za dobre odnose v VDC-ju.	Priprava na temo	Delovanje SU
20	5.) 26.11.2008	Bo spletna stran zavoda omogočala zvokovno predvajanje (imajo slepega uporabnika)?	Zvokovno predvajanje	Zavod VDC MS
21	5.) 26.11.2008	Prijaviti se na tekmovanje, ki ga organizira Animacijski orkester Ulala	Tekmovanje	Prostočasne aktivnosti
22	6.) 26.5.2009	Uporabnik vpraša, če bo spletna stran zavoda omogočala zvokovno predvajano + prav tako bi bilo dobro, da bi bilo mogoče slišati Hišni red (imajo slepega uporabnika) – vprašanje je postavil že na prejšnji seji	Zvokovno predvajanje	Zavod VDC MS
23	6.) 26.5.2009	Pove o tem, da se dva uporabnika ne razumeta, da bi en uporabnik raje bil v sobi s kom drugim ter da en drug uporabnik govori grdo eni uporabnici.	Težave z uporabniki	Medsebojni odnosi
24	7.) 18.2.2010	Uporabnik pove, da si uporabniki želijo interneta, ena uporabnica si želi učenja nemščine	Internet, tuji jeziki	Prostočasne aktivnosti
25	7.) 18.2.2010	Strokovna delavka pove, da bi bilo prav, da vi se SU zbral večkrat.	Srečanja	Delovanje SU
26	8.) 4.6.2010	Posneti Hišni red	Zvokovno predvajanje	Zavod VDC MS
27	9.) 14.12.2010	Nekaj uporabnikov toži po neprimernem obnašanju nekaterih uporabnikov	Težave z uporabniki	Medsebojni odnosi
28	10.) 13.5.2011	Uporabnik pove, da bi bilo lepo, da bi varovanci, ki so vključeni v VDC že 20 let dobili neko malo pozornost, priznanje za dobro sodelovanje v VDC-ju	Priznanja	Zavod VDC MS
29	10.) 13.5.2011	Uporabnik pove, da imajo pokvarjeno žago v lesni delavnici, ki bi jo bilo potrebno zamenjati.	Popravilo	Tehnične zadeve

30	12.) 13.2.2012	Uporabnik predlaga, da bi na sestanek svojcev povabili nekoga, ki dobro pozna zakone s področja invalidov.	Sestanek svojcev	Zavod VDC MS
31	13.) 12.12.2012	Uporabnik pravi, naj so kolektivni dopusti, kot se zmenijo po posameznih enotah, odvisno od tega, koliko uporabnikov potrebuje varstvo; to predlaga vsem udeležencem.	Kolektivni dopusti	Zavod VDC MS
32	13.) 12.12.2012	Prav tako predlaga, da imajo božičnico.	Božičnica	Zavod VDC MS
33	13.) 12.12.2012	Strokovna delavka predlaga, da se ideja o srečelovu prenese na druge enote	Srečelov	Prostočasne aktivnosti
34	14.) 5.2.2013	Strokovna delavka predlaga, da bi mandat članom SU trajal 4 leta.	Mandat	Delovanje SU
35	14.) 5.2.2013	Strokovna delavka pove, da je veliko uporabnikov, ki ne morejo delati nič in dobivajo nagrado 5€. Razloži, da bodo o tem začeli govoriti na sestankih uporabnikov, svojci in se bo potem moral spremeniti pravilnik o nagrajevanju.	Nagrajevanje uporabnikov	Zavod VDC MS
36	14.) 5.2.2013	Strokovna delavka pove, da so v Lendavi predlagali, da bi imeli v zavodu skupna sredstva za dejavnosti, ki so namenjene za uporabnike vseh enot (pevski zbor, mali nogomet, folklor, planinski krožek). Potem bi vse enote prispevale sredstva za te dejavnosti	Skupna sredstva	Prostočasne aktivnosti
37	14.) 5.2.2013	Uporabnik pove, naj se v enoti popravijo vrata v mizarški delavnici	Popravilo	Tehnične zadeve
38	14.) 5.2.2013	Uporabnik vpraša, zakaj ne hodijo preko VDC-ja na letovanje.	Letovanje	Prostočasne aktivnosti

Skozi zgoraj narejeno analizo sem ugotovila, katere teme zajemajo predlogi, ki sem jih izpisala iz zapisnikov sej sveta uporabnikov. To je tudi odgovor na moje vnaprej postavljeno vprašanje (opredeljeno pri Smernicah za analizo zapisnikov).

Teme (skupne kategorije) so:

- Delovanje sveta uporabnikov
- Samozagovornišvo
- Osebne želje

- Prostočasne aktivnosti
- Tehnične zadeve
- Zavod VDC MS
- Medsebojni odnosi

Skupne kategorije / teme predlogov sem nadalje osno kodirala in tako vzpostavila odnose med predlogi znotraj ene same kategorije. Tako sem lahko ugotovila, katere teme predlogov uporabniki najpogosteje izrazijo.

OSNO KODIRANJE

Tabela 9.4. 3: Osno kodiranje predlogov na sejah

PREDLOGI	
TEME PREDLOGOV	ŠT. PREDLOGA
Delovanje sveta uporabnikov	1, 3, 19, 25, 34
Samozagovornišтво	2, 13
Osebne želje	4
Prostočasne aktivnosti	5, 6, 10, 12, 16, 17, 18, 21, 24, 33, 36, 38
Tehnične zadeve	7, 8, 9, 29, 37
Zavod VDC MS	11, 20, 22, 26, 28, 30, 31, 32, 35
Medsebojni odnosi	14, 15, 23, 27

9.5 PREGLED URESNIČITVE PREDLOGOV S STROKOVNO DELAVKO

Kraj in datum: VDC MS (Enota Murska Sobota), 21. 6. 2013

Legenda: SU = svet uporabnikov

Tabela 9.5. 1: Pregled uresničitve predlogov

Št. predloga	PREDLOG/VPRAŠANJE/POBUDA	TEMA PREDLOGA (kategorija)	URESNIČITEV (DA / NE + RAZLAGA)
1	Samozagovorniške skupine po enotah pripravijo predlog programa dela SU	Delovanje SU	NE (Niso pripravili program, so pa pregledali katere vsebine spadajo v SU)
2	Vabljenje predsednice SU na samozagovorništvo drugih skupin	Samozagovorništvo	NE
3	Naslednje srečanje po pripravi predloga programa dela SU	Delovanje SU	NE
4	Predlog za svoj obisk za vikend v Bivalni enoti Lendava	Osebne želje	DA (obiski se uresničujejo, naredi se načrt)
5	Obisk enote VDC MS po drugih VDC-jih po Sloveniji	Prostočasne aktivnosti	DA (obisk Črnomlja, obiske organizira vsaka enota posebej)
6	Ali je možna nabava športne opreme za vse športne dejavnosti?	Prostočasne aktivnosti	NE (pomanjkanje financ, športna oprema se nabavlja iz sredstev zaslužka in iz donacij)
7	Kdaj se bo prestavila ograja v Ljutomeru?	Tehnične zadeve	DA
8	Snegobranov niso popravili	Tehnične zadeve	DA
9	Je možno zamenjati avtomat s toplimi napitki, ker je večkrat v okvari?	Tehnične zadeve	DA
10	Poleg letovanja na morju, se naj namesto planin načrtuje letovanje na kmečkem turizmu	Prostočasne aktivnosti	DA (obiskujejo kmečki turizem preko društev v okviru programov vseživljenjskega učenja - Sožitje)
11	Zagotoviti več kooperantskega dela. Potem lahko delajo delo varovanci, ne pa kot je sedaj, da delajo inštruktorji, oni pa jih gledajo.	Zavod VDC MS	DA (prihajajo obdobja v vsaki enoti, ko kooperacij skoraj ni)
12	Predlog obiska Celovca	Prostočasne aktivnosti	DA (udeležili so se srečanja Mi smo bratje in sestre)
13	Kako naj si samozagovorniška skupina privošči čaj, kavo in pecivo?	Samozagovorništvo	DA (iz pridobitne dejavnosti, člani samozagovorniških)

			skupin pa imajo nalogo, da to postrežejo)
14	Uporabnica pove za težave z enim uporabnikom	Medsebojni odnosi	DA (težave uporabniki rešujejo po enotah, če je to oteženo, se lahko skliče tim)
15	O težavah z uporabnikom je povedal tudi en uporabnik	Medsebojni odnosi	DA (težave uporabniki rešujejo po enotah, če je to oteženo, se lahko skliče tim)
16	Ali bo letos organizirano balinanje v Zavodu?	Prostočasne aktivnosti	DA (enota Gornja Radgona je organizirala balinanje z ribiškimi društvom)
17	Kdaj bo piknik za vse?	Prostočasne aktivnosti	DA (piknik se organizira že od začetka ustanovitve Zavoda)
18	Uporabnica predlaga letovanje za naslednje leto v Kungoti in na Pohorju.	Prostočasne aktivnosti	DA (nekateri enote letujejo na Pohorju)
19	Strokovna delavka zaprosi uporabnike, da se do naslednjič pismeno pripravijo na temo: Kaj lahko posamezni varovanec naredi za dobre odnose v VDC-ju.	Delovanje SU	NE (na svetu se tema ni obravnavala, prenesla pa se je na posamezne enote)
20	Bo spletna stran zavoda omogočala zvokovno predvajanje (imajo slepega uporabnika)?	Zavod VDC MS	NE (zvokovno urediti spletno stran je zelo zahtevna zadeva. Je pa slepemu uporabniku omogočeno, da mu vsebine iz spletne strani prebere inštruktor)
21	Prijaviti se na tekmovanje, ki ga organizira Animacijski orkester Ulala	Prostočasne aktivnosti	DA (orkester jih je enkrat tudi obiskal)
22	Uporabnik vpraša, če bo spletna stran zavoda omogočala zvokovno predvajanje + prav tako bi bilo dobro, da bi bilo mogoče slišati Hišni red (imajo slepega uporabnika) – vprašanje je postavil že na prejšnji seji	Zavod VDC MS	NE (spletna stran) DA (Hišni red) – posneti Hišni red je v vsaki enoti
23	Pove o tem, da se dva uporabnika ne razumeta, da bi en uporabnik raje bil v sobi s kom drugim ter da en drug uporabnik govori grdo eni uporabnici.	Medsebojni odnosi	DA (premesitve so mogoče, tako iz ene v drugo sobo, kot tudi premesitve med enotami)
24	Uporabnik pove, da si uporabniki želijo interneta, ena uporabnica si želi učenja nemščine	Prostočasne aktivnosti	DA (internet je v vsaki enoti, imeli so tečaj nemščine – ponudba Ljudske

			univerze)
25	Strokovna delavka pove, da bi bilo prav, da vi se SU zbrali večkrat.	Delovanje SU	NE (razpršenost enot je težava)
26	Posneti Hišni red	Zavod VDC MS	DA
27	Nekaj uporabnikov toži po neprimernem obnašanju nekaterih uporabnikov	Medsebojni odnosi	DA (odnosi med uporabniki se rešujejo po enotah)
28	Uporabnik pove, da bi bilo lepo, da bi varovanci, ki so vključeni v VDC že 20 let dobili neko malo pozornost, priznanje za dobro sodelovanje v VDC-ju	Zavod VDC MS	DA (priznanja od lanskega leta)
29	Uporabnik pove, da imajo pokvarjeno žago v lesni delavnici, ki bi jo bilo potrebno zamenjati.	Tehnične zadeve	DA
30	Uporabnik predlaga, da bi na sestanek svojcev povabili nekoga, ki dobro pozna zakone s področja invalidov.	Zavod VDC MS	DA (na sestanke s svojci se je v vsako enoto povabilo zaposlenega strokovnega delavca iz dotičnega CSD-ja)
31	Uporabnik pravi, naj so kolektivni dopusti, kot se zmenijo po posameznih enotah, odvisno od tega, koliko uporabnikov potrebuje varstvo; to predlaga vsem udeležencem.	Zavod VDC MS	DA
32	Prav tako predlaga, da imajo božičnico.	Zavod VDC MS	DA (božičnice niso imeli le v Gornji Radgoni, kjer so se uporabniki skupaj z zaposlenimi odločili, da za ta denar pripravijo zabavo)
33	Strokovna delavka predlaga, da se ideja o srečelovu prenese na druge enote	Prostočasne aktivnosti	DA (srečelov se izvaja tudi ob drugih dogodkih, ne le pred božičem)
34	Strokovna delavka predlaga, da bi mandat članom SU trajal 4 leta.	Delovanje SU	DA
35	Strokovna delavka pove, da je veliko uporabnikov, ki ne morejo delati nič in dobivajo nagrado 5€. Razloži, da bodo o tem začeli govoriti na sestankih uporabnikov, svojci in se bo potem moral spremeniti pravilnik o nagrajevanju.	Zavod VDC MS	DA (o tem so začeli govoriti na sestankih s svojci in na strokovnem svetu)
36	Strokovna delavka pove, da so v Lendavi predlagali, da bi imeli v zavodu skupna sredstva za dejavnosti, ki so namenjene za uporabnike vseh enot (pevski zbor, mali nogomet, folklor, planinski krožek). Potem bi vse enote prispevale sredstva za te dejavnosti	Prostočasne aktivnosti	NE (to se še ni realiziralo, o tem se bo še potrebno dogovarjati)
37	Uporabnik pove, naj se v enoti popravijo vrata v mizarski delavnici	Tehnične zadeve	NE (lastnica hiše, v kateri je enota obljublja, da bo to sama uredila)
38	Uporabnik vpraša, zakaj ne hodijo preko VDC-ja na letovanje.	Prostočasne	NE (letovanja se več ne organizirajo

		aktivnosti	iz vseh enot skupaj. To zahteva od vodje letovanja preveč dela, hkrati pa ta letovanja niso tako prilagojena posamezniku, kot so druga, kjer skupaj z eno spremljevalko letujejo tri osebe)
--	--	------------	---

OSNO KODIRANJE

Tabela 9.5. 2: Osno kodiranje uresničitve predlogov

URESNIČITEV	ŠT. PREDLOGA
DA	4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35
NE	1, 2, 3, 6, 19, 20, 22, 25, 36, 37, 38

9.6 SMERNICE ZA INTERVJU Z UPORABNIKI, KI SO V SVETU UPORABNIKOV

1. Dolžina vključenosti v svet uporabnikov
2. Na čigavo pobudo?
3. Opis sveta uporabnikov
4. Naloge sveta uporabnikov
5. Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov
6. Nova znanja
- PREDLOGI
7. Zbiranje
8. Vsebina predlogov / tem
9. Uresničitev
- VPLIV
10. Na odločitve, ki jih sprejmejo v svetu uporabnikov?
11. Na delovanje celotnega zavoda VDC MS?
12. Kako do besede?
13. Na oblikovanje dnevnega reda?
14. Upoštevanje mnenja s strani ostalih članov sveta uporabnikov
15. Primerjavi z uporabniki, ki niso vključeni v svet uporabnikov?
16. Počutje v svetu uporabnikov?
- POGLED NAPREJ
17. Pri svetu uporabnikov mi je všeč
18. Predlogi za delovanje sveta uporabnikov
19. Ni mi všeč pri svetu uporabnikov
20. Pomembne teme
21. Želje po temah na svetu uporabnikov
22. Ostati v svetu uporabnikov
23. Vloga v svetu uporabnikov za naprej
24. Pogostost srečanja
25. Skupne aktivnosti

9.7.ZAPIS INTERVJUJEV Z UPORABNIKI PO VNAPREJ DOLOČENIH SMERNICAH INTERVJUJA IN PODČRTOVANJE RELEVANTNIH IZJAV

OSEBA A (Intervju opravljen 5. 4. 2013)

1. Dolžina vključenosti v svetu uporabnikov

Od samega začetka.

2. Na čigavo pobudo?

Strokovna delavka je prišla v delavnico in me vprašala, ali bi šla na sestanek. Sem pa v samozagovorniški skupini.

3. Opis sveta uporabnikov

To je takšen sestanek, kjer se najprej med sabo spoznamo, nato pa se med sabo pogovarjamo, kaj bi lahko spremenili v VDC – ju, da se dogaja kaj novega in ne le to, kar je staro. Prva točka je pregled zapisnika, kjer preberemo stari zapisnik. Potem imamo volitve, da izvolimo predsednika in podpredsednico, nazadnje so izvolili varovanca iz Ljutomera za predsednika, jaz sem pa zdaj podpredsednica.

Tam se pogovarjamo med sabo. O nagradah, anketah, zadovoljstvu, kako se v skupini počutimo.

4. Naloge sveta uporabnikov

Je več nalog in ciljev. Ne vem povedati zdaj. Meni se zdi v redu, da imamo te sestanke.

5. Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov

Zdaj več stvari vem in znam kot prej, ko nisem bila v svetu. Izvem, kaj se dogaja po drugih enotah, vem da bo bivalna v Ljutomeru.

Recimo bolj se znam postaviti sama zase, sem bolj samostojna, bolj sem mirna. Prej pa sem bila vedno nervozna in živčna, bili so tudi razni konflikti v VDC – ju med nami, varovanci, nisem vedela, komu bi se zaupala, komu bi povedala, da bi problem rešili.

6. Nova znanja

Jaz sem bila predsednica štiri leta. Sem hodila na sestanke sveta uporabnikov, sveta kongresnikov. To sem mogla vse poročati, sem si delala zapiske. Spoznala sem dosti novih ljudi.

PREDLOGI

7. Zbiranje

Recimo, sama razmislim in kar se spomnim si napišem. Če imamo kakšne skupne sestanke vsi uporabniki, tudi ostale vprašam, če imajo kakšne predloge, ampak večinoma sama predlagam.

8. Vsebina predlogov / teme

Recimo o počutju v VDC – ju, kako sem zadovoljna. Predlagam na primer, kako bi se dal kakšen problem rešiti. Kako z lepo besedo rešiti kakšen konflikt z uporabniki.

Če se kaj pokvari, na primer avtomat za kavo. Predlagam to, kar se dogaja med nami, če so kakšni problemi.

9. Uresničitev

Ja, jaz posredujem ta predlog ali problem naprej in potem pogledamo, kako se da rešiti. Strokovna delavka pove, da če se da potem to rešimo, če ne, pa bodo drugače ukrepali.

Povejo potem staršem.

VPLIV

10. Na odločitve, ki jih sprejmejo v svetu uporabnikov?

Tako, da povem svoje mnenje

11. Na delovanje celotnega zavoda VDC MS?

Lahko. Strokovna delavka pravi, da vedno lahko povemo kakšen predlog in če se da, se to potem uresniči.

Mislim, da zelo pozitivno vpliva.

12. Kako do besede?

Jaz pogosto kaj povem, dam pa besedo tudi ostalim, da ne govorim le jaz.

13. Na oblikovanje dnevnega reda?

Strokovna delavka sama določi dnevni red.

Ne, jaz nimam vpliva na to.

14. Upoštevanje mnenja s strani ostalih članov sveta uporabnikov

Člani upoštevajo moje mnenje.

Tako, da me poslušajo ko govorim, mi prikimajo. Eni povejo, da se strinjajo.

15. Primerjava z uporabniki, ki niso vključeni v svet uporabnikov?

Jaz vidim sebe kot predstavnico ostalih uporabnikov. Nisem pa njihova vodja.

Jaz si med samo sejo zapisujem stvari v blok in potem, če me kdo od uporabnikov kaj vpraša, da potem znam povedati. Tisto, kar se pogovarjamo med sabo, ostane med nami. O tem govorim le, ko me kdo vpraša.

16. Počutje v svetu uporabnikov?

Lepo, jaz sem zadovoljna. Počutim se sprejeto.

POGLED NAPREJ

17. Pri svetu uporabnikov mi je všeč

Da se pogovarjamo in da če imamo kakšne predloge, da se potem to uresniči.

18. Predlogi za delovanje sveta uporabnikov

Da bi se predlogi, ki jih povemo uresničevali. Recimo, da bi šli še v kakšen drug VDC izven Pomurja pogledat, kako imajo tam svet uporabnikov. Ali pa da bi imeli vedno drugje sestanek, vedno v drugi enoti Zavoda VDC Murska Sobota. Enkrat v Murski Soboti, drugič v Ljutomeru, Radgoni, Lendavi, da bi videli še tiste uporabnike.

Da bi se še o kakšnih drugih temah pogovarjali.

19. Ni mi všeč pri svetu uporabnikov

Nič takega ni.

20. Pomembne teme

Odnosi v skupini, med uporabniki in med uporabniki ter inštruktorji.

21. Želje po temah na svetu uporabnikov

Zdaj imamo skoraj vedno isto: pregled zapisnika, pregled dela po enotah in razno. Lahko bi se pogovarjali o odnosih, o medsebojnih odnosih med varovanci, o počutju v VDC – ju, o zadovoljstvu v skupini. Ne vem več, kaj bi drugega.

22. Ostati v svetu uporabnikov

Ja, želim ostati.

Mene je strokovna delavka vprašala, če želim še naprej ostati ali pa če želim, da me kdo zamenja. Meni je lepo bilo vsa 4 leta, ko sem bila predsednica. Nimam srca, da bi rekla, da več ne bom v svetu.

23. Vloga v svetu uporabnikov za naprej

Želim si, da bi bila še naprej podpredsednica, kot zdaj. Zapisničarka ne bi bila.

24. Pogostost srečanja

To je čisto dovolj.

25. Skupne aktivnosti

Vidimo se, ko imamo piknik vsi skupaj. Sami pa nimamo nič svojega. Lahko bi šli pogledat v kak drug VDC izven Pomurja in kako imajo tam urejen svet uporabnikov.

OSEBA B (Intervju opravljen 26. 4. 2013)

1. Dolžina vključenosti v svetu uporabnikov

Od začetka.

2. Na čigavo pobudo?

Takrat sta bila še naša inštruktorja in sta me vprašala, če bi bila jaz predsednica samozagovorniške skupine in sem rekla, da ja, da bi bila rada ter da sem o tem tudi že razmišljala. Potem sta me vprašala, če bi hodila na sestanke sveta uporabnikov. Potem so še potrdili vsi ostali, ki so bili v samozagovorniški skupini, sem bila izvoljena in to je to.

3. Opis sveta uporabnikov

To je, jaz bi rekla, kot nek sestanek. Pogovarjamo se. Predsednik in strokovna delavka nas najprej pozdravita, potem se prebere zapisnik prejšnjega sestanka in potem gremo naprej pogledat, kaj se po enotah dogaja.

4. Naloge sveta uporabnikov

Gremo skozi po točkah, ki so določene v dnevnem redu.

5. Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov

Ja, pa ne. Ja, eni uporabniki me kličejo predsednica po hodnikih (smeh) in me potrepljajo po rami. Ne pa zato, ker eni najbrž ne vedo niti, da to jaz sem.

6. Nova znanja

Ja, precej. Ne vem kaj naj povem, ne spomnim se.

PREDLOGI

7. Zbiranje

Pravzaprav nisem še nikoli nič predlagala.

Priložnost imam, samo se ne spomnim, da bi bilo kaj za predlagati.

8. Vsebina predlogov / teme

/

9. Uresničitev

/

VPLIV

10. Na odločitve, ki jih sprejmejo v svetu uporabnikov?

Vplivala sem pa tako, da sem povedala, da se strinjam s tem predlogom, da se uvedejo potrdila.

11. Na delovanje celotnega zavoda VDC MS?

Ne vem.

12. Kako do besede?

Z X se bolj dopolnjujeva. Če jaz kaj ne vem, mi ona pomaga.

Ja, sva kot dvojica. Seveda pridem do besede.

13. Na oblikovanje dnevnega reda?

Na to ne morem vplivati. Lahko pa na seji povem, kar želim.

14. Upoštevanje mnenja s strani ostalih članov sveta uporabnikov

V redu, me poslušajo. Sicer pa ne govorim dosti.

15. Primerjavi z uporabniki, ki niso vključeni v svet uporabnikov?

Mislím, da sem enakovredna njim. Me pa eni kličejo predsednica.

16. Počutje v svetu uporabnikov?

Dobro, fanj mi je, da to imamo.

POGLED NAPREJ

17. Pri svetu uporabnikov mi je všeč

Pa jaz bi rekla, da vse.

Postrežba. Vedno dobimo kavo, kakšne kekse. Lepo nas pogostijo.

18. Predlogi za delovanje sveta uporabnikov

Jaz bi kar tako rekla, nimam predlogov.

19. Ni mi všeč pri svetu uporabnikov

Nič ni takega.

Meni je tako všeč, nebi nič spremenila. Nič ni takega.

20. Pomembne teme

Jaz se o vsem rada pogovarjam.

Predvsem o družini, o odnosih med ljudmi.

21. Želje po temah na svetu uporabnikov

Jaz zdaj za enkrat nič še takšnega ne vidim, da bi se moglo spremeniti.

22. Ostati v svetu uporabnikov

Ja.

23. Vloga v svetu uporabnikov za naprej

Naj ostane tako, je manj odgovornosti.

24. Pogostost srečanja

Hm, za enkrat je tako v redu.

25. Skupne aktivnosti

Lahko bi kaj imeli, saj se drugače sploh ne vidimo.

OSEBA C (Intervju opravljen 26. 4. 2013)

1. Dolžina vključenosti v svetu uporabnikov

Od začetka.

2. Na čigavo pobudo?

Dobili smo vabilo v bivalno. Vodja je povedala zakaj se gre in nas vprašala, kdo bi bil v svetu. In so uporabniki rekli, da mene predlagajo. Potem so me vprašali, če se strinjam s tem. Rekla sem, da če je to njihova želja, potem bom jih zastopala.

3. Opis sveta uporabnikov

To je kot en sestanek, kjer se sestanemo skupaj s strokovno delavko in ostalimi uporabniki. Na koncu nam strokovna delavka pove, kaj se bo novega dogajalo v VDC – ju. Vedno nas vpraša tudi po našem mnenju in potem povemo.

4. Naloge sveta uporabnikov

Da se naučimo kaj se v VDC – ju dogaja in kaj se bo spremenilo. Moramo si zapisovati, kaj kdo predlaga, da se to ne pozabi in se kasneje to lahko uresniči.

5. Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov

Ja, kar dosti.

Zelo sem se spraševala na začetku, če bom se sploh navadila ali ne. Ampak zdaj vidim, da to funkcionira. Včasih še sprašujem inštruktorje, kako kaj zapisati in podobno. Več pohval dobivam, tako v svetu uporabnikov, kot od ostalih uporabnikov. Dostikrat pravijo, da sem lepo zapisala zapisnik. Tako vidim, da so zadovoljni z mano in z mojim delom.

6. Nova znanja

Naučila sem se pisati zapisnike, dosti več vem, kaj se po ostalih enotah dogaja. Od začetka sem imela občutek, kot da mi ne gredo zapisniki pisati, samo z vajo sem se naučila.

PREDLOGI

7. Zbiranje

Večinoma sama predlagam, včasih pa vprašam tudi uporabnike, kaj bi bilo po njihovem mnenju boljše, za našo enoto.

8. Vsebina predlogov / teme

Bolj to, za kakšne izlete.

9. Uresničitev

Ostali člani sveta me poslušajo in potem imamo debato o tem, kam bi šli, da bi se nam cenovno izšlo. Ker si del moramo tudi sami financirati. Potem se pogovarjamo bolj o tem, kam bi šli, da bi se nam cenovno izšlo. Za nas je to malo drugače organizirano, kot če bi šel kakšen zdrav človek. Zato je potrebno preštudirati, ali se nam cenovno izide ali ne.

VPLIV

10. Na odločitve, ki jih sprejmejo v svetu uporabnikov?

Tako, da poslušam stvari, za kaj se gre in potem lahko povem svoje mnenje.

11. Na delovanje celotnega zavoda VDC MS?

Mislim, da lahko vplivam na cel VDC, s tem, ko kot članica sveta uporabnikov sprejemam odločitve z ostali člani sveta.

12. Kako do besede?

Jaz nisem preveč klepetava, govorim bolj takrat, ko se mi zdi kaj pomembno, da povem. Pridem, vsak ima možnost, da pove.

13. Na oblikovanje dnevnega reda?

Dnevni red načrtuje strokovna delavka. Lahko pa pod zadnjo točko vsak pove, kaj si želi.

14. Upoštevanje mnenja s strani ostalih članov svetu uporabnikov

Upoštevaajo. Znajo opisati, s čim se strinjajo in s čim ne.

15. Primerjava z uporabniki, ki niso vključeni v svet uporabnikov?

Vidim sebe kot predstavnico teh uporabnikov.

16. Počutje v svetu uporabnikov?

Kar v redu.

POGLED NAPREJ

17. Pri svetu uporabnikov mi je všeč

Da so vsi uporabniki kulturni, da ni obrekovanja in to. Jaz zelo dosti na kaj takega dam. Pa tudi to, da razlagajo, kaj se po enotah dogaja. Opažam, da si vsi dosti zapomnijo in tako dosti zvemo, kar se druge dogaja. Saj je približno isto dogajanje po enotah, a se kaj vseeno razlikuje.

18. Predlogi za delovanje sveta uporabnikov

Mogoče bi bilo lepo, da bi organizirali kakšen enodnevni izlet za nas, ki smo v svetu.

Mogoče v Ljubljano, kakšne znamenitosti pogledat.

19. Ni mi všeč pri svetu uporabnikov

Ne vem, kaj bi bilo takega.

20. Pomembne teme

Jaz sem bolj tak tip človeka, ki rad gre kam, kjer se kaj zanimivega dogaja. Tako, da rada o tem kaj govorimo. Ko grem v kino, ali na kakšno predstavo ali kaj takšnega.

21. Želje po temah na svetu uporabnikov

To bi moralo biti nekaj takšnega, za kar bi bili vsi navdušeni. Potem pa recimo tema izleti.

22. Ostati v svetu uporabnikov

Ja.

23. Vloga v svetu uporabnikov za naprej

Ne, rada bi ostala še naprej zapisničarka.

24. Pogostost srečanja

Jaz bi po mojem mnenju tako pustila. svet se tako skliče samo, ko ima strokovna delavka čas, da lahko pride.

25. Skupne aktivnosti

Mogoče bi lahko šli pogledat, kako kje drugje poteka svet uporabnikov, v kakšnem drugem VDC – ju. Pa kakšen izlet v Ljubljano, kot sem že prej povedala.

OSEBA D (Intervju opravljen 26. 4. 2013)

1. Dolžina vključenosti v svetu uporabnikov

Od začetka sem že.

2. Na čigavo pobudo?

Strokovna delavka je to nekaj omenila. To je bilo na njeno pobudo, in to zaradi tega, da lahko varovanec kaj njej direktno pove. Ona je dala pobudo, mi pa smo to sprejeli. Veš, strokovna delavka, njej lahko direktno poveš, kakšna vprašanja, pobude, mnenja imaš.

Ja, ona me je povabila preko samozagovorniške skupine. Člani samozagovorniške skupine so me izbrali kot predstavnika, da jih zastopam.

3. Opis sveta uporabnikov

Svet uporabnikov je zelo dobra zadeva, predvsem za nas, uporabnike. Tukaj lahko vse poveš, za kakšna vprašanja, da se postaviš sam za sebe in zastopaš tudi ostale uporabnike. Ena fanj zadeva, da lahko poveš, kaj si želiš in kaj bi lahko bilo boljše.

4. Naloge sveta uporabnikov

Da čim več uporabnikov kaj pove. Jaz razumem svet uporabnikov za vse uporabnike, da so oni čim bolj samostojni, da čim več povejo zase, mi ki smo v svetu smo bolj njihovi zastopniki.

5. Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov

Hm, mislim, moje življenje se ni bistveno spremenilo. Z uporabniki se zelo razumemo, smo kot ena družina. Tako, da se včasih že na mene obrnejo, ko imajo kakšne težave in jih potem jaz usmerjam, naj se prvo obrnejo na vodilne, na vodjo enote in potem dalje rešujemo. Je pa moje delo zelo velika odgovornost. Ampak, jaz prek vodilnih ne morem delati, zato jih najprej usmerim na njih.

6. Nova znanja

Ja, naučil sem se, da lahko z uporabniki še bolj delaš normalno, na normalen način. Moram pa povedati, da me to delo zelo veseli. Kakšnih konkretnih znanj pa nisem dobil.

PREDLOGI

7. Zbiranje

Jaz grem od skupine do skupine. Malo jih povprašam, se pogovorim z njimi. Si zapišem predloge. Malo si sestavim to in potem predloge povem na svetu. Včasih grem tudi od uporabnika do uporabnika.

8. Vsebina predlogov / teme

Odvisno. Za kakšne malice se včasih gre. Pa za nagrade, ko me uporabniki sprašujejo. Zdaj, najbrž si prišla v hišo skozi glavni vhod. Ta klanec, ki je. Te ploščice so zelo drsele. Zdaj je gor zelena

preproga. Za to, smo se tudi borili. Za to je tudi svet uporabnikov, da se postaviš za določeno stvar. Za takšne stvari se gre, da se pogovorimo, dogovorimo, izborimo tudi, če se kaj da.

9. Uresničitev

V večini se uresničijo. Ampak moraš vztrajati, ker včasih, ali se takoj ne uresničijo, zaradi financ ali česa podobnega.

VPLIV

10. Na odločitve, ki jih sprejmejo v svetu uporabnikov?

Tako, da povem, ali se s čim strinjam ali ne.

11. Na delovanje celotnega zavoda VDC MS?

Lahko vplivaš zgolj s tem, da poveš svoje mnenje. Na primer dosegli smo, da imamo čez božične in novoletne praznike prosto. Torej lahko vplivaš, ampak bolj z dogovorom.

12. Kako do besede?

Bom povedal za vse, ki smo vključeni, da vsi pridemo do besede. Tisti, ki so v svetu uporabnikov, so med bolj sposobnimi uporabniki. To si najbrž že sama videla.

13. Na oblikovanje dnevnega reda?

Jaz sem sicer predsednik, ampak dobim vabilo z dnevnim redom od strokovne delavke.

Ja, jaz ga preberem in potem vedno povem, da se strinjam s predlaganim. Na seji se pa potem to dokončno doreče. Pod razno se lahko vse pove.

14. Upoštevanje mnenja s strani ostalih članov sveta uporabnikov

Zdaj sem dve leti predsednik in se razumemo, se dogovorimo. Če se ne strinjamo, se tudi dogovorimo in poiščemo rešitev.

15. Primerjava z uporabniki, ki niso vključeni v svet uporabnikov

Zelo normalno. Nisem zdaj, da bi se jaz osebno važen delal. Moraš biti čisto normalen do uporabnikov, da te imajo radi in te upoštevajo. Zdaj, če si predstavnik uporabnikov, neko avtoriteto moraš imeti, moraš biti bolj odgovoren.

16. Počutje v svetu uporabnikov?

Dobro se počutim, ker zelo rad pomagam drugim.

POGLED NAPREJ

17. Pri svetu uporabnikov mi je všeč

Predvsem to, da lahko poveš ven, določene stvari, kaj uporabniki rabijo, kaj bi radi, da se to pove, da se to poskuša urediti, da pride do spremembe.

18. Predlogi za delovanje sveta uporabnikov

Zdaj trenutno nimam. Mislim, da smo vsi člani zadovoljni s tem, kako poteka. Jaz pa tudi, če se kaj spomnim, to povem na Svetu, včasih tudi utemeljim.

19. Ni mi všeč pri svetu uporabnikov

Verjetno bi se kaj dalo spremeniti, ampak bi nas moglo biti več, da se potem doseže namen. Ne spomnim se pa zdaj nič.

20. Pomembne teme

V mojem življenju (smeh). Jaz sem se naučil delati makrameje v Vipavi, to delam tudi tukaj. Komunikativen sem, delaven. Nimam kakšne posebne teme, ki mi je pomembna. O vsem se pogovarjam.

21. Želje po temah na svetu uporabnikov

Smo že tudi imeli različne teme in bomo tudi še naprej imeli.

22. Ostati v svetu uporabnikov

Ja, dokler bom lahko in dokler mi bo zdravje služilo.

23. Vloga v svetu uporabnikov za naprej

Lahko tudi v spremenjeni. Ni nujno, da sem predsednik. V tej vlogi se sicer dobro počutim.

24. Pogostost srečanja

Jaz sem že zadnjič rekel ostalim članom, da če bodo imeli kakšne teme, o katerih bi bilo potrebno razpravljati, naj povedo in bomo sklicali seje. Drugače se mi zdi število srečanj dovolj pogosto.

25. Skupne aktivnosti

Ja, na koncu leta bi lahko šli na kakšno kavo ali na sladoled, da bi se malo sprostili.

OSEBA E (Intervju opravljen 7. 5. 2013)

1. Dolžina vključenosti v svetu uporabnikov

Dolgo že.

2. Na čigavo pobudo?

Pred mano je bil en moški, ki je potem odšel v Gornjo Radgono. On je rekel, naj sem jaz zdaj predstavnica za svet uporabnikov.

Ja, on je predlagal in tudi ostali uporabniki so na sestanku rekli, da so za.

3. Opis sveta uporabnikov

Na svetu uporabnikov se pogovarjamo, kaj se dogaja, na primer, včasih se pogovarjamo o letovanju, o bivalni enoti. V bivalni enoti se imamo lepo, se lepo obnašamo tam. Pa to je takšen sestanek, da se pogovarjamo o letovanjih, kaj potrebno popraviti, nabaviti v enoti, kaj popleskati, pa to.

4. Naloge sveta uporabnikov

Tam moramo poslušati in ko nas strokovna delavka kaj vpraša, moramo povedati, kako je v naši enoti.

5. Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov

Bolj sem vključena v celo delovanje bivalne.

6. Nova znanja

Naučila sem, kako se moram obnašati, se pogovarjati, če se kdo grdo obnaša do mene, če se z mano ne pogovarjajo in tako, da se potem umaknem.

PREDLOGI

7. Zbiranje

Ja, vprašam uporabnike, kaj treba nabaviti, kaj treba narediti in potem mi oni povejo.

Na primer, da vprašam, kdo iz bivalne bi rad šel na morje. In potem vprašam strokovno delavko, če lahko to uredi. In potem pove, da če bo lahko, bo to uredila.

8. Vsebina predlogov / teme

Kam bi se šlo na letovanje, kaj treba popraviti, kaj zamenjati v enoti, kam bi se šlo na piknike in podobno.

9. Uresničitev

Predlogi se zapišejo. Predsednik sveta uporabnikov nas potem vpraša, če smo za in potem glasujemo. Na koncu pa pove še strokovna delavka, če je to možno uresničiti.

Po navadi se uresničijo.

VPLIV

10. Na odločitve, ki jih sprejmejo v svetu uporabnikov?

Ja, sprejmemo. Dvignem roke in tako lahko vplivam.

11. Na delovanje celotnega zavoda VDC MS?

Zdaj, ko bomo imeli volitve za samozagovorniško skupino, bo lahko izvoljen kdo novi in lahko tako vplivaš.

12. Kako do besede?

Ja, ko me strokovna delavka kaj vpraša, povem.

Pridem do besede.

Jaz ne vem pisati in brati. Zato mi vodja enote napiše na list, kaj se bo v enoti dogajalo. Ta list dam strokovni delavki in ona prebere na svetu uporabnikov. Vodja enote sama napiše, pa potem še tudi sama kaj povem na seji sveta, kar se spomnim.

13. Na oblikovanje dnevnega reda?

Ne, ne morem vplivati.

14. Upoštevanje mnenja s strani ostalih članov sveta uporabnikov

Ja. Upoštevajo me in poslušajo.

15. Primerjava z uporabniki, ki niso vključeni v svet uporabnikov

Se razumem z njimi. Med nami ni nobene razlike. Ko imamo sestanke v bivalni, jim jaz povem to, kar se dogaja na svetu uporabnikov.

16. Počutje v svetu uporabnikov

Dobro, v redu mi je.

POGLED NAPREJ

17. Pri svetu uporabnikov mi je všeč

Všeč mi je, da se vsi skupaj usedemo, se pogovarjamo.

18. Predlogi za delovanje sveta uporabnikov

Na primer, če bi bile volitve, da bi bila ena druga uporabnica, namesto mene v svetu uporabnikov. Mogli bi tudi drugi imeti možnost, da spoznajo svet.

19. Ni mi všeč pri svetu uporabnikov

Meni je vse všeč.

20. Pomembne teme

Dosti se pogovarjam o problemih, ko te nekdo žali, te grdo pogleda.

21. Želje po temah na svetu uporabnikov

Pogovarjala bi se tudi o čem drugem, ne samo o tem, kar se zdaj pogovarjamo. Lahko se pogovarjamo o porokah, o tem, kako to poteka, pa tudi o kakšnih drugih dogodkih.

22. Ostati v svetu uporabnikov

Ne bi bila več v svetu, drugim bi dala možnost.

23. Vloga v svetu uporabnikov za naprej

Rada bi dala tudi drugim možnost, da spoznajo svet.

24. Pogostost srečanja

Rada bi se srečevala večkrat, vsak mesec bi se lahko dobili.

25. Skupne aktivnosti

Lahko bi šli na kakšen piknik, da bi ga imeli samo mi.

OSEBA F (Intervju opravljen 7. 5. 2013)

1. Dolžina vključenosti v svetu uporabnikov

Že dolgo sem. Pred mano je bil en drug, potem pa so mene izvolili.

2. Na čigavo pobudo?

Preko samozagovorniške skupine, ko sem postal predsednik in smo se o tem tam pogovarjali. Avtomatsko, ko sem postal predsednik samozagovorniške skupine, sem postal član sveta uporabnikov.

3. Opis sveta uporabnikov

V svetu uporabnikov se pogovarjamo, podajamo predloge, govorimo kaj se dogaja po enotah, o problemih, če so kakšni in tako.

4. Naloge sveta uporabnikov

Da poročamo, kaj se dogaja po enotah in obveščamo ostale uporabnike, kaj se bo dogajalo v VDC – ju, da jim povemo, kakšne predloge smo sprejeli v svetu uporabnikov. To jim jaz povem na sestanku vseh uporabnikov.

5. Sprememba življenja po vključitvi v svet uporabnikov

Bolj sem seznanjen s tem, kar se dogaja. Imam odgovornost do drugih uporabnikov, ki niso v svetu uporabnikov.

6. Nova znanja

Ja. Da se moraš pošteno obnašati, druge spoštovati in kako reševati probleme.

PREDLOGI

7. Zbiranje

Vprašam uporabnike, ko se pogovarjamo na samozagovorniški skupini.

8. Vsebina predlogov / teme

Včasih povem, kaj se v delavnici pogovarjamo, kar bi se lahko spremenilo, ali pa bi se lahko izboljšalo. To povem na svetu strokovni delavki.

9. Uresničitev

Strokovna delavka pove svoje mnenje. Potem pa glasujemo in če se sprejme, potem se to tudi uresniči, kar jaz predlagam.

VPLIV

10. Na odločitve, ki jih sprejmejo v svetu uporabnikov?

Tako, da sam glasujem in povem svoje mnenje.

11. Na delovanje celotnega zavoda VDC MS?

Ne, to tisti na vodilnih položajih odločajo.

12. Kako do besede?

Ko pridem na vrsto, potem govorim. Nas je 6 članov in ko pridem do besede, potem govorim. Po vrsti gremo, takšen je red. Ko je na vrsti moja enota, potem govorim. Ne skačem v besedo. Najprej je Ljutomer, Murska Sobota, Gornja Radgona in potem na koncu enota v Lendava.

13. Na oblikovanje dnevnega reda?

Ne morem vplivati. To določi strokovna delavka.

14. Upoštevanje mnenja s strani ostalih članov sveta uporabnikov

Včasih upoštevajo, drugič ne.

15. Primerjava z uporabniki, ki niso vključeni v svet uporabnikov

Jaz mislim, da bi se lahko še drugi vključili in me zamenjali.

16. Počutje v svetu uporabnikov?

Dobro, v redu je.

POGLED NAPREJ

17. Pri svetu uporabnikov mi je všeč

Da se pogovarjamo, si povemo kaj novega, izvemo kaj se dogaja kje drugje, da nam strokovna delavka pove, kaj se bo novega zgodilo.

18. Predlogi za delovanje sveta uporabnikov

Nimam predlogov, tako kot je, mi je všeč. Mogoče edino to, da bi imeli kdaj seje tudi v Lendavi, ne vedno le v Murski Soboti.

19. Ni mi všeč pri svetu uporabnikov

Nič ni takega.

20. Pomembne teme

Jaz se večinoma pogovarjam o delu, o drugem ne govorim.

21. Želje po temah na svetu uporabnikov

Hm, nimam nobenih predlogov.

22. Ostati v svetu uporabnikov

Bi ostal, ampak če bi me kdo zamenjal, bi mu dal priložnost.

23. Vloga v svetu uporabnikov za naprej

Ostal bi v tej vlogi.

24. Pogostost srečanja

Meni se ne zdi dovolj, morali bi se večkrat srečevati.

25. Skupne aktivnosti

Mogoče pred dopusti na kakšni kavi ali kaj podobnega.

9.8 PROSTO PRIPISOVANJE POJMOV / KOD (ODPRTO KODIRANJE) – IZJAVE UPORABNIKOV

Tabela 9.8. 1: Odprto kodiranje izjav uporabnikov

KATEGORIJA	ŠTEVILKA IZJAVE, PODČRTANI DEL IZJAVE IN KODA
DOLŽINA VKLJUČENOSTI	A1: Od samega začetka (2007). / B1: Od začetka (2007). / C1: Od začetka (2007). / D1: Od začetka sem že (2007). / E1: Dolgo sem že (Dolgo). / F1: Že dolgo sem (Dolgo). F2: Pred mano je bil en drug, potem so izvolili mene (Predhodnik).
POBUDA VKLJUČITEV	A2: Strokovna delavka je prišla v delavnico in me vprašala, ali bi šla na sestanek (Strokovna delavka). A3: Sem pa v samozagovorniški skupini (Samozagovorniška skupina). / B2: ...naša inštruktorja in sta me vprašala, če bi bila jaz predsednica samozagovorniške skupine (Inštruktorja). B3: ...sta me vprašala, če bi hodila na sestanke sveta uporabnikov (Inštruktorja). B4: Potem so še potrdili vsi ostali, ki so bili v samozagovorniški skupini, sem bila izvoljena in to je to (Samozagovorniška skupina, izvolitev od uporabnikov). / C2: ...vabilo v bivalno (Vabilo). C3: Vodja je povedala za kaj se gre in nas vprašala, kdo bi bil v svetu (Strokovna delavka). C4: In so uporabniki rekli, da mene predlagajo (Izvolitev od uporabnikov). / D2: Strokovna delavka je to nekaj omenila (Strokovna delavka). D3: Ja, ona me je povabila preko samozagovorniške skupine (Samozagovorniška skupina). D4: Člani samozagovorniške skupine so me izbrali kot predstavnika, da jih zastopam (Izvolitev od uporabnikov). / E2: Pred mano je bil en moški (Predhodnik). E3: On je rekel, naj sem jaz zdaj predstavnica za svet uporabnikov (Predlog predhodnika). E4: ...ostali uporabniki so na sestanku rekli, da so za (Izvolitev od uporabnikov). / F3: Preko samozagovorniške skupine, ko sem postal predsednik (Samozagovorniška skupina). F4: Avtomatsko, ko sem postal predsednik samozagovorniške skupine, sem postal član sveta uporabnikov (Samozagovorniška skupina).
OPIS SVETA UPORABNIKOV	A4: ...sestane, kjer se najprej med sabo spoznamo, nato pogovarjamo, kaj bi lahko spremenili v VDC – ju, da se dogaja kaj novega (Sestane, pogovor). / B5: ...kot nek sestane (Sestane). B6: Pogovarjamo se (Pogovor). B7: Predsednik in strokovna delavka nas najprej pozdravita, potem se prebere zapisnik prejšnjega sestanka in potem gremo naprej pogledat, kaj se po enotah dogaja (Dnevni red). / C5: ...sestane, kjer se sestanemo skupaj s strokovno delavko in ostalimi uporabniki (Sestane). C6: ...strokovna delavka pove, kaj se bo novega dogajalo v VDC – ju (Novice o novostih v VDC-ju). C7: ...nas vpraša tudi po našem mnenju (Spodbujanje mnenja uporabnikov). / D5: ...zelo dobra zadeva, predvsem za nas, uporabnike (Dobra stvar za uporabnike). D6: Tukaj lahko vse poveš, za kakšna vprašanja, de se postaviš sam zase in zastopaš tudi ostale uporabnike (Izražanje mnenja, zastopanje)

	uporabnikov). D7: ...lahko poveš, kaj si želiš in kaj bi lahko bilo boljše (Izražanje mnenja). / E5: ...se pogovarjamo, kaj se dogaja (Pogovor). E6: ...takšen sestanek, da se pogovarjamo o letovanjih, kaj je potrebno popraviti, nabaviti v enoti, kaj popleskati (Sestanek, pogovor). / F5: ...se pogovarjamo, podajamo predloge, govorimo kaj se dogaja po enotah, o problemih (Pogovor, Zastopanje uporabnikov).
NALOGE SVETA UPORABNIKOV	A5: ...več nalog in ciljev (Več nalog). A6: Ne vem zdaj povedati (Ne zna opisati). / B8: Gremo skozi po točkah, ki so določene v dnevnem redu (Obdelava dnevnega reda). / C8: Da se naučimo, kaj se v VDC – ju dogaja in kaj se bo spremenilo (Izvedeti za novosti v VDC-ju). C9: ...si zapisovati, kaj kdo predlaga, da se to ne pozabi in se kasneje to lahko uresniči (Zapisovanje predlogov). / D8: Da čim več uporabnikov kaj pove (Izražanje mnenja). D9: Jaz razumem svet uporabnikov za vse uporabnike, da so oni čim bolj samostojni, da čim več povedo zase, mi ki smo v svetu smo bolj kot njihovi zastopniki (Zastopanje uporabnikov). / E7: ...moramo poslušati in ko nas strokovna delavka kaj vpraša, moramo povedati, kako je v naši enoti (Poslušanje, poročanje o dogajanju v enoti). / F6: ...poročamo, kaj se dogaja po enotah in obveščamo ostale uporabnike, kaj se bo dogajalo v VDC – ju, da jim povemo, kakšne predloge smo sprejeli (Poročanje o dogajanju v enoti, zastopanje uporabnikov, obveščanje uporabnikov o sprejetih sklepih).
SPREMEMBA ŽIVLJENJA PO VKLJUČITVI	A7: Zdaj več stvari vem in znam kot prej (Nova znanja). A8: Izvem, kaj se dogaja po drugih enotah (Seznanjenost z enotami VDC-ja). A9: ...se znam postaviti sama zase, sem bolj samostojna, bolj sem mirna (Večja samozavest). / B9: Ja, eni uporabniki me kličejo predsednica po hodnikih in me potrepljajo po rami. (Vrstniško vrednotenje). / C10: Zelo sem se spraševala na začetku, če bom se sploh navadila ali ne (Začetni dvomi). C11: Več pohval dobivam, tako v svetu uporabnikov, kot od ostalih uporabnikov (Vrstniško vrednotenje). / D10: ...moje življenje se ni bistveno spremenilo (Ni bistvenih sprememb). D11: Je pa moje delo zelo velika odgovornost (Odgovornost). / E8: Bolj sem vključena v celo delovanje bivalne (Seznanjenost z enotami VDC-ja). / F7: Bolj sem seznanjen s tem, kar se dogaja (Seznanjenost z enotami VDC-ja). F8: Imam odgovornost do drugih uporabnikov, ki niso v Svetu uporabnikov (Odgovornost).
NOVA ZNANJA	A10: ...vse poročati, sem si delala zapiske (Pisanje zapiskov). / B10: Ja, precej (Precej novih znanj). / C12: Naučila sem se pisati zapisnike, dosti več vem, kaj se po ostalih enotah dogaja (Pisanje zapisnikov, Znanja o VDC-ju). / D12: ...naučil sem se, da lahko z uporabniki še bolj delaš normalno, na normalen način (Znanja o odnosih z uporabniki). D13: Kakšnih konkretnih znanj pa nisem dobil (Ni konkretnih novih znanj). / E9: Naučila sem, kako se moram obnašati, se pogovarjati, če se kdo grdo obnaša do mene, če se z mano ne pogovarjajo in tako, da se potem umaknem (Znanja o odnosih z uporabniki). / F9: Da se moraš pošteno obnašati, druge spoštovati in kako reševati probleme (Znanja o odnosih z uporabniki, reševanje problemov).

ZBIRANJE PREDLOGOV	A11: ...sama razmislim in kar se spomnim si napišem (Lastni predlogi, zapis predlogov). A12:..tudi ostale vprašam, če imajo kakšne predloge, ampak večinoma sama predlagam (Vpraša uporabnike v enoti, lastni predlogi). / B11: Pravzaprav nisem še nikoli nič predlagala (Ne zbira predlogov). / C13: Večinoma sama predlagam, včasih pa vprašam tudi uporabnike (Lastni predlogi, vpraša uporabnike v enoti). / D14: Jaz grem od skupine do skupine (Vpraša uporabnike v enoti). D15: Si zapišem predloge (Zapis predlogov). D16: Včasih grem tudi od uporabnika do uporabnika (Vpraša uporabnike v enoti). / E10: Ja, vprašam uporabnike, kaj je treba nabaviti, kaj treba narediti in potem mi oni povejo (Vpraša uporabnike v enoti). / F10: Vprašam uporabnike, ko se pogovarjamo na samozagovorniški skupini (Vpraša uporabnike v enoti).
TEME PREDLOGOV	A13: ...o počutju v VDC – ju (Počutje v VDC-ju). A14: ... kako bi se dal kakšen problem rešiti (Medsebojni odnosi). A15: Če se kaj pokvari, na primer avtomat za kavo (Tehnične zadeve). A16: Predlagam to, kar se dogaja med nami (Medsebojni odnosi). / B12: / (Ni predlogov). / C14: ...kakšne izlete (Prostočasne aktivnosti). / D17: Za kakšne malice (Zavod VDC MS). D18: Pa za nagrade (Zavod VDC MS). / E11: Kam bi se šlo na letovanje, kaj treba popraviti, kaj zamenjati v enoti, kam bi se šlo na piknike (Prostočasne aktivnosti, tehnične zadeve). / F11: Včasih povem, kaj se v delavnici pogovarjamo, kaj bi se lahko spremenilo, ali pa bi se lahko izboljšalo (Zavod VDC MS).
URESNIČITEV PREDLOGOV	A17: ...jaz posredujem ta predlog ali problem naprej in potem pogledamo, kako se da rešiti (Debata med člani sveta uporabnikov). A18: Strokovna delavka pove, da če se da, potem to rešimo, če ne, pa bodo drugače ukrepali. (Strokovna delavka). / B13: / (Ni predlogov). / C15: ...člani sveta me poslušajo in potem imamo debato o tem (Debata med člani sveta uporabnikov). / D19: V večini se uresničijo (Uresničitev predlogov). D20:...moraš vztrajati, ker včasih, ali se takoj ne uresničijo zaradi financ ali česa podobnega (Vztrajanje pri predlogu). / E12: Predlogi se zapišejo (Zapis predlogov). E13: Predsednik sveta uporabnikov nas potem vpraša, če smo za in potem glasujemo (Glasovanje o predlogu). E14: Na koncu pa pove še strokovna delavka, če je to možno uresničiti (Strokovna delavka). E15: Po navadi se uresničijo (Uresničitev predlogov). / F12: Strokovna delavka pove svoje mnenje (Strokovna delavka). F13: Potem pa glasujemo in če se sprejme, potem se to tudi uresniči (Glasovanje o predlogu).
VPLIV ODLOČITVE SVETU UPORABNIKOV	A19: ...povem svoje mnenje (Izražanje mnenja). / B14: Vplivala sem pa tako, da sem povedala, da se strinjam s tem predlogom (Izražanje mnenja). / C16: Tako, da poslušam stvari, za kaj se gre in potem lahko povem svoje mnenje (Izražanje mnenja). / D21: Tako, da povem, ali se s čim strinjam ali ne (Izražanje mnenja). / E16: Dvignem roko in tako lahko vplivam (Izražanje mnenja, glasovanje). / F14: ...sam glasujem in povem svoje mnenje (Glasovanje, izražanje).

		mnenja).
VPLIV NA VDC MS		A20: Lahko (Vpliva na VDC). A21: Strokovna delavka pravi, da vedno lahko povemo kakšen predlog in če se da, se to potem uresniči (Spodbuda strokovne delavke). A22: Mislim, da zelo pozitivno vpliva (Vpliva skozi svet uporabnikov). / B15: Ne vem (Ne ve). / C17: Mislim, da lahko vplivam na cel VDC, s tem, ko kot članica sveta uporabnikov sprejemam odločitve z ostalimi člani sveta (Vpliva skozi svet uporabnikov). / D22: Lahko vplivaš zgolj s tem, da poveš svoje mnenje (Izražanje mnenja). D23: ...lahko vplivaš, ampak bolj z dogovorom (Dogovor). / E17: Zdaj, ko bomo imeli volitve za samozagovorniško skupino, bo lahko izvoljen kdo novi in tako lahko vplivaš (Kot predstavnik uporabnikov). / F15: Ne, to tisti na vodilnih položajih odločajo (Brez vpliva).
KAKO BESEDE	DO	A23: Jaz pogosto kaj povem, dam pa besedo tudi ostalim (Pride do besede). / B16: Z X se bolj dopolnjujeva (Dopolnjevanje z uporabnico). B17: Če jaz kaj ne vem, mi ona pomaga (Dopolnjevanje z uporabnico). B18: Ja, sva kot dvojica (Dopolnjevanje z uporabnico). B19: Seveda pridem do besede (Pride do besede). / C18: Pridem, vsak ima možnost, da pove (Pride do besede). / D24: ...vsi pridemo do besede (Pride do besede). / E18: Ja, ko me strokovna delavka kaj vpraša, povem (Spodbuda strokovne delavke). E19: Pridem do besede (Pride do besede). / F16: Nas je 6 članov in ko pridem do besede, potem govorim (Pride do besede). F17: Po vrsti gremo, takšen je red (Vrstni red govorjenja).
VPLIV DNEVNI RED	NA	A24: Strokovna delavka sama določi dnevni red (Strokovna delavka). A25: Ne, jaz nimam vpliva na to (Brez vpliva). / B20: Na to ne morem vplivati (Brez vpliva). B21: Lahko pa na seji povem, kar želim (Vpliv na seji). / C19: Dnevni red načrtuje strokovna delavka (Strokovna delavka). C20: Lahko pa pod zadnjo točko vsak pove, kaj si želi (Vpliv na seji). / D25: ...dobim vabilo z dnevnim redom od strokovne delavke (Strokovna delavka). D26: Na seji se pa potem to dokončno doreče (Vpliv na seji). D27: Pod razno se lahko pove vse (Vpliv na seji). / E20: ...ne morem vplivati (Brez vpliva). / F18: Ne morem vplivati (Brez vpliva). F19: To določi strokovna delavka (Strokovna delavka).
UPOŠTEVANJE MNENJA		A26: ...upoštevajo moje mnenje (Upoštevajo). A27: ...me poslušajo ko govorim, mi prikimajo (Poslušajo, prikimajo). A28: ...povejo, da se strinjajo (Izražanje strinjanja). / B22: ...me poslušajo (Upoštevajo, poslušajo). / C21: Upoštevajo (Upoštevajo). / D28: ...se razumemo, se dogovorimo (Dogovarjanje). D29: Če se ne strinjamo, se tudi dogovorimo in poiščemo rešitev (Dogovarjanje, upoštevajo). / E21: Upoštevajo me in poslušajo (Upoštevajo, poslušajo). / F20: Včasih upoštevajo, drugič ne (Delno upoštevajo).
PRIMERJAVA OSTALIMI UPORABNIKI	Z	A29: ...predstavnico ostalih uporabnikov (Predstavnica). / B23: Mislim, da sem enakovredna njim (Enakovredna). B24: Me pa eni kličejo predsednica (Vrstniško vrednotenje). / C22: Vidim sebe kot predstavnico teh uporabnikov (Predstavnica). / D30: ...če si predstavnik uporabnikov, neko avtoriteto moraš imeti, moraš biti

		bolj odgovoren (Predstavnik, odgovornost). / E22: Med nami ni nobene razlike (Enakovredni). / F21: ...mislim, da bi se lahko še drugi vključili in me zamenjali (Enakovredni, želja po zamenjavi).
POČUTJE SVETU UPORABNIKOV	V	A30: ...sem zadovoljna (Zadovoljstvo). A31: Počutim se sprejeto (Sprejeto). / B25: Dobro, fanj mi je, da to imamo (Dobro počutje). / C23: Kar v redu (Dobro počutje, v redu). / D31: Dobro se počutim (Dobro počutje). / E23: Dobro, v redu mi je (Dobro počutje, v redu). / F22: Dobro, v redu je (Dobro počutje, v redu).
PRI UPORABNIKOV MI JE VŠEČ	SVETU	A32: Da se pogovarjamo in da če imamo kakšne predloge, da se to potem uresniči (Pogovor, uresničitev predlogov). / B26: Pa jaz bi rekla, da vse (Vse). B27: Postrežba (Postrežba). B28: Vedno dobimo kavo, kakšne kekse (Postrežba). / C24: Da so vsi uporabniki kulturni, da ni obrekovanja (Kultura uporabnikov). C25: ...da razlagajo, kaj se po enotah dogaja (Izvedeti novosti v VDC-ju). / D32: Predvsem to, da lahko poveš ven, določene stvari, kaj uporabniki rabijo, kaj bi radi, da se to pove, da se to poskuša urediti, da pride do spremembe (Izražanje mnenja, prenašanje sporočila uporabnikov, uresničevanje predlogov). / E24: Všeč mi je, da se vsi skupaj usedemo, se pogovarjamo (Pogovor). / F23: Da se pogovarjamo, si povemo kaj novega, izvemo kaj se dogaja kje drugje, da nam strokovna delavka pove, kaj se bo novega zgodilo (Pogovor, izvedeti novosti v VDC-ju).
PREDLOGI SVET UPORABNIKOV	ZA	A33: Da bi se predlogi, ki jih povemo uresničevali (Uresničevanje predlogov). A34: ...da bi šli še v kakšen drug VDC izven Pomurja pogledat, kako imajo tam svet uporabnikov (Obisk VDC-jev in svetov uporabnikov po Sloveniji). A35: Ali pa da bi imeli vedno drugje sestanek, vedno v drugi enoti zavoda VDC Murska Sobota (Seje vedno v drugi enoti VDC MS). A36: Da bi se še o kakšnih drugih temah pogovarjali (Nove teme na sejah). / B29: ...nimam predlogov (Brez predlogov). / C26: ...da bi organizirali kakšen enodnevni izlet za nas, ki smo v Svetu (Izlet). C27: Mogoče v Ljubljano, kakšne znamenitosti pogledat (Izlet). / D33: Zdaj trenutno nimam (Brez predlogov). / E25: ...če bi bile volitve, da bi bila ena druga uporabnica (Zamenjava člana). / F24: ...da bi imeli kdaj seje tudi v Lendavi, ne vedno le v Murski Soboti (Seje vedno v drugi enoti VDC MS).
NI MI VŠEČ SVETU UPORABNIKOV	PRI	A37: Nič takega ni (Vse je všeč). / B30: Meni je tako všeč nebi nič spremenila (Vse je všeč). / C28: Ne vem, kaj bi bilo takega (Vse je všeč). / D34: Verjetno bi se kaj dalo spremeniti, ampak bi nas moglo biti več, da se potem doseže namen (Več članov potrebnih za spremembo). / E26: Meni je vse všeč (Vse je všeč). / F25: Nič ni takega (Vse je všeč).
POMEMBNE TEME		A38: Odnosi v skupini, med uporabniki in med uporabniki ter inštruktorji (Medsebojni odnosi). / B31: ...o družini, o odnosih med ljudmi (Družina, medsebojni odnosi). / C29: ...sem bolj tak tip človeka, ki rad gre kam, kjer se kaj zanimivega dogaja (Prostočasne aktivnosti). /

	D35: Nimam kakšne posebne teme, ki mi je pomembna (Odprtost za vse teme). D36: O vsem se pogovarjam (Odprtost za vse teme). / E27: Dosti se pogovarjam o problemih, ko te nekdo žali, te grdo pogleda (Problemi, medsebojni odnosi). / F26: ...o delu (Delo).
ŽELJE PO TEMAH NA SVETU UPORABNIKOV	A39: ...o odnosih, o medsebojnih odnosih med varovanci, o počutju v VDC – ju, o zadovoljstvu v skupini (Medsebojni odnosi, Počutje v VDC-ju). / B32: Jaz zdaj za enkrat nič še takšnega ne vidim (Brez želja). / C30: ...recimo tema izleti (Prostočasne aktivnosti). / D37: Smo že tudi imeli različne teme in bomo tudi še naprej imeli (Odprtost za nove teme). / E28: ...o porokah, o tem, kako to poteka, pa tudi o kakšnih drugih dogodkih (Prostočasne aktivnosti). / F27: ...nimam nobenih predlogov (Brez želja).
OSTATI V SVETU UPORABNIKOV	A40: Ja, želim ostati (Ja). / B33: Ja. (Ja). / C31: Ja. (Ja). / D38: Ja (Ja). / E29: Ne bi bila več v svetu, drugim bi dala možnost (Ne, priložnost drugim). / F28: Bi ostal, ampak če bi me kdo zamenjal, bi mu dal priložnost (Ja, priložnost drugim).
VLOGA V SVETU UPORABNIKOV ZA NAPREJ	A41: ...bi bila še naprej podpredsednica, kot zdaj (Ista vloga). / B34: Naj ostane tako (Ista vloga). / C32: ...rada bi ostala še naprej zapisničarka (Ista vloga). / D39: Lahko tudi v spremenjeni (Lahko v spremenjeni). / E30: Rada bi dala tudi drugim možnost, da spoznajo svet (Priložnost drugim). / F29: Ostal bi v tej vlogi (Ista vloga).
POGOSTOST SREČANJA	A42: To je čisto dovolj (Dovolj pogosto). / B35: ...za enkrat je tako v redu (Dovolj pogosto). / C33: Jaz bi po mojem mnenju tako pustila (Dovolj pogosto). C34: Svet se tako skliče samo, ko ima strokovna delavka čas, da lahko pride (Strokovna delavka). / D40: ...se mi zdi število srečanj dovolj pogosto (Dovolj pogosto). / E31: ...vsak mesec bi se lahko dobili (Srečevati se večkrat). / F30: ...morali bi se večkrat srečevati (Srečevati se večkrat).
SKUPNE AKTIVNOSTI	A43: Lahko bi šli pogledat v kak drug VDC izven Pomurja in kako imajo tam urejen svet uporabnikov (Obisk VDC-jev in Svetov uporabnikov po Sloveniji). / B36: Lahko bi kaj imeli, saj se drugače sploh ne vidimo (Izražena želja). / C35: Mogoče bi lahko šli pogledat, kako kje drugje poteka svet uporabnikov, v kakšnem drugem VDC – ju (Obisk VDC-jev in Svetov uporabnikov po Sloveniji). C36: Pa kakšen izlet v Ljubljani (Izlet). / D41: ...kakšno kavo ali na sladoled, da bi se malo sprostili (Pijača). / E32: ...kakšen piknik, da bi ga imeli samo mi (Piknik). / F31: ...na kakšni kavi ali kaj podobnega (Pijača).

9.9 SMERNICE ZA INTERVJU S STROKOVNO DELAVKO

1. Na čigavo pobudo je v VDC-ju nastal svet uporabnikov?
2. Morda poznate razloge zakaj je nastal svet uporabnikov?
3. Kaj je pripeljalo do odločitve, da ste tudi vi članica sveta uporabnikov?
4. Kako bi opisali svet uporabnikov?
5. Kaj so naloge sveta uporabnikov?
6. Kaj se zgodi s predlogi, ko jih uporabniki povejo na svetu uporabnikov?
7. Koliko vpliva imajo uporabniki na odločitve, ki se sprejmejo v svetu uporabnikov?
8. Kako lahko uporabniki skozi svet uporabnikov vplivajo na delovanje celotnega zavoda VDC MS?
9. Kako se počutite v svetu uporabnikov?
10. Kaj vam je všeč pri svetu uporabnikov?
11. Kakšni so vaši predlogi za delovanje sveta uporabnikov?
12. Kaj vam ni všeč pri svetu uporabnikov?
13. Kakšne so vaše želje po pogostosti srečanja?
14. Želje po kakšnih skupnih aktivnostih?

9.10 ZAPIS INTERVJUJA S STROKOVNO DELAVKO PO VNAPREJ DOLOČENIH SMERNICAH INTERVJUJA IN PODČRTOVANJE RELEVANTNIH IZJAV

OSEBA S (Intervju opravljen 24. 5. 2013)

1. Na čigavo pobudo je v VDC-ju nastal svet uporabnikov?

Ja, res je nastal iz potrebe, ki sem jo začutila kot strokovna delavka zavoda, kajti čedalje manj stika imam z uporabniki. Delujemo na več lokacijah, na kar šest lokacijah smo in redkokdaj mi uspe priti na lokacijo, brez da bi bilo to tehtno. Tako, da sem začutila, da imam preko sveta uporabnikov možnost uradno sestajati z vsemi našimi, oziroma s predstavniki naših uporabnikov.

2. Morda poznate razloge zakaj je nastal svet uporabnikov?

Začutila sem potrebo, da je prav, da naši uporabniki čutijo svojo vlogo pri soustvarjanju življenja in dela v zavodu. Prav tako nam lahko dajejo sugestije za oblikovanje vsebin dela, s tem prenašajo tudi moje mnenje ostalim uporabnikom po enotah, tudi pobude in predloge se lažje in smotrnejše upošteva na tak način, če so dani uradno in to meni, ki jih potem prenašam na ostale zaposlene.

3. Kaj je pripeljalo do odločitve, da ste tudi vi članica sveta uporabnikov?

Nisem članica sveta uporabnikov, sem pa tista, ki vodi svet uporabnikov, zato, ker smo že pravilnik pripravili na ta način, da jaz pomagam oblikovati vsebine, ki jih tudi potrebujem, prav tako vse vsebine, ki se na svetu uporabnikov obravnavajo, so vezane na organizacijo dela. In kot strokovna delavka tega zavoda, potem tudi, kot sem že omenila, imam nalogo vključevati te njihove nasvete, njihove predloge v življenje in delo. Ni to tako, kot če bi bila jaz članica.

4. Kako bi opisali svet uporabnikov?

Kako bi jaz opisala? Hm, svet uporabnikov ima velik pomen za uporabnike po enotah in velik pomen zame, ki nosim to odgovornost za organizacijo življenja in dela. Preko tega smo dosegli, da ima vsaka enota svojega predstavnika, ki so ga uporabniki izvolili na svojih sestankih in ta predstavnik ima potem nalogo prinašati informacije o težavah in vprašanjih, ki se po enotah porajajo na svet uporabnikov. S tem, s to funkcijo, ki jo potem dodelijo uporabniki temu predstavniku, so avtomatsko posameznemu članu dali odgovornost, dali so mu tudi večjo moč odločanja in možnost soodločati pri oblikovanju življenja in dela. Prav tako, so to ljudje, med njimi, ki so njihov vzgled. Prenašajo vse to, kar se mi dogovorimo v svoje enote, med svoje sodelavce. Trudim se, da s tem dosegamo tudi razvoj ene strpne, prijazne komunikacije, zaupanja in tudi razvijamo na ta način večjo medsebojno solidarnost in tudi medsebojno pomoč, ki jo eden drugemu nudijo, ter seveda imamo kot osnovni cilj tudi ta, da s tem dosegam in gradim povezanost med enotami in še večji pozitiven odnos med njimi in celotnim kolektivom. Partnerski odnos je cilj in izhodišče našega dela in vidim to potrebo, da jo od vrha gradimo.

5. Kaj so naloge sveta uporabnikov?

Naloge sveta uporabnikov so, da me seznanjajo o njihovih željah in odločitvah, ki se porajajo po enotah. Potem naloge so tudi, da se predsednik, ki so ga oni izvolili udeležuje sej strokovnega sveta in sej sveta zavoda. To ni funkcija, ki bi imela tudi pravico odločanja, ampak samo, da je uporabnik tudi udeleženec teh organov in ima na tematiko vedno možnost pristaviti svoje videnje, svoje mnenje in dostikrat ga svet, tako strokovni svet, kot svet zavoda uporabi za obrazložitev določenih tem, ki so dejansko vezane na njihove storitve. Potem ti uporabniki, ki so predstavniki v svetu tudi skrbijo, da se izvajajo naloge teh samozagovorniških skupin. Poleg tega, pa jih velikokrat tudi poslušamo in slišimo, ko imamo kakšne težave s posameznikom. To je tisto bistvo, ki je naloga sveta.

6. Kaj se zgodi s predlogi, ko jih uporabniki povejo na svetu uporabnikov?

Kar veliko predlogov lahko uresničimo že preko mene, ker sem tista, kot strokovna delavka, ki jih lahko takoj uresničim v praksi. Kar se pa tiče predloge, ki so vezani na posamezne enote, kjer je predlog na kakšno večjo spremembo, tisto pa gre potem na strokovni svet, strokovni svet predlagano pretehta in jih potem tudi poskuša vnesti, če se le da, oziroma dati nanje odgovore.

7. Koliko vpliva imajo uporabniki na odločitve, ki se sprejmejo v svetu uporabnikov?

Mislim da je to v glavnem velik vpliv, je kar nekaj konkretnih primerov, ki so jih oni predlagali in smo jih upoštevali. Če bi sedaj pregledala zapisnike in na koncu naredila evalvacijo, koliko predlogov se je upoštevalo, mislim da so to bili skoraj vsi predlogi, oziroma so nanje dobili odgovore. Kot primer en predlog, mogoče, da potrebujejo hišni red tudi na CD-ju, ker ni za vse primerna pisana beseda, predvsem slepi, ki ga hočejo slišati, ali pa tisti, ki imajo težave z branjem. To je bil en tak konkreten predlog, ki smo ga v enem primernem času uredili, oziroma v času, v katerem smo se dogovorili. Potem predlog je bil tudi, da treba njih poslušati, kako se rešujejo določene težave pri posameznih uporabnikih, ker oni dostikrat bolj vejo, kako postopati s posameznim uporabnikom, ki dela takšne ali drugačne težave, kot inštruktor ali varuh. Ker prej, niso čutili, da bi bili slišani v takšnem smislu, kot oni to želijo. To so dobri predlogi, ki so nam tudi dali smernice, da je treba še boljše zadeve, ki se urejajo za njih, urejajo z njimi in skupaj z njimi. Potem predlog je bil tudi, da si želijo določene dodatne potrditve, da so v VDC-ju in preko tega so si zastavili cilj, da bi radi bili nagrajeni za svojo vključenost v VDC-ju. In pri oblikovanju načina, kako bi se to izvedlo, so predvsem oni sodelovali, tako da smo prišli z njihove strani prišli do odločitve, da podeljujemo priznanja za 10, 20, 30 let vključenosti v VDC. To bo postalo praksa. Skupaj sem jih usmerjala, kake možnosti so, da ne bi prihajalo do velikih sprememb med enim in drugim letom podeljevanja priznanj, tako da smo res šli na način, da bo to možno speljati vedno, tudi ko bo prišlo do kakšnih finančnih težav ali zadreg. Prav je, da se jih zna slišati, da se jih zna poslušati, ker vem, da se potem stvari tudi lepše in hitreje dogovorijo in rešijo. Je pa res, da poleg teh nekaj malih predlogov, ki so bili kar veliki, jih je pa še veliko, ki bi jih pa res morala pogledati v zapisnike.

8. Kako lahko uporabniki skozi svet uporabnikov vplivajo na delovanje celotnega zavoda VDC MS?

Ja, s tem avtomatsko imajo nek vpliv na cel VDC. Kljub temu, da ta organ ni samostojni organ v našem zavodu. Je pa že prišlo do tega, da smo preko tega organa uspeli doseči na svetu zavoda, da smo oblikovali namesto sveta staršev, organ svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov. To pomeni, da je v svetu uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov lahko ta eden uporabnik, ki

predstavlja njihovo enoto in so ga uporabniki sami izvolili, v kolikor se niso na skupnem sestanku uporabniki in njihovi svojci odločili, da bo predstavnik zakoniti zastopnik. To je pa uraden organ, ki daje tudi predloge, mnenja na organizacijo življenja in dela v VDC-ju.

To se je sprejelo lansko leto. Statut tega organa še ne vsebuje, ker je v pripravi za spremembe. V celi Sloveniji se bodo statuti spreminjali. Je pa že na ministrstvu, kajti ko svet zavoda, ki je najvišji organ v zavodu sklep sprejme, se to potem tudi v zavodu izvaja.

Ja, prva seja je že bila. Zdaj čakamo na drugo. Tam so pa že pomešani, tako svojci kot zakoniti zastopniki in tudi uporabniki, ki so jih starši potrdili, ker smo skupaj opravili sestanek teh predstavnikov. Predstavniki sodelujejo na vseh sejah in organih. Nimajo pa pravice odločanja v takem smislu, da bi lahko uradno rekli: svet uporabnikov je odločil na enem strokovnem svetu. Lahko zgolj poda mnenje, ki ga potem na strokovnem svetu obravnavajo. Nima moč glasovanja o zadevi. Samo na svetu zavoda, bi predstavnik sveta uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov bi pa lahko potem vplival na odločitve.

9. Kako se počutite v svetu uporabnikov?

Moje počutje je prijetno, delamo na zaupanju. Vsekakor se trudim biti z njimi v enem prijetnem, partnerskem odnosu. Ravno zaradi tega je tudi pomembnost tega organa, da oni čutijo, da tisti, ki zastopa zavod, jih razume, sliši in upošteva. Mislim, da sem to tudi dosegla. Verjetno je k temi prispevalo tudi to, da imam za sabo 27 let delovnih izkušenj, od tega 17 let direktnega dela z uporabniki, v skupinah. Pokrivala sem vse, tako strokovno delo, kot inštruktažo. Prav oni so tisti, ki jih čutim, da mi morajo zaupati, potrditi in preko njih preverjam, če so naše odločitve, prave odločitve. Velik vpliv to prinaša na celotno organizacijo dela z uporabniki, kajti pri nas se ne zgodi ena zadeva v zvezi z njimi, brez njih. So sooblikovalci življenja pri nas.

10. Kaj vam je všeč pri svetu uporabnikov?

Všeč mi je, da je to potem en krasen dan, ko se skliče seja. Všeč mi je, da se dobimo, da skupaj spijemo kavo, napitek, ki ga postrežemo. Da je to, resnično uradno srečanje, da se poslušamo, da se temu nameni čas, kljub kopici enih drugih obveznosti. To mi je všeč in mislim, da vedno gremo narazen z enim dobrim vzdušjem. Obljubimo si, da bomo še naprej tako dobro delali in da bodo prenesli odločitve v enote. Všeč mi je tudi to, da se pred sejo oni potrudijo sestati se po enotah in povprašajo, kaj je tistega pomembnega, kaj naj povejo na svetu uporabnikov, tako da vedno pridejo pripravljeni tako z napisanimi stvarmi in resnično, to mi veliko pomeni.

11. Kakšni so vaši predlogi za delovanje sveta uporabnikov?

Želim si, da bi imeli priložnost se večkrat dobiti, sicer vem, da je tudi zapisano dvakrat letno oziroma po potrebi. Potrebo oni vedno čutijo oziroma izražajo, kdaj se dobimo, tako da sploh pred večjimi dogodki, pred novimi dejavnostmi, ki se v zavodu načrtujejo in aktivnostmi, pa se mi zdi, da nam to uspeva.

12. Kaj vam ni všeč pri svetu uporabnikov?

Vem, da se je zgodilo to, oziroma so svari tako urejene, da svet uporabnikov dobro poteka. Tako, da ne vem, kaj mi ne bi bilo všeč. Mogoče to, da smo tako razcepljeni, to je pa že itak zadeva, ki se nas pri vseh organih in urejenih stvari težko organizira. Smo na šestih lokacijah, zdaj bomo dobili še

sedmo. To pa pomeni, da je potrebno uporabnika pripeljati, to pa zahteva od enega zaposlenega, da jih potem tu čaka. Sicer poskušamo tisti čas tudi izkoristiti tako, da najdemo kakšno aktivnost. V primeru, da uporabnika pripelje strokovna delavka, potem to izkoristimo tako, da se strokovne delavke med sabo dobijo in opravijo intervizijo. To je mogoče, kot ena ovira. Je pa na začetku našega delovanja, ko še nismo vedeli, kako bi to dejansko potekalo in kaj je vloga uporabnikov, ki so predstavniki, pa se je dogajalo to, da so bili nekako spodbujeni s strani zaposlenih delavcev, da naj oni pritiskajo name in urejajo. To pomeni, da npr. inštruktor nima računalnika dobrega, da je potrebno omarice zamenjati in podobno. Potem smo sprejeli dogovor, da morajo inštruktorji na drug način, s svojimi sestanki, ki jih imamo po enotah, izpostaviti takšne težave ter da uporabniki resnično govorijo samo tiste stvari, ki se tičejo njih samih, njihovega dela, njihovega življenja v enoti, zadovoljstva in tudi vseh aktivnostih, ki so jim na voljo. Tako, da tu smo na začetku imeli malce težav, ko sem pa dejansko mogla reči, kaj dejansko pričakujem od uporabnikov na sestankih.

13. Kakšne so vaše želje po pogostosti srečanja?

Želim si, da bi imeli priložnost se večkrat dobiti, sicer vem, da je tudi zapisano dvakrat letno oziroma po potrebi.

14. Želje po kakšnih skupnih aktivnostih?

Zdaj, jaz konkretne želje nimam. Edina želja, ki sem jo nazadnje na svetu uporabnikov tudi izpostavila je bil ta, da smo dveletni mandat spremenili v štiriletni. To je vezano tudi na ta nov organ svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov, kajti tu sem videla krasen prehod iz tega organa na tisti in tudi reševanje teh njihovih vprašanj na tem organu in tudi sodelovanje. Zdaj kaj drugega pa za enkrat še nisem ugotavljala.

9.11 PROSTO PRIPISOVANJE POJMOV / KOD (ODPRTO KODIRANJE) – IZJAVE STROKOVNE DELAVKE

Tabela 9.11. 1: Odprto kodiranje izjav strokovne delavke

KATEGORIJA	ŠTEVILKA IZJAVE, PODČRTANI DEL IZJAVE IN KODA
POBUDA ZA SVET UPORABNIKOV	S1: ...nastal iz potrebe, ki sem jo začutila kot strokovna delavka zavoda, kajti čedalje manj stika imam z uporabniki (Pobuda strokovne delavke).
RAZLOGI ZA SVET UPORABNIKOV	S2: ...je prav, da naši uporabniki čutijo svojo vlogo pri soustvarjanju življenja in dela v zavodu (Soustvarjanje VDC-ja s strani uporabnikov). S3: ...nam lahko dajejo sugestije za oblikovanje vsebin dela, s tem prenašajo tudi moje mnenje ostalim uporabnikom po enotah, tudi pobude in predloge se lažje in smotrneje upošteva na tak način, če so dani uradno in to meni, ki jih potem prenašam na ostale zaposlene (Predlogi uporabnikov za delo VDC-ja, prenašanje mnenja strokovne delavke ostalim uporabnikom po enotah, upoštevanje predlogov in pobud uporabnikov, prenašanje predlogov in pobud uporabnikov do zaposlenih).
RAZLOGI ZA ČLANSTVO	S4: Nisem članica sveta uporabnikov, sem pa tista, ki vodi svet uporabnikov (Ni članica, vodja sveta uporabnikov). S5: ...jaz pomagam oblikovati vsebine, ki jih tudi potrebujem, prav tako vse vsebine, ki se na svetu uporabnikov obravnavajo, so vezane na organizacijo dela (Oblikovanje vsebin sveta uporabnikov). S6: ...imam nalogo vključevati njihove nasvete, njihove predloge v življenje in delo (Vključevanje predlogov uporabnikov v VDC).
OPIS SVETA UPORABNIKOV	S7: ...svet uporabnikov ima velik pomen za uporabnike po enotah in velik pomen zame (Velik pomen za uporabnike in strokovno delavko). S8: ...ima vsaka enota svojega predstavnika, ki so ga uporabniki izvolili na svojih sestankih in ta predstavnik ima potem nalogo prinašati informacije o težavah in vprašanjih, ki se po enotah porajajo na svet uporabnikov (Predstavniki uporabnikov, prenašanje informacij o težavah in vprašanjih na svet uporabnikov). S9: ...s to funkcijo, ki jo potem dodelijo uporabniki temu predstavniku, so avtomatsko posameznemu članu dali odgovornost, dali so mu večjo moč odločanja in možnost soodločati pri oblikovanju življenja in dela (Odgovornost in moč odločanja ter soodločanja predstavnikov uporabnikov v VDC-ju). S10: Prenašajo vse to, kar se mi dogovorimo v svoje enote, med svoje sodelavce (Prenašanje informacij v enote). S11: Partnerski odnos je cilj in izhodišče našega dela in vidim to potrebo, da jo od vrha gradimo (Partnerski odnos).
NALOGE SVETA UPORABNIKOV	S12: ...da me seznani o njihovih željah in odločitvah, ki se porajajo po enotah (Seznanitev s predlogi uporabnikov). S13: Potem naloge so tudi, da se predsednik, ki so ga oni izvolili udeležuje sej strokovnega sveta in sej sveta zavoda (Udeleževanje predsednika sveta uporabnikov sej strokovnega sveta in sveta zavoda). S14: Potem ti uporabniki, ki so predstavniki v svetu tudi skrbijo, da se izvajajo naloge teh samozagovorniških skupin (Odgovornost za delovanje samozagovorniških skupin).
URESNIČEVANJE	S15: Kar veliko predlogov lahko uresničimo že preko mene, ker sem tista,

PREDLOGOV UPORABNIKOV		kot strokovna delavka, ki jih lahko takoj uresničim v praksi (Strokovna delavka). S16: Kar pa se tiče predloge, ki so vezani na posamezne enote, kjer je predlog na kakšno večjo spremembo, tisto pa gre potem na strokovni svet, strokovni svet predlagano pretehta in jih potem tudi poskuša vnesti, če se le da, oziroma dati nanje odgovore (Večji predlogi na strokovni svet).
VPLIV UPORABNIKOV NA ODLOČITVE V SVETU UPORABNIKOV		S17: Mislim da je to v glavnem velik vpliv, kar nekaj konkretnih primerov, ki so jih oni predlagali in smo jih upoštevali (Velik vpliv). S18: To so dobri predlogi, ki so nam tudi dali smernice, da je treba še boljše zadeve, ki se urejajo za njih, urejati z njimi in skupaj z njimi (Upoštevati uporabnike pri urejanju zadev zanje).
VPLIV UPORABNIKOV NA VDC MS		S19: Ja, s tem avtomatsko imajo nek vpliv na VDC (Vpliva skozi svet uporabnikov). S20: Je pa že prišlo do tega, da smo oblikovali namesto sveta staršev, organ svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov (Oblikovanje organa svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov).
POČUTJE V SVETU UPORABNIKOV		S21: Moje počutje je prijetno (Dobro počutje). S22: Vsekakor se trudim biti z njimi v enem prijetnem, partnerskem odnosu (Partnerski odnos).
PRI SVETU UPORABNIKOV MI JE VŠEČ		S23: Všeč mi je, da je to potem en krasen dan, ko se skliče seja (Krasen dan). S24: Všeč mi je, da se dobimo, da skupaj spijemo kavo, napitek, ki ga postrežemo (Druženje). S25: Da je to, resnično uradno srečanje, da se poslušamo (Poslušanje). S26: ...da se pred sejo oni potrudijo sestati po enotah in povprašajo, kaj je tistega pomembnega, kaj naj povedo na Svetu uporabnikov (Zbiranje predlogov s strani uporabnikov).
PREDLOGI ZA SVET UPORABNIKOV		S27: Želim si, da bi imeli priložnost se večkrat dobiti (Pogostejša srečanja).
NI MI VŠEČ PRI SVETU UPORABNIKOV		S28: Mogoče to, da smo tako razcepljeni (Logistične ovire). S29: Je pa na začetku našega delovanja, ko še nismo vedeli, kako bi to dejansko potekalo in kaj je vloga uporabnikov, ki so predstavniki, pa se je dogajalo to, da do bili nekako spodbujeni s strani zaposlenih delavcev, da naj oni pritiskajo name in urejajo (Urejanje zadev zaposlenih).
POGOSTOST SREČANJA		S30: Želim si, da bi imeli priložnost se večkrat dobiti (Srečevati se večkrat).
SKUPNE AKTIVNOSTI		S31: ...jaz konkretne želje nimam (Brez želje).

9.12 OSNO KODIRANJE

Tabela 9.12. 1: Osno kodiranje: Dolžina vključenosti

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
DOLŽINA VKLJUČENOSTI	2007	A1, B1, C1, D1
	Dolgo	E1, F1
	Predhodnik	F2

Tabela 9.12. 2: Osno kodiranje: Pobuda za vključitev

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
POBUDA VKLJUČITEV	ZA Strokovna delavka	A2, C3, D2
	Samozagovorniška skupina	A3, B4, D3, F3, F4
	Inštruktorja	B2, B3
	Izvolitev od uporabnikov	B4, C4, D4, E4
	Vabilo	C2
	Predhodnik	E2
	Predlog predhodnika	E3

Tabela 9.12. 3: Osno kodiranje: Opis sveta uporabnikov

KATEGORIJA	PODKATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
OPIS SVETA UPORABNIKOV	ORGANIZACIJSKI VIDIKI (1), TEME (2), NAČIN DELA (3), OSTALO (4)	Sestanek (1)	A4, B5, C5, E6
		Pogovor (1)	A4, B6, E5, E6, F5
		Dnevni red (1)	B7
		Novice o novostih v VDC-ju (2)	C6
		Spodbujanje mnenja uporabnikov (3)	C7
		Dobra stvar za uporabnike (4)	D5
		Izražanje mnenja (3)	D6, D7
		Zastopanje uporabnikov (1)	D6, F5
		Velik pomen za uporabnike in strokovno delavko (4)	S7
		Predstavniki uporabnikov (1)	S8
		Prenašanje informacij o težavah in vprašanjih na svet uporabnikov (3)	S8
		Odgovornost in moč odločanja ter soodločanja predstavnikov uporabnikov v VDC-ju (4)	S9
		Prenašanje informacij v enote (3)	S10
		Partnerski odnos (3)	S11

Tabela 9.12. 4: Osno kodiranje: Naloge sveta uporabnikov

KATEGORIJA	PODKATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
NALOGE SVETA UPORABNIKOV	NALOGE NA SEJAH (1), DRUGE NALOGE (2)	Več nalog	A5
		Ne zna opisati	A6
		Obdelava dnevnega reda (1)	B8
		Izvedeti za novosti v VDC-ju (1)	C8
		Zapisovanje predlogov (1)	C9
		Izražanje mnenja (1)	D8
		Zastopanje uporabnikov (1)	D9, F6
		Poslušanje (1)	E7
		Poročanje o dogajanju v enoti (1)	E7, F6
		Obveščanje uporabnikov o sprejetih sklepih (2)	F6
		Seznaitve s predlogi uporabnikov (1)	S12
		Udeleževanje predsednika Sveta uporabnikov sej strokovnega sveta in sveta zavoda (2)	S13
		Odgovornost za delovanje samozagovorniških skupin (2)	S14

Tabela 9.12. 5: Osno kodiranje: Sprememba življenja po vključitvi

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
SPREMEMBA ŽIVLJENJA VKLJUČITVI	PO Nova znanja	A7
	Seznanjenost z enotami VDC-ja	A8, E8, F7
	Večja samozavest	A9
	Vrstniško vrednotenje	B9, C11
	Začetni dvomi	C10
	Ni bistvenih sprememb	D10
	Odgovornost	D11, F8

Tabela 9.12. 6: Osno kodiranje: Nova znanja

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
NOVA ZNANJA	Pisanje zapisnikov	A10, C12
	Precej novih znanj	B10
	Znanja o VDC-ju	C12
	Znanja o odnosih z uporabniki	D12, E9, F9
	Ni konkretnih novih znanj	D13
	Reševanje problemov	F9

Tabela 9.12. 7: Osno kodiranje: Zbiranje predlogov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
ZBIRANJE PREDLOGOV	Lastni predlogi	A11, A12, C13
	Zapis predlogov	A11, D15
	Vpraša uporabnike v enoti	A12, C13, D14, D16, E10,

		F10
	Ne zbira predlogov	B11

Tabela 9.12. 8: Osno kodiranje: Teme predlogov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
TEME PREDLOGOV	Počutje v VDC-ju	A13
	Medsebojni odnosi	A14, A16
	Tehnične zadeve	A15, E11
	Ni predlogov	B12
	Prostočasne aktivnosti	C14, E11
	Zavod VDC MS	D17, D18, F11

Tabela 9.12. 9: Osno kodiranje: Uresničevanje predlogov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
URESNIČEVANJE PREDLOGOV	Debata med člani sveta uporabnikov	A17, C15
	Strokovna delavka	A18, E14, F12, S15
	Ni predlogov	B13
	Uresničitev predlogov	D19, E15
	Vztrajanje pri predlogu	D20
	Zapis predlogov	E12
	Glasovanje o predlogu	E13, F13
	Večji predlogi na strokovni svet	S16

Tabela 9.12. 10: Osno kodiranje: Vpliv na odločitve v svetu uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
VPLIV NA ODLOČITVE SVETU UPORABNIKOV	Izražanje mnenja	A19, B14, C16, D21, E16, F14
	Glasovanje	E16, F14
	Velik vpliv	S17
	Upoštevati uporabnike pri urejanju zadev zanje	S18

Tabela 9.12. 11: Osno kodiranje: Vpliv na VDC MS

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
VPLIV NA VDC MS	Vpliva na VDC	A20
	Spodbuda strokovne delavke	A21
	Vpliva skozi svet uporabnikov	A22, C17, S19
	Ne ve	B15
	Izražanje mnenja	D22
	Dogovor	D23
	Kot predstavnik uporabnikov	E17
	Brez vpliva	F15
	Oblikovanje organa svet uporabnikov in njihovih zakonitih zastopnikov	S20

Tabela 9.12. 12: Osno kodiranje: Kako do besede

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
KAKO DO BESEDE	Pride do besede	A23, B19, C18, D24, E19, F16
	Dopolnjevanje z uporabnico	B16, B17, B18
	Spodbuda strokovne delavke	E18
	Vrstni red govorjenja	F17

Tabela 9.12. 13: Osno kodiranje: Vpliv na dnevni red

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
VPLIV NA DNEVNI RED	Strokovna delavka	A24, C19, D25, F19
	Brez vpliva	A25, B20, E20, F18
	Vpliv na seji	B21, C20, D26, D27

Tabela 9.12. 14: Osno kodiranje: Upoštevanje mnenja

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
UPOŠTEVANJE MNENJA	Upoštevajo	A26, B22, C21, D29, E21
	Poslušajo	A27, B22, E21
	Prikimajo	A27
	Izražanje strinjanja	A28
	Dogovarjanje	D28, D29
	Delno upoštevajo	F20

Tabela 9.12. 15: Osno kodiranje: Primerjava z ostalimi uporabniki

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
PRIMERJAVA Z OSTALIMI UPORABNIKI	Predstavnica / predstavnik	A29, C22, D30
	Enakovredna / enakovredni	B23, E22, F21
	Vrstniško vrednotenje	B24
	Odgovornost	D30
	Želja po zamenjavi	F21

Tabela 9.12. 16: Osno kodiranje: Počutje v svetu uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
POČUTJE V SVETU UPORABNIKOV	Zadovoljstvo	A30
	Dobro počutje	B25, C23, D31, E23, F22, S21
	V redu	C23, E23, F22
	Sprejeto	A31
	Partnerski odnos	S22

Tabela 9.12. 17: Osno kodiranje: Všeč pri svetu uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
PRI SVETU UPORABNIKOV MI JE VŠEČ	Pogovor	A32, E24, F23
	Uresničitev predlogov	A32, D32
	Vse	B26
	Postrežba	B27, B28
	Kultura uporabnikov	C24
	Izvedeti novosti v VDC-ju	C25, F23
	Izražanje mnenja	D32
	Prenašanje sporočila uporabnikov	D32
	Krasen dan	S23
	Druženje	S24
	Poslušanje	S25
	Zbiranje predlogov s strani uporabnikov	S26

Tabela 9.12. 18: Osno kodiranje: Predlogi za svet uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
PREDLOGI ZA SVET UPORABNIKOV	Uresničevanje predlogov	A33
	Obisk VDC-jev in svetov uporabnikov po Sloveniji	A34
	Seje vedno v drugi enoti VDC MS	A35, F24
	Nove teme na sejah	A36
	Brez predlogov	B29, D33
	Izlet	C26, C27
	Zamenjava člana	E25
	Pogostejša srečanja	S27

Tabela 9.12. 19: Osno kodiranje: Ni všeč pri svetu uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
NI MI VŠEČ PRI SVETU UPORABNIKOV	Vse je všeč	A37, B30, C28, E26, F25
	Več članov potrebnih za spremembe	D34
	Logistične ovire	S28
	Urejanje zadev zaposlenih	S29

Tabela 9.12. 20: Osno kodiranje: Pomembne teme

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
POMEMBNE TEME	Medsebojni odnosi	A38, B31, E27
	Družina	B31
	Prostočasne aktivnosti	C29
	Odprtost za vse teme	D35, D36
	Problemi	E27
	Delo	F26

Tabela 9.12. 21: Osno kodiranje: Želje po temah na svetu

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
ŽELJE PO TEMAH NA SVETU UPORABNIKOV	Medsebojni odnosi	A39
	Počutje v VDC-ju	A39
	Brez želja	B32, F27
	Prostočasne aktivnosti	C30, E28
	Odprtost za nove teme	D37

Tabela 9.12. 22: Osno kodiranje: Ostati v svetu uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
OSTATI V SVETU UPORABNIKOV	Ja	A40, B33, C31, D38, F28
	Priložnost drugim	E29, F28
	Ne	E29

Tabela 9.12. 23: Osno kodiranje: Vloga v svetu za naprej

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
VLOGA V SVETU UPORABNIKOV ZA NAPREJ	Ista vloga	A41, B34, C32, F29
	Lahko spremenjena	D39
	Priložnost drugim	E30

Tabela 9.12. 24: Osno kodiranje: Pogostost srečanja

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
POGOSTOST SREČANJA	Dovolj pogosto	A42, B35, C33, D40
	Strokovna delavka	C34
	Srečevati se večkrat	E31, F30, S30

Tabela 9.12. 25: Osno kodiranje: Skupne aktivnosti

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
SKUPNE AKTIVNOSTI	Obisk VDC-jev in svetov uporabnikov po Sloveniji	A43, C35
	Izražena želja	B36
	Izlet	C36
	Pijača	D41, F31
	Piknik	E32
	Brez želje	S31

Tabela 9.12. 26: Osno kodiranje: Pobuda za svet uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
POBUDA ZA SVET UPORABNIKOV	Strokovna delavka	S1

Tabela 9.12. 27: Osno kodiranje: Razlogi za svet uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
RAZLOGI ZA SVET UPORABNIKOV	Soustvarjanje VDC-ja s strani uporabnikov	S2
	Predlogi uporabnikov za delo VDC-ja	S3
	Prenašanje mnenja strokovne delavke ostalim uporabnikom po enotah	S3
	Upoštevanje predlogov in pobud uporabnikov	S3
	Prenašanje predlogov in pobud uporabnikov do zaposlenih	S3

Tabela 9.12. 28: Osno kodiranje: Razlogi za članstvo v svetu uporabnikov

KATEGORIJA	KODA	ŠT. IZJAVE
RAZLOGI ZA ČLANSTVO V SVETU UPORABNIKOV	Ni članica	S4
	Vodja sveta uporabnikov	S4
	Oblikovanje vsebin sveta uporabnikov	S5
	Vključevanje predlogov uporabnikov v VDC	S6

10. POVZETEK

O uporabniški perspektivi je v socialnem delu veliko govora. Tako je tudi med strokovnjaki enotno mnenje o pomembnosti priznavanja izvedenstva uporabnikov. A je tako tudi v praksi, ali pa se ustavi pri teoriji, se mnogokrat vprašamo. Odločila sem se, da bom skozi diplomsko delo raziskala svet uporabnikov Varstveno delovnega centra Murska Sobota. Zanimalo me je, ali in na kakšen način se uporabniška perspektiva v svetu upošteva.

V teoretičnem delu sem najprej opredelila pojem hendikep, opisala poimenovanje oseb v socialnem delu, ki nas je pripeljalo do termina eksperti iz izkušenj. Osrednji del moje diplomske naloge predstavlja uporabniška perspektiva, sledil je opis opolnomočenja kot enega izmed temeljnih konceptov socialnega dela, vloge socialnega dela in opis Varstveno delovnega centra Murska Sobota ter sveta uporabnikov.

Empiričen del moje diplomske naloge je sestavljen iz treh načinov zbiranja podatkov. Opazovala sem sejo sveta uporabnikov, naredila analizo štirinajstih zapisnikov sej sveta uporabnikov in opravila intervjuje z vsemi člani sveta ter s strokovno delavko. Tekom izdelave diplomske naloge sem se zaradi pomanjkanja podatkov vrnila na raziskovalni teren. V metodološkem delu diplomske naloge sem opisala, kako sem prišla do rezultatov skozi vse tri zgoraj navedene načine zbiranja podatkov, vsake rezultate v poglavju Rezultati posebej opisala, v Razpravi pa rezultate povezala v celoto in z njimi odgovorila na vnaprej zastavljena raziskovalna vprašanja, tudi s pomočjo literature. V Sklepih sem zapisala glavne zaključke mojega raziskovanja, v Predlogih pa naštela lastne ideje za delovanje sveta uporabnikov vnaprej.

Uporabniška perspektiva se upošteva v svetu uporabnikov varstveno delovnega centra Murska Sobota. Govorimo lahko o razliki glede makro in mikro nivoja socialne vključenosti. Mikro nivoju, ki pomeni govor uporabnikov o sebi (in v svetu uporabnikov še o uporabnikih iz svojih enot) je upoštevan. Makro nivo socialne vključenosti uporabnikov, ki v mojem primeru pomeni zlasti vplivanje na oblikovanje programov v VDC Murska Sobota, pa ni v celoti upoštevan.

Pri svetu uporabnikov VDC Murska Sobota lahko uvedemo nov model, in sicer model izmenjave znanja. Tak model naj bi temeljil na tem, da je uporabnik strokovnjak z izkušnjo.

Uporabniki prevzamejo vodenje, nadzor nad projekti in so glavni pri odločanju. Vloga strokovnjakov je, da jih pri tem podpirajo s svojimi izkušnjami vodenja in upravljanja. Da bi model deloval, je nujno, da so vloge jasno določene. Da je vloga uporabnikov najpomembnejša. Vodenje prevzamejo uporabniki, ki tudi prevzamejo odgovornost za izvedbo projekta. Strokovni delavci pa so jim na voljo, če jih uporabniki potrebujejo (Videmšek 2012 a: 112).

Raziskovala sem samo svet uporabnikov v enem varstveno delovnem centru, tako da moji rezultati niso posplošljivi na ostale svete uporabnikov v drugih varstveno delovnih centrih oziroma v drugih organizacijah.

Diplomsko delo bom zaključila z mislijo, podobno, kot jo je izrekel eden izmed mojih sogovornikov, ekspert iz izkušenj, član sveta uporabnikov. *Svet uporabnikov je dobra zadeva, tako za uporabnike, kot za zaposlene v VDC-ju.* Moj dodatek je ta, da ga je potrebno narediti bolj odprtega za vse uporabnike, mu dodati večjo moč in med člani sveta razdeliti pristojnosti, da bo svet v še večji meri upošteval uporabniško perspektivo.