

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Manuela Božić
Analiza pisarn za duševno zdravje
Magistrsko delo

Ljubljana, 2015

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Manuela Božić
Analiza pisarn za duševno zdravje
Magistrsko delo

Mentor: Izr. prof. dr. Vito Flaker

Ljubljana, 2015



IZJAVA O AVTORSTVU MAGISTRSKEGA DELA

Spodaj podpisani/-a _____, rojen/-a _____
v kraju _____, z vpisno številko _____
sem avtor/-ica magistrskega dela z naslovom: _____

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo magistrsko delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbel/-a, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobil/-a vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi javno zapisal/-a v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Uradni list RS št. 21/95), prekršek pa podleže ukrepom Fakultete za socialno delo v skladu z njenimi pravili;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo za status na Fakulteti za socialno delo.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorice: _____

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Manuela Božić

Naslov magistrske naloge: Analiza Pisarn za duševno zdravje

Kraj: Ljubljana

Leto : 2015

Število strani: 110 **Število tabel:** 38 **Število grafov:** 3

Število slik: 2 **Število prilog:** /

Mentor: Izr. prof. dr. Vito Flaker

Deskriptorji: temeljne značilnosti nevladnih organizacij, nevladne organizacije na področju duševnega zdravja, terensko delo, psihosocialna pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju

Povzetek: V vsebinskem delu magistrske naloge sem predstavila temeljne značilnosti nevladnih organizacij, nevladne organizacije s področja duševnega zdravja. Predstavila sem tudi prostore, v katerih se odvija socialno delo, opisala terensko delo kot sestavino socialnega dela, njegova splošna pravila, različne modele in njihove cilje. V nalogi sem se posvetila delovanju pisarn društev Ozara in Altra, ki imata skupno področje delovanja in sicer zagotavljata psihosocialno pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju. Analizirala sem njune razlike in podobnosti v organiziranosti društev, opisih ciljev, metodah dela in dostopnosti programa. Pisarna Ozara uspešnejše širi svoje enote po Sloveniji, zagotavlja večje število zaposlenih v pisarnah in v večjem deležu izvaja terensko delo. Raziskava je pokazala, da sta si društvi podobni v začetku delovanja in svojih ciljev. Razlikujeta pa se v opisu društev, metodah dela, dostopnosti pisarn, torej v delovnem času, uradnih urah in po okolju v katerem delujeta. Ciljne skupine uporabnikov se med seboj razlikujejo po spolu, starosti in statusu. V pisarni Ozara beležijo več žensk in sicer 62,87% v pisarni Altra pa 52,65%. Ozara ima več uporabnikov starih več kot 55 let, takšnih je 32,39%, pisarna Altra pa 22,02% uporabnikov. Uporabniki se med pisarnami razlikujejo tudi po statusu, v Ozari je večji delež nezaposlenih in sicer 27,75%, v pisarni Altra pa le 15,58%.

Title: Analysis of the Mental Health Bureaux

Keywords: basic characteristics of non-governmental organisations, non-governmental organisations in mental health, outreach, associations, psychosocial help for the people with mental health distress

Abstract: In the subject matter of the master's thesis I presented the basic characteristics of non-governmental organizations, NGOs in the field of mental health. I described the premises, in which the social work takes place, described the outreach as a vital component of social work, its general rules, different models and their goals. I focused on the functioning of the Bureaux Ozara and Altra, which have a joint area of operation – they provide psychosocial support for people with mental health problems. I analysed the differences and similarities in the structure of their organisation, description of their objectives, methods of work and access to the programme. I was also interested in whether its programs and the work they do are still innovate with breakthroughs in their field of expertise, or they both became just one of the providers of the social care. The Ozara bureau is more successful in expanding its units throughout Slovenia, providing a larger number of employees in the services and has

a greater proportion of outreach work. The study showed that the two offices were similar in the beginning of its operation and in its objectives. However, they differ, in the description of the operations in methods of work, the availability of offices (working hours) and in the environment in which they operate. In Ozara it is included more women (62,87 %) than in Altra (52,65 %). In Ozara are 32,39 % of users aged more than 55 years, while in Altra are 22,02 % of users aged more than 55 years. Between Altra and Ozara is difference in employment status of users. In Ozara is larger proportion of the unemployed, namely 27,75 % of users, while in Altra are 15,58 % of users unemployed.

KAZALO

1.1 OPREDELITEV NEPROFITNIH ORGANIZACIJ	11
1.2 VRSTE NEPROFITNIH ORGANIZACIJ	12
1.2.1 Tipologija neprofitnih organizacij	12
1.2.2 Klasifikacija neprofitnih organizacij	13
1.3 ZNAČILNOSTI NEPROFITNIH ORGANIZACIJ	14
1.3.1 Poslanstvo neprofitnih organizacij	15
1.3.2 Vizija neprofitne organizacije	16
1.4 FINANCIRANJA NEVLADNIH ORGANIZACIJ V SLOVENIJI	16
1.5 PROSTOVOLJNO DELO V NEVLADNIH ORGANIZACIJAH	19
1.6 NEVLADNE ORGANIZACIJE S PODROČJA DUŠEVNEGA ZDRAVJA	20
1.7 DUŠEVNO ZDRAVJE V SKUPNOSTI	25
1.7.1 Službe za duševno zdravje v skupnosti	26
1.7.2 Prostori, v katerih se odvija socialno delo	26
1.8 VLOGA SOCIALNEGA DELA NA PODROČJU DUŠEVNEGA ZDRAVJA	27
1.9 TERENSKO DELO KOT SESTAVINA SOCIALNEGA DELA	29
1.9.1 Modeli terenskega dela in njihovi cilji	30
1.9.2 Terensko delo na področju duševnega zdravja v Sloveniji	31
2. PROBLEM.....	33
2.1 TEZE.....	34
3. METODOLOGIJA	36
3.1 VRSTA RAZISKAVE IN MERSKI INSTRUMENT	36
3.2 POPULACIJA IN VZORČENJE.....	36
3.3 ZBIRANJE PODATKOV	36
3.4 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	37
4. REZULTATI	38
4.1 ORGANIZIRANOST DRUŠTVA ALTRA IN OZARA.....	38
4.1.1 Začetki delovanja	38
4.1.2 Opis društev	39
4.1.3 Cilji pisarn Altre in Ozare	40
4.1.4 Metoda dela	42
4.1.5 Dostopnost pisarn	44
4.1.5.1 Delovni čas in uradne ure	44
4.1.5.2 Okolje v katerem se pisarni izvajata	45
4.2 CILJNA SKUPINA UPORABNIKOV V DRUŠTVU ALTRA IN OZARA.....	50
4.2.1 Struktura članov društva Altra in Ozara v letu 2011	52
4.2.2 Značilnosti uporabnikov po spolu v pisarni Ozara v letu 2011	59
4.2.3 Značilnosti uporabnikov pisarne Altra in Ozara v letu 2011 po starosti	62
4.2.4 Značilnosti uporabnikov po statusu pisarne Altra in Ozara v letu 2011	65
4.2.5 Značilnosti uporabnikov po izobrazbi pisarne Altre in Ozara v letu 2011.....	67
4.3 ZNAČILNOSTI OSEBJA	71
4.4 FINANČNO POROČILO	74
4.4.1 Prihodki pisarne Altra in Ozara v letu 2011	74
4.4.2 Odhodki pisarne Altra in Ozara v letu 2011.....	77
4.5 SAMOEVALVACIJA POSTOPKOV V PISARNI ALTRA IN OZARA V LETU 2011	78

4.5.1 Samoevalvacija postopkov pisarne Ozara v letu 2011	81
4.5.2 Samoevalvacija postopkov pisarne Altra v letu 2011	84
5. RAZPRAVA	88
6. SKLEPI	98
7. PREDLOGI.....	102
8. LITERATURA IN VIRI.....	104

KAZALO TABEL

Tabela 1: Velikost neprofitnega sektorja, struktura prihodkov in dominantna področja neprofitnega sektorja v 19 državah sveta, med njimi tudi v Sloveniji	18
Tabela 2: Obstoječe zmogljivosti nevladnih organizacij po posameznih statističnih regijah..	21
Tabela 3: Višina sredstev, ki jih MDDZS namenja sofinanciranju programov socialnega varstva po letih	23
Tabela 4: Delovni čas, uradne ure in skupina za samopomoč v pisarni Altra in Ozara v letu 2011	45
Tabela 5: Lokalna razporeditev pisarn društva Ozara.....	49
Tabela 6: Hi-kvadrat struktura uporabnikov in svojcev pisarne Altra in Ozara v letu 2011 ...	52
Tabela 7: Struktura članov društva Altra in Ozara v letu 2011	53
Tabela 8: Število prebivalcev po občinah in skupno število uporabnikov v Ozari po enotah v letu 2011 na 1000 prebivalcev	54
Tabela 9: Število prebivalcev v slovenskih regijah in število uporabnikov programa Ozara v letu 2011 na 1000 prebivalcev	55
Tabela 10: Število uporabnikov in število zaposlenih po enotah v pisarni Ozara v letu 2011	56
Tabela 11: Pogostost prihajanja uporabnikov v pisarno Altra in Ozara v letu 2011	57
Tabela 12: Pogostost prihajanja uporabnikov v pisarno Altra in Ozara v letu 2011	59
Tabela 13: Struktura uporabnikov po spolu pisarne Ozara v letu 2011	61
Tabela 14: Struktura uporabnikov po spolu pisarne Altra in Ozara v letu 2011.....	61
Tabela 15: Hi-kvadrat struktura uporabnikov po spolu pisarne Altra in Ozara v letu 2011	61
Tabela 16: Struktura uporabnikov po starosti v pisarni Altra v letu 2011	63
Tabela 17: Struktura uporabnikov po starosti pisarne Altra in Ozara Ljubljana v letu 2011 ..	63
Tabela 18: Hi-kvadrat starostne strukture uporabnikov pisarne Altra in Ozara Ljubljana v letu 2011	63
Tabela 19: Struktura uporabnikov po starosti pisarne Altra in Ozara v letu 2011	64
Tabela 20: Hi-kvadrat starostne strukture uporabnikov pisarne Altra in Ozara v letu 2011....	64
Tabela 21: Struktura uporabnikov po statusu v pisarni Altra in Ozara v letu 2011	66
Tabela 22: Struktura uporabnikov po statusu v pisarni Altra in Ozara v letu 2011	66
Tabela 23 : Hi-kvadrat struktura uporabnikov po statusu v pisarni Altra in Ozara v letu 2011	66
Tabela 24: Struktura izobrazbe uporabnikov pisarne Ozara v letu 2011	68
Tabela 25: Struktura izobrazbe uporabnikov pisarne Ozara med vzhodnimi in zahodnimi enotami v letu 2011	69
Tabela 26: Struktura izobrazbe splošne populacije v Sloveniji in uporabnikov pisarne Ozara v letu 2011	69
Tabela 27: Prebivalci, stari 15 ali več let, po izobrazbi in spolu, Slovenija, 1. januar 2012 ...	70
Tabela 28: Izvajalci v pisarni Altra in Ozara v letu 2011	73
Tabela 29: Izvajalci v pisarni Altra in Ozara v letu 2011	73

Tabela 30: Hi-kvadrat izvajalci pisarn se med seboj razlikujejo	74
Tabela 31: Prihodki pisarne Altra in Ozara od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011.....	74
Tabela 32: Sofinancerji pisarne Altra in Ozara v % od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011.....	76
Tabela 33: Odhodki pisarne Altra in Ozara od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011	77
Tabela 34: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek v pisarni Ozara in Altra v letu 2011.....	79
Tabela 35: Samoevalvacija postopkov pisarne Ozara v letu 2011.....	81
Tabela 36: Samoevalvacija postopkov pisarne Altra v letu 2011	84
Tabela 37:Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek v pisarni Ozara in Altra v letu 2011	86
Tabela 38: Hi-kvadrat med pisarnami obstajajo razlike v izvajanju terenskega dela v letu 2011	87

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Značilnosti ciljne skupine po spolu, starosti, statusu in izobrazbi v Altri in Ozari v letu 2011.....	60
Graf 2: Izvajalci pisarne Altra in Ozare v letu 2011	73
Graf 3: Odstotki terenskega dela v pisarni Altra in Ozara v letu 2011	79

KAZALO SLIK

Slika 1: Okolja, v katerih se izvajajo pisarne in gostovanja društva Ozara v letu 2011	47
Slika 2: Okolja, v katerih se izvajajo pisarne Altra in Ozara v letu 2011	48

1. PREDGOVOR

Z nevladnimi organizacijami sem se začela srečevati že zelo zgodaj v času svojega študija, v okviru obvezne študijske prakse. Že v diplomski nalogi sem izbrala temo s področja duševnega zdravja, kjer sem z evalvacijo želela dobiti čim bolj realno sliko delovanja programov, ki jih izvaja društvo Ozara, pisarna za informiranje in svetovanje v Ljutomeru. V raziskovalnem delu naloge sem se podrobneje osredotočila na faze razvoja »pisarne za informiranje in svetovanje«. V diplomski nalogi sem poskušala zbrati vse možne podatke, ki so se na to nanašali, vključno z vsem, kar sem v okviru programa naredila in opazila sama, od lastnih izkušenj, raziskave o ustanavljanju pisarne in ankete med uporabniki in pridobitvi njihove ocene.

Glavni predmet analize in predstavitve moje magistrske naloge so neprofitne organizacije, ki delujejo v Sloveniji, ki zagotavljajo psihosocialno pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju. Takšnih je sicer mnogo, v magistrski nalogi pa bom opisala način delovanja in financiranja programov, ki delujejo v okviru društva Altre: odbora za novosti v duševnem zdravju in pisarne za informiranje in svetovanje, društva Ozara - nacionalnega združenja za kakovost življenja. Posebnost programa pisarne je v tem, da je to prvi program na področju duševnega zdravja v skupnosti, ki vključuje v svojo dejavnost terensko delo. Terensko delo številnim posameznikom omogoča lažji dostop do storitev in izbiro o tem kje in na kakšen način želijo prejeti pomoč.

Cilji magistrskega dela so predstaviti neprofitni organizaciji oziroma njuna programa, ki delujeta v okviru duševnega zdravja: pisarna za informiranje in svetovanje društva Ozara in društvo Altra, pri tem pa sem se osredotočila na začetke njihovega delovanja, opis posameznega društva, podprograme, ki jih ponujata, cilje programa, metode dela, okolje v katerem se programa nahajata, uporabnike, ki jim je program namenjen in značilnosti osebja. Dotaknila se je tudi finančnega poročila in samoevalvacije posameznega programa. Podatke, ki sem jih uporabila v analizi v magistrski nalogi, sem dobila s pomočjo pregleda že obstoječih pisnih virov in končnega poročila za C programe (vključene v enotni sistem evalviranja) o izvajanju programa v obdobju od 1.1.2011 do 31.12.2011.

Naloga je razdeljena na teoretični in praktični del. V vsebinskem delu magistrske naloge sem predstavila temeljne značilnosti nevladnih organizacij, nevladne organizacije s področja duševnega zdravja, duševno zdravje v skupnosti in službe za duševno zdravje v skupnosti.

Predstavila sem tudi prostore v katerih se odvija socialno delo, opisala terensko delo kot sestavino socialnega dela, njegova splošna pravila, različne modele in njihove cilje. V zadnjem delu magistrske naloge pa sem se posvetila delovanju neprofitne organizacije, še posebej programoma pisarne za informiranje in svetovanje društva Ozara in društva Altra, ki imata skupno področje delovanja. Obe društvi zagotavljata psihosocialno pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju. Pisarni društev sem med seboj primerjala in analizirala njune razlike in podobnosti. Zaradi lažjega poimenovanja bom v nadaljevanju uporabljala besedo pisarna Altra in Ozara.

Pri pisanju naloge sem uporabljala naslednje metode dela: analizirala sem vsebino pisnih virov in sicer strokovno literaturo, članke in internetne vire gradiv posameznih neprofitnih organizacij. Uporabila sem tudi opisno (deskriptivno) metodo, s katero sem opisala programe neprofitnih organizacij namenjene osebam s težavami v duševnem zdravju. S primerjalno (komparativno) metodo sem primerjala programe neprofitnih organizacij namenjene osebam s težavami v duševnem zdravju. Razvoj neprofitnih organizacij sem prikazala z zgodovinsko metodo. Na koncu pa sem interpretirala pridobljene podatke.

Kot temeljno raziskovalno orodje sem uporabila kvalitativno metodologijo in deskriptivno metodo. Cilji magistrskega dela so predstaviti in primerjati dva programa neprofitnih organizaciji, ki delujeta na področju duševnega zdravja: pisarno za informiranje in svetovanje društva Ozara in svetovalnico društva Altra. Podatke, ki sem jih uporabila v analizi magistrske naloge, sem dobila z analizo končnega poročila za C programe (vključene v enotni sistem evalviranja) o izvajanju programa v obdobju od 1.1.2011 do 31.12.2011. To je osnovno obdobje, ki sem ga raziskovala. Po potrebi sem uporabila tudi podatke iz drugih obdobj.

Podatke sem obdelala kvalitativno in kvantitativno. Za prikazovanje podatkov sem se posluževala tabel in grafov in primerjala že obstoječe podatke, predvsem iz baze podatkov končnega poročila za leto 2010 s poudarkom na leto 2011, pisarn društev Altra in Ozara.

1.1 OPREDELITEV NEPROFITNIH ORGANIZACIJ

Nevladna organizacija je lokalna, nacionalna ali mednarodna skupina, ustanovljena s pravnim ustanovitvenim aktom, jasnim namenom, jasnimi aktivnostmi, z vodilnim telesom, ki je pristojno govoriti v imenu njenih članov. Navadno gre za neprofitno organizacijo, ki ni povezana z vladnimi telesi, zasebnimi podjetji ali političnimi strankami. Njeni cilji so običajno promovirati dobrobit družbe z naslavljanjem družbenih in pravnih problemov in poskusom igrati enako vlogo v razvoju in napredku civilne družbe kot demokratične institucije (Kogovšek, 2005, str. 20).

Neprofitne organizacije so zelo pomemben del sodobne družbe, zato je ključno razumevanje njihovega pomena oz. razlikovanje od drugih profitno naravnanih organizacij. Poimenovanje »neprofitni« v Sloveniji temelji na definiciji neprofitnosti: »Z neprofitnostjo ne razumemo tistega delovanja, med katerim se ne ustvarja dobiček, ampak tisto, kjer se razlika med prihodki in odhodki ustvarja, vendar se ne deli med lastnike ali člane (Trstenjak, 1998, Šporar 2002, str. 314).

Toda Černetič (2007, str. 24) pri takem pojmovanju (neprofitne organizacije kot »nepodjetja«, ker ne ustvarjajo dobička) opozarja, da je takšno »negativno« definiranje neprofitnih organizacij, ki izpostavlja zgolj odsotnost profitnega motiva, preozko. »Ključno je, da je treba na neprofitne organizacije gledati s pozitivnega vidika, saj ogromno prispevajo k civiliziranemu načinu življenja in tvorbi civilne družbe. Neprofitne organizacije podpirajo in razvijajo najvišje vrednote vsake civilizacije«.

Neprofitne organizacije različno opredeljujejo tudi same mednarodne organizacije. Tako Evropska unija in Svet Evrope določata nekatere podobne skupne značilnosti, ki naj bi jih neprofitne organizacije izpolnjevale, vendar pa se opredelitvi v celoti ne ujemata z definicijami Združenih narodov in drugih mednarodnih organizacij, kar še bolj kaže na dejstvo, da termin neprofitnih organizacij ni enotno pravno opredeljen (Strategija vlade Republike Slovenije za sodelovanje z nevladnimi organizacijami, 2005, str. 6).

Po definiciji Evropske unije naj bi nevladna organizacija imela naslednje značilnosti: neprofitnost, prostovoljnost, formaliziranost, zasebnost in javno koristnost (Poročilo o stanju v nevladnem sektorju, 2004, str. 4).

Definicija, ki torej najboljše opredeli skupne značilnosti neprofitno-volonterskih organizacij, je strukturno-operacionalna definicija. Definicijo sta oblikovala Salamon in Anheier, v

neprofitno-volonterske organizacije pa uvrščata tiste organizacije, ki so formalno ustanovljene, privatne oziroma nevladne, neprofitno distributivne, samostojno vodene in upravljane, prostovoljne in volonterske, kar pomeni, da vključujejo določeno količino prostovoljnega dela, pri čemer ni treba da so vsi v njej delujoči člani volonterji (Ovsenik in Ambrož, 1999, str. 111–112).

1.2 VRSTE NEPROFITNIH ORGANIZACIJ

Glede na razvrstitve neprofitnih organizacij najdemo v literaturi najrazličnejše načine. Organizacije lahko razlikujemo na podlagi različnih meril. Merila so lahko poslanstvo, lastninska struktura, velikost, različni cilji, ustanovitelji in podobno. Za obvladovanje raznovrstnosti v neprofitnem sektorju sta sicer, v družboslovnem raziskovanju, na voljo 2 instrumenta, in sicer tipologija in klasifikacija (Kolarič in drugi, 2002, str. 25).

1.2.1 Tipologija neprofitnih organizacij

»Neprofitne oziroma nedobičkonosne organizacije so skupni pojem za javno upravo, za družbene dejavnosti in za prostovoljne organizacije, ki poslujejo brez dobička ali pa z njim, vendar cilj njihovega poslovanje ni dobiček; če do njega pride, se z njim ne razpolaga po svobodni presoji, ampak se le-ta vlaga nazaj v dejavnost organizacije in služi kot sredstvo za razširitev te dejavnosti, ali pa za dvig kvalitete storitev.« (Rus, 1994, str. 959).

Iz zgornje opredelitve je razvidno, da koncept neprofitnih organizacij zajema širok spekter raznolikih organizacij. Kolaričeva (1997, str. 17–18) je izdelala tipologijo neprofitnih organizacij, s pomočjo katere je na osnovi petih kriterijev identificirala različne tipe neprofitnih organizacij, ki obstajajo v družbi, in sicer:

- *Kriterij ciljev, namenov in poslanstva organizacije* deli vse organizacije na *profitne*, ki povečujejo dobiček njihovih lastnikov, in *neprofitne*, katerih poslanstvo je delovanje v javnem interesu. To ne izključuje pridobivanje dobička, temveč se le-ta uporablja za uresničitev poslanstva podjetja,
- *kriterij ustanovitelja oziroma lastnika* deli organizacije na *vladne* oziroma *javne* ter *nevladne* oziroma *privatne*. Prve ustanovi vlada oziroma država, druge pa privatni akterji,
- *kriterij izvajalcev aktivnosti* deli nevladne organizacije na čiste *profesionalne*, čiste

volonterske in mešane, odvisno od tega ali izvajajo aktivnosti polno ali delno zaposleni profesionalci ali prostovoljci,

- *kriterij ciljne skupine oziroma uporabnikov* deli organizacije na tiste, ki delujejo v splošno javno korist ter tiste, ki delujejo v korist članov posamezne skupine,

- *kriterij funkcije* uvršča med neprofitne organizacije, ki delujejo v korist vseh članov družbe, storitvene servise, zagovorniške organizacije in fundacije, med tiste, ki delujejo v korist svojih članov, pa klube, poklicna in strokovna združenja, sindikate, politične stranke in kooperative.

1.2.2 Klasifikacija neprofitnih organizacij

Salamon in Anheier (1996, str. 45–49) sta razvila klasifikacijsko shemo neprofitno-volonterske organizacije, ki sta jo poimenovala ICNPO (International Classification of Nonprofit Organizations). V njej sta neprofitno-volonterske organizacije glede na področje delovanja razvrstila v 12 večjih skupin: a) kultura in rekreacija, b) izobraževanje in raziskovanje, c) zdravstvo, d) socialno varstvo, e) okolje in živali, f) razvoj lokalnih skupnosti in stanovanj, g) pravo, zagovorništvo in politika, h) filantropični posredniki in promocija prostovoljstva, i) mednarodne dejavnosti, j) religija, k) poslovno in poklicno združevanje, l) ostalo (Salamon in Anheier, 1996, str. 136–140).

Ta področja so dodatno razdeljena na 24 podpodročij, vendar zaradi velike raznolikosti tipov organizacij po posameznih družbah klasifikacija na drugi ravni ni standardizirana (Strategija sistemskega razvoja nevladnih organizacij za obdobje 2003–2008, Vrečko, 2003, str. 9–11).

Kolaričeva (1997, str. 18) je Mednarodno klasifikacijo nevladnih organizacij prilagodila slovenskim razmeram. Ločila je kulturo in umetnost od športa in rekreacije in okolje od varstva živali, združila pa je zdravstvo in socialno varstvo, poslovnemu je dodala menedžersko področje in ju ločila od poklicnega področja. Dodala je še tehnično, vojaško in etnično področje in požarno varnost. Tako je v slovenski klasifikaciji nastalo 18 področij: a) kultura in umetnost, b) šport in rekreacija, c) socialna in zdravstvena varnost/blaginja, d) ekonomski, socialni in prostorski razvoj, e) izobraževanje in raziskovanje, f) okolje, g) živali, h) pravo in zagovorništvo, i) mednarodno področje, j) poslovno, menedžersko področje, k) poklicno področje, l) tehnično področje, m) nabiranje finančnih sredstev, n) požarna varnost, o) vojaško področje, p) versko področje, r) etnično področje in s) ostalo.

1.3 ZNAČILNOSTI NEPROFITNIH ORGANIZACIJ

Osnovna značilnost sfere civilne družbe je njena istočasna zaprtost in odprtost v odnosu do drugih delov družbene realnosti, kar pogojuje to, da so entitete, ki se v njej nahajajo – med njimi so tudi civilno-družbene organizacije, v svojih osnovnih lastnostih, istočasno podobne in različne od entitet, ki se nahajajo v drugih delih družbene realnosti /v drugih družbenih sferah (Kolarič, Črnak-Meglič, Vojnovič, 2002, str. 18). So neprofitne (kar pomeni, da so ustanovljene z namenom, da uresničujejo javni in/ali skupni interes) in glede na to lastnost različne od entitet v sferi trga (ki so profitne, to je ustanovljene z namenom povečevanja profitabilnosti kapitala za njihove lastnike), pa vendar podobne entitetam v sferi države in v sferi skupnosti; tudi te so namreč neprofitne, saj je smisel njihovega obstoja in delovanja implementiranje javnega in skupnega interesa, so zasebne (kar pomeni, da so ustanovljene na temelju načel in pravil zasebnega prava) in glede na to lastnost različne od entitet v sferi države (ki so javne, ustanovljene na temelju načel in pravil javnega prava), pa vendar podobne entitetam v sferi trga in skupnosti; tudi te so namreč ustanovljene in delujejo v skladu s pravili in načeli zasebnega prava, so formalne (kar pomeni, da delujejo na temelju eksplicitnih norm in pravil in organiziranosti) in glede na to lastnost različne od entitet v sferi skupnosti (ki jo tvorijo neformalne socialne mreže – družina, sorodstvo, sosedstvo, skupine prijateljev), pa vendar podobne entitetam v sferi države in v sferi trga; tudi te delujejo v skladu z eksplicitnimi pravili in normami in so organizirane.

Neprofitni sektor obstaja zato, da pokriva področja, ki jih ne more pokriti logika trga in nekatere osnovne, socialne potrebne dobrine ali storitve. Neprofitni sektor pokriva trge tako imenovanih višjih ciljev, kot so humanitarnost, humanost, solidarnost, vzajemnost, katerih brez tega sektorja, v večji meri, sploh ne bi mogli uresničiti. Salamon in Anheier (1996, str. xi) dokazujeta, da je razlog, da neprofitne organizacije rastejo tako v obsegu kot v razponu, zmanjšanje vere v državo in sicer v njeno sposobnost soočanja z izzivi trajne revščine, poslabšanja okolja in socialnih sprememb.

Za neprofitne organizacije je značilno to, da delujejo na podlagi skupnega interesa, samoiniciativnosti, samoorganizacije, prostovoljno in samopomočno (Leskovšek, 1998, str. 192). Rus (v Leskovšek, 1998, str. 193) združuje značilnosti neprofitno-volonterskih organizacij v naslednje: ustanovijo se takrat, kadar obstaja specifičen interes, ki kaže na določeno nezadovoljeno potrebo ali pa javne službe te potrebe ne zadovoljujejo na ustrezen način, imajo zlasti zagovorniško vlogo, saj niso obremenjene z javnimi pooblastili za

intervencijo, v različna profesionalna polja vnašajo nove doktrine ali pripomorejo k spreminjanju starih, saj zadovoljujejo tudi tiste potrebe, ki v klasičnih ustanovah sploh niso zaznali (gibanje homoseksualcev in lezbijk, gibanje hendikepiranih, feministično svetovanje itd.), omogočajo uveljavljanje povsem nasprotnujočih si mnenj in delovanje skupin, ki so si po tematiki podobne, delujejo pa z nasprotnih stališč (gibanje za življenje – gibanje za pravico do splava, uporabniške organizacije – profesionalne organizacije itd.), delujejo po principih samopomoči in samoorganizacije in niso ustanovljene v profitne namene.

Na kratko lahko opredelim, da je bistvo njihovega obstoja delovanje v splošno družbeno korist, kar pomeni, da služijo javnemu interesu in/ali skupnemu interesu. Flaker v Taksonomiji (2013) meni, da so za drugačen sistem socialnega varstva potrebne spremembe. Te spremembe morajo preoblikovati sistem in sicer tako, da se bo bistveno zmanjšal delež institucionalne oskrbe, da bodo uporabniki in z njimi socialni delavci na centrih za socialno delo dobili strokovno moč naročanja storitev, sam sistem storitev socialnega varstva pa naj bi bil bolj bogat in fleksibilen, tako da bodo lahko uporabniki prejeli storitve in druge dajatve, ki jih res potrebujejo.

1.3.1 Poslanstvo neprofitnih organizacij

Razlika med profitnimi in neprofitnimi organizacijami se pojavi, ko pride do delitve dobička. Profitna organizacija namreč teži k čim večji koristi svojih članov, razdelitvi dobička med lastnike in zaposlene, medtem ko neprofitna organizacija dobiček porabi za uresničevanje svojega poslanstva, kar pa pomeni večjo vsesplošno javno korist (Ovsenik, Ambrož, 1999, str. 110).

Poslanstvo nevladnih organizacij izpolnjuje naslednje funkcije (Oblak, 2004, str. 7). Funkcija zgraditve skupnosti in demokratičnosti: nevladne organizacije med ljudmi gradijo čut solidarnosti in spodbujajo stike med njimi in večajo zaupanje, to pa so temeljni gradniki svobode in demokracije. Vključujejo se tudi v procese javnega odločanja in na ta način vplivajo na oblikovanje družbe. Krepijo tudi suverenost in samozavest državljanov, vključno z zavestjo o lastni odgovornosti do skupnosti in družbe kot celote. Varnostna funkcija: se kaže tako, da nevladne organizacije branijo svoje člane in druge ljudi pred močjo državnih aparatov, zasebnih organizacij in večinskih skupin, pa tudi pred posamezniki, ki kršijo norme sprejemljivega ravnanja. Na tak način delujejo kot posredniki med nemočnimi posamezniki in

nedotakljivimi velikani. Funkcija izražanja: nevladne organizacije zagotavljajo prostor posameznikom, v katerem lahko posamezno ali kolektivno izražajo svoja verska, narodnostna, kulturna, idealistična, globalna, regionalna, lokalna, profesionalna in druga prepričanja, mnenja, interese ali izročila. Inovacijska funkcija: nevladne organizacije se odzivajo na nove pogoje in razmere in ob preizkušanju novih pristopov pogosto eksperimentirajo in ob tem prevzemajo tudi velika tveganja. So pionirji na mnogih področjih, na katerih prve zaznajo probleme, skušajo jih razrešiti in predstaviti svoja spoznanja. Storitvena funkcija: nevladne organizacije zagotavljajo širok spekter storitev, ki niso namenjene samo članom, ampak celotni družbi. Prevzemajo odgovornost do državljanov, ki bi jo v nasprotnem primeru prevzela država, svoje storitve pa dajejo na voljo na področjih, ki zaradi komercialne komponente niso zanimiva za gospodarski sektor.

1.3.2 Vizija neprofitne organizacije

Naloga neprofitne organizacije je oblikovanje vizije, ki je pričakovana projekcija negotove prihodnosti. Je prihodnja prisposoba in scenarij delovanja na neprofitnem področju. Vizija odraža potencial neprofitne organizacije za oblikovanje dolgoročnih odnosov z uporabniki socialnih storitev. Vizijo oblikujejo ustanovitelji skupaj z vodstvom, ki v njeno strukturiranje vključi tudi vse zaposlene in pogodbene delavce, ne glede na to ali so za svoje delo plačani ali ne (Ovsenik, Ambrož, 1999).

1.4 FINANCIRANJA NEVLADNIH ORGANIZACIJ V SLOVENIJI

Finančna stabilnost je za nevladne organizacije velikega pomena, zato se znotraj nevladnih organizacij pojavljajo številne razprave o tem, kako si zagotoviti stalen vir financiranja. Tako se je počasi razvil t. i. model stabilnega financiranja nevladnih organizacij. Po tem modelu bi se morale nevladne organizacije nasloniti na različne vire in s tem zmanjšati odvisnost od enega vira ter občutljivost na spremembe pri donatorjih. Po tem modelu naj bi tako obstajalo ravnotežje med notranjimi in zunanjimi viri financiranja (Vrečko, 2003, str. 34).

V zadnjih letih ni prišlo do bistvenih pozitivnih premikov v financiranju sektorja civilne družbe, za kar je v veliki meri kriva šibka finančna spodbuda države. Zato se Slovenija glede na prihodke iz javnih virov, v primerjavi z drugimi državami, še vedno uvršča med države z

najnižjim deležem. V Sloveniji bi država, za izboljšanje položaja neprofitnih organizacij, morala poleg povečanja namenskih javnih sredstev z različnimi ukrepi in zakonodajo spodbuditi tudi financiranje neprofitnih organizacij iz drugih nejavnih virov, predvsem zasebne donacije posameznikov in podjetij. S tem bi se povečala avtonomija neprofitnih organizacij, saj bi se zmanjšala odvisnost le-teh od javnega financiranja (Rakar, 2010, str. 30–31).

Država ima v Sloveniji do neprofitnih organizacij odnos »ločene odvisnosti«, ki pomeni, da izvaja visoko stopnjo kontrole nad društvi, fundacijami in drugimi oblikami neprofitnih organizacij, srednjo stopnjo finančne pomoči in nizko stopnjo komuniciranja z neprofitnimi organizacijami, kar kaže, da država ne daje velikega pomena takšnim organizacijam in delu, ki ga opravljajo (Kolarič, 1994, str. 119).

Tavčar (2005, str. 246) deli sredstva na materialna in nematerialna. Neprofitna organizacija potrebuje za svoje delovanje oboje. Med materialna sredstva štejemo denar, izdelke, storitve, opremo, zemljišča, stavbe in podobno, med nematerialna pa delo ljudi, njihovo psihično in fizično sposobnost, znanje, okolje, uglednost organizacije v javnosti in podobno. Pomembni sta obe kategoriji sredstev, saj brez materialnih sredstev ni mogoče delovati, sposobnost, zavzetost in volja ljudi pa so gonilna sila organizacij.

V Sloveniji se je struktura financiranja neprofitnih organizacij iz preteklosti do danes spremenila. Medtem ko je bilo včasih delovanje večinoma vezano na pomoč države, je danes vse več neprofitnih organizacij odvisnih od privatnih virov financiranja. Danes je temeljni vir socialni kapital, za katerega gre zahvala prostovoljcem, njihovi zavzetosti za pomoč drugim oziroma željam, da naredijo nekaj zase in za druge. Drugi razpoznavni viri za delovanje neprofitnega sektorja pa so še (Dimovski, v Možina, 2002, str. 695–701): *donacije v različnih oblikah, sponzorstvo, pridobitev koncesije ali statusa koncesionarja, loterijska sredstva, članarine, darila in medijska pokroviteljstva. Državni viri* oziroma proračunski viri so pomemben vir za delovanje neprofitnih organizacij in so rezultat sekundarne delitve pobranih davkov. Kot s koncesijami država tudi tu, preko razpisov, uresničuje svoj koncept splošnega dobrega in razvija dejavnosti, ki so v splošnem interesu.

Tabela 1: Velikost neprofitnega sektorja, struktura prihodkov in dominantna področja neprofitnega sektorja v 19 državah sveta, med njimi tudi v Sloveniji

Država	Bruto na prebivalca v \$	Velikost neprofitnega sektorja	Struktura Prihodkov			Dominantna področja
			Komercialni Prihodki	Javni prihodki	Privatni Donatorji	
Nizozemska	24.000	12,4%	38%	60%	2%	Zdravstvo/Izobražev.
Belgija	24.710	10,5%	18%	77%	5%	Izobražev./Zdravstvo
ZDA	26.980	7,8%	57%	30%	13%	Zdravstvo/Izobražev.
Avstralija	18.720	7,2%	62%	31%	6%	Zdravstvo/Izobražev. Socialno varstvo
Anglija	18.700	6,2%	45%	47%	9%	Izobraževanje Socialno varstvo
Francija	24.990	4,9%	35%	58%	7%	Socialno varstvo Izobraževanje
Nemčija	27.510	4,5%	32%	64%	3%	Socialno varstvo Zdravstvo
Avstrija	26.890	4,5%	44%	50%	6%	Socialno varstvo
Španija	13.580	4,5%	49%	32%	19%	Socialno varstvo Izobraževanje
Finska	20.580	3,0%	58%	36%	6%	Vsa področja
Švedska	23.750	2,5%	64%	27%	9%	Vsa področja
Argentina	8030	3,2	?			Izobraževanje
Peru	2310	2,4%	68%	19%	13%	Izobraževanje
Braziliya	3640	2,2%	?			Izobraževanje
Češka	3870	2,8%	40%	43%	17%	Rekreacija/Kultura
Madžarska	4120	1,3%	55%	27%	18%	Rekreacija/Kultura
Slovaška	2950	0,9%	56%	21%	23%	Rekreacija/Kultura
Slovenija	9431	0,7%	38%	32%	30%	Rekreacija/Kultura
Romunija	1480	0,3%	54%	11%	35%	Rekreacija/Kultura

Vir: Salamon M., Anheier K., Slovenija: Kolarič (v Jelovac (2001): Jadranje po nemirnih vodah managementa nevladnih organizacij).

Pomemben kazalnik razmer, v katerih delujejo organizacije civilne družbe, in odnosa države do sektorja civilne družbe v posamezni državi, so podatki o obsegu in virih financiranja. Razpoložljivi statistični podatki o financiranju organizacij civilne družbe so pomanjkljivi in ne omogočajo celovitega vpogleda v to problematiko. Razvoj nevladnega sektorja v Sloveniji je poleg tega zaznamovala še nizka stopnja financiranja nevladnih organizacij s strani države (Rakar, Črnak-Meglič, 2010 str. 13). V razvitih državah največji delež prihodka nevladne organizacije dobijo iz javnih virov (kar 48%), nato iz prihodkov ustvarjenih na trgu (45%), 7% pa predstavljajo prihodki od donacij. V Sloveniji je glavni vir prihodkov NVO iz javnih virov, le da je ta delež kar za 11,7% nižji kot v razvitih državah (Slovenija = 36,3%, razvite države = 48%).

1.5 PROSTOVOLJNO DELO V NEVLADNIH ORGANIZACIJAH

Prostovoljstvo opredeljujemo kot nepoklicno delo na področju družbenih dejavnosti, ki ga izvajalci ne opravljajo kot delavci v delovnem razmerju, in ki ga z osebnim delom in s svojimi sredstvi samostojno opravljajo. Prostovoljno delo je delo, za katerega izvajalci ne prejemajo osebnega dohodka in za katerega se prostovoljno odločajo, ne da bi se morali z njim ukvarjati zaradi dolžnosti ali obveznosti, katere izvirajo iz pravnih norm, pa tudi ne zaradi moralnih norm, ki urejajo družinske, sorodstvene in sosedске odnose, zaradi običajev in lastne vloge v družini, sorodstvu ali soseski (Mesec, 1984, str. 17).

Prostovoljci so ljudje, ki so člani volonterskih organizacij, oziroma posamezniki, ki prostovoljno opravljajo neko dejavnost, ne da bi bili za to na kakršenkoli način plačani, ali pa v to na kakršenkoli način prisiljeni (Rus, 1994, str. 962).

Prostovoljno delo se manifestira skozi organizacije na različnih področjih: v zdravstvu, na področju socialnega varstva, vzgoje in izobraževanja, v krajevnih skupnostih, družbenih organizacijah, in z namenom pomoči ljudem, ki jo potrebujejo za reševanje problemov in stisk vsakdanjega življenja, kot tudi pomoč pri njihovem samoorganiziranju in samopomoči. Delo je javno, organizirano in strokovno vodeno (Mesec, 1984, str. 16–19).

Večina nevladnih organizacij, vključuje prostovoljne delavce v svoje delovanje z namenom znižanja operativnih stroškov (Sinur, 2004, str. 38). Nevladne organizacije zaposlene prostovoljce tudi usposablja, kar poleg ustreznih vrednot pri delu z ljudmi in izkušnj v praksi, krepi njihovo avtonomnost in prispeva k kvalitetnejšemu delu z uporabniki.

Danes organizacije in njihovi prostovoljci posvečajo svojo pozornost skupinam, ki so zaznamovane z različnimi oblikami diskriminacije, predvsem s socialno diskriminiranimi skupinami, ki nimajo družbenega vpliva in ne zasedajo tistih delovnih mest, ki bi jim prinašale socialno pozitivno vrednoteno identiteto. Potem so tukaj še ljudje, ki so ekonomsko in kulturno diskriminirani. Prostovoljci so torej nekakšni zagovorniki posameznikov, ki pripadajo diskriminiranim družbenim skupinam in katerih pravice so nemalokrat kršene (Škerjanc, Zaviršek, 2000, str. 387–388).

1.6 NEVLADNE ORGANIZACIJE S PODROČJA DUŠEVNEGA ZDRAVJA

Prvi začetki skupnostne oskrbe pri nas so se pojavili konec osemdesetih let in še posebno v devetdesetih letih. Kot piše Lamovec, so v začetku devetdesetih let nastale prve nevladne organizacije na področju duševnega zdravja v skupnosti. Postale so predvsem nove službe in možnosti za podporo in pomoč ljudem z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju. Odbor za družbeno zaščito norosti je bil ustanovljen 13.9.1988 v Hrastovcu, ko je bil izoblikovan manifest, ki je temeljni dokument njegovega teoretskega praktičnega delovanja. Odbor je nastajal v času iztekanja mednarodnega socialnega raziskovalnega tabora v Zavodu Hrastovec (takrat Zavod za duševno in živčne bolne Hrastovec -Trate). Nevzdržne življenjske razmere ljudi, ki tam živijo, in občutek nemoči tistih, ki so na tabor prišli, so porodili potrebo po ustanovitvi Odbora za družbeno zaščito norosti. Leta 1990 se je Odbor za družbeno zaščito norosti registriral kot društvo. V letih 1993/1994 se je delo odbora preusmerilo na izvajanje programov neposrednega dela z uporabniki psihiatričnih ustanov. Odbor se je preimenoval v društvo Altra, ki je tako postal prva nevladna organizacija na področju duševnega zdravja v skupnosti (Lamovec, 1995, str. 181).

Po mnenju avtorja (Smonker 2007, str. 47). je vodilo za delovanje nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja najpogosteje dopolnjevanje medicinskega modela s psihosocialnim in skupnostnim delom, ki izhaja manj iz diagnoz in več iz opisov problemov in situacij uporabnika in krepitevi njegove moči v osebni uspešnosti in socialnem vključevanju. Kvaliteta dela v programih socialnega varstva v nevladnih organizacijah na področju duševnega zdravja je odvisna tudi od usposobljenosti izvajalcev programov, «zlasti na področju socialnega dela, vložka dela, ki ga prispevajo prostovoljci, finančnih sredstev in drugih okoliščin, ki lahko vplivajo na razvoj dobrih ali pa slabih praks pri delu z uporabniki

Tanček (Tanček in drugi 2008, str. 130) ugotavlja, da za razliko od psihiatrične obravnave, ki temelji na medicinskem modelu, ki išče pomanjkljivosti oziroma bolezenska stanja; skupnostne službe temeljijo na socialnem modelu, ki pri ljudeh išče vire in moč. S svojimi storitvami poskušajo podpreti uporabnike tam, kjer si to želijo, izboljšati kvaliteto življenja, povečati integracijo in zmanjšati število ponovnih hospitalizacij.

Kako pomembno je živeti v skupnosti, lahko spoznamo samo takrat, ko nam je ta možnost odvzeta. Vsak med nami je zagotovo že kdaj bil vpet v življenje kakšne totalne ustanove. Termin »duševno zdravje« je bil v devetdesetih novost na področju dela z ljudmi z dolgotrajnimi stiskami. Ta termin je tudi težko uokviriti v določen kontekst, ker je odvisen predvsem od okolja v katerem se uporablja. Če povzamem po Shulamit Ramon: *»Duševno zdravje je varljiv termin, ki ga je težko definirati in je v veliki meri odvisen od tistega, ki ga definira. Pogosta je definicija, da je to odsotnost bolezni ali stanje dobrega počutja. Večina pa nas iz lastnih izkušenj ve, da so trenutki dobrega počutja relativno redki, da sta stres in prenapetost pogostejša kot mir, spokoj ali dobro počutje. Zato je morda res, da je duševno zdravje prej ideal, za katerim stremimo, kot pa dosegljiv cilj (Ramon, 1993).*

Nevladne organizacije v okviru obravnave v skupnosti opravljajo javne in verificirane socialnovarstvene programe. V njih so zaposleni strokovnjaki, ki so specializirani za delo z ljudmi, ki imajo dolgotrajne težave v duševnem zdravju, in z njihovimi svojci (Oreški, 2008).

V okviru nevladnih organizacij so organizirali programe: program svetovalno-informativnih pisarn, program dnevnih centrov, program stanovanjskih skupin, program združenj svojcev oseb z duševno motnjo, prostovoljci, telefoni za pomoč v stiski, zavetišča (Oreški, 2008).

Tabela 2: Obstoječe zmogljivosti nevladnih organizacij po posameznih statističnih regijah

Statistična regija	Število prebivalcev*	Ocenjeno število oseb s kronično duševno motnjo**	Stanovanjske skupine***		Dnevni centri***		Pisarne za informiranje in svetovanje***	
			štev.	upor.	štev.	upor.	štev.	upor.
Pomurska	124.214	180	2	8	1	58	1	52

Podravska	316.528	459	7	25	3	228	0	0
Koroška	737.27	107	1	8	2	50	1	152
Savinjska	256.527	372	4	13	1	100	1	53
Zasavska	45.858	66	0	0	1	43	0	0
Spodnjeposavska	69.810	101	0	0	1	42	2	86
Jugovzhodna Slovenija	137.993	200	1	4	2	166	2	101
Osrednjeslovenska	493.633	716	17	96	3	658	2	439
Gorenjska	197.258	286	3	8	3	290	2	101
Notranjsko-kraška	50.549	73	5	20	1	15	0	0
Goriško	119.088	173	2	8	2	226	1	44
Obalno-kraška	102.786	149	6	28	4	169	1	56
Skupaj (Slovenija)	1.987.971	2.889	48	218	24	2055	13	302

Vir: Statistični urad, popis 2002.

*Ocena glede na podatke o prevalenci duševnih motenj v Republiki Sloveniji.

**Podatki IRIO in inštituta za varovanje zdravja.

Tabela nam pokaže, da je največ organizacij v osrednjeslovenski regiji, skupno 22 nevladnih organizacij, sledi obalno-kraška regija z 11 nevladnimi organizacijami, v primerjavi z ostalimi regijami v Sloveniji, kjer zasavska regija beleži eno organizacijo, spodnjeposavska beleži dve, pomurska pa štiri. Ostale regije beležijo do 10 organizacij. Skupno je največ stanovanjskih skupin (48), sledijo dnevni centri (24) in na koncu pisarne za informiranje in svetovanje (13). Največje število uporabnikov beleži osrednjeslovenska regija, kjer je skupno 1193 uporabnikov v primerjavi z notranjsko-kraško regijo, ki beleži le 35 uporabnikov. Ostale beležijo od 118 uporabnikov (pomurska), 128 uporabnikov (spodnje posavska), 166 uporabnikov (savinjska), do največ 399 uporabnikov (gorenjska) regija.

Boljša pokritost terena s službami za duševno zdravje, sodelovanje različnih strok in služb, namesto izključevanja ali obvladovanja, ustrezna porazdelitev vlog in moči med akterji v zdravstvenem sistemu, namesto prevelike vloge države, so pogoj za ravnovesje med hospitalno in skupnostno psihiatrijo, ki lahko skupno (ne ena proti drugi, ali ena namesto druge) omogočata osebi s težavami v duševnem zdravju osrednjo vlogo v procesih zdravljenja in psihosocialne rehabilitacije (Gorjup, 2007).

Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja 2011 do 2016 je prvi strateški dokument za področje duševnega zdravja na nacionalni ravni v Republiki Sloveniji, ki pa še vedno ni bila sprejeta. Naša država se s tem pridružuje prizadevanjem EU, saj je dobro duševno zdravje zelo pomembno za gospodarsko rast in družbeni razvoj posameznih držav članic in Evrope kot celote. Programom duševnega zdravja je bilo v letu 2010 skupaj namenjenih 5.774.886,20 evrov. V letu 2011 je bilo namenjeno za večletne programe 9.664.429,52 evrov. V letu 2013 so skupaj sofinancirali okvirno 150 različnih programov s področja socialnega varstva in programov v podporo družini. Za sofinanciranje vseh programov skupaj je bilo v letu 2013 namenjenih 11.427.977,00 evrov.

Tabela 3: Višina sredstev, ki jih MDDZS namenja sofinanciranju programov socialnega varstva po letih

LETO	VIŠINA SOFINANCIRANJA
2013	11.427.977,00 evrov
2012	11.664.917,00 evrov
2011	13.066.001,19 evrov
2010	9.681.463,35 evrov
2009	9.068.265,30 evrov
2008	7.742.820,00 evrov
2007	6.890.140,00 evrov (1.651.153.150,00 SIT)
2006	5.243.210,65 evrov (1.256.483.000,00 SIT)
2005	5.233.984,01 evrov (1.254.271.928,00 SIT)
2004	5.298.852,45 evrov (1.269.817.000,00 SIT)

2003	4.075.102,30 evrov (976.557.516,00 SIT)
2002	3.641.933,73 evrov (872.753.000,00 SIT)
2001	2.829.381,57 evrov (678.033.000,00 SIT)
2000	2.093.557,00 evrov (501.700.000,00 SIT)
1999	1.451.760,98 evrov (347.900.000,00 SIT)
1998	1.036.972,13 evrov (248.500.000,00 SIT)
1997	710.649,31 evrov (170.300.000,00 SIT)
1996	567.935,24 evrov (136.100.000,00 SIT)

Vir: spletna stran MDDSZ

http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva/sofinanciranje_programov_socialnega_varstva/

Iz tabele 3 je razvidno, da višina sredstev, ki jih MDDSZ namenja sofinanciranju programov socialnega varstva narašča do leta 2011, po letu 2012 pa je sofinanciranje začelo padati, kar se nadaljuje tudi v letu 2013.

Programe duševnega zdravja, ki jih je v letu 2010 sofinanciralo ministrstvo, so v največji meri izvajala društva, skupno 23 programov. V letu 2011 je MDDSZ sofinanciralo 31 programov duševnega zdravja, od tega je bilo 16 programov vključenih v večletno sofinanciranje, kar zagotavlja stabilno delovanje programa. Vsi omenjeni programi so vključeni v enotni sistem evalviranja socialnovarstvenih programov. Petnajst programov je bilo sofinanciranih za eno leto, in sicer 13 v znesku nad 1.500 EUR in dva v znesku do 1.500 EUR. Med programi je bilo 12 dnevnih centrov, osem stanovanjskih skupin, šest svetovalnih in informativnih pisarn in pet programov med katere uvrščamo skupine za samopomoč, preventivne in ostale programe na področju duševnega zdravja. Programi se izvajajo v vseh slovenskih regijah. Največje število programov duševnega zdravja se izvaja v osrednjeslovenski regiji (12) in na gorenjskem (10), najmanjše število programov pa se izvaja v Zasavju – en program in v goriški regiji, kjer delujeta dva programa.

Vir: Inštitut RS za socialno varstvo. Smolej, Marčič, Žiberna, Jakob Krejan. Poročilo o izvajanju programov v letu 2010, končno poročilo
<http://www.irssv.si/upload2/koncno%20porocilo%20o%20SV%20programih%20v%202011.pdf>

Programi duševnega zdravja so v letu 2011 pridobili skupaj 6.710.022,97 EUR s strani MDDSZ. Največ sredstev je pridobil program Mreža stanovanjskih skupin Društva Ozara, in sicer 923.801,59 EUR. Več kot 600.000,00 EUR so pridobili še trije programi (Mreža pisarn Društva Ozara, Mreža dnevnih centrov in Mreža stanovanjskih skupin Društva Šent). Največ sredstev so programi pridobili s strani MDDSZ, in sicer 42,23 %. Program Mreža stanovanjskih skupin Društva Ozara je pridobil od MDDSZ največ sredstev (429.956,26 EUR). Slabih 22 % sredstev so za področje duševnega zdravja prispevale občine, slabih 11 % ZRSZ, dobrih 10 % pa je prispeval FIHO. Prispevki uporabnikov in članov izvajalske organizacije so predstavljali dobrih 10 % vseh pridobljenih sredstev.

Za vsestransko uveljavljanje načela pluralnosti in demokracije v družbi so nevladne organizacije izrednega pomena. Posamezniki s povezovanjem v nevladne organizacije in druge oblike organiziranja civilne družbe vplivajo na celovit in trajnostno naravnani družbeni razvoj, porast družbene blaginje, kakovost življenja in socialne varnosti. Vlada se zaveda pomena strokovnega in učinkovitega delovanja nevladnih organizacij, zato poskuša na različne načine krepiti temeljne in druge pogoje za njihov hitrejši in učinkovitejši razvoj (Ferlan Istenič, 2003, str. 8).

1.7 DUŠEVNO ZDRAVJE V SKUPNOSTI

Duševno zdravje v skupnosti je izrazito razpršeno in razdrobljeno področje (Flaker, 2001, str. 73). To velja tako za njegovo interdisciplinarnost kot za množico različnih pristopov in oblik dela. Skupno jim je izhodišče. Vse delujejo na terenu, ki je do nedavnega pripadal psihiatriji in predstavljajo različne načine preseganja psihiatrične prakse. Povezujejo jih skupni emancipatorični cilji in skupna skupnostna načela delovanja. Iz teh elementov lahko sestavimo naslednjo definicijo duševnega zdravja v skupnosti, ki naj zadošča kot izhodišče.

Duševno zdravje v skupnosti je interdisciplinarno področje delovanja, ki se je razvilo na terenu psihiatrije, z namenom zasledovanja emancipatoričnih ciljev ob upoštevanju skupnostnih načel. Ti cilji so: izboljšanje življenjskega položaja ljudi z duševno stisko, izboljšanje in spreminjanje služb, da bodo lahko bolj sledile potrebam, željam in nujam uporabnikom, družbeno prevrednotenje duševne stiske in norosti ter vzpostavljanje družbenih pogojev, ki bodo onemogočali destruktivne izide in spodbujali ustvarjalno reševanje človeških stisk.

1.7.1 Službe za duševno zdravje v skupnosti

Pomoč v skupnosti zagotavljajo nevladne organizacije s področja duševnega zdravja, centri za socialno delo, zdravstvene službe na primarnem in sekundarnem nivoju (Marušič, Temnik, 2009).

Na področju duševnega zdravja v Sloveniji deluje 44 stanovanjskih skupin s približno 200 uporabniki, 22 dnevnih centrov, ki jih obiskuje okrog 380 uporabnikov, 14 svetovalnih in informativnih pisarn, ki jih obiskuje okoli 400 uporabnikov in 50 svojcev. Znotraj zavodov, centrov za socialno delo, društev in drugih nevladnih organizacij pa deluje okrog 20 skupin za samopomoč (Marušič, Temnik, 2009, str. 81).

Flaker opredeljuje štiri sklope ciljev duševnega zdravja v skupnosti (Flaker, 2001): izboljšanje položaja ljudi z duševno stisko; spreminjanje storitev in služb duševnega zdravja, da bodo služile predvsem njihovim potrebam, hotenjem, željam in nujam; družbeno prevrednotenje in drugačno vrednotenje norosti, duševne stiske ter drugačnosti; odpravljanje in preprečevanje tistih procesov v družbi, ki bi utegnili kogarkoli pripeljati v destruktivne krize, osebni propad, kot tudi usposabljanje vseh ljudi za bolj ustvarjalno soočenje z življenjskimi izzivi in s stresom.

»Duševno zdravje v skupnosti naj sloni na normalizaciji, ne pa predsodkih in diskriminaciji, širšem družbenem razumevanju: kampanje proti stigmi, javna edukacija in ozaveščanje, primarni skupnostni oskrbi (ob podpori institucionalne), multidisciplinarnih timih, ustreznih metodah dela: načrtovanju oskrbe, oceni potreb« (Marušič, Temnik, 2009, str. 87).

1.7.2 Prostori, v katerih se odvija socialno delo

Socialno delo v precejšnji meri določa prostor, v katerem poteka, saj vedno poteka v kontekstu določenega okolja in v interakcijah z ljudmi, ki v tem prostoru bodisi živijo ali opravljajo svoje dejavnosti.

Socialno delo lahko poteka v treh različnih vrstah prostorov (institucionalnih, zasebnih in javnih), v katerih strokovni delavci opravljajo svoje naloge z različnimi nameni – odvisno od konkretne situacije oz. potreb uporabnikov. Ti prostori se med seboj razlikujejo po nekaterih značilnostih: po pravilih, ki v njih veljajo, oblasti, ki jih nadzira, in po načinu, s katerimi ljudje vstopajo v medsebojne stike (Flaker, 2003, str. 47).

Za socialne delavce je v procesu reševanja problemov pomembno, da znajo izkoristiti prednosti vsakega izmed tipov prostorov, seveda pa morajo imeti vedno pred očmi tudi omejitve posameznega prostora. Vsak prostor prinaša prednosti in slabosti v določeni situaciji oz. posameznem primeru. Prav zato je potrebno v vsakem izmed prostorov poiskati prednosti, ki bodo pripomogle k rešitvi problemske situacije. Socialni delavci se morajo zavedati kako lahko posamezen prostor prispeva k rešitvi določenega problema in da je uporabnik, ki v njem biva, vedno na prvem mestu. Probleme je potrebno reševati iz uporabniške perspektive, pri tem pa upoštevati povezanost in medsebojno dopolnjevanje posameznih prostorov. To naredi situacijo kompleksnejšo in bolj razvidno, tako da socialnim delavcem omogoča celovitejši pristop pri reševanju problemov (Flaker, 2003, str. 47–49).

Pretežno je dejanski kraj izvajanja večine storitev v pisarnah socialnih služb (centrov, zavodov in drugih organizacij socialnega varstva). Optimalno bi morale biti več terenskega dela. To je eden od bistvenih primanjkljajev sedanjega sistema. Terensko delo je lahko v obliki obiskov pri uporabnikih doma, dela v javnih prostorih, obiskov v drugih ustanovah (zavodih, bolnišnicah, zaporih, šolah itn.). Poleg terenskega dela pa se počasi uveljavljajo tudi storitve na daljavo – od telefonskih pogovorov in svetovanja po telefonu, kar je kar razširjena praksa, ki deloma nadomešča prihod v pisarno deloma pa obisk na domu. Manj razširjena je uporaba interneta in drugih načinov sporazumevanja in sporočanja na daljavo. Seveda se storitve izvajajo tudi tam, kjer poteka namestitvev uporabnikov (institucijah, vmesnih strukturah ipd.).

Načeloma so možni naslednji kraji izvajanja storitev: doma, tam kjer uporabnik živi, v javnih prostorih (npr. ulično, terensko delo v skupnosti, srečanja zunaj pisarn), v drugih ustanovah (npr. v zaporu, zavodu, šoli ipd.), v pisarnah, kjer delujejo strokovnjaki socialnega varstva ali v samih institucijah, kamor so ljudi premestili, lahko pa poteka preko telekomunikacijskih sredstev na daljavo (Flaker, 2013, str. 53–54).

1.8 VLOGA SOCIALNEGA DELA NA PODROČJU DUŠEVNEGA ZDRAVJA

Socialno delo je stroka, ki metode prilagaja konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova vzpostavlja in deluje izven trdih institucionalnih okvirjev med ljudmi, uporablja njihovo vsakdanjo govorico in logiko. V tem smislu je prostorsko difuzno in nujno

refleksivno. V njem ni mogoče predpisovati postopkov v celoti, lahko pa se opišejo nujna opravila (Flaker, 2003, str. 10–16).

Metodična načela socialnega dela so:

Dialog – osnovno sredstvo socialnega dela; pogoji dialoga so ljubezen, upanje, kritična zavest in pripravljenost za dajanje; usmerjen je v konkretni kontekst naloge, s katerim bomo spremenili konkretno situacijo.

Verjetnost – ocena verjetnosti, da se bo nekaj zgodilo; tehtanje med tveganjem in profitom za uporabnika in zmanjšati tveganje na razumno mejo.

Proaktivnost – metoda načrtovanja, zmanjševanja škode in tveganja; z mislijo naprej ustvarjamo vizijo in strategijo, hkrati pa določimo taktike in merila, h katerim se vrnemo, ko izgubimo orientacijo o tem ali smo napredovali ali nazadovali.

Refleksivnost – vtkana metoda induktivne analize, kar pomeni da se vedno vračamo k začetnim hipotezam in preverjanju in preoblikovanju; vključuje tudi kulturni, zgodovinski, družbeni in politični kontekst; kriteriji dejanj izhajajo iz situacije in ravnanja ter so z njima neločljivo povezana.

Pravica do napak in spodrseljajev – metoda socialnega dela napake priznava in jih obravnava ne le kot nujo, temveč tudi kot način ustvarjalnega delovanja; iz njih se učimo z refleksijo in dialogom, včasih tudi s polemiko (Flaker, 2003, str. 32-33).

Ko svojo nalogo povezujem s socialnim delom, nikakor ne morem mimo koncepta delovnega odnosa v socialnem delu, katerega nazorno pojasnjuje dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič. Gre za dogovor o delu, ki ga je treba opraviti skupaj. Koncept delovnega odnosa dr. Čačinovič Vogrinčič uporablja, da bi opredelila posebnost koncepta pomoči v socialnem delu, sogovornike povabi, da vzpostavijo delovni odnos. Vedno znova ugotavlja, da delovni, olajša sodelovanje, jih definira kot sodelavce v skupnem projektu, postavi jim nalogo, da določijo deleže v rešitvi. Delovni odnos potrjuje, da iskanje rešitev za kompleksne probleme ljudi ni nič drugega kot delovni projekt in tako vedno znova omogoči olajšanje in mobilizacijo moči. Odnos med socialnim delavcem in stranko je torej delovni odnos in prva naloga socialnega delavca, socialne delavke je, da delovni odnos vzpostavi. Dr. Čačinovič Vogrinčič je v letih »prevajanja« teoretskih konceptov v prakso in iz prakse v teorijo izbrala in zbrala elemente delovnega odnosa: to so dogovor, instrumentalna definicija problema, osebno vodenje, perspektiva moči, etika udeležnosti, znanje za ravnanje in ravnanje s sedanjostjo ali koncepti so-prisotnosti. Tako zastavljen koncept delovnega odnosa jv praksi uporabna opora za

strokovno ravnanje, tako za strokovnjake kakor za uporabnike. Dr. Čačinovič Vogrinčič se pri delu vedno znova potrjuje, da vzpostavljen delovni odnos omogoča izkušnjo uspešne pomoči (Čačinovič Vogrinčič, 2002 str. 91).

1.9 TERENSKO DELO KOT SESTAVINA SOCIALNEGA DELA

Socialno delo ne poteka v vakuumu, temveč vedno v kontekstu določenega okolja. Socialno delo je proces, ki pomeni interakcije z ljudmi v določenem prostoru. Dogaja se torej v konkretnem prostoru in v interakcijah z ljudmi, ki v tem prostoru živijo oz. opravljajo svoje dejavnosti. Tako socialno delo v precejšnji meri določa tudi prostor v katerem poteka.

S terenskih delom posegamo v okolje in spoznavamo življenjski svet uporabnikov. Terensko delo poteka v lokalni skupnosti, v drugih institucijah, društvih, klubih, v določenih delih mest, javnih lokalih, na ulici, v parku ali na otroškem igrišču in na drugih značilnih zbirališčih posameznih skupin uporabnikov, pa tudi na domovih uporabnikov. Nedvomno je terensko delo najpomembnejše, saj se z njim strokovni delavec približa uporabnikom v tistih okoljih, kjer se zadržujejo (denimo ulično socialno delo) ali pa živijo (terensko delo kot obiski na domu uporabnikov) in z njimi naveže bolj neposredne stike. Terensko delo pomaga strokovnjaku osvetliti veliko tistega, česar drugače o uporabniku in njegovem svetu ne bi nikoli izvedel in pripomore k boljšem spoznavanju in razumevanju uporabnika.

Terensko delo pomeni približevanje socialnemu svetu uporabnikov. Prav v tem je največja moč in bistvena prednost terenskega dela, saj nam omogoči spoznavanje sveta drugih z neposredno udeležbo v njem. S terenskim delom na neposreden način pokažemo zanimanje za to kako ljudje živijo in kako sami vidijo svoj svet. (Grills 1998, str. 4)

Grills (1998, str. 7) pravi, da prav s sodelovanjem pri dejavnostih in skupnem delu z ljudmi, ki nas zanimajo, vnašamo življenje v sicer mrtve konceptualne strukture in v delovni proces. Ne bi mogli tudi za socialne delavce in delavke reči, da z neposrednimi stiki z uporabniki v njihovem okolju spoznavamo njihovo resnično življenje, navezujemo z njimi tesnejše stike in jim pokažemo, da nam ni vseeno, kaj se z njimi dogaja? Na to, da to znamo in da nam uporabniki to omogočajo, bi morali biti ponosni. Le neposredna udeležba v prostoru, kjer poteka življenje ljudi, nam omogoči dostop do življenjskih izkušenj drugih ljudi – spoznavanje njihovih vsakodnevnih navad, dela, problemov in pogledov in odnosov z drugimi. Brez razumevanja pogledov in dejavnosti tistih, katerih življenja poskušamo

spoznavati, naši koncepti ne bi bili nič drugega kot puste sence drugih ljudi in bi se precej ločevali od sveta, za katerega si domišljamo, da ga poznamo (Grills 1998, str. 10).

1.9.1 Modeli terenskega dela in njihovi cilji

Rhodes (1996) deli terensko delo na peripatetično delo (ang. *Peripatetic outreach*), ki se pogosto imenuje tudi zunanje delo in terensko delo na domu (ang. *Domiciliary outreach*). Za prvi model je značilno, da se bolj kot na pomoči potrebne posameznike osredotoča na organizacije, kjer terenski delavci delujejo v skupnostnih službah in ustanovah, kot so zapori, vzgojni zavodi, prevzgojni domovi, mladinski klubi, šole. Pogosto je cilj tega modela seznanjanje z določeno problematiko in obveščanje uporabnikov o razpoložljivih storitvah. Druga metoda terenskega dela na domu pa je lahko še posebej uporabna, kadar terenski delavci ne poznajo lokacij, kjer se zbirajo ciljni posamezniki ali skupine. Uporabnike lahko poiščejo kar na njihovih domovih ali domovih drugih uporabnikov. S tovrstnim delom se lahko dopolnjuje ulično delo ali pa tudi peripatetično terensko delo.

Glede na strategije terenskega dela loči avtor terensko delo, usmerjeno v posameznike (ang. *Individual outreach*) in terensko delo, usmerjeno v skupnost (ang. *Community outreach*). Prvo se osredotoča na pospeševanje sprememb v posameznikovem vedenju in temelji na odnosu uporabnik – terenski delavec, v katerem slednji krepi uporabnikovo samopodobo, samozavest, moč, status, dostop do storitev ipd. Cilj slednjega je doseganje sprememb v skupnosti, krepitev moči celotne skupnosti. V praksi se terensko delo, usmerjeno v skupnost, osredotoča na spreminjanje neustreznih norm, vrednot in navad neke skupnosti. Spremembe so lahko usmerjene tudi v socialno politiko v skupnosti in v širšem okolju ali v aktivnosti za oblikovanje ustrežnejše zakonske ureditve in podobno.

Pri opravljanju terenskega dela morajo biti njegovi izvajalci seznanjeni z naslednjimi splošni pravili, ki jih morajo brez izjeme upoštevati in se po njih ravnati. Vsekakor morajo na prvem mestu pretehtati smiselnost in koristnost poseganja v uporabnikovo bivalno okolje. To morajo opraviti na podlagi predhodne ocene stanja na terenu in potreb posebnih ciljnih skupin, deloma pa tudi na podlagi učinkovitosti predhodno opravljenih storitev. Terenski delavci se morajo vedno držati pravila, da je prav uporabnik sam vedno prvi vir informacij. Seveda pa morajo za vsako poseganje v uporabnikovo življenjsko okolje, še posebej pa za zbiranje podatkov v njem, vnaprej pridobiti njihovo soglasje (Flaker, 2003).

1.9.2 Terensko delo na področju duševnega zdravja v Sloveniji

V Sloveniji se specializirano terensko delo na področju duševnega zdravja do nedavnega praktično ni izvajalo oz. se je izvajalo v omejenem obsegu. Na področju zdravstvenega varstva, natančneje zdravstvene nege, je potrebno omeniti obiske medicinskih sester, patronažne službe in obiske družinskih in dežurnih zdravnikov, ki pa uporabnike največkrat obiščejo šele v primerih opaznega poslabšanja njihovega psihičnega stanja. Le-ti na podlagi ocene posameznikovega psihičnega statusa zavrnejo ali potrdijo potrebo po njegovi hospitalizaciji. Poleg tega lahko dežurni zdravniki ob pomoči spremljevalnega osebja in policije izpeljejo hospitalizacijo proti volji posameznika, če ta resno ogroža svoje življenje, življenje drugih ali povzroča večjo materialno škodo. Na področju socialnega varstva opravljajo obiske na domu strokovni in laični delavci centrov za socialno delo (npr. v primerih urejanja rejništev) ali drugih specializiranih služb (npr. v okviru zagotavljanja storitve pomoči na domu), ki pa nimajo specializiranih spretnosti in veščin za delo s to ciljno populacijo. V zadnjih letih izvajata obliko terenskega dela z ljudmi z izkušnjo duševne stiske tudi nevladni organizaciji Ozara in Altra (Dobnik, 2007).

S pomočjo tipologije lahko identificiramo tip neprofitnih organizacij, ki so predmet preučevanja pričujočega dela, to so neprofitno-volonterske organizacije, ki niso niti državne institucije in prav tako ne profitno usmerjene organizacije. V začetku devetdesetih let so nastale prve nevladne organizacije na področju duševnega zdravja v skupnosti. Nevladne organizacije pridobivajo v času krize vedno pomembnejšo vlogo. Vse pomembnejše postajajo tudi zaradi neuspešnosti države pri zagotavljanju določenih socialnih in drugih storitev.

Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja v zadnjem desetletju zaradi stabilnega financiranja s strani MDDSZ omogočajo ljudem z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju več možnosti izbire in vključevanje v skupnostne oblike bivanja. Nove oblike sodelovanja so vplivale tudi na kakovost storitev in širjenje programa v druge skupnosti. Sofinanciranje poteka v največjem delu iz državnega proračuna, v manjšem delu pa iz donacij, sponzorstva, lastnih sredstev in lokalne skupnosti. Financiranje s strani ministrstva tako zagotavlja le plače zaposlenih, stroški vzdrževanja prostorov in najemnine pa so pokriti iz drugih virov. Obstoječa finančna situacija ne omogoča možnosti napredovanja in zaposlovanja in dražje, a potrebne tehnične opreme.

Zmogljivosti nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja so premajhne, tovrstne neprofitne organizacije se ustanavljajo v urbanem okolju, kjer je koncentracija prebivalstva

veliko večja, zato je terensko delo ključnega pomena pri delu z uporabniki. Ena najvažnejših prednosti terenskega dela se odraža v večji dostopnosti storitev za uporabnike, saj prejmejo pomoč na domu oz. tam, kjer jo potrebujejo in se počutijo najbolj varne. Eden izmed pomembnih pozitivnih učinkov terenskega dela je krepitev moči uporabnikov oz. večanje njihovega vpliva, preprečevanje njihove socialne izključenosti, preprečevanje poslabšanj njihovega psihičnega stanja in zmanjševanje števila hospitalizacij. Namen moje naloge je bil, da ugotovim ali v praksi pisarni uresničujeta cilje in dejavnosti terenskega dela. Vprašanje je, koliko ga v resnici izvajata in kolikšen je delež terenskega dela v primerjavi z ostalim delom.

2. PROBLEM

V sedemdesetih letih dvajsetega stoletja so se v Sloveniji pojavile prve skupnostne inovacije oskrbe za duševno zdravje, akcijsko raziskovalni projekti, ki jih je izvajala skupina pod vodstvom Stritiha in Kosove (Flaker, 1993, str. 29). V začetku devetdesetih let so nastale prve nevladne organizacije na področju duševnega zdravja v skupnosti, kot nove službe in možnosti za podporo in pomoč ljudem z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju (Lamovec, 1995, str. 181).

V Sloveniji nevladne organizacije na področju duševnega zdravja v skupnosti omogočajo ljudem s težavami v duševnem zdravju več možnosti izbire med institucionalno oskrbo in življenjem in vključevanjem v skupnost. Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja v skupnosti so torej sestavni del civilne družbe. V izvajanju dejavnosti se razlikujejo po vsebinah, a imajo nekatere skupne značilnosti; izvajajo »dopolnilne programe socialnega varstva«, ustanovili so jih na pobudo uporabnikov ali njihovih bližnjih, so neprofitne, sofinancirajo se iz proračunskih sredstev, donacij, članarin in sponzorjev. So teritorialno razpršene po celi državi, so raznih velikosti in izvajajo razne oblike skupnostne oskrbe: stanovanjske skupine, dnevne centre, socialna podjetja, informativne in svetovalne pisarne, skupine za samopomoč in delo s svojci.

Vodilo za delovanja nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja je najpogosteje, da nadomeščajo ali vsaj dopolnjujejo medicinski model s psihosocialnim skupnostnim pristopom, ki ne izhaja iz diagnoz, temveč iz opisov problemov in situacij uporabnika ter krepitve njegove moči, osebne uspešnosti in socialnega vključevanja. Kakovost dela v programih socialnega varstva nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja je odvisna od usposobljenosti izvajalcev programov, zlasti na področju socialnega dela, vložka dela, ki ga prispevajo prostovoljci, finančnih sredstev in drugih okoliščin, ki lahko vplivajo na razvoj dobrih ali pa tudi slabih praks pri delu z uporabniki.

Duševno zdravje je v Sloveniji vedno bolj žgoča problematika. Na področju duševnega zdravja je na voljo več programov, kamor se ljudje s težavami v duševnem zdravju lahko vključijo. Glede na to, da sem zaposlena v pisarni za informirane in svetovanje v Ljutomeru, se s problematiko duševnega zdravja tudi sama vsakodnevno srečujem.

Glavni predmet analize magistrske naloge so neprofitne organizacije, delujoče v Sloveniji, ki zagotavljajo psihosocialno pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju. Opisala bom način delovanja in financiranja pisarn za informiranje in svetovanje, društva Altra in Ozara. Posebnost »pisarn« je v tem, da so to bili prvi programi na področju duševnega zdravja v skupnosti, ki so vključevali terensko delo. Terensko delo številnim posameznikom omogoča lažji dostop do storitev in izbiro o tem, kje in na kakšen način želijo prejeti pomoč. Vprašanje je, ali cilji in dejavnosti v praksi uresničujejo posebnost svojega programa – terensko delo. Na deklarativni ravni terensko delo sicer predstavljajo, vprašanje pa je koliko ga v resnici izvajajo in kolikšen je dejanski delež terenskega dela v vsakdanjem strokovnem delu.

Prikazala bom strukturo skupine ljudi, ki uporabljajo storitve pisarn in ugotavljala ali so pisarne namenjene ciljnim skupinam. Prav tako me bo zanimalo, ali je v obeh društvih enaka struktura uporabnikov po spolu, starosti in izobrazbi. Ugotavljala bom tudi, katere storitve uporabniki v določenem društvu uporabljajo in ali se v tem razlikujeta ali ne.

Raziskava, ki sem jo naredila, je relevantna predvsem za delo »pisarn« v nevladnih organizacijah. Preko analize in ugotovitev v delovanju pisarn, želim prispevati k še kakovostnejšemu delu z ljudmi s težavami v duševnem zdravju. S podrobnejšo analizo njihovih karakteristik želim pomagati pri še večjem poznavanju ljudi s težavami v duševnem zdravju in prepoznavanju njihovih potreb, hkrati pa povečati možnosti delovanja in izvajanja storitev pisarn. Se pravi, predvsem je pomembna ugotovitev, katere storitve pisarn vsebinsko tudi najbolj ustrezajo tej ciljni skupini. Poleg tega želim prispevati k širitvi zavesti, da lahko dobro poznavanje potreb in značilnosti ljudi s težavami v duševnem zdravju na eni in poznavanje delovanja pisarn v Sloveniji na drugi strani pripomore k temu, da je lahko svetovalna obravnava bolj uspešna in učinkovita.

2.1 TEZE

Osredotočila sem se na naslednja raziskovalna vprašanja in postavila teze:

V svoji nalogi postavljam tezo, da imajo neprofitne organizacije za pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju sicer zelo pomembno vlogo pri reševanju stisk, ki jih doživljajo ljudje, vprašljivo pa je ali je organiziranost pisarn, in s tem vključenost uporabnika, enaka ali se med programom razlikuje in kakšne so splošne lastnosti programa.

Teza 1: Organiziranost pisarn se med seboj razlikuje.

V drugi tezi predpostavljam, da so značilnosti ciljne skupine med pisarnama različne po spolu, starosti, statusu in izobrazbeni strukturi.

Teza 2: Ciljne skupine se med pisarnama razlikujejo.

V tretji tezi bom ugotavljala kdo so izvajalci pisarn. Zanimalo me bo, kakšna je struktura zaposlenih strokovnih delavcev, sodelavcev in prostovoljcev po spolu, izobrazbi in številu.

Teza 3: Izvajalci pisarn se med seboj razlikujejo.

V četrti tezi bom ugotavljala ali cilji in dejavnosti pisarn na področju duševnega zdravja v skupnosti v praksi uresničujejo posebnosti programa, ki je terensko delo? Ugotavljala bom tudi katere metode socialnega dela uporabljajo pri delu z uporabnikom in ali se pisarni med seboj v tem razlikujeta.

Teza 4: Terensko delo se izvaja v praksi.

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE IN MERSKI INŠTRUMENT

Kot temeljno raziskovalno orodje sem uporabila kvalitativno in kvantitativno metodologijo in tudi deskriptivno metodo. Pri pisanju naloge sem uporabljala naslednje metode dela: analizo vsebin pisnih virov (strokovne literature, člankov, internetnih virov, gradiv posameznih neprofitnih organizacij). Analizirala sem sekundarne podatke iz baze končnega poročila za leto 2010 s poudarkom na letu 2011 pisarni društev Altra in Ozara. Z zbranimi informacijami iz različnih virov sem prikazala, primerjala in proučevala programe neprofitnih organizacij namenjenih ljudem s težavami v duševnem zdravju v Sloveniji. Pisarni sem med seboj primerjala in analizirala njune razlike in podobnosti. Prikazati sem si želela strukturo uporabnikov po spolu, starosti, statusu, izobrazbi in prikazati, ali obstajajo razlike med uporabniki, ki uporabljajo storitve pisarn. Prikazala sem tudi dostopnost z vidika uporabnika, v obliki delovnega časa in prostora, v katerem se pisarne nahajajo. Zanimalo me je, ali se terensko delo v praksi izvaja in kakšen je delež terenskega dela v obeh pisarnah. Prikazala sem tudi strukturo strokovnih delavcev obeh pisarn.

3.2 POPULACIJA IN VZORČENJE

Podatke, ki sem jih uporabila v analizi neprofitnih organizacij na področju duševnega zdravja, sem dobila s pomočjo sekundarnih virov. To so viri podatkov, ki sem jih dobila v strokovni literaturi, člankih, gradivu in obstoječih brošurah posameznih neprofitnih organizacij in na internetu. Prav tako sem analizirala strani Ministrstva za zdravje, Ministrstva za notranje zadeve in Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, od katerega sem prejela končna poročila za C programe (vključene v enotni sistem evalviranja). Gre za programe, ki so bili za sofinanciranje izbrani na Javnem razpisu za sofinanciranje programov socialnega varstva v letu 2010 (Uradni list RS, št. 102/90). Vir podatkov tako predstavljajo letna končna poročila o izvajanju programov za leto 2011 – gre za vsebinska in finančna poročila. To je osnovno obdobje, ki ga bom raziskovala, če bo treba, bom uporabila podatke tudi iz drugih obdobj.

3.3 ZBIRANJE PODATKOV

V raziskovanje sem zajela delovanje pisarn društva Altre in Ozare. Vir podatkov tako predstavljajo letna končna poročila o izvajanju programov za leto 2011 – gre za vsebinska in finančna poročila. V nalogi so predstavljeni osnovni podatki, sledijo podatki o financiranju, kadrovskih virih, prostovoljcih in podatki o uporabnikih. Želela sem ugotoviti podobnosti in razlike v dostopnosti pisarn, številu zaposlenih in številu uporabnikov. Analiza je večinoma kvantitativna, le v delu ki se nanaša na ciljno skupino uporabnikov je kvalitativna.

Podatke sem zbirala, prikazovala in primerjala na osnovi internih virov in sekundarnih virov društva Altre in Ozara, uporabila sem tudi vire podatkov Statističnega urada RS in druge.

3.4 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pri raziskovanju je bilo uporabljenih več metod. Z metodo analize vsebin sem preučevala strokovno literaturo, članke, internetne vire, in gradiva posameznih neprofitnih organizacij. Primerjala sem že obstoječe podatke, predvsem iz baze podatkov končnega poročila za leto 2010 s poudarkom na leto 2011, pisarn društva Altra in Ozara. V analizi so bili uporabljeni naslednji sklopi podatkov poročil društva Ozara in Altra v letu 2011. V okviru sklopa organiziranosti društva sem se osredotočila na začetke delovanja, opisa društev, ciljev, metode dela in dostopnosti pisarn. Tukaj me je še posebej zanimal delovni čas in uradne ure in okolje v katerem se pisarni izvajata. Pri ciljni skupini uporabnikov sem se osredotočila na spol, starost, status in izobrazbo. Raziskala pa sem tudi značilnosti osebja, finančno poročilo in samoevalvacijo postopkov v pisarni Altra in Ozara v letu 2011. Med vire podatkov sodijo tudi uradni statistični podatki, podatki s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo, Zavoda Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij in Pravno informacijski center nevladnih organizacij. Analiza programa je potekala od meseca marca do decembra 2014. Za nazornejšo ponazoritev rezultatov sem uporabljala tabelarične in grafične prikaze v programu Excel 2007. Za preverjanje zastavljenih raziskovalnih hipotez sem uporabila hi-kvadrat preizkus, ki omogoča primerjavo dveh porazdelitev/struktur oziroma analizo povezanosti dveh neštevilskih spremenljivk. Hi-kvadrat test za preizkus hipoteze neodvisnosti nam pove ali obstaja statistično pomembna soodvisnost med dvema spremenljivkama. Obenem pa nam Hi-kvadrat test za preizkus hipoteze enake verjetnosti pove ali obstajajo statistično pomembne razlike oz. ali med teoretičnimi in dejanskimi frekvencami prihaja do statistično pomembnih razlik.

4. REZULTATI

Tukaj prikazujem razlike in podobnosti med pisarnama Altra in Ozara, z vidika začetka delovanja, opisa društev, ciljev programa, metod dela in dostopnosti programa, kjer me je zanimal delovni čas in okolje, v katerem se program izvaja. Teze sem potrjevala na podlagi analize poročil, v katerih je opisano društvo in njegove lastnosti, predstavljena ciljna skupina uporabnikov, izvajalci in samoevalvacija postopkov iz katerih sem prikazala podatke o terenskem delu in ostalih informacij. Razlike in podobnosti sem obdelala sproti. Na koncu vsakega poglavja sem prikazala tudi katero tezo bom potrdila in katero ovrgla.

Teza 1: Organiziranost pisarn se med seboj razlikuje.

4.1 ORGANIZIRANOST DRUŠTVA ALTRA IN OZARA

4.1.1 Začetki delovanja

Leta 1988 je skupina aktivistov, ki so prihajali tako iz akademskih, strokovnih in uporabniških krogov, ustanovila Odbor za družbeno zaščito norosti kot odgovor na nezavidljiv položaj ljudi v psihiatričnih inštitucijah in tudi v posebnih zavodih, zlasti v Hrastovcu. Javno in politično je izpostavila težave oseb z dolgotrajnimi težavami na področju duševnega zdravja, se zavzela za korenite spremembe na tem področju in odkrito spregovorila o nezadostnosti samega psihiatričnega sistema. Delo Odbora se je v letih 1993/94 prevesilo iz začetne provokativne oz. akcijske faze in se je usmerilo tudi na izvajanje konkretnih projektov z uporabniki psihiatričnih ustanov. Pomembno podporo temu je predstavljal tudi Študij duševnega zdravja v skupnosti, ki nas je seznanil s sodobnimi oblikami skrbi za osebe v duševni stiski v razvitih evropskih deželah. Uporabniki, ki so se udeleževali pri različnih aktivnostih, so odklanjali ime Odbora, predvsem zaradi izraza "norost", zato so se odločili, da ga spremenijo. Leta 1993 se je torej društvo preimenovalo, izbrali so ime ALTRA - Odbor za novosti v duševnem zdravju (<http://www.altra.si/>).

OZARA Slovenija – Nacionalno združenje za kakovost življenja, je nastala leta 1994, predvsem iz potrebe po organiziranih zunaj bolnišničnih dejavnostih za ljudi s težavami v duševnem zdravju. Prvi je začel delovati program dnevnega centra, ki je usmerjen v druženje

in konstruktivno preživljanje prostega časa po odpustu iz bolnišnice. Obe organizaciji imata od leta 1999 podeljen status društva v javnem interesu na področju socialnega varstva s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (<http://www.ozara.org/o-nas/predstavitev/>).

Razlika med njima je v začetku delovanja. Začetki društva Altre segajo v leto 1988, ko je skupina aktivistov, ki so prihajali iz akademskih, strokovnih in uporabniških krogov, ustanovila Odbor za družbeno zaščito norosti, ki se je leta 1993 preimenovalo v društvo ALTRA - Odbor za novosti v duševnem zdravju. Društvo Ozara Slovenija pa je nastala leta 1994, ko je začel delovati program dnevnega centra.

Iz navedenih definicij obeh društev lahko sklepam, da je društvo Ozara – Nacionalno združenje za kakovost življenja ravno tako kot društvo Altra – Odbor za novosti v duševnem zdravju nevladna, humanitarna organizacija, ki deluje v javnem interesu na področju socialnega in zdravstvenega varstva v skupnosti na območju Republike Slovenije. Obe društvi sta nastali predvsem iz potrebe, da se ljudem s težavami v duševnem zdravju zagotavljata podporo v skupnosti, iz katere izhajajo, tako tudi njuno delo temelji na partnerskem odnosu med uporabniki, svojci in strokovnimi delavci. Temeljni princip dela je krepitev moči uporabnikov in spoštovanje njihovih pravic pri odločanju o njihovem življenju.

4.1.2 Opis društev

Društvi sta nevladni organizaciji, ki imata status društva v javnem interesu s področja socialnega varstva, in status humanitarne organizacije. Društvi svoj program namenjata področju duševnega zdravja, ciljna skupina programa so ljudje z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, posamezniki v duševni stiski in njihovi svojci. V društvu imajo organizirano oblika psihosocialne pomoči in podpore, ki so jo oblikovali kot odgovor na konkretne stiske in težave ljudi, ki se po bolnišničnem zdravljenju vrnejo v svoje okolje in potrebujejo pomoč in podporo pri samostojnem življenju.

Obe društvi se zavzemata za razvoj učinkovitih skupnostnih služb na področju duševnega zdravja v Sloveniji. Danes tako pod okriljem društva Ozara v 22 krajih po Sloveniji deluje 16 stanovanjskih skupin, 5 dnevnih centrov in 13 pisarn za informiranje in svetovanje in 5 gostovanj le-teh. Društvo Altra deluje na dveh lokacijah. V Ljubljani deluje 8 stanovanjskih skupin, dnevni center in svetovalnica, ki ima sedež na Zaloški 40. Stanovanjska skupina deluje še v Prevaljah.

V društvu Altra delujejo razni programi namenjeni ljudem s težavami v duševnem zdravju, njihovim svojcem, pa tudi širši skupnosti. Izvajajo programe preventivne narave, dejavnosti stanovanjskih skupin, dnevnih centrov, drop-in centrov, svetovalnih centrov, klubov in drugih oblik za oskrbo in varstvo oseb s težavami v duševnem zdravju. Organizirajo skupine za samopomoč in zagotavljajo storitve s področja svetovanja, načrtovanja, izvajanja in koordiniranja podpore, kriznih intervencij, programov zaposlovanja ter usposabljanj težje zaposljivih ipd. Zavetišče za brezdomne uživalce drog je delovalo pod okriljem Društva Altra do 31. 12. 2011. Zavetišče KORAK je delovalo vse noči v letu, preko vikendov in praznikov pa 24 ur. Pogoji za sprejem v zavetišče so polnoletnost, prostovoljna odločitev in pripravljenost na dvig kvalitete vsakdanjega življenja, v kolikor gre za stanje hude telesne zanemarjenosti. Drugih pogojev ne postavljajo, so nizkega praga in dostopni vsem.

Društvo Ozara izvaja številne podporne programe in programe samopomoči in zagovorništva za uporabnike ter njihove svojce, preventivne aktivnosti, založniško dejavnost, izobraževanje in pozitivno promocijo duševnega zdravja ter klub svojcev in prostovoljcev.

Obe društvi sta od začetka delovanja do sedaj razvili tri nosilne programe: stanovanjske skupine, dnevne centre in pisarne za informiranje in svetovanje ter mnogo spremljevalnih programov. Razlika med društvoma je ta, da društva Ozara deluje v 22 krajih po Sloveniji. Skupno beleži 16 stanovanjskih skupin, 5 dnevnih centrov in 13 pisarn za informiranje in svetovanje in 5 gostovanj le-teh. Društvo Altra deluje na dveh lokacijah. V Ljubljani deluje 8 stanovanjskih skupin, dnevni center in svetovalnica. Stanovanjska skupina deluje še v Prevaljah.

4.1.3 Cilji pisarn Altre in Ozare

Pisarna Altra sledi ciljem, ki so jih opredelili ob prijavi (2010-2014) in sicer z izvajanjem raznih strokovnih storitev želijo zadovoljevati osebne potrebe posameznikov s težavami v duševnem zdravju in njihovih svojcev, in ozaveščati javnost o različnih temah s področja duševnega zdravja.

Pri tem dodajajo še podcilje programa, ki jih želijo doseči pri posameznih uporabnikih; informiranost o mreži služb s področja duševnega zdravja, poznavanje pravic in načinov njihovega uresničevanja v mreži služb na področju duševnega zdravja, razbremenitev, pomiritev, opredelitev problemov, soustvarjanje rešitev s svetovalcem in konstruktivno

usmerjenost v iskanje rešitev, pridobivanje novih znanj in socialnih spretnosti, ki posameznika opremijo z načini obvladovanja težav (primer: pravočasno ukrepanje v primeru poslabšanja duševne motnje ali učenja konstruktivnih navad (sprehod) namesto destruktivnega (poseganja po alkoholu, pomirjevalih, kreganje), oblikovanje vzorcev vedenja, ki vodijo k zadovoljajočemu počutju in izboljšanju psihofizičnega stanja, izboljšanje odnosov z bližnjimi ali pomembnimi drugimi, večanje socialne mreže, dvig samozavesti in asertivnosti, oblikovanje vsakdanjega življenja (npr. pri depresiji pomoč pri oblikovanju dnevne rutine, tedenskih ciljev, ipd.). Oblikovanje, načrtovanje pogojev za neodvisno življenje in izvajanje dogovorjenih oblik pomoči (sodelovanje s koordinatorji, skupnostne obravnave in sodelovanje z zastopniki, kakor tudi ostalimi izvajalci v mreži služb). Odprava stigme kot posledica družbenih predsodkov do duševnih motenj (vključevanje v dejavnosti s področja ozaveščanje javnosti, kot tudi ozaveščanje predsodkov prek razgovorov in skupin za samopomoč).

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, Altra, str. 2.

Temeljni cilj in namen Ozarinih pisarn je prispevati k izboljšanju položaja ljudi s težavami v duševnem zdravju v družbi. Ta cilj dosegajo z zagotavljanjem osebnega pristopa in s skupnim načrtovanjem pomoči in storitev. Končni cilj je zagotoviti posamezniku tiste storitve in takšno obliko pomoči, ki jih dejansko potrebuje za doseg čim bolj kakovostnega in samostojnega življenja, in sicer: dvig kvalitete življenja – krepitev in ohranjanje zdravja uporabnikov, širitev socialne mreže, razvijanje samostojnosti uporabnikov – krepitev moči, zagotoviti trajen in čim lažje dostopen sistem podpore, zagotoviti osebni pristop dela z uporabnikom, pomoč in podporo svojcem uporabnikov, delo z družino, mentorstvo prostovoljcem, informiranje in osveščanje javnosti.

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, Ozara, str. 1.

Pisarni navajata sledeče cilje, ki so zelo splošni in deklarativne narave. Cilje med njima zaradi tega tudi zelo težko ločimo. Glede ciljev se pisarni ne razlikujeta, med njima je več podobnosti kot razlik. Pri obema je poudarek na metodi dela s posameznikom, torej osebno delo z uporabniki in tudi s svojci. Z osebnim pristopom in skupnim načrtovanjem omogočata vnovično vključitev v družbeno in delovno okolje ter prispevata k boljšemu in bolj

kakovostnemu življenju. Posameznika informirata o njegovih pravicah, omogočata mu pridobivanje novih znanj in socialnih spretnosti, izboljšanje odnosov z bližnjimi ali pomembnimi drugimi, večanje socialne mreže, dvig samozavesti in asertivnosti in oblikovanje vsakdanjega življenja. S cilji je dosežen tudi namen, ki je nadaljevanje rehabilitacijskega procesa v sproščenem okolju, kar ugodno vpliva na počutje in funkcioniranje oseb z duševnimi motnjami in jim pomaga prebroditi marsikatero krizo. V svojih ciljih ozavešča tudi javnost o različnih temah s področja duševnega zdravja, sodelovanja na lokalni ravni in sodelovanja z vladnimi in nevladnimi organizacijami na področju duševnega zdravja. Razlika med njima je, da Ozara v svojih ciljih navaja tudi, da nudijo mentorstvo prostovoljcem, klub prostovoljcev, intervizije oz. individualne konzultacije. Zagotavljajo tudi trajen in čim lažje dostopen sistem podpore in pomoč in podporo svojcem uporabnikom.

4.1.4 Metoda dela

Pri metodi dela je razvidno, da društvi uporabljata zastarelo delitev metod v primerjavi z novjšimi literaturami, ki naštevajo sodobnejše načine delitve. Flaker (2013, str. 27) meni, da kriteriji, kako razvrstiti storitve, so lahko različni, in jih je najprej treba obravnavati vsakega posebej, da bi potem lahko dobili sliko celote taksonomije storitev. Poleg storitev, ki so neposredno namenjene uporabniku, pa v sistemu socialnega varstva obstajajo dejavnosti, ki so namenjene boljšemu izvajanju storitev, a jih uporabnik uporablja le posredno. Te lahko poimenujemo podporne ali spremljajoče dejavnosti, ki večajo ustreznost odgovorov (npr. raziskovanje potreb, razvojne dejavnosti), krepijo strokovnost (supervizija, izobraževanje, mentorstvo) in stopnjujejo usklajenost odgovorov (koordinacija med službami, timsko delo). Te dejavnosti sicer ne stopajo v svet uporabnika, četudi nanj vplivajo, jih pa lahko uvrstimo na konec lestvice intenzivnosti, saj so dejavnosti, ki so povsem odmaknjene od življenjskega sveta uporabnika.

Tako smo dobili naslednjo temeljno tipologijo storitev:

1. Svetovanje – delavec ne poseže v stvarnost uporabnika, pomoč na ravni pogovora in reprezentacij resničnega življenjskega sveta.
2. Osebna podpora – delavec podpre uporabnika pri njegovih dejavnosti: moralno (pogovor in udeležba v situaciji), organizacijsko (načrtovanje) in materialno (omogočanje dostopa do sredstev).

3. Osebna pomoč – delavec prevzame dejavnosti v življenjskem svetu uporabnika in nadomesti njegovo nemoč ustvarjanja odgovorov; pri tem uporablja sredstva, ki so na voljo v institucionalni mreži ali mreži uporabnika.
4. Organizacija/ Koordinacija podpore in pomoči za samostojno življenje v skupnosti – organizacija odgovorov na kompleksne stiske; uporabnik ostane doma ali živi samostojno.
5. Namestitev v organizirano obliko socialnega varstva – uporabnik se preseli v posebno obliko bivanja, kjer je deležen raznih storitev.
6. Spremljajoče dejavnosti – zagotavljajo strokovnost in kakovost dejavnosti, namenjenih uporabniku.

Prve štiri ravni so namenjene neposredno uporabniku, peta tudi, a je v njeni naravi, da je navadno že vzpostavljena. Šesta raven je namenjena uporabnikom le posredno, tako da krepí strokovnost in učinkovitost storitev. Neposredne storitve uporabnikom lahko razumemo na način, da bolj zahtevne ravni posegov lahko vključujejo tudi elemente ravni manj intenzivnih intervencij. S tem tipologija upošteva deloma tudi kompleksnost storitev.

Vodilo strokovnega dela v pisarni Ozara, je krepitev moči uporabnikov, kar pomeni podpreti in spremljati posameznika na njegovi poti k prevzemanju vpliva nad svojim odločitvami in svojim življenjem. Pri svojem delu razlikujejo štiri metode dela, ki so: delo s posameznikom, delo z družino, delo s skupino in delo s skupnostjo:

Delo s posameznikom (individualni razgovor, svetovalni razgovori, urejanje, vodenje, spremljanje). Svetovanje in informiranje se odvija vsakodnevno. Uporabniki se lahko sami odločijo, na kakšen način se želijo pogovoriti s strokovnim delavcem. Svetovanje in informiranje lahko poteka v pisarni, na njihovem domu ali kjerkoli zunaj, preko telefona ali elektronske pošte, namenjen pa je opravljanju raznih storitev: svetovanju, informiranju, urejanju, vodenju, spremstvu in podpori v domačem okolju. Svetovanje zajema tudi pomoč in podporo pri razreševanju osebnih stisk in vključevanju v aktivno življenje, pri iskanju ustrezne zaposlitve ter oblikovanje, izvajanje in spremljanje individualnih načrtov.

Delo z družino (skupinsko delo z družino uporabnika). Poleg osebnega dela velikokrat pride do potrebe po storitvi – delo s svojci in uporabnikom, saj je nemogoče pomagati uporabniku, ne da bi delali tudi z družino kot celoto. Storitve se izvajajo glede na potrebe.

Delo s skupino (skupinsko svetovanje, skupine za samopomoč, predavanja in izobraževanja). Skupinsko delo oz. podprogrami so uporabnikom na voljo poleg osnovnega programa. Ti se na različnih enotah izvajajo različno intenzivno. Predvsem se izvajajo glede na potrebe.

Delo s skupnostjo (preventiva, izobraževalne delavnice, informiranje in osveščanje). Poleg storitev, ki so vezane na njihove uporabnike izvajajo tudi izobraževanja in delavnice na osnovnih in srednjih šolah. Le-te so oblika preventivnega dela, ki se odvijajo jeseni in pomladi.

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, Ozara, str 2.

Metode dela v Altri so sledeče: metoda dela s posameznikom, metoda dela s skupino in metoda dela s skupnostjo. Takšen pristop se je v programu začel uveljavljati že v devetdesetih, v okviru predhodnika programa društva Altra – projekt Individualnega načrtovanja in koordiniranja storitev. Metodo osebnega načrtovanja so zaradi neustrezne socialne in zdravstvene politike prilagodili in tako oblikovali storitve, ki jih je mogoče še vedno izvajati na osebni in dokaj učinkovit način. V ospredju so potrebe uporabnikov, pristop je osebni, zanima jih zgodba in stiska uporabnika.

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, Altra, str. 3.

Pri metodi dela prevladuje osebni pristop, ki ga izvajajo s storitvami informiranja, svetovanja in osebne pomoči po telefonu, osebno, po elektronski pošti in na terenu. Skupinsko delo pa se izvaja v obliki skupin za samopomoč, različnih delavnic, taborov. Posebnost je, da se te metode uporabljajo tudi na terenu, kar je koristno zlasti pri uporabnikih, ki zaradi katerihkoli razlogov ne morejo priti do storitev v pisarnah. Ozara razlikuje štiri metode dela, ki so: delo s posameznikom, delo z družino, delo s skupino in delo s skupnostjo. Razlika med njima je, da Altra nima metode dela z družino.

Če primerjam razliko med cilji in metodami, opazimo, da so cilji bistveno bolj sodobno napisani, na način, ki nam pove, kaj se v pisarnah dela v primerjavi z metodami dela, ki so napisane zelo splošno.

4.1.5 Dostopnost pisarn

4.1.5.1 Delovni čas in uradne ure

Altra svoje storitve zagotavlja vsak delovni dan med 8. in 16. uro. Storitve so uporabnikom na voljo med 9. in 15. uro, a so pri tem tudi fleksibilni, kar pomeni, da lahko s svetovanjem

pričnejo že ob 7.30 ali po 16. uri tudi izven uradnih ur. Skupini za samopomoč izvajajo v popoldanskem času, vsak delovni ponedeljek in torek med 15. in 17. uro. Ozara je uporabnikom na voljo vsak delovni dan od 7. oz. 8. do 15. oz. 16. ure. Vse pisarne Ozare imajo uradne ure v ponedeljek in sredo med 9. in 13. uro, saj ostali čas namenijo delu na terenu.

Delovni čas v obeh je fleksibilen, medtem, ko so uradne ure v Altri od ponedeljka do petka od 9.00 do 15.00, v pisarni Ozara pa v ponedeljek in sredo od 9.00 do 13.00, ostali čas namenjajo delu na terenu. Terensko delo se torej izvaja vsak dan od ponedeljka do petka, razen v času uradnih ur. Nobeno društvo nima organiziranega dežurstva v pisarni ali preko telefona med tednom, za vikend ali med prazniki. Skupino za samopomoč izvaja pisarna Altra v popoldanskem času in sicer vsak ponedeljek in torek od 15. do 17. ure.

Tabela 4: Delovni čas, uradne ure in skupina za samopomoč v pisarni Altra in Ozara v letu 2011

	Altra			Ozara	
	Delovni čas	Uradne ure	Skupina za samopomoč	Delovni čas	Uradne ure
Ponedeljek	8.00–16.00	9.00–15.00	15.00–17.00	7.00–16.00	9.00–13.00
Torek	8.00–16.00	9.00–15.00	15.00–17.00	7.00–16.00	/
Sreda	8.00–16.00	9.00–15.00	/	7.00–16.00	9.00–13.00
Četrtek	8.00–16.00	9.00–15.00	/	7.00–16.00	/
Petek	8.00–16.00	9.00–15.00	/	7.00–16.00	/
Sobota	/	/	/	/	/
Nedelja	/	/	/	/	/
Prazniki	/	/	/	/	/

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

4.1.5.2 Okolje v katerem se pisarni izvajata

Program Mreža pisarn za informiranje in svetovanje Ozara deluje kot mreža dvanajstih enot, kar je razvidno iz slike 1. V letu 2011 je društvo zaradi vključevanja ljudi iz drugih občin začelo izvajati svoj program v obliki gostovanja še na petih lokacijah: Lendava, Trebnje, Zasavje (Zagorje, Trbovlje), Tolmin in Krško. Gostovanja so ustanovljena predvsem zaradi

lažje dostopnosti in lažjega vključevanja ljudi, ki so od pisarn bolj oddaljeni in se na ta način lažje vključijo v društvo, prevoz pa jim posledično ni več ovira. Prav tako so v letu 2011 program razdelili na dve regiji, vsaka regija ima šest enot in svojega vodjo programa. Zahodna regija zajema enote: Ljubljana, Kranj, Jesenice, Ravne na Koroškem, Izola in Nova Gorica. Gostovanja: Tolmin, Zasavje. Vzhodna regija zajema enote: Novo mesto, Črnomelj, Sevnica, Brežice, Celje, Ljutomer. Gostovanja: Trebnje, Lendava, Krško.

Prav tako posamezne enote pokrivajo še okoliške občine, ki so prikazane v sliki 1 na naslednji strani:

Ljubljana pokriva občine Vrhnika, Domžale, Grosuplje, Mengeš in Kamnik. V letu 2011 so ustanovili še gostovanja v Zasavju (Zagorje, Trbovlje, Hrastnik in Litija) in sicer petkrat na teden.

Kranj pokriva občine Škofja Loka, Železniki, Tržič, Gorenja vas-Poljane, Preddvor, Šenčur, Naklo in Žiri.

Jesenice pokriva občine Bled, Bohinj, Kranjska gora, Radovljica in Žirovnica.

Ravne na Koroškem pokriva občine Mežica, Prevalje, Dravograd, Črna na Koroškem.

Celje pokriva občine Žalec, Šempeter, Velenje, Vojnik, Dobrna, Štore.

Brežice pokriva občino Krško, kjer izvajajo gostovanje dvakrat tedensko.

Novo mesto pokriva občine Trebnje, Žužemberk, Škocjan, Dolenjske toplice, Šmarješke toplice, Mirna peč in Šentjernej. Imajo tudi gostovanje v občini Trebnje in sicer enkrat na 14 dni.

Izola pokriva občini Piran in Koper.

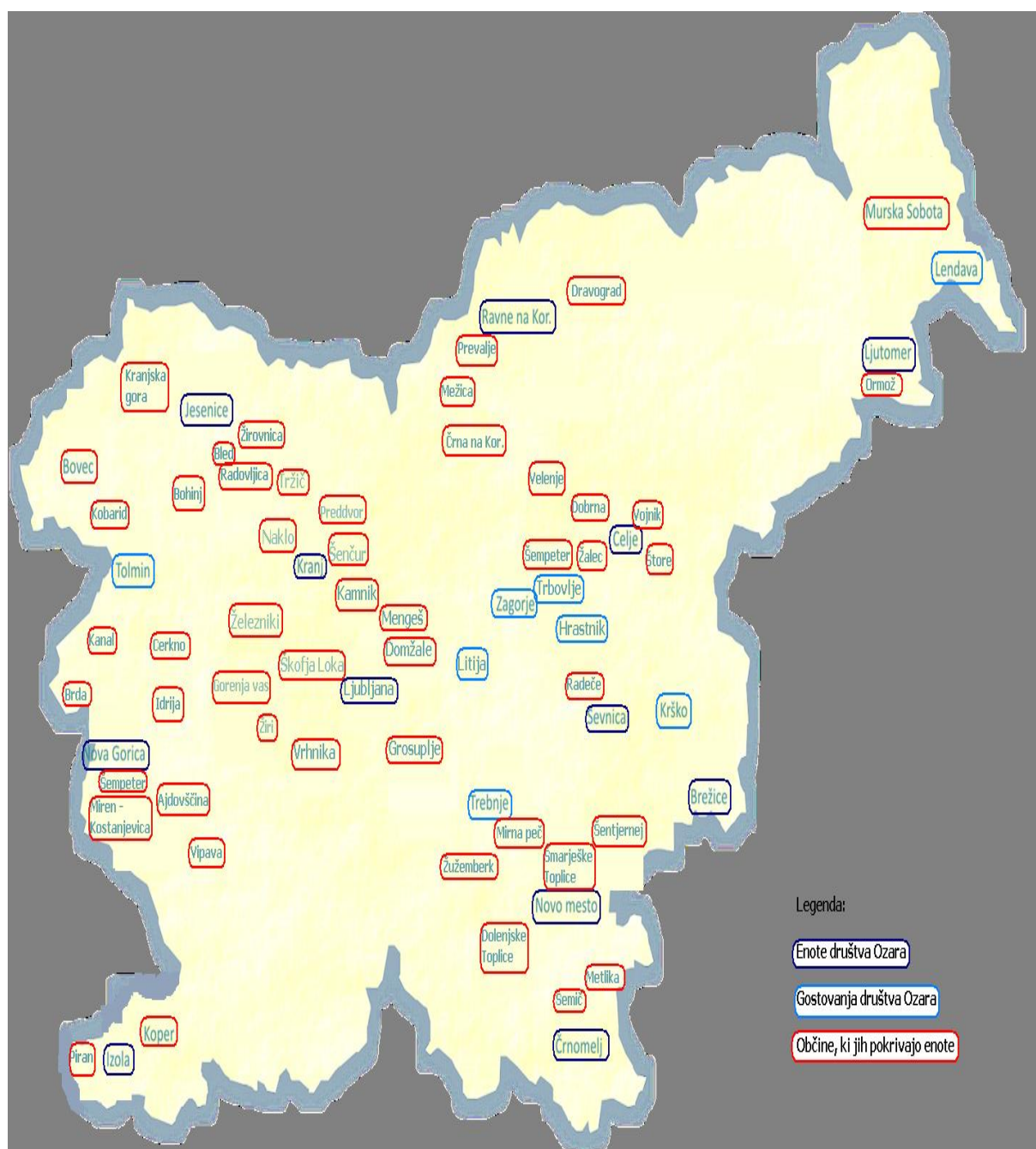
Nova Gorica pokriva občine Šempeter, Ajdovščina, Vipava, Idrija, Brda, Cerklje, Miren Kostanjevica in Tolmin, ta pa pokriva še Kanal, Kobarid in Bovec. Imajo tudi gostovanje v Tolminu in sicer enkrat na 14 dni.

Ljutomer pokriva Ormož, Lendavo, Mursko Soboto in gostovanje v Lendavi, ki se izvaja štirikrat tedensko.

Sevnica pokriva Radeče.

Črnomelj pokriva Metliko, Semič.

Slika 1: Okolja, v katerih se izvajajo pisarne in gostovanja društva Ozara v letu 2011



Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Pisarna Altra se izvaja v Ljubljani, lokalnem območju UE Moste-Polje. Storitve pisarne kljub enoti v Ljubljani koristijo državljani Republike Slovenije. Po pomoč se obračajo tako iz Bleda, Kranja, Žalca, Sevnice, Metlike, Trbovelj, Slovenske Bistrice itn. Te posameznike skušajo tudi ustrezno informirati in usmeriti v službe, ki delujejo v njihovem okolju. Večino storitev torej koristijo le uporabniki iz Osrednjeslovenske regije, Ljubljanske občine in okolice, kar je razvidno iz slike 2.

Slika 2: Okolja, v katerih se izvajajo pisarne Altra in Ozara v letu 2011



Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Sliki prikazujeta geografsko razporeditev pisarn v Sloveniji. V tabeli 5 sem prikazala lokalno razporeditev pisarn Ozare glede na avtobusno in železniško oddaljenost, zanimala pa me je tudi oddaljenost od zdravstvenega doma in dostopnost pisarn težje gibljivim osebam.

Če pogledamo razporeditev pisarn društva Ozara, podatki pokažejo, da so bolj dostopni z avtobusnimi postajami, kot z železniško postajajo. Največjo oddaljenost avtobusne postaje do pisarne je v Sevnica z 760 metri, sledi ji Črnomelj z 700 metri, najmanjša oddaljenost od pisarne do avtobusne postaje pa je 100 metrov v Novem mestu. V nasprotju od železniške postaje, kjer je pisarna Izola najbolj oddaljena in sicer 5000 metrov, Ljubljana, Brežice in Kranj z 2000 metri, najmanjšo oddaljenost beležita pisarni Celje in Sevnica, ki sta oddaljeni le 200 metrov. Največja oddaljenost od zdravstvenega doma beležita pisarni Nova Gorica in Novo mesto – 1000 metrov, najmanjšo oddaljenost meri pisarna Sevnica, ki je oddaljena le 50 metrov. Vse ostale pisarne se gibljejo do oddaljenosti 550 metrov. Dostopnost pisarn težje gibljivim osebam je omogočena v Izoli, Jesenicah, v Novi Gorici, Črnomlju in Ljutomeru. Ostale pisarne niso dostopne težje gibljivim osebam, saj imajo trenutno 4 stopnice do vhoda, se nahajajo v prvem ali drugem nadstropju in so brez dvigala. Dostop do storitev pa omogočajo s terenskim delom. Glede na to, da so pisarne v bližini avtobusnih in železniških

postaj in v bližini ostalih javnih služb lahko povzamemo, da so bolj centralizirane v mestih in ne na obrobju, kar je razvidno iz tabele 5.

Tabela 5: Lokalna razporeditev pisarn društva Ozara

Ozara	Oddaljenost do avtobusne postaje	Oddaljenost do železniške postaje	Oddaljenost do zdravstvenega doma	Dostopnost težje gibljivim osebam
Ljubljana	100 m	2000 m	300 m	Ne
Brežice	500 m	2500 m	100 m	Ne
Izola	300 m	5000 m	500 m	Da
Kranj	500 m	2000 m	500 m	Ne
Jesenice	100 m	500 m	200 m	Da
Ravne na Koroškem	100 m	300 m	300 m	Ne
Nova Gorica	350 m	1700 m	1000 m	Da
Novo mesto	100 m	1000 m	1000 m	Ne
Celje	500 m	200 m	400 m	Ne
Črnomelj	700 m	600 m	550 m	Da
Ljutomer	200 m	500 m	550 m	Da
Sevnica	760 m	200 m	50 m	Ne

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Društvi delujeta na državni ravni. Večina pisarn je skoncentriranih v osrednjeslovenski regiji, medtem ko v podravski, zasavski in notranjsko-kraški regiji ne obstaja nobena sorodna organizacija s terenskim delom. Take organizacije ustanavljajo v urbanem okolju, kjer je koncentracija prebivalstva veliko večja kot na obrobni regijah in s tem tudi obstaja večja potreba po različnih oblikah pomoči. Ozara se razlikuje od Altre v tem, da uspešno razvija mrežo svojih programov in enot po Sloveniji in s tem zagotavlja teritorialno pokritost, saj so v letu 2011 gostovali še v petih slovenskih mestih. Njen cilj je zagotavljati trajen in čim lažje dostopen sistem podpore, ki ga zagotavljajo s terenskim delom, ki omogoča delo z uporabnikom v njegovem življenjskem okolju. Ozara tako deluje v 22. krajih po Sloveniji medtem ko Altra deluje na 2 lokacijah. Pri obeh društvih je največ stanovanjskih skupin, Altra jih ima 8, Ozara pa 16. Pisarna za informiranje in svetovanje društva Altra je v Ljubljani, društvo Ozara pa beleži 13 pisarn za informiranje in svetovanje in 5 gostovanj le-teh.

Organiziranost in vključenost uporabnikov se izraža tudi v dostopnosti pisarne in strokovnih delavcev za uporabnika, ki je v obeh fleksibilen in brezplačen. Svoje storitve zagotavljata vsak delovni dan med 7. in 16. uro. Razlika med njima je v uradnih urah, Alta ima uradne ure od ponedeljka do petka od 9. do 15., Ozara pa v ponedeljek in sredo od 9. do 13., ostali delovni čas namenijo delo na terenu. V Altri se skupina za samopomoč izvaja v popoldanskem času, vsak delovni ponedeljek in torek med 15. in 17. Nobena pisarna nima organiziranega dežurstva v pisarni ali preko telefona med tednom, za vikend ali med prazniki.

Tezo, da se organiziranost pisarn med seboj razlikuje, lahko potrdimo. Razlikujejo se v metodah dela, okolju v katerem se nahajajo, delovnem času in uradnih urah. Ozara pri svojem delu razlikuje štiri metode dela, ki s: delo s posameznikom, delo z družino, delo s skupino in delo s skupnostjo za razliko od pisarne Altra, ki ne uporablja metode dela z družino. Ozara deluje v 22 krajih po Sloveniji, kar omogoča večjo dostopnost uporabnikom v lokalnem okolju, tudi z zagotavljanjem terenskega dela. Medtem, ko Altra za razliko od Ozare zagotavlja večjo dostopnost uporabnikov pri izvajanju skupine za samopomoč tudi v popoldanskem času in pri dostopnosti uradnih ur, ki so vsak dan od ponedeljka do petka od 09. do 15. ure. Ozara ima uradne ure le ob ponedeljkih in sredo od 09. do 13h.

4.2 CILJNA SKUPINA UPORABNIKOV V DRUŠTVU ALTRA IN OZARA

Teza 2: Značilnosti ciljne skupine uporabnikov se med pisarnama razlikujejo po demografskih značilnostih (spolu, starosti in statusu).

Pisarni Altra in Ozara sta v svojo pisarno vključili ciljno skupino uporabnikov, to so ljudje z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, ljudje v duševni stiski in njihovi svojci. V pisarno se lahko vključujejo tako ženske kot moški različnih starosti. Vključitev v pisarno je neodvisna od statusa, pomembno je, da imajo ljudje izkušnjo s težavami v duševnem zdravju oziroma je so duševni stiski. Omejitev ni niti v družinskih razmerah in socialnem omrežju, razen v polnoletnosti v pisarni Altra. Pri obeh je vključitev brezplačna, ni časovno omejena, je odvisna od posameznikove volje, interesov, njegovega zdravstvenega stanja. Prav tako oseba sama izbira aktivnosti programa, v katere se želi vključiti in storitve, ki jih želi prejemati.

Pisarna Altra je namenjena polnoletnim ljudem s težavami v duševnem zdravju, ljudem v življenjskih stiskah brez psihiatrične diagnoze in bližnji obeh skupin, za razliko od Ozare, ki

kriterij polnoletnosti nima. Altra v poročilu ministrstva za leto 2011 našteva komu je pisarna še namenjena: osebam, ki želijo psihiatrično (hospitalno in ambulantno) zdravljenje dopolniti še z našo psihosocialno pomočjo, osebe v življenjskih stiskah in težavah brez psihiatrične diagnoze, osebe ki so že okrevale in niso vključene v nobeno izmed intenzivnih oblik obravnav, a potrebujejo zgolj občasno svetovanje, osebe ki so že vrsto let vključene in deležne dolgotrajne podpore in njihovi bližnji, osebe ki nas bodo potrebovale oziroma želele v času storitev koordinirane obravnave v skupnosti in tudi tiste, ki jih bo k nam napotil njihov zastopnik.

Pisarni sta si podobni tudi glede na probleme, ki jih imajo njihovi uporabniki. Razlike so le v izbiri besed, ki jih v poročilu zapišeta. V poročilu Altra piše: problemi so povezani s posledicami duševnih motenj, ki se kažejo na osebni, socialni, odnosni in ekonomski ravni, kjer vsako tudi opiše. Na osebni ravni so bile izstopajoče stiske, izguba samospoštovanja, prevelika identifikacija s psihiatrično diagnozo, izguba smisla, volje in ciljev v življenju, ne sprejemanje duševnih težav in motnje, raznoliki strahovi, pomanjkanje asertivnosti, samozavesti in osamljenost. Pri akutnih duševnih težavah je izstopala nemoč in nezmožnost poskrbeti zase. V teh primerih je potrebno ukrepati takoj in vzpostaviti ustrezno in nadaljevalno, načrtovano obravnavo v domačem okolju. Pri svojcih ali bližnjih je bila v ospredju izgorelost, stres, nevednost in pomanjkanje informacij o duševni motnji. Pri nekaterih svojcih je bilo prisotno tudi zanikanje in obremenjenost s stigmo. Na socialni in odnosni ravni so se problemi kazali v neustreznem reševanju konfliktov z osebami, ki so jim blizu; v pomanjkanju socialnih spretnosti, pri uveljavljanju svojih stališč v prijateljskih in družinskih krogih, pri partnerju itn.

Ozara našteje probleme, s katerimi se najpogosteje sooča njihova ciljna skupina, med katerimi je tudi slaba dostopnost programa v njihovem lokalnem okolju. Problemi, s katerimi se soočajo v Ozari so sledeči: slaba kvaliteta življenja, socialna izključenost, pomanjkanje informacij o bolezni, slabi bivalni pogoji, ponavljajoče se krize in s tem posledično pogoste hospitalizacije, nezmožnost samostojnega življenja in reševanja stisk, slabi socialni odnosi in socialna mreža, težave z odnosi s svojci oz. bližnjimi ter širšo okolico, slaba samopodoba, slaba dostopnost programa v njihovem lokalnem okolju, finančna stiska (nizki dohodki), stigmatizacija in samostigmatizacija uporabnikov, neaktivnost in neinicativnost, nezmožnost udejanjanja lastnih potencialov.

Za primerjavo lahko vzamem Dolgotrajno oskrbo. Dolgotrajna oskrba je razmeroma nov pojem, ki je v rabi šele zadnja leta (Flaker, 2008 str. 3). Tudi prej se je govorilo o ljudeh, ki so potrebovali pomoč, le da so bile v osredju krize, konflikti, prekrški; takšna stanja, ki jih je bilo mogoče odpraviti z enkratnim pogovorom. Dolgotrajne stiske pa so ostale nerazumljive in spregledane. Pisarni torej odgovarjata na njihove konkretne stiske in težave in jim zagotavljata oporo pri premagovanju vsakdanjih težav, ki se kažejo na osebni, socialni, odnosni in ekonomski ravni; izguba samospoštovanja, izguba smisla, volje in ciljev v življenju, pomanjkanje samozvesti in asertivnosti, osamljenost, slabi bivalni pogoji, nezmožnost samostojnega življenja, slabi socialni odnosi, težave z odnosi s svojci, finančna stiska, stigmatizacija in samostigmatizacija uporabnikov.

Ciljna skupina uporabnikov so ljudje z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, posamezniki v duševni stiski in njihovi svojci. Pisarni ne delata razlik po spolu, statusu in družinskem razmerju. Vključevanje ni časovno omejeno, odvisno je od posameznika. Posameznik sam izbira aktivnosti in storitve, ki jih želi prejemati. Razlika je v tem, da je Altra namenjena polnoletnim osebam s težavami v duševnem zdravju, ljudem v življenjskih stiskah brez psihiatrične diagnoze in bližnjim obojnih, medtem ko Ozara ne postavlja pogoja polnoletnosti.

4.2.1 Struktura članov društva Altra in Ozara v letu 2011

Po sistemu, da se en uporabnik šteje samo enkrat na leto, je v Altri za leto 2011 bilo zabeleženih 239 uporabnikov in 63 svojcev, skupno torej 302 člana. V Ozari pa 1.096 članov, kar je seštevek vseh enot in gostovanj v Sloveniji. Od tega je 805 uporabnikov in 291 svojcev. Izračun nam pokaže, da se struktura članov med njima razlikuje po uporabnikih in svojcih. Ozara v svoje storitve vključuje več svojcev, skupno 26,55 %, Altra pa 20,09 %, kar je razvidno iz tabele 6. Delo s svojci ali drugimi pomembnimi osebami, posamično ali skupaj z uporabniki je ključnega pomena pri izboljšanju duševnega zdravja vseh, zato je razlika statistično pomembna.

Tabela 6: Hi-kvadrat struktura uporabnikov in svojcev pisarne Altra in Ozara v letu 2011

$$Fo \quad fT \quad fo - fT \quad (fo - fT)^2 / fo \quad (fo - fT)^2 / fT$$

63	76,47	-13,47	181,44	2,37
291	277,53	13,47	181,44	0,65
239	225,53	13,47	181,44	0,80
805	818,47	-13,47	181,44	0,22

$$\chi^2 = 4,04$$

$$\chi^2 = \sum (f_o - f_T)^2 / f_T = 4,04$$

$$\chi^2 = 4,04$$

$$sp=1, p > 0,05$$

$$\chi^2 = 4,04 > \chi^2_{\alpha} = 0,05 = 3,841$$

Na podlagi hi-kvadrat preskusa lahko pri stopnji tveganja 0,05 (natančna stopnja tveganja znaša 0,044) zavrnilo ničelno domnevo in sprejmemo sklep, da je struktura članov med obema društvoma/pisarnama pomembno različna. Med člani društva Ozara je delež svojcev nekoliko višji (26,55%) v primerjavi z društvom Altra, kjer je delež svojcev (20,9%).

Tabela 7: Struktura članov društva Altra in Ozara v letu 2011

	Altra	Altra %	Ozara	Ozara %	Skupaj
Uporabniki	239	79,1	805	73,45	1044
Svojci	63	20,9	291	26,55	354
Skupaj	302	100,0	1096	100,00	1398

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Največ uporabnikov, ki uporabljajo program pisarne Ozara, je iz enote Ljubljana. Skupno jo je 2011 uporabljalo 133 oseb, od tega je 108 uporabnikov in 25 svojcev. Ljubljani sledi Ljutomer s 84 uporabniki, Novo Mesto z 79 uporabniki, Brežice s 75, vse ostale enote pa beležijo od 50 do 70 uporabnikov. Zanimiv je podatek enote Ravne, ki ima edina enako število uporabnikov kot svojcev, po 39 vsakih, kar je skupno 78 uporabnikov v letu 2011. Vse enote prav tako beležijo delo s svojci, kjer je v veliki prednosti Nova Gorica s 44 svojci na leto, kar je zelo veliko v primerjavi s Celjem, ki beleži le 8 svojcev na leto. Celje prav tako

beleži najmanjše število vseh uporabnikov in svojcev v letu 2011, skupno se je na enoto obrnilo 66 oseb. Število uporabnikov v pisarni Ozara v letu 2011 je prikazano v tabeli 8. Enota Ljutomer ima največji delež števila uporabnikov na 1000 prebivalcev, to je 28,6 uporabnikov. Sledita enoti Sevnica z 17,4 in Brežice z 17,0 uporabnikov na 1000 prebivalcev. Najmanj uporabnikov na 1000 prebivalcev ima enota Ljubljana, to je 0,5, sledi Celje z 1,8, Kranj z 2,0 uporabnikov in Novo mesto z 4,2. Nova Gorica in Izola beležita 8,3 uporabnikov na 1000 prebivalcev, Ravne na Koroškem pa 11,2.

Tabela 8: Število prebivalcev po občinah in skupno število uporabnikov v Ozari po enotah v letu 2011 na 1000 prebivalcev

Enota	Število prebivalcev po občinah v letu 2011	Število obravnavanih uporabnikov programa v letu 2011	Število obravnavanih svojcev programa v letu 2011	Skupno število uporabnikov in svojcev v letu 2011	Število uporabnikov na 1000 prebivalcev
Ljubljana	272.220	108	25	133	0,5
Brežice	6.573	75	37	112	17,0
Izola	11.223	60	33	93	8,3
Kranj	36.874	55	20	75	2,0
Jesenice	13.440	66	13	79	5,9
Ravne	6.979	39	39	78	11,2
Nova Gorica	13.178	66	44	110	8,3
Novo mesto	23.341	79	19	98	4,2
Celje	37.520	58	8	66	1,8
Črnomelj	5.776	52	20	72	12,5
Ljutomer	3.460	84	15	99	28,6
Sevnica	4.660	63	18	81	17,4
SKUPAJ	435.184	805	291	1.096	2,5

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Če pa želimo pogledati kaj se dogaja v določeni regiji, nam lahko pomaga tabela 9, ki prikazuje, da največ uporabnikov, ki uporabljajo program pisarne Ozara, je iz dolenske regije (Novo mesto, Brežice, Sevnica in Črnomelj), skupno število je 55,23 uporabnikov na 1000 prebivalcev. Dolenjski regiji sledi primorska regija (Izola in Nova Gorica) z 18,09 uporabnikov na 1000 prebivalcev in pomurska regija (Ljutomer) z 14,19 uporabnikov na 1000 prebivalcev in gorenjska regija (Kranj in Jesenice) z 11,69 uporabnikov na 1000 prebivalcev. Vse ostale regije pa beležijo od 0,49 do največ 4,91 uporabnikov na 1000 prebivalcev. Najmanj beleži osrednjeslovenska regija (Ljubljana), ki beleži le 0,49 uporabnikov na 1000 prebivalcev, sledi koroška regija (Ravne na Koroškem) z 2,12 uporabnikov na 1000 prebivalcev in štajerska regija (Celje) z 4,91 uporabnikov na 1000 prebivalcev.

Tabela 9: Število prebivalcev v slovenskih regijah in število uporabnikov programa Ozara v letu 2011 na 1000 prebivalcev

Enota v regiji	Število prebivalcev regiji v letu 2011	Število uporabnikov programa v letu 2011	Število uporabnikov na 1000 prebivalcev
Osrednjeslovenska regija (Ljubljana)	272.220	133	0,49
Dolenjska regija (Brežice, Novo mesto, Črnomelj, Sevnica)	6.573	363	55,23
Primorska regija (Nova Gorica, Izola)	11.223	203	18,09
Koroška regija (Ravne na Koroškem)	36.874	78	2,12
Štajerska regija (Celje)	13.440	66	4,91
Pomurska regija (Ljutomer)	6.979	99	14,19
Gorenjska regija (Kranj,	13.178	154	11,69

Jesenice)			
SKUPAJ	435.184	766	1,76

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Iz tabele 10 je razvidno, da ima enota Ljubljana največje število zaposlenih, skupno 8 oseb. Število uporabnikov na zaposlenega pa je 16,6, kar je najmanj od vseh enot, sledi ji Kranj z 18,8 s štirimi zaposlenimi osebami. Enota Nova Gorica ima največje število uporabnikov na zaposlenega, to je 55,0, nekaj manj ima enota Izola z 46,5 in enota Jesenice z 39,5; te tri enote imajo na enoti zaposleni 2 osebi. Enota Novo mesto ima zaposlenih 5 oseb, število uporabnikov na zaposlenega pa je 19,6. Ravne na Koroškem, Brežice, Sevnica in Črnomelj imajo na enoti zaposlene po tri osebe, največ uporabnikov na zaposlenega ima enota Brežice s 37,3, sledi Sevnica, Ravne na Koroškem in Črnomelj s 24 uporabniki na zaposlenega. Pri interpretaciji teh podatkov lahko ugibamo, da so razlike posledica večjega ali manjšega števila zaposlenih na enoti. Več uporabnikov lahko beleži tista enota, ki ima več zaposlenih v primerjavi z drugo enoto, ki beleži največ dva zaposlena, kot je razvidno iz enote Nova Gorica, Izola, Jesenice in Celje, ki beležijo največji delež števila zaposlenih na uporabnika.

Tabela 10: Število uporabnikov in število zaposlenih po enotah v pisarni Ozara v letu 2011

Občine	Število uporabnikov na enoti v letu 2011	Število uporabnikov na enoti v letu 2011 v %	Število zaposlenih na enoti v letu 2011	Število zaposlenih na enoti v letu 2011 v %	Število uporabnikov na zaposlenega
Ljutomer	99	9,03	4	9,76	24,8
Celje	66	6,02	2	4,87	33,0
Kranj	75	6,84	4	9,76	18,8
Ljubljana	133	12,14	8	19,52	16,6
Jesenice	79	7,20	2	4,87	39,5
Ravne na Koroškem	78	7,12	3	7,32	26,0
Brežice	112	10,22	3	7,32	37,3
Novo mesto	98	8,94	5	12,20	19,6

Izola	93	8,48	2	4,87	46,5
Nova Gorica	110	10,04	2	4,87	55,0
Sevnica	81	7,40	3	7,32	27,0
Črnomelj	72	6,57	3	7,32	24,0
Skupaj	1.096	100,00	41	100,00	26,7

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Podatki o pogostosti prihajanja uporabnikov so prikazani v tabeli 11. Iz tabele je razvidno, da je v pisarni Ozara bilo 303 uporabnikov, ki so pisarno obiskovali ali bili vanjo vključeni večkrat ali nekajkrat na mesec, sledijo uporabniki, ki so pisarno obiskovali ali bili vključeni vanjo nekajkrat na leto, to je 276 uporabnikov in uporabniki, ki so pisarno obiskovali ali bili vključeni enkrat ali večkrat na teden, vendar ne vsak (delovni) dan – 227 uporabnikov. Majhna številka, a kljub temu pomemben podatek, je število uporabnikov, ki so pisarno Ozara obiskovali ali bili vključeni vanjo vsak dan ali petkrat na teden.

Zanimiv je podatek, ki ga beležijo v pisarni Altra, kot največjega in sicer, da je uporabnikov, ki so pisarno obiskovali ali bili vključeni vanjo enkrat 123, medtem ko je v pisarni Ozara ta isti podatek drugi najmanjši v tej tabeli, to je 86 uporabnikov. Pisarna Altra beleži število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali ali bili vključeni enkrat ali večkrat na teden, vendar ne vsak (delovni) dan – 43 uporabnikov, število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali ali bili vključeni večkrat ali nekajkrat na mesec – 32, in število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali ali bili vključeni vanjo enkrat na mesec – 25 uporabnikov. Drugi največji podatek v pisarni Altra je število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali ali bili vključeni vanjo nekajkrat na leto, to je 79 uporabnikov. Obe pisarni ne beležita uporabnikov, za katere ni znano, kako pogosto so obiskovali ali bili vključeni v program.

Tabela 11: Pogostost prihajanja uporabnikov v pisarno Altra in Ozara v letu 2011

Struktura uporabnikov glede na čas oziroma obdobje vključitve v program	Število uporabnikov Svetovalnica	Število uporabnikov Svetovalnica	Število uporabnikov Pisarna Ozara	Število uporabnikov Pisarna Ozara v

		Altra	Altra v %		%
1	Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali/bili vključeni vanjo vsak dan ali petkrat na teden	/	/	6	0,55
2	Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali/bili vključeni vanjo enkrat ali večkrat na teden, vendar ne vsak (delovni) dan	43	14,24	227	20,71
3	Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali/bili vključeni vanjo večkrat/nekajkrat na mesec	32	10,60	303	27,64
4	Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali/bili vključeni vanjo enkrat na mesec	25	8,28	198	18,06
5	Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali/bili vključeni vanjo nekajkrat na leto	79	26,16	276	25,18
6	Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali/bili vključeni vanjo enkrat	123	40,72	86	7,86
7	Število uporabnikov, za katere ni znano kako pogosto so obiskovali/bili vključeni v pisarno	/	/	/	
	Skupaj	302	100,00	1.096	100,00

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Ker so me zanimale razlike med pisarnama v pogostosti prihajanja uporabnikov v letu 2011, sem izračunala hi-kvadrat, ki je pokazal, da obstajajo razlike med pisarnama. V pisarno Ozara prihajajo uporabniki pogosteje in sicer 21,26 % v pisarno Altra pa 14,24 %, kar je razvidno iz tabele 12. Pri interpretaciji tega lahko ugibamo, da je to posledica tega, ker ima Ozara več odprtih pisarn po Sloveniji v primerjavi z Altro. Prav tako pa se Altra nahaja v Ljubljani, kjer je več društev kamor se lahko uporabniki obrnejo po pomoč. Druga možna razlaga je tudi ta, da določene enote Ozare beležijo več zaposlenih na enoti, kar omogoča večjo vključenost uporabnikov v primerjavi z Altro.

Tabela 12: Pogostost prihajanja uporabnikov v pisarno Altra in Ozara v letu 2011

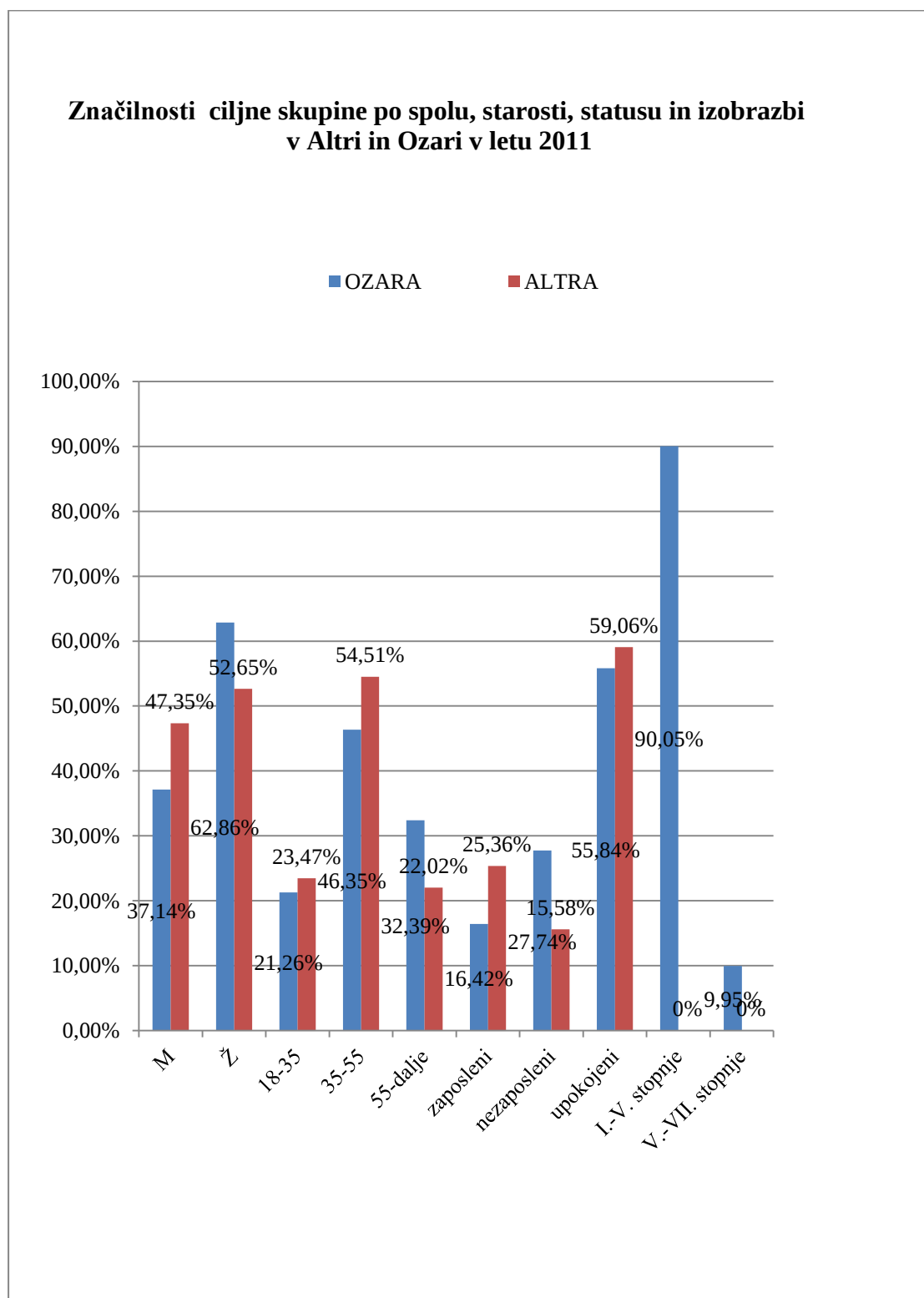
Struktura uporabnikov glede na čas oziroma obdobje vključitve v program	Altra	Altra %	Ozara	Ozara %	Skupaj
Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali vsak dan ali večkrat na teden	43	14,24	233	21,26	276
Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali večkrat ali enkrat na mesec	57	18,88	501	45,7	558
Število uporabnikov, ki so pisarno obiskovali nekajkrat ali enkrat na leto	202	68,88	362	33,04	564
Skupaj	302	100,00	1.096	100,00	1398

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

4.2.2 Značilnosti uporabnikov po spolu v pisarni Ozara v letu 2011

V pisarni Ozara je 407 moških in 689 žensk, kar je prikazano v tabeli 13 in grafu 1, ki prikazuje demografske značilnosti obeh pisarn v letu 2011. Ženske so v vseh enotah najbolj številčne, razen v enoti Ravne na Koroškem, kjer je število moških in žensk enako – skupno 78 uporabnikov. Najmanj moških ima zabeležena enota Celje in sicer 20 uporabnikov v primerjavi z enoto Ljubljano, kjer je skupno 50 moških in 83 ženskih uporabnikov. Na enoti Jesenice je zabeleženo najmanj žensk od vseh ostalih enot, to je 44 uporabnic. V pisarni Altra je 159 žensk in 143 moških, kar je skupno 302 uporabnika.

Graf 1: Značilnosti ciljne skupine po spolu, starosti, statusu in izobrazbi v Altri in Ozari v letu 2011



Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 13: Struktura uporabnikov po spolu pisarne Ozara v letu 2011

Januar – december 2011	Spol		Starost			Zaposlitveni status			Izobrazba	
	M	Ž	18 – 35	35– 55	55 – dalje	Zapo- slen	Nezapo- slen	Upokojen	I – V.	VI. – VIII.
Ljubljana	50	83	29	78	26	25	34	74	107	26
Brežice	39	73	20	45	47	12	30	70	107	5
Izola	39	54	21	42	30	12	40	41	85	8
Kranj	21	54	15	31	29	10	17	48	72	3
Jesenice	35	44	21	40	18	12	23	44	76	3
Ravne	39	39	19	28	31	16	20	42	72	6
Nova Gorica	38	72	20	48	42	24	17	69	97	13
Novo mesto	33	65	24	50	24	21	17	60	75	23
Celje	20	46	11	41	14	8	12	46	63	3
Črnomelj	29	43	18	35	19	16	27	29	64	8
Ljutomer	35	64	13	40	46	13	31	55	95	4
Sevnica	29	52	22	30	29	11	36	34	74	7
SKUPAJ	407	689	233	508	355	180	304	612	987	109
%	37,14	62,86	21,26	46,35	32,39	16,42	27,74	55,84	90,05	9,95

Vir: Končno poročilo za C program, 2011, pisarna Ozara.

Tabela 14: Struktura uporabnikov po spolu pisarne Altra in Ozara v letu 2011

Spol	Altra	Altra v %	Ozara	Ozara v %	Skupaj
Ženske	159	52,65	689	62,87	848
Moški	143	47,35	407	37,13	530
Skupaj	302	100,00	1096	100,00	1398

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 15: Hi-kvadrat struktura uporabnikov po spolu pisarne Altra in Ozara v letu 2011

f_o	f_T	$f_o - f_T$	$(f_o - f_T)^2$	$(f_o - f_T)^2 / f_t$
159	183,19	-24,19	585,16	3,19
689	664,81	24,19	585,16	0,88

143	118,81	24,19	585,16	4,93
407	431,19	-24,19	585,16	1,36

$$\chi^2 = 10,36$$

$$\chi^2 = \sum (f_o - f_T)^2 / f_T = 10,36$$

$$\chi^2 = 10,36$$

$$sp=1, p > 0,005$$

$$\chi^2 = 10,36 > \chi^2_{\alpha} = 0,005 = 7,879$$

Tezo, da se uporabniki razlikujejo po spolu, lahko z upoštevanjem 0,1 odstotne stopnje tveganja potrdimo. V pisarni Ozara beležijo več žensk in sicer 62,87 %, v pisarni Altra je razlika med spoloma manjša, tam je 52,65 % žensk. Ženske so v obeh pisarnah številčneje od moških, medtem, ko pisarna Ozara v primerjavi s pisarno Altra beleži v letu 2011 več žensk. Pri interpretaciji tega lahko ugibamo, da se moški v primerjavi z ženskami redkeje odločijo poiskati pomoč.

4.2.3 Značilnosti uporabnikov pisarne Altra in Ozara v letu 2011 po starosti

Glede starosti v pisarni Ozara je razvidno, da največ in sicer devet enot spada pod rubriko od 35 do 55 let. Tudi v tej skupini je največ uporabnikov zabeleženih iz enote Ljubljana z 78. uporabniki, sledi ji enota Novo mesto s 50 uporabniki in Nova Gorica z 48 uporabniki. Enota Brežice ima najvišji odstotek v rubriki od 55 dalje, vključenih je 47 uporabnikov, sledi ji enota Ljutomer s 46 uporabniki, daleč najmanjši odstotek pa ima enota Celje z le 14 uporabniki. Celje ima prav tako najmanj vključenih uporabnikov od 18 do 35 let, skupno le 11, sledi ji enota Ljutomer s 13 uporabniki, Kranj s 15 uporabniki in Ravne na Koroškem z 19 uporabniki. Skupno število vseh enot nam pokaže, da je največ uporabnikov iz starostne skupine od 35 do 55 in sicer 508 uporabnikov, 355 uporabnikov je opredeljenih v skupini od 55 let dalje, najmanj pa je uporabnikov starih od 18 do 35 let, le 233 oseb.

V pisarni Altra je bilo vključenih 239 uporabnikov in 63 svojcev, oziroma bližnjih, kar je prikazano v tabeli številka 15 in grafu 2. Največ uporabnikov je v starostni skupini od 46 do

55 let, skupno 79 oseb, 72 oseb je v skupini od 36 do 45 let, najmanj oseb je v skupini do 18 let, skupno 2 osebi. Za 25 oseb nimajo podatkov.

Tabela 16: Struktura uporabnikov po starosti v pisarni Altra v letu 2011

Leta	do 18	18–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–80	NN
Uporabniki	/	11	49	63	68	21	8	19
Svojci oz. bližnji	2	/	3	9	11	14	18	6

Vir: Končno poročilo za C program od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011, Altra

Pri primerjanju pisarn Altra in Ozara v Ljubljani ugotovim, da je pri obema največji delež uporabnikov v skupini starih 35 – 55 let in sicer v Altra 151 oseb, v Ozari pa 78 oseb. Sledijo osebe 18–35 let in sicer v pisarni Altra 65 oseb in v pisarni Ozara 29 oseb, najmanj oseb pa šteje od 55 let naprej, v pisarni Altra 61, v pisarni Ozara pa 26 oseb.

Pri preverjanju hipoteze me je zanimalo ali obstajajo razlike med pisarno Altra v Ljubljani in pisarno Ozara iz Ljubljane in razlike med pisarno Altra in vseh pisarn Ozare v letu 2011.

Tabela 17: Struktura uporabnikov po starosti pisarne Altra in Ozara Ljubljana v letu 2011

Starost	Altra	Altra %	Ozara Ljubljana	Ozara %	Skupaj
18–35	65	23,47	29	21,80	94
35–55	151	54,51	78	58,65	229
55–	61	22,02	26	19,55	87
Skupaj	277	100,00	133	100,00	410

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 18: Hi-kvadrat starostne strukture uporabnikov pisarne Altra in Ozara Ljubljana v letu 2011

$$F_o \quad f_T \quad f_o - f_T (f_o - f_T)^2 (f_o - f_T)^2 / f_t$$

65	63,51	1,49	2,22	0,03
29	30,49	-1,49	2,22	0,07
151	154,71	-3,71	13,76	0,09
78	74,29	3,71	13,76	0,19
61	58,78	2,22	4,93	0,08
26	28,22	-2,22	4,93	0,17

$$\chi^2 = 0,63$$

$$\chi^2 = \sum (fo - fT)^2 / ft = 0,63$$

$$\chi^2 = 0,63$$

$$sp=2, p > 0,05$$

$$\chi^2 = 0,63 < \chi^2_{\alpha} = 0,05 = 5,991$$

Hipotezo, da se ciljne skupine med pisarnama razlikujejo po starosti, potrdim. Če primerjam uporabnike pisarne Ozara Ljubljana s pisarno Altra, ni razlik v starostni skupini uporabnikov. Če pa s pisarno Altra primerjam podatke z Ozarinimi uporabniki, pa razlike so. Kot je razvidno iz ene od spodnjih tabel, ima Ozara po Sloveniji večji delež starejših uporabnikov.

Tabela 19: Struktura uporabnikov po starosti pisarne Altra in Ozara v letu 2011

Starost	Altra	Altra %	Ozara	Ozara %	Skupaj
18–35	65	23,47	233	21,26	298
35–55	151	54,51	508	46,35	659
55–	61	22,02	355	32,39	416
Skupaj	277	100,00	1.096	100,00	1373

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 20: Hi-kvadrat starostne strukture uporabnikov pisarne Altra in Ozara v letu 2011

fo	fT	$fo - fT$	$(fo - fT)^2$	$(fo - fT)^2 / ft$
65	60,12	4,88	23,81	0,40

233	237,88	-4,88	23,81	0,10
151	132,95	18,05	325,80	2,45
508	526,04	-18,05	325,80	0,62
61	83,93	-22,93	525,78	6,26
355	332,07	22,93	525,78	1,58

$$\chi^2 = 11,41$$

$$\chi^2 = \sum (f_o - f_T)^2 / f_T = 11,41$$

$$\chi^2 = 11,41$$

$$sp=2, p > 0,005$$

$$\chi^2 = 11,41 > \chi^2_{\alpha} = 0,005 = 10,597$$

Hipotezo, da se ciljne skupine med pisarnama razlikujejo po starosti, lahko potrdim. Večje razlike so v skupini oseb pisarne Ozara, ki ima več uporabnikov starih več kot 55 let, takšnih je 32,39 %, v pisarni Altra pa 22,02 % uporabnikov.

4.2.4 Značilnosti uporabnikov po statusu pisarne Altra in Ozara v letu 2011

Iz tabele 21 je razvidno, da je večina uporabnikov pisarne Ozara že upokojena, razen na enoti Sevnica, kjer je več nezaposlenih kot upokojenih. Na enoti Ljubljana je 25 uporabnikov, ki so zaposleni, sledi Nova Gorica, kjer je zaposlenih 24 uporabnikov. Med najvišjimi tremi se nahaja tudi enota Novo mesto, kjer je zaposlenih 21 uporabnikov. Najmanj jih je zaposlenih na enoti Celje, in sicer le 8 uporabnikov, sledi ji enota Kranj z 10 uporabniki, enota Brežice, Izola in Jesenice pa beležijo vsaka po 12 uporabnikov.

Iz skupne tabele je razvidno, da je 612 uporabnikov že upokojenih, skoraj polovico manj – 304 je nezaposlenih, zaposlenih pa le 180 uporabnikov, kar je 3 krat manj od upokojenih. V program se lahko vključijo uporabniki ne glede na status.

V društvu Altra je 133 zaradi dolgotrajnih težav v duševnem zdravju invalidsko upokojenih uporabnikov; 38 brezposelnih; 30 starostno upokojenih; 65 zaposlenih, od teh 7 na bolniškem

staležu; 5 s polovičnim delovnim časom, 3 s študentskim statusom, 2 mladoletni osebi, za 26 pa nimajo podatkov.

Tabela 21: Struktura uporabnikov po statusu v pisarni Altra in Ozara v letu 2011

Zaposlitveni status	Altra	Ozara
Zaposlen	58	180
Bolniški stalež	7	/
Polovični delovni čas	5	/
Študentski status	3	/
Nezaposlen	38	304
Invalidsko upokojen	133	612
Starostno upokojen	30	/
Mladoletne osebe	2	/
NN	26	/
Skupaj	302	1.096

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 22: Struktura uporabnikov po statusu v pisarni Altra in Ozara v letu 2011

Zaposlitveni status	Altra	Altra %	Ozara	Ozara %	Skupaj
Zaposlen	70	25,36	180	16,42	250
Nezaposlen	43	15,58	304	27,74	347
Invalidsko in starostno upokojen	163	59,06	612	55,84	775
Skupaj	276	100,00	1.096	100,00	1372

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 23 : Hi-kvadrat struktura uporabnikov po statusu v pisarni Altra in Ozara v letu 2011

f_o	f_T	$f_o - f_T$	$(f_o - f_T)^2$	$(f_o - f_T)^2 / f_t$
70	55,29	14,71	216,38	3,91
180	199,70	-19,70	388,09	1,94
43	68,80	-25,80	665,64	9,67
304	277,19	26,81	718,77	2,59
163	155,90	7,10	50,41	0,32

612	619,10	-7,10	50,41	0,08
-----	--------	-------	-------	------

$$\chi^2 = 18,51$$

$$\chi^2 = \sum (f_o - f_T)^2 / f_T = 18,51$$

$$\chi^2 = 18,51$$

$$sp=2, p > 0,005$$

$$\chi^2 = 18,51 > \chi^2_{\alpha} = 0,005 = 10,597$$

Hipotezo, da se uporabniki med pisarnami razlikujejo po statusu, lahko potrdim. Iz odstotkov lahko razberemo, da je v pisarni Ozara večji delež nezaposlenih in sicer 27,75 %, v pisarni Altra pa 15,58 %.

4.2.5 Značilnosti uporabnikov po izobrazbi pisarne Altre in Ozara v letu 2011

Največ uporabnikov spada od I. do V. stopnje izobrazbe. Na enoti Ljubljana in Brežice je s takšno izobrazbo kar 107 oseb. Sledita jima enota Nova Gorica s 97 uporabniki in enota Ljutomer s 95 uporabniki. Najmanj jih ima enota Celje in Črnomelj z enim uporabnikom več, torej 64 oseb. Enota Ljubljana ima največ uporabnikov s stopnjo izobrazbe od VI. do VII., to je 26 oseb. Ostale enote si sledijo, po tri uporabnike imajo enota Kranj, Jesenice in Celje, Ljutomer ima enega več, torej 4, Brežice imajo 5 uporabnikov, Ravne na Koroškem 6, Sevnica 7 uporabnikov in enoti Izola in Črnomelj po 8 uporabnikov.

V največjem številu spadajo uporabniki v kolono od I. do V. stopnje, to je 987 oseb, le 109 oseb pa spada med uporabnike, ki imajo dokončano izobrazbo VI.–VII. stopnje.

Altra v poročilu za leto 2011 ni navedla podatkov o izobrazbi svojih uporabnikov, zaradi tega primerjava med pisarnama po izobrazbi uporabnikov ni možna. Naredila sem izračun in primerjala strukturo izobrazbe pisarne Ozara. Izhodišče je spodnja tabela, ki sem jo dopolnila s procenti in izračunom hi-kvadrata. Potem pa sem v drugi tabeli primerjala Ozarine skupne izobrazbene strukture in splošne strukture državljanov Slovenije, kar je razvidno iz tabele 24.

Tabela 24 nam pokaže, da ima največji delež izobrazbe uporabnikov pisarne Ozara od I. do V. stopnje, skupno 90,05 %. Od tega osem enot društva beleži več kot 90 % uporabnikov s to

stopnjo. Najmanjši delež beleži enota Novo mesto s 76,53 %, sledi enota Nova Gorica z 88,20 %, Ljubljana z 80,45 % in Črnomelj z 88,88 %. Največji delež s stopnjo izobrazbe od VI. do VII. ima enota Novo mesto s 23,47 %, sledi enota Ljubljana z 19,55 %, za razliko od enote Jesenice, ki beleži najmanj procentov – le 3,80 % uporabnikov. Zaključimo lahko, da se uporabniki med enotami razlikujejo po izobrazbeni strukturi, največ je tistih, ki imajo končano I do V stopnjo izobrazbe, in sicer skupno 90,05 %.

Tabela 24: Struktura izobrazbe uporabnikov pisarne Ozara v letu 2011

2011	Izobrazba		Izobrazba		Skupaj
	I.–V.	I.–V. v %	VI.–VIII.	VI.–VIII. v %	
Ljubljana	107	80,45	26	19,55	133
Brežice	107	95,54	5	4,46	112
Izola	85	91,40	8	8,60	93
Kranj	72	96,00	3	4,00	75
Jesenice	76	96,20	3	3,80	79
Ravne	72	92,30	6	7,70	78
Nova Gorica	97	88,20	13	11,80	110
Novo mesto	75	76,53	23	23,47	98
Celje	63	95,46	3	4,54	66
Črnomelj	64	88,88	8	11,12	72
Ljutomer	95	95,95	4	4,05	99
Sevnica	74	91,35	7	8,65	81
Skupaj	987	100,00	109	100,00	1.096
%	90,05		9,95		

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Primerjava med vzhodnim in zahodnim delom enot pisarn Ozara pokaže, da med izobrazbeno strukturo uporabnikov ni bistvenih razlik. Vzhodne enote pisarn Ozara v katero spadajo Sevnica, Ljutomer, Črnomelj, Celje, Novo mesto in Brežice imajo večji delež uporabnikov v skupini izobrazbe od I. do V. stopnje, skupno 90,53 %, medtem ko ima zahodni del pisarn Ozare, v katero spadajo enote Ljubljana, Izola, Kranj, Jesenice, Nova Gorica in Ravne na

Koroškem, večji delež uporabnikov v skupini od VI. do VII. stopnje izobrazbe, skupno 10,39 %, kar je razvidno iz tabele 25.

Tabela 25: Struktura izobrazbe uporabnikov pisarne Ozara med vzhodnimi in zahodnimi enotami v letu 2011

2011	Izobrazba		Izobrazba		Skupaj
	I.–V.	I.–V. v %	VI.–VIII.	VI.–VIII. v %	
Vzhodni del enot	478	90,53	50	9,47	528
Zahodni del enot	509	89,61	59	10,39	568
Skupaj	987	100,00	109	100,00	1096

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 26 prikazuje primerjavo med enotami pisarne Ozara in strukturo izobrazbe splošne populacije v Sloveniji v letu 2011. Izračun nam pokaže, da so očitne razlike med strukturo izobrazbe splošne populacije v Sloveniji od I. do V. stopnje 18,39 % in od VI. do VIII. stopnje 81,61 %, medtem ko je v pisarni Ozara 9,95 % s od VI. do VIII. stopnjo izobrazbe in kar 90,05 % s I. do V. stopnjo izobrazbe. Pisarne Ozara imajo več manj izobraženih.

Tabela 26: Struktura izobrazbe splošne populacije v Sloveniji in uporabnikov pisarne Ozara v letu 2011

2011	Izobrazba		Izobrazba		Skupaj	Skupaj %
	I.–V.	I.–V. v %	VI.–VIII.	VI.–VIII. v %		
Struktura izobrazbe v društvu Ozara	987	90,05	109	9,95	1096	100
Struktura izobrazbe splošne populacije v Sloveniji	1429949	81,61	322182	18,39	1753227	100

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Po podatkih Statističnega urada RS so ob zadnjem terenskem popisu leta 2002 našli 215.000 oseb z vsaj višješolsko izobrazbo (12,9 %), 1. januarja 2011 pa jih je bilo že več kot 307.000

(17,5 %). Dvig izobrazbene ravni je tudi posledica razvoja mreže višjih in visokih šol, številnih novih oblik izobraževanja (npr. e-izobraževanje) in izrazitega povečanja vključenosti v terciarno izobraževanje. Število prebivalcev z višješolsko izobrazbo v primerjavi s popisom 2002 sicer stagnira, kar za 70,5 % pa se je povečalo število prebivalcev z visoko izobrazbo. Diplomanti 1. in 2. bolonjske stopnje so še vedno precej redki; 1. januarja 2011 jih je bilo namreč samo 3,3 % med vsemi z visokošolsko izobrazbo.

Od zadnjega popisa leta 2002 se je povečalo tudi število prebivalcev s srednjo splošno in s srednjo strokovno izobrazbo (za skoraj 85.000), obenem pa se je precej zmanjšalo število prebivalcev z nižjo in srednjo poklicno izobrazbo (za 45.000).

Po pričakovanju se hitro zmanjšuje tudi število prebivalcev z nedokončano osnovno šolo (od prejšnjega popisa se je zmanjšalo za 72.000), saj je ta raven izobrazbe značilna predvsem za prebivalce, ki niso več delovno aktivni (61 % prebivalcev s tako izobrazbo je starejših od 64 let).

Tabela 27: Prebivalci, stari 15 ali več let, po izobrazbi in spolu, Slovenija, 1. januar 2012

	Skupaj	Moški	Ženske	Skupaj	Moški	Ženske
	Število			%		
Skupaj	1.761.347	865.417	895.930	100,0	100,0	100,0
Brez izobrazbe	5.580	2.066	3.514	0,3	0,2	0,4
Nepopolna osnovnošolska	68.345	26.174	42.171	3,9	3,0	4,7
Osnovnošolska	420.529	174.557	245.972	23,9	20,2	27,5
Nižja poklicna ipd.	24.830	13.320	11.510	1,4	1,5	1,3
Srednja poklicna ipd.	377.230	244.084	133.146	21,4	28,2	14,9
Srednja strokovna, srednja splošna	533.435	264.036	269.399	30,3	30,5	30,1
Višješolska (prejšnja), višja strokovna	88.416	38.927	49.489	5,0	4,5	5,5
Visokošolska 1. stopnje, visokošolska strokovna (prejšnja) ipd.	53.717	19.634	34.083	3,0	2,3	3,8
Visokošolska 2. stopnje, visokošolska	162.670	68.435	94.235	9,2	7,9	10,5

univerzitetna (prejšnja) ipd.						
Magisterij znanosti (prejšnji) ipd.	17.379	8.473	8.906	1,0	1,0	1,0
Doktorat znanosti	9.216	5.711	3.505	0,5	0,7	0,4

VIR; http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4412

Pisarni v večjem številu uporabljajo ženske in sicer v pisarni Ozara 689 žensk in 407 moških, v pisarni Altra pa 159 žensk in 143 moških. Glede starosti je razvidno, da jih v pisarni Ozara največ (508) spada v starostno skupino od 33 do 55 let, v pisarni Altra pa 79 uporabnikov v skupino od 46 do 55 let. Iz tabel je razvidno, da je večina obeh uporabnikov že upokojena ali brezposelna. Altra v poročilu ni navedla podatkov o izobrazbi, zaradi tega ni možnosti primerjave z društvom Ozara. Izračun za pisarne Ozara pokaže, da razlike med enotami so, enota Ljubljana in Novo mesto imata največji delež izobrazbe od VI. do VII. stopnje, ostale enote pa beležijo do 10 oseb, ki imajo končano višjo stopnjo izobrazbe.

Tezo, da se uporabniki razlikujejo glede na demografske značilnosti po spolu, starosti in statusu, lahko potrdim. Če jih primerjam glede na spol, se pokažejo razlike – pisarna Ozara beleži večji delež žensk 62,87 %. Če jih primerjam glede na starost, ima pisarna Ozara več uporabnikov starejših od 55 let, takšnih je 32,39 %, medtem ko jih je v pisarni Altra 22,02 %. Pri primerjanju uporabnikov po statusu iz odstotkov razberemo, da je v pisarni Ozara večji delež nezaposlenih in sicer 27,75 %, v pisarni Altra pa 15,58 %.

4.3 ZNAČILNOSTI OSEBJA

Pisarno Ozara vodita 2 vodji programa (VII. st., univ. dipl. soc. delavki), poleg njiju izvaja program še 12 redno zaposlenih delavcev, 11 delavcev preko programa javnih del, 3 pripravnice in 101 prostovoljec. Od 14 redno zaposlenih na programu pisarna Ozara je 9 (univ.) diplomiranih socialnih delavk (VII. stopnja), 1 univerzitetna diplomirana socialna pedagoginja (VII. stopnja), 2 socialni delavki (VI. stopnja), in laični delavec (V. stopnja). Zraven redno zaposlenih imajo še tri pripravnice, ki so univ. diplomirane socialne delavke (VII. stopnja). Deset od vseh zaposlenih ima opravljeno strokovne izpite iz socialnega varstva. Vodji programa sta univ. dipl. socialni delavki z dodatnimi izobraževanji za področje dela in deset ter osemnajst let delovnih izkušenj na področju socialnega varstva. Po pogodbi

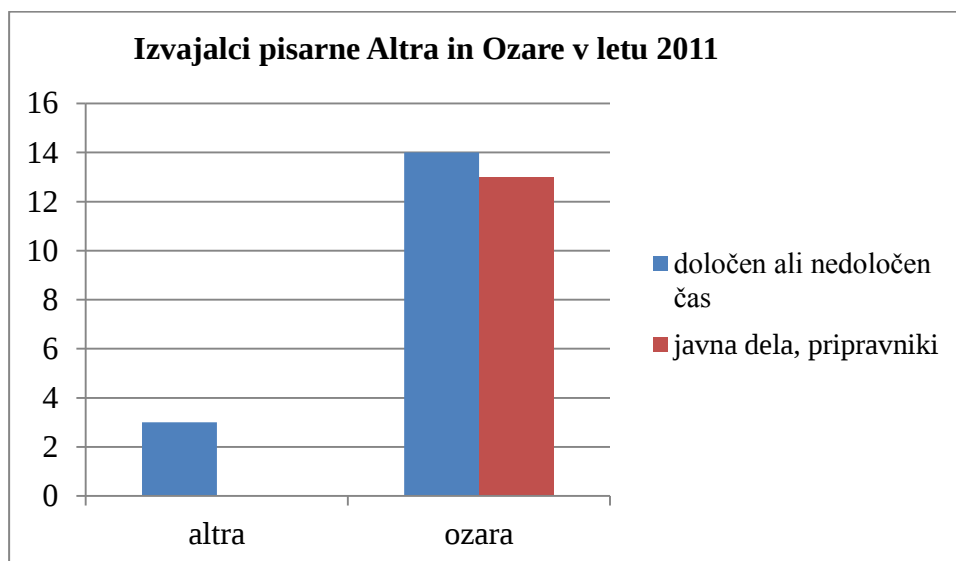
je zaposlen še supervizor za strokovne delavke in supervizor za vodji programa, ki sta financirana s sredstvi Fiha.

V pisarni Altra so skupno zaposlene trije osebe. Redno zaposlitev za nedoločen čas s polnim delovnim časom ima le ena oseba, ki je po izobrazbi dr. znanosti, IX. stopnja. Dve osebi sta zaposleni za polovičen delovni čas od 1. 1. do 22. 5. 2011, ena oseba je imela končano višjo upravno VI. stopnjo, druga pa socialno delo VII. stopnjo.

V pisarni Alta je bilo letno vključenih 8 prostovoljcev, ki so skupno opravili 253,7 ur, kar je povprečno 31,17 ur na posameznika. Ozara beleži 41 prostovoljcev, ki so opravili več kot 40 ur prostovoljnega dela na leto in 60 prostovoljcev, ki so opravili manj kot 40 ur prostovoljnega dela na leto, skupno torej 101 prostovoljca. Povprečno število ur, ki so ga opravili prostovoljci v letu 2011 je 57,59 ur od skupno 5816,25 ur v vseh enotah v letu 2011. Največ prostovoljcev sta vključevali enoti Brežice (15), sledi Ljubljana (13) in Ljutomer (12). Najmanj prostovoljcev je na enoti Jesenice in Ravne na Koroškem, vsaka šteje le po dve osebi. Pri slednji je bilo opravljeno le 71 ur. Daleč največ ur so opravili prostovoljci enote Ljutomer (2093 ur), ki so opravili tudi največ organizacijskega in vsebinskega dela (1105 ur), sledi enota Celje s 589,5 urami.

Razlike se kažejo v številu in izobrazbeni strukturi strokovnih delavcev in prostovoljcev, kar je razvidno iz tabele 28. Med zaposlenimi prevladujejo diplomirane socialne delavke, ki imajo opravljene strokovne izpite iz socialnega varstva, kar je razvidno iz grafa 2 na naslednji strani. Razlika med pisarnama je v tem, da pisarna Altra v letu 2011 ni imela zaposlenih preko javnih del, usposabljanja na delovnem mestu in pripravnikov, kot jih je imela pisarna Ozara. Razlika je tudi ta, da Ozara zaposluje 12 redno zaposlenih delavcev, medtem, ko Altra zaposluje le eno osebo s polnim delovnim časom. Altra se od Ozare razlikuje tudi v tem, kdo plačuje ostale izvajalce v programu. Supervizijo plačuje Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Tajniško administrativna dela in osnovno računovodstvo in finančno, računovodske storitev pa plačujeta Mesta Občina Ljubljana in Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Pripravnico socialnega dela pa v obeh programih plačuje Socialna Zbornica Slovenije. Razlike niso posledica razlik v številu pisarn, niti številu zaposlenih na število uporabnika. Praksa v pisarnah Ozare je ta, da vključuje čim več zunanjih delavcev preko različnih razpisov Zavoda za zaposlovanje, Socialne zbornice in se s tem skuša zagotoviti dodaten kader v pisarnah.

Graf 2: Izvajalci pisarne Altra in Ozara v letu 2011



Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 28: Izvajalci v pisarni Altra in Ozara v letu 2011

	Altra	Ozara
Določen ali nedoločen čas	3	14
Javna dela	/	11
Usposabljanje na delovnem mestu	/	/
Pripravniki	/	3
Število ostalih plačanih izvajalcev	/	2
Skupaj	3	30

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Teza 3: Izvajalci pisarn se med seboj razlikujejo.

Tabela 29: Izvajalci v pisarni Altra in Ozara v letu 2011

	Altra	Altra %	Ozara	Ozara %	Skupaj
Določen ali nedoločen čas	3	100	14	51,85	17
Javna dela,	0	0	13	48,15	13

pripravniki					
Skupaj	3	100	27	100,00	30

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 30: Hi-kvadrat izvajalci pisarn se med seboj razlikujejo

f_o	fT	$f_o - fT$	$(f_o - fT)^2$	$(f_o - fT)^2 / fT$
3	1,7	1,3	1,69	0,99
14	15,3	-1,3	1,69	0,11
0	1,3	-1,3	1,69	1,30
13	11,7	1,3	1,69	0,14

$$\chi^2 = 2,54$$

$$\chi^2 = \sum (f_o - fT)^2 / fT = 2,54$$

$$\chi^2 = 2,54$$

$$sp=1, p > 0,05$$

$$\chi^2 = 2,54 > \chi^2_{\alpha} = 0,05 = 3,841$$

Tezo, da se izvajalci pisarn med seboj razlikujejo, zavržem. Izračun kaže, da ni razlik med pisarnami, verjetno zaradi malega števila izvajalcev v pisarni Altra.

4.4 FINANČNO POROČILO

4.4.1 Prihodki pisarne Altra in Ozara v letu 2011

Tabela 31: Prihodki pisarne Altra in Ozara od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011

	Altra		Ozara	
Sofinanciranje društva v letu 2011	Eur	%	Eur	%
MDDSZ	64.842,72	63,26	367.236,79	48,76

Občina MOL	17.756,23	17,32	25.067,62	3,33
Ostale občine	/	/	32.652,74	5,25
Občine javna dela	/	/	39.518,08	4,35
Donacije	400,00	0,39	1.000,00	0,13
FIHO	5.679,14	5,54	135.153,32	17,95
ZRSZ	/	/	116.526,25	15,46
ZRSZ za usposabljanje na delovnem mestu	/	/	165,52	0,02
Socialna Zbornica in ESS pripravniki	13.346,01	13,02	21.705,79	2,88
Uporabniki	/	/	/	/
Prihodki od najemnin	350,00	0,34	/	/
Članarine	130,00	0,13	/	/
Drugo	/	/	14.050,31	1,87
Skupaj	102.504,10	100,00	753.076,42	100,00

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Glede finančnih virov se kažejo razlike, v letu 2011 je bilo manj finančnih sredstev, kljub obsežnemu programu in širjenju enot. Pisarni sta financirani s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve za dobo petih let in Fundacije za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij, kjer se deleži posameznih virov razlikuje. Deleži teh virov so v pisarni Ozara bili manjši od zaprosenih, zato se pojavljajo težave, kajti potrebe so veliko večje od sredstev, s katerimi razpolagajo.

Problem je tudi zmanjševanje finančnih sredstev s strani občin, kjer ni prave podpore za humanitarna in socialna področja delovanja društva in v pomanjkanju prostorov za izvajanje društvene dejavnosti. Pisarno Ozaro sofinancira še 7 mestnih občin, kjer pa je le mestna občina Ljubljana prispevala vsa zaprosena sredstva s strani pisarne Ozara, vse ostale mestne občine so svoj prispevek prispevale v manjšem obsegu od zaprosenega. Največja razlika je v sofinanciranju mestne občine Novo mesto, kjer je iz 2,16 % financiranja, padlo na 0,80 % financiranje letno. Med ostalimi triinštiridesetimi občinami je le občina Idrija prispevala več od zaprosenega in sicer svoje je sofinanciranje povečala iz 0,02 na 0,03 % letno. Program je najmanj sofinancirala občina Dobrna, ki je letno namenila le 25,30 evrov, sledi ji občina Vipava s 50,00 evri na leto, občina Mokronog z 80,00 evri na leto in občina Tržič, ki je

namenila 89,60 evrov sofinanciranja v letu 2011. Mestna občina Ljubljana financira v največjem deležu 25.067,62 evra, sledi mestna občina Novo mesto s 6.000,00 evri, mestna občina Nova Gorica s 3.790,17 evri in mestna občina Kranj s 3.663,00 evri. Mestne občine Kranjska gora, Piran in Celje financirajo v vrednosti 1.500,00 evrov. Ostale občine pa financirajo od 25,30 evrov do 756,42 evra na leto.

Vse občine so izpolnile svoje obveznosti pri sofinanciranju javnih del v letu 2011, skupaj z osmimi Zavodi za zaposlovanje v Republiki Sloveniji, k temu pa lahko še prištejemo 0,02 % za usposabljanje na delovnem mestu. Pisarno Ozaro med ostalimi sofinancira še Fundacija za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij v 17,95 %, kar je več kot enkrat manj od zaprošenih 40,71 % sredstev. Med prihodke se štejejo tudi prihodki za pripravnike – SZS ESS, ki so v letu 2011 znašali 2,88 %. Donacije v letu 2011 so znašale le 0,13 %, medtem ko so drugi prihodki znašali 1,87 %.

Altra beleži tudi prihodke od najemnin (kavomat) in članarin. Nobenih prihodkov pa ni zapisanih od Zavoda zaposlovanje Republike Slovenije in uporabnikov v letu 2011, kar je prikazano v tabeli 32.

Iz tabele 32 je razvidno, da se prihodki pisarne Altra razlikujejo od pisarne Ozara v tem, da jim je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve namenilo višja sredstva, kot so jih naprošali, to je 63,26 %, medtem ko je pisarna Ozara prejela znatno nižji znesek od zaprosenega. Odstopanja so enaka v sofinanciranju Fundacije invalidskih in humanitarnih organizacij, kjer so od zaprosenih 6,74 % prejeli 5,54 %. Torej pisarna Altra dobi večji delež od države, pisarna Ozara pa od FIHA.

Tabela 32: Sofinancerji pisarne Altra in Ozara v % od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011

Sofinanciranje društva v %	Altra v %	Ozara v %
MDDSZ	63,26	48,76
Občine	17,32	12,94
Donacije	0,39	0,13
FIHO – ZRSZ – SZ in ESS pripravniki	18,56	36,31
Ostalo	0,47	1,86
Skupaj	100,00	100,00

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

4.4.2 Odhodki pisarne Altra in Ozara v letu 2011

Odhodke v pisarni Altra so v letu 2011 predstavljali materialni stroški, stroški izven redne zaposlitve, stroški dela in stroški vodenja, administracije in računovodstva, društvo Ozara pa je poleg teh imela še amortizacijske stroške in druge stroške. Pisarna Ozara namenja 0,04 % za jubilejne nagrade.

Odhodki v pisarni Altra so v letu 2011 predstavljali materialni stroški, kjer je največji izdatek najemnina za poslovne objekte, ki predstavlja 13,77 % vseh stroškov, sledijo stroški telefona, telefaksa in interneta kar je enako v pisarni Ozara, tudi ta ima največji strošek z najemninami petih enot. Ostale enote pisarne Ozara v Sloveniji ne plačujejo najemnine; to so enota Celje, Novo mesto, Kranj, Izola, Ravne na Koroškem in Črnomelj, kar bi lahko šteli med prihodke v naravi. Stroški materiala v pisarni Ozara skupno predstavljajo 16,44 %, v pisarni Altra pa 23,66 %, 4,45 % namenijo še za stroške administracije in računovodstva, pisarna Ozara pa za stroške vodenja, administracije in računovodstva letno namenijo 6,37 %. Drugi največji strošek v pisarni Ozara je povračilo stroškov zaposlenim in članom (terensko delo), ki znaša 2,46 % oziroma 18.532,02 evrov v letu 2011 in s tem povezani amortizacijski stroški s terenskim delom, ki letno znašajo 11.298,63 evrov oziroma 1,53 % od vseh 16,44 % materialnih stroškov. Pisarna Altra ne beleži amortizacijskih stroškov, ker nima službenih avtomobilov in za terensko delo koristijo mestni ali javni prevoz.

Stroški dela so primerljivi (glej tabelo 33), obe namreč plačujeta dajatve za socialno varnost, regres za letni dopust, prevoz na delo in stroške prehrane. Odstopanja so le manjša in sicer, pisarna Ozara namenja za stroške dela 75,07 %, pisarna Altra pa 71,64 % vseh prihodkov na leto. Stroški dela izven redne zaposlitve predstavljajo v pisarni Altra skupno 0,25 % vseh stroškov, v pisarni Ozara pa 0,61 %, obojni pa so namenjeni potnim stroškom za prostovoljce, kjer Ozara namenja 4.620,47 evrov, Altra pa 262,90 evrov na leto.

Tabela 33: Odhodki pisarne Altra in Ozara od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011

Odhodki programa	Altra		Ozara	
	V EUR	%	V EUR	%
Materialni stroški	29.542,91	23,66	123.795,68	16,44

Stroški dela izven redne zaposlitve	262,90	0,25	4.620,47	0,61
Stroški dela	75.290,56	71,64	565.361,64	75,07
Stroški vodenja, administracije in računovodstva	/	4,45	48.000,00	6,37
Drugi stroški	/	/	/	/
Amortizacijski stroški	/	/	11.298,63	1,50
Skupaj	105.096,37	100,00	753.076,42	100,00

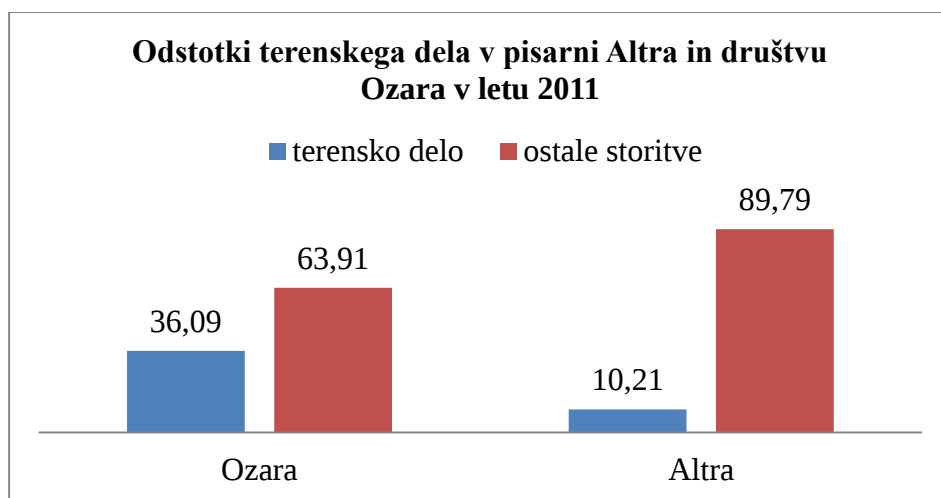
Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

4.5 SAMOEVALVACIJA POSTOPKOV V PISARNI ALTRA IN OZARA V LETU 2011

S pomočjo samoevalvacije lahko pisarni navedeta povprečno število ur vključenosti uporabnika v posamezne postopke, ki so: svetovanje, terensko delo, prostočasne aktivnosti, strokovno delo, klub svojcev, preventivne delavnice na mesec. Pisarni uporabljata razne šifre postopkov s katerimi beležita svoje vsakodnevno delo. Enaki sta le v trinajstih postopkih in sicer v šifrah, ki so prikazano v tabeli 34. V specifične postopke beležimo delo, ki je povezano izključno z uporabniki in svojci. Označuje se s šiframi od 1 do 199, kar je odvisno od vrste storitev, ki jo uporabnik uporablja. Pri strokovnem delu se s šiframi od 200 do 299 označuje strokovno napredovanje – usposabljanje in izobraževanje (strokovno delo zase in na sebi), predstavljanje – strokovna predavanja, članki, predstavitev (delo usmerjeno v strokovno in splošno javnost), mentorstvo (JD, prostovoljci, študentje), timi, kamor spada timsko delo na enoti, timsko delo zunaj programa in medinstitucionalni timi in strokovni svet. Pri organizacijskem delu se s šiframi od 300 do 399 označuje notranja organizacija, kamor spada načrtovanje dela in sprotno dogovarjanje o delu in zunanja organizacija, kamor spada organizacija in sodelovanje z drugimi organizacijami in ustanovami. Šifrant postopkov od 400-499 pomeni vsa vzdrževalna dela in čiščenje, prevoze med delovnim časom in nakupovanje za potrebe pisarne. Delo posredno za uporabnika se označuje s šiframi od 500 do 599 in pomeni spremljanje dela z uporabniki in različne oblike zagovorništva. Postopki s šiframi od 600-699 pomenijo delo z anonimnimi uporabniki.

Kljub temu je za namene raziskave smiselno prikazati in primerjati podatke, saj nas zanima, koliko terenskega dela v resnici izvajajo in kolikšen je dejanski delež terenskega dela v vsakdanjem strokovnem delu, kar je razvidno iz grafa 3.

Graf 3: Odstotki terenskega dela v pisarni Altra in Ozara v letu 2011



Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Za boljše razumevanje delovanja pisarn sem prikazala še ostale postopke in njihove deleže v letu 2011, kar je prikazano v tabeli 35 za pisarno Ozara in v tabeli 36 za pisarno Altra.

Tabela 34: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek v pisarni Ozara in Altra v letu 2011

Št. Postopka	Ime postopka	Ozara		Altra	
		Čas porabljen za postopek v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek v urah	Odstotek porabljenega časa
1	Informativni razgovor v prostorih svetovalnice	304,50	0,76	79,25	2,13
2	Informativni razgovor po telefonu	849,50	2	101,50	2,70
3	Informativni razgovor	60,50	0,16	7,00	0,19

	po elektronski pošti				
4	Informativni razgovor na terenu	68,75	0,18	2,75	0,07
5	Osebna pomoč v prostorih svetovalnice	2743,95	6,7	523,50	14,09
6	Osebna pomoč po telefonu	948,75	2,33	55,00	1,48
7	Osebna pomoč po elektronski pošti	232,45	0,57	1,00	0,03
8	Osebna pomoč na terenu	2833,50	6,94	84,50	2,27
100–199	Specifični postopki	11101,00	27,25	556,75	14,98
200–299	Strokovno delo	3648,00	8,94	341,50	9,19
300–399	Organizacijsko delo	9477,50	23,22	950,25	25,57
400–499	Druga dela	6429,35	15,75	44,25	1,19
500–599	Delo posredno za uporabnika	2096,70	5,14	958,75	25,80
600–699	Anonimni uporabniki (informativni razgovor in osebna pomoč)	25,75	0,06	11,5	0,31
Skupaj		40820,20	100,00	3717,50	100,00

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Na podlagi prikazanih podatkov vidimo, da je v pisarni Ozara največ časa porabljenega za postopek v šifri 8, ki pomeni osebna pomoč na terenu, skupno znaša 6,94 %. Sledi mu postopek osebna pomoč v prostorih svetovalnice, kjer je bilo skupno namenjen 6,70 %. V pisarni Altra je na podlagi prikazanih podatkov razvidno, da je v pisarni največ časa porabljenega za postopek v šifri 5, ki pomeni osebna pomoč v prostorih svetovalnice, skupno znaša 14,09 %. Sledi mu postopek informativni razgovor po telefonu, kjer je skupno bilo namenjeno 2,7 %. Tretji po vrsti je postopek 8, ki pomeni osebna pomoč na terenu, opravljenih je bilo 2,27 %. Pisarni sta si podobni v strokovnem delu, kjer pisarna Altra beleži

9,19%, pisarna Ozara pa 8,94% in v organizacijskem delu, kjer pisarna Altra beleži 25,57%, pisarna Ozara pa 23,22%.

4.5.1 Samoevalvacija postopkov pisarne Ozara v letu 2011

Tabela 35: Samoevalvacija postopkov pisarne Ozara v letu 2011

Št. postopka	Ime postopka	Čas porabljen za postopek (človek-ure)		Število izvajanj postopka v obdobju	Število vključenih uporabnikov	Število izvajalcev
	Mreža PIS (12 enot) S K U P A J	Ure	%	1. 1. do 31. 12. 2011		
1	informativni razgovor v prostorih svetovalnice	304,50	0,76	446	211	48
2	informativni razgovor po telefonu	849,50	2,00	1925	511	54
3	informativni razgovor po elektronski pošti	60,50	0,16	101	48	19
4	informativni razgovor na terenu	68,75	0,18	74	73	10
5	osebna pomoč v prostorih svetovalnice	2743,95	6,70	2040	352	44
6	osebna pomoč po telefonu	948,75	2,33	1823	364	36
7	osebna pomoč po	232,45	0,57	238	39	14

	elektronski pošti					
8	osebna pomoč na terenu	2833,50	6,94	1276	316	50
100–199	Specifični postopki					
100	Skupina za samopomoč	1396,25	3,43	476	245	41
101	Socialna oskrba	2401,75	5,92	1331	248	62
102	Delo s svojci	193,25	0,47	397	149	34
103	Klub svojcev	24,00	0,06	59	46	6
104	Izobraževalne delavnice	403,75	1,00	195	263	51
105	Prostočasne aktivnosti	4274,50	10,47	1167	540	98
106	Delo s svojci in uporab. v <i>prostorih svetovalnice</i>	88,00	0,22	77	66	14
107	Delo s svojci in uporabnikom na terenu	340,00	0,83	156	121	24
108	Preventivne delavnice za mlade	12,75	0,03	3	61	3
109	Socialna oskrba v prostorih svetovalnice	1966,75	4,82	1691	260	90
200–699						
200–299	Strokovno delo	3648,00	8,94	1216		49
300–399	Organizacijsko delo	9477,50	23,22	3151		60
400–499	Druga dela	6429,35	15,75	2475		63
500–599	Delo posredno za uporab.	2096,70	5,14	1570		78

600–699	Anonimni uporabniki (informativni razgovor in osebna pomoč)	25,75	0,06	37		15
Skupaj		40820,20	100,00			

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, Ozara.

Na podlagi prikazanih podatkov iz skupne tabele 35 vidimo, da je v pisarni Ozara največ časa porabljenega za postopek (delavec na uro) v šifri 8, ki pomeni osebna pomoč na terenu, skupno znaša 2833,5 ur oziroma (6,94 %). V to storitev je bilo vključenih 316 različnih uporabnikov, za katere je bilo izvedeno 1276 postopkov v letu 2011.

Sledi mu postopek osebna pomoč v prostorih svetovalnice, kjer je bilo skupno namenjeno 2743,95 (delavec na uro) oziroma 6,70 %, število izvajanj v postopku je enkrat večje in znaša 2040. Skupno število uporabnikov, ki so koristili to storitev pa je 352. Sledi mu informativni postopek po telefonu (2 %), osebna pomoč po telefonu (2,33 %) in informativni razgovor v prostorih svetovalnice (0,76 %).

Na terenu je bilo opravljenih 13,04 % storitev.

Uporabniki so najmanj uporabljali informativni razgovor na terenu in osebno pomoč po elektronski pošti, medtem ko je informativni razgovor po telefonu uporabljalo 511 uporabnikov. Anonimnim uporabnikom pa je bilo namenjeno 0,06 % ur na človeka.

Različnim storitvam del s svojci je bilo namenjeno 1,52 % časa. Največ svojcev je v postopku dela s svojci, skupno 149 oseb. Sledita pa še postopka delo s svojci in uporabniki v prostorih svetovalnice, kjer je bilo vključenih 66 oseb in postopek delo s svojci in uporabniki na terenu, kjer je bilo vključenih 121 oseb.

Od skupinskih aktivnosti je bilo največ časa porabljenega za prostočasne aktivnosti – 10,47 %, sledi skupina za samopomoč s 3,43 %, kjer je bilo skupno vključenih 245 uporabnikov, nekaj več pa jih je bilo vključenih tudi v izobraževalne delavnice in sicer skupno 263 uporabnikov. Socialni oskrbi pa je bilo namenjeno skupno 10,74 %.

Če povzamem, izvajalci pisarne Ozara porabijo za dela z uporabniki 46,89 % časa. Za individualno delo z uporabniki je bilo opravljenih 19,64 %, za skupinsko delo pa 27,25 %. Posrednemu delu za uporabnike je namenjenih nekaj več kot 53 % ur na človeka. Čas porabljen za organizacijsko delo 23,22 %, strokovno delo 8,94 %, druga dela 15,75 %, dela posredno za uporabnika 5,14 %.

4.5.2 Samoevalvacija postopkov pisarne Altra v letu 2011

Tabela 36: Samoevalvacija postopkov pisarne Altra v letu 2011

Št. postopka	Ime postopka	Čas porabljen za postopek (ure na človeka)	
		Ure	%
	Altra		
1	Informativni razgovor v prostorih svetovalnice	79,25	2,13
2	Informativni razgovor po telefonu	101,50	2,70
3	Informativni razgovor po elektronski pošti	7,00	0,19
4	Informativni razgovor na terenu	2,75	0,07
5	Osebna pomoč v prostorih svetovalnice	523,50	14,09
6	Osebna pomoč po telefonu	55,00	1,48
7	Osebna pomoč po elektronski pošti	1,00	0,03
8	Osebna pomoč na terenu	84,50	2,27
100-199	Specifični postopki		
100	Skupina za samopomoč	117,00	3,15
101	Trening asertivnosti	12,25	0,34
102	Svojci, informativni razgovor po telefonu	12,00	0,32
103	Svojci, informativni razgovor v pisarni	1,75	0,04
104	Svojci, informativni razgovor po elektronski pošti	/	/
105	Svojci, informativni razgovor na terenu	0,50	0,01
106	Svojci, osebna pomoč po telefonu	26,25	0,71
107	Svojci, osebna pomoč v pisarni	24,75	0,67

108	Svojci, osebna pomoč po elektronski pošti	/	/
109	Svojci, osebna pomoč na terenu	2,75	0,07
110	Izvajanje aktivnosti na nivoju društva (pohodniška in izletniška dejavnost, tabor)	200,75	5,40
111	Opravljanje prostovoljnega dela	158,75	4,27
200-299	Strokovno delo	341,50	9,19
300-399	Organizacijsko delo	950,25	25,57
400-499	Druga dela	44,25	1,19
500-599	Delo posredno za uporabnika	958,75	25,80
600-699	Anonimni uporabniki (informativni razgovor in osebna pomoč)	11,50	0,31
Skupaj		3717,50	100,00

Vir: Končno poročilo za C, 2011, Altra

V pisarni Altra je na podlagi prikazanih podatkov iz skupne tabele 36, da je v pisarni največ časa porabljenega za postopek (ur na človeka) v šifri 5, ki pomeni osebna pomoč v prostorih svetovalnice, skupno znaša 523,5 ur oziroma (14,09 %). Sledi mu postopek informativni razgovor po telefonu, kjer je skupno bilo namenjeno 101,5 ur oziroma (2,7 %). Tretji po vrsti je postopek 8, ki pomeni osebna pomoč na terenu, opravljenih je bilo 84,5 ur oziroma (2,27 %).

Uporabniki so najmanj koristili storitev osebna pomoč po elektronski pošti, kjer je bila zabeležena le ena ura oziroma (0,03 %) na leto, sledi mu postopek informativni razgovor po elektronski pošti, kjer je bilo opravljenih 7 ur oziroma (0,19 %). Osebna pomoč po telefonu predstavlja 1,48 % in informativni razgovor v prostorih svetovalnice 79,25 ur oziroma (2,13 %). Anonimnim uporabnikom je bilo namenjenih 11,5 ur oziroma (0,31 %).

Na terenu je bilo opravljenih 2,42 % storitev.

Za delo s svojci je bilo v letu 2011 namenjenih skupno 68 ur oziroma (1,82 %). Tabela vseh postopkov v pisarni Altra v letu 2011 nam pokaže, da svojci dveh storitev niso uporabljali in sicer informativnega razgovora po elektronski pošti (postopek 104) in osebne pomoči po elektronski pošti (postopek 108). Največ so uporabljali postopek 106 (osebna pomoč po

telefonu), skupno 26,25 ur oziroma (0,71 %), sledi mu postopek 107 (osebna pomoč v pisarni) za katerega je bilo namenjeno 24,75 ur oziroma 0,67 % in postopek 102 (informativni razgovor po telefonu), skupno 12 ur na leto. Za svojce je bilo opravljenih 2,75 ur za postopek 109 (osebna pomoč na terenu), postopek 105 (informativni razgovor na terenu) le 0,5 ur na leto, medtem, ko je bilo več zanimanja za postopek 103 (informativni razgovor v pisarni), za katerega je bilo namenjeno 1,75 ur na leto. Za terensko delo svojcev je bilo skupno namenjenih 2,80 ur oziroma (0,08 %) v letu 2011.

Izvajanju aktivnosti (pohodniška in izletniška dejavnost, tabor) je bilo namenjenih največ ur, skupno 200,75, sledi postopek 111 (opravljanje prostovoljnega dela) v obsegu 158,75 ur in postopek 100 (vodenje skupine za samopomoč) kjer je skupno 117 ur v letu 2011. V postopku 101 (trening asertivnosti) pa skupno le 12,25 ur.

Iz postopkov je razvidno, da pisarni Altra in Ozara različno razvijata svoj program in aktivnosti na področju duševnega zdravja, kar pomeni, da se ne kopirata in podvajata, ampak storitve oblikujeta s potrebami in cilji uporabnikov.

Teza 4: Med pisarnama obstajajo razlike v izvajanju terenskega dela v letu 2011

Tabela 37: Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek v pisarni Ozara in Altra v letu 2011

Ime postopka	Ozara		Altra		skupaj ur
	Čas porabljen za postopek v urah	Odstotek porabljenega časa	Čas porabljen za postopek v urah	Odstotek porabljenega časa	
Terensko delo	2902,25	36,09	87,25	10,21	2989,5
Ostale storitve	5139,65	63,91	767,25	89,79	5906,9
Skupaj	8041,90	100,00	854,50	100,00	8896,4

Vir: Končno poročilo za C programe, 2011, lastna zasnova.

Tabela 38: Hi-kvadrat med pisarnami obstajajo razlike v izvajanju terenskega dela v letu 2011

f_o	fT	$f_o - fT$	$(f_o - fT)^2$	$(f_o - fT)^2 / fT$
2902,25	2702,36	199,89	39956,01	14,79
87,25	287,14	-199,89	39956,01	139,15
5139,65	5339,54	-199,89	39956,01	7,48
767,25	567,36	199,89	39956,01	70,42

$$\chi^2 = 231,84$$

$$\chi^2 = \sum (f_o - fT)^2 / fT = 231,84$$

$$\chi^2 = 231,84$$

$$sp=1, p > 0,005$$

$$\chi^2 = 231,84 > \chi^2_{\alpha} = 0,005 = 12,838$$

Hipoteza; da med pisarnama obstajajo razlike v izvajanju terenskega dela v letu 2011, lahko potrdim. Razlike med Altro in Ozaro v deležu opravljenega terenskega dela so, pisarna Ozara ga je opravila veliko več in sicer 36,09 %, pisarna Altra pa le 10,21 % v letu 2011.

5. RAZPRAVA

Iz danih podatkov lahko povzamem, da sta društvi nastali v 90. letih in do sedaj razvili tri nosilne programe: dnevni center, stanovanjska skupina, pisarna za informiranje in svetovanje, pa tudi veliko spremljevalnih programov. Pisarni sta si enaki v sledečih podprogramih: programi samopomoči, zagovorništva za uporabnike in njihove svojce, informiranja in osveščanja javnosti. Pisarna Altra izvaja storitve tudi s področja svetovanja, načrtovanja, izvajanja in koordiniranja podpore, kriznih intervencij, programov zaposlovanja in usposabljanja težje zaposljivih s predavanji in okroglimi mizami. Razlika je v tem, da pisarna Ozara poleg storitev, ki so vezane na njihove uporabnike deluje tudi preventivno z izobraževanjem in izvajanjem preventivnih delavnic za otroke in mladostnike na osnovnih in srednjih šolah, izvajajo mentorstvo prostovoljcem, klub prostovoljcev, intervizije oziroma individualne konzultacije.

Društvi delujeta v javno korist in sicer zagotavljata psihosocialno pomoč ljudem z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju in posameznikom v duševni stiski in njihovim svojcem. Namen programov je vključevanje v delovno in socialno okolje, ohranjanje in razvijanje novih spretnosti in veščin in socialna in ekonomska neodvisnost uporabnikov. Pisarni delujeta kot nevladni organizaciji in imata status društva v javnem interesu s področja socialnega varstva in status humanitarnih organizacij. Društvo Ozara deluje kot mreža enot, posamezne enote pa pokrivajo še okoliške občine. Društvo Altra deluje v Ljubljani, po pomoč in svetovanje pa se obračajo še iz občin Bled, Kranj, Žalec, Sevnica, Metlika, Trbovlje in Slovenska Bistrica. V Sloveniji je na razpolago skupaj 14 pisarn, ki izvajajo terensko delo, od tega je 13 pisarn od društva Ozara. Pisarne Ozare delujejo kot mreža enot po Sloveniji, v letu 2011 pa so začeli še z gostovanjem v Lendavi, Trebnjem, Zasavju, Tolminu in Krškem. Gostovanja so nastala predvsem zaradi lažje dostopnosti in lažjega obiska uporabnikov. V letu 2011 se je pisarna Ozara, zaradi kvalitetnejšega dela, razdelila na vzhodne in zahodne enote, ki imajo svojo vodjo programa. Pisarna Altra ima sedež v Ljubljani, večino njihovih storitev uporabljajo uporabniki iz osrednjeslovenske regije, torej ljubljanske občine in okolice.

Deklaracija za področje duševnega zdravja za Evropo zahteva spremembe služb duševnega zdravja, politiki in stroki nalaga prizadevanje za vključevanje in enakopravnost, zagotavljanje storitev v skupnosti in ne več v velikih institucijah (Flaker, 2012, str. 274). Nalaga tudi

prednostne naloge, med katerimi so, na primer, kolektivno odpraviti stigmatizacijo, diskriminacijo in neenakopravnost in dajati podporo ljudem s težavami v duševnem zdravju in njihovim družinam, da lahko pri tem sodelujejo. Organizacijske spremembe, ki jih nov, bolj človeški pristop zahteva, so postopno a odločno zapiranje velikih bolnišnic in zavodov, ki so aparati izločanja, ločevanja in zapiranja, in namesto njih namensko uvajanje razpršenih, kapilarnih služb tam, kjer ljudje živijo – vse to v sodelovanju z ljudmi, ki živijo skupaj z njimi, torej skupnostnih služb. Te službe imajo prednost, da so dostopne, uporabniku prijazne, vključujoče in povezovalne, krepijo solidarnost, s tem ko ljudi iz okolja angažirajo pri reševanju stisk svojih sorodnikov, sosedov, sodelavcev itn. S tem ko tudi uporabnikov ne izključujejo iz procesov okrevanja in ko pokažejo, da tudi ljudje, ki nosijo žig duševne bolezni, lahko prispevajo k skupnosti. Vse to krepi moč uporabnikov služb duševnega zdravja, prav to – resnična in radikalna krepitev moči – pa mora biti temeljno načelo delovanja služb in strokovnjakov, ki v njih delajo. Prinaša pa tudi povsem organizacijske in stvarne rešitve, kot so zagotovitev prostorov za umik, zagovorništvo pri vseh vrstah diskriminacije, ki so jo uporabniki deležni, ne samo v službah, ki so jim namenjene, temveč tudi v svetu, v katerem živijo – v zvezi z zaposlitvijo, stanovanjem, upravnimi postopki pa tudi pri prijateljih, sosedih in sorodnikih. Krepitev moči pomeni tudi vključevanje uporabnikov v izobraževanje strokovnjakov, evalvacijo, načrtovanje, upravljanje in izvajanje storitev (Flaker, 2012, str. 248–249).

Primerjava poročil je pokazala, da se pisarni glede ciljev med seboj bistveno ne razlikujeta, razlika je le v posameznih vsebinah oziroma formulaciji ciljev. Pri tem se pokaže problem primerjave deklarativnih dokumentov, saj se v praksi stvari bolj razlikujejo, kot na papirju. Pisarni svoje delo opisujeta zelo ohlapno in na zastarel način. Obe poudarjata metodo dela s posameznikom, torej osebno delo z uporabniki in svojci, ki ga izvajajo s storitvami informiranja in svetovanja in osebne pomoči po telefonu, elektronski pošti, osebno in na terenu. V poročilu pisarna Ozara »razlikujejo« štiri metode dela, ki so: delo s posameznikom, delo z družino, delo s skupino in delo s skupnostjo; pisarna Altra, pa metode dela z družino ne omenja. Altra je metodo osebnega načrtovanja zaradi neustrezne socialne in zdravstvene politike prilagodila in tako oblikovala storitev, ki jo je mogoče še vedno izvajati na osebni in dokaj učinkovit način. V ospredju so potrebe uporabnikov, zanima jih zgodba in stiska uporabnika. Skupinsko svetovalno delo izvajajo v obliki skupin za samopomoč, raznih delavnic in izletov. Posebnost pisarn je ta, da te metode uporabljajo tudi na terenu, kar je zlasti koristno pri uporabnikih, ki zaradi katerikoli razlogov ne morejo priti do storitev v

pisarni. Boljši opis delovanja pisarn, dela, kot zastarela in ohlapna porazdelitev nam pokaže šifrant podatkov, s katerim pisarni beležita svoje vsakodnevno delo. Pisarni uporabljata razne šifre postopkov, enaki sta le v specifičnih postopkih, ki so povezani izključno z uporabniki in svojci. Flaker (2012, str. 270) meni, da je potrebno uporabljati take metode, ki bi omogočale večje vključevanje vseh udeleženih v problem in v rešitev in ki bi temeljile na usmerjenosti v delo »skupaj z ljudmi«, ne pa »za ljudi«. Ti bi se v procesu naučili samostojnosti, namesto da jih pehamo v večjo nebogljenost in odvisnost od strokovnjakov. Kriteriji kako razvrstiti storitve so lahko različni in jih je potrebno najprej obravnavati vsakega posebej, da bi potem lahko dobili sliko celotne taksonomije storitev. Socialno varstvene storitve lahko razvrstimo na: intenziteto storitev, trajanje, kraj izvajanja, izvajalce, vir storitev, situacije, uporabnike, načine in namene izvajanja, registre delovanja, naročnika, plačnika, način plačevanja in sredstva. Klasifikacija nam omogoča, da sistem storitev socialnega varstva in storitve socialnega dela nasploh poimenujemo kot sistem stopnjevanja intenzivnosti dejavnosti na različnih dimenzijah (Flaker, 2013, str. 27–32).

Glede na pridobljene podatke menim, da se organiziranost in vključenost uporabnikov izražata v dostopnosti pisarn in strokovnih delavcev za uporabnika. Delovni čas je vsak dan od ponedeljka do petka od 7.00 do 16.00, torej 40 ur tedensko. Pri svojem delu so tudi fleksibilni, kar pomeni, da lahko prej začnejo ali pozneje končajo. Pisarna Altra ima vsak dan uradne ure v nasprotju od pisarne Ozara, ki jih ima v ponedeljek in v sredo od 9.00 do 13.00, ostali delovni čas pa namenijo terenskemu delu. Sklepamo lahko, da je specifična lastnost pisarn tudi to, da omogočata anonimno telefonsko informiranje in svetovanje. S tem zagotavljata anonimnost tudi ljudem, ki želijo preko telefona reševati svojo stisko, obenem pa sta tako dostopni tudi ljudem iz drugih slovenskih občin. Ugotovili pa smo, da nobena pisarna nima organiziranega dežurstva v pisarni ali preko telefona med tednom, za vikend ali med prazniki, kar je slabost obeh pisarn, saj bi uporabniki lahko potrebovali pomoč tudi zvečer ali čez vikende. Prav tako pa bi se lahko v storitve vključevali še ljudje, ki hodijo v službo, a se sedaj zaradi delovnega časa ne morejo, saj bi v tem primeru potrebovali dopust ali bolniško. Vključitev v aktivnosti pisarne je brezplačna, storitve pisarn so dostopne vsem v času delovnih ur.

Društvi sta si podobni v začetkih delovanja, svojih ciljih, razlike pa se kažejo v metodah dela, opisa društev, dostopnosti programov, torej v delovnem času in uradnih urah in v okolju, v katerem pisarne delujejo. Glavni namen obeh društev je psihosocialna pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju, konkretna in zelo pomembna oblika pomoči, brez katere

pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju ne more biti učinkovita. Omogočajo jim varen prostor, in jim zagotavljajo strokovno pomoč in podporo v vsakdanjem življenju. Tako lahko tudi predvidevamo, da je prednost pisarn v tem, da jih obiskujejo uporabniki, ki se nikakor ne zmorejo in si ne želijo vključiti se v nobeno izmed oblik skupinskega dela ali organiziranih oblik aktivnosti v programu dnevnega centra. Menim, da je naslednji dejavnik, ki prav tako vpliva na obisk uporabnikov pisarne to, da gre tudi za uporabnike, ki imajo urejene pogoje bivanja, težko pa si uredijo in organizirajo pomoč in podporo sami. Ostale specifične lastnosti so tudi, da zagotavlja anonimnost osebam, ki želijo preko telefona reševati svojo stisko; je dostopna tudi osebam iz drugih slovenskih občin, nekaterim že vključenim pa v času poslabšanja njihovega stanja zagotavlja tudi dodatno podporo.

Če se vrnem na organiziranost in vključenost uporabnikov, ki se izraža v dostopnosti pisarn in strokovnih delavcev za uporabnika, lahko tudi predvidevam, da so kljub doseženi mreži potrebe večje od dejanske razpoložljivosti pisarn. Glede na rezultate raziskave menim, da bi število teh pisarn bilo potrebno še povečati, saj je pokritost z neprofitnimi organizacijami za pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju v Sloveniji regijsko neenakomerna. Iz zemljevida je razvidno, da pisarne manjkajo v sledečih slovenskih mestih; Ormož, Gornja Radgona, Slovenska Bistrica, Velenje in Postojna (glej sliko 2). Tovrstne neprofitne organizacije se ustanovljajo v urbanem okolju, kjer je koncentracija prebivalstva veliko večja kot v ruralnem okolju. V prihodnosti bi lahko svoje pisarne odpirali tam, kjer ni nobene organizacije, ki bi skrbela za ljudi s težavami v duševnem zdravju. Prav tako bi lahko pisarne organizirale popoldanski delovni čas, dežurstva preko vikenda in praznikov in s tem bolj fleksibilno in celostno odgovarjale na potrebe uporabnikov. Podatki so pokazali, da je vključitev uporabnikov brezplačna, ni časovno omejena, posameznik si sam izbira storitve in aktivnosti, ki jih želi prejeti. Tako lahko načeloma tudi predvidevamo, da pisarni ne delata razlik med spoloma, neodvisni sta od statusa, omejitev ni niti v družinskih razmerah in socialnem omrežju, razen glede polnoletnosti v pisarni Altra.

Povzamem lahko, da so ciljna skupina ljudje z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, posamezniki v duševni stiski in njihovi svojci.

Ugotovili smo, da sta si pisarni podobni tudi v tem, kako opisujeta probleme, ki jih imajo njihovi uporabniki. Uporabnike spremlja več pokazateljev izključenosti, ki se kažejo na ekonomski, socialni, osebni in odnosni ravni. najpogostejši problemi, s katerimi se spopadajo uporabniki, kot jih navajajo poročila pisarn, so: slaba kvaliteta življenja, socialna izključenost,

slabi bivalni pogoji, slabi socialni odnosi in socialna mreža, finančna stiska, stigmatizacija in samostigmatizacija uporabnikov. Oseb s težavami v duševnem zdravju se drži prizvok neozdravljivosti, s čimer je povezana stigmatizacija, ki privede do padanja po socialni lestvici (Flaker in Lamovec, 1993, str. 88). To ima lahko vpliv na družino oziroma lahko privede do razpada družine, oseba je degradirana v službi, izgubi večino »prijateljev«. Prav tako se na psihološki ravni dogaja paralelen proces, ki se kaže kot izguba samospoštovanja, motivacije za dosežke, občutek pomanjkanja nadzora in vpliva nad svojim življenjem. Mnogo ljudi misel, da so neozdravljivo bolni, privede na rob samomora ali pa čezenj. Stopnja samomorilnosti v Sloveniji je med najvišjimi v Evropi in temu področju bi bilo potrebno v prihodnosti nameniti še več pozornosti.

Oseba z duševno boleznijo se je v preteklosti nemalokrat soočala z občutkom, da je nevredna živeti normalno življenje. Menila je, da je obsedena ali celo nora. Družba je zaznavala le t.i. negativne vidike duševne bolezni. V današnjem času, ko je stopnja znanja o duševnih boleznih bistveno višja kot v preteklosti, je pogled družbe drugačen in manj izključujoč in diskriminatoren. Še vedno je težko sprejeti, da je oseba z duševno boleznijo ranljivejša, manj učinkovita, drugačna, vendar kljub temu z enakimi pravicami kot vsi ostali. Vsak človek, ne glede na težave, s katerimi se sooča, ima pravico biti drugačen, edinstven in enkraten. Ne sme mu biti odvzeta pravica, da izrazi svoje mnenje, občutke in poglede. Deležen mora biti enakopravnega odnosa s strani posameznikov in družbe (Bajt, Jeriček Klanšček, Roškar, Zorko, 2009, str. 1).

Skupno število vseh različnih uporabnikov v letu 2011 v pisarni Altra je bilo 239 uporabnikov in 63 svojcev, skupno torej 302 uporabnikov. Pisarna Ozara beleži 805 uporabnikov in 291 svojcev, kar je skupno 1096 uporabnikov. Struktura uporabnikov pisarne Ozara nam pokaže, da v svoje storitve vključuje več svojcev, skupno 26,55 %, Altra pa 20,09 % svojcev. Predvidevamo lahko, da na to razliko vpliva metoda dela z družino in večja regijska dostopnost pisarn Ozare. Po drugi strani pa se svojci, ki še hodijo v službo, zaradi delovnega časa ne morejo vključiti v dejavnosti ali storitve, ki jih pisarni izvajata.

Največ uporabnikov, ki uporabljajo program pisarne Ozara je iz Ljubljane, kjer je 108 uporabnikov in 25 svojcev. Ljubljani sledi Ljutomer s 84 uporabniki, Novo Mesto z 79 uporabniki, Brežice s 75, vse ostale enote pa beležijo od 50 do 70 uporabnikov. Vse enote beležijo delo s svojci, kjer je v veliki prednosti Nova Gorica s 44 svojci na leto, kar je zelo veliko v primerjavi s Celjem, ki beleži le 8 svojcev na leto. Celje prav tako beleži najmanjše

število vseh uporabnikov in svojcev v letu 2011, skupno se je na enoto obrnilo 66 oseb. Če pa enote združimo po regijah, opazimo, da največ uporabnikov, ki uporabljajo program pisarne Ozara, je iz dolenske regije (Novo mesto, Brežice, Sevnica in Črnomelj), skupno število je 55,23 uporabnikov na 1000 prebivalcev. Dolenjski regiji sledi primorska regija (Izola in Nova Gorica) z 18,09 uporabnikov na 1000 prebivalcev, pomurska regija (Ljutomer) z 14,19 uporabnikov na 1000 prebivalcev in gorenjska regija (Kranj in Jesenice) z 11,69 uporabnikov na 1000 prebivalcev. Vse ostale regije beležijo od 0,49 do največ 4,91 uporabnikov na 1000 prebivalcev. Najmanj beleži osrednjeslovenska regija (Ljubljana), ki beleži le 0,49 uporabnikov na 1000 prebivalcev, sledi koroška regija (Ravne na Koroškem) z 2,12 uporabnikov na 1000 prebivalcev in štajerska regija (Celje) z 4,91 uporabnikov na 1000 prebivalcev.

Če pogledamo podatke o pogostosti prihajanja uporabnikov, nam le-ti pokažejo, da obstajajo razlike glede obiska pisarne dnevno ali večkrat na teden. Iz podatkov je razvidno, da v Ozari prihajajo uporabniki pogostejše (število uporabnikov, ki so pisarno obiskali vsak dan ali večkrat na teden), in sicer 21,26 % v Altri pa 14,24 %. Predvidevam lahko, da je ena izmed razlag ta, da je pisarna Altra le v Ljubljani, medtem ko so pisarne Ozare številčnejše in tudi bolj regijsko dostopnejše. Iz danih podatkov lahko povzamem, da je največji delež uporabnikov brezposelnih in da se jih je zaradi duševnega zdravja največ tudi upokojilo. Slab materialno-finančni položaj, ki je pogojen z (ne)zmožnostjo opravljanja dela in boleznijo, privede ljudi do slabše kvalitete življenja. Pisarne uporabnikom tako omogočajo rešitev njihovih problemov, ki se nanašajo na ekonomski, socialni, odnosni in osebni ravni. Poudarek je na delu s posameznikom, ki zajema individualni razgovor, svetovalni razgovor, urejanje, vodenje, spremljanje in podpora v domačem okolju. Svetovanje zajema pomoč in podporo pri razreševanju osebnih stisk in vključevanju v aktivno življenje, pri iskanju ustrezne zaposlitve. O tem kako zelo je pomembno bivanje, delo in denar, vsakdanje življenje, stiki in družabnost posameznika govori tudi Flaker (2008, str. 258–262). Potreba po stikih in druženju je ena temeljnih človekovih potreb. Človek je družbeno bitje, stiki z drugimi so fiziološka nuja, še toliko bolj pa nuja civilizacije. Drug brez drugega ne moremo obstati (tudi Robinson je potreboval Petka). Skozi življenje vzpostavljamo veliko zelo različnih stikov, od globokih trajnih vezi z najbližjimi do bežnih vsakdanjih stikov s prodajalko v trgovini. Stiki nas ne glede na vrsto in intenzivnost nekako zaznamujejo, govorijo o tem kaj smo, govorijo o naši identiteti in lastni vrednosti in omogočijo, da ustvarjamo svet okoli sebe. Za mreže uporabnikov je značilno, da so po navadi majhne in omejene na ozek krog ljudi, zlasti

družinskih članov in redkih prijateljev, ostali stiki pa so razmeroma nepomembni. Večkrat so ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo samski, ali tudi kot odrasli živijo pri starših. Ljudje z dolgotrajno stisko imajo velikokrat konfliktno stike.

Ugotovili smo, da so ženske številčneje uporabnice v skoraj vseh enotah pisarn Ozare, razen na enoti Ravne na Koroškem, kjer je število moških in ženskih uporabnikov enako – vsakih je 39. V pisarni Ozara beležijo več žensk in sicer 62,87 %, oziroma 689 žensk od skupno 1096 uporabnikov, v pisarni Altra je razlika med spoloma manjša, saj je 52,65 % žensk oziroma 159 žensk od skupno 302 uporabnikov. Tezo, da se ciljne skupine razlikujejo po spolu, lahko potrdim. Zaradi tega predvidevam, da so ženske bolj odprte, lažje in prej zberejo pogum, da poiščejo pomoč, tako v ožjem družinskem krogu kot tudi v širši skupnosti, katere del so tudi te pisarne.

Rezultati raziskave CINDI Slovenija (Zaključno poročilo projekta Presejanje, sistematično odkrivanje in celostna obravnava depresij v Sloveniji, 2008), kažejo, da predstavljajo ženske v starosti od 46 do 55 let rizično skupino za razvoj depresivne motnje, saj se pri njih klinični znaki in simptomi depresije pojavljajo v 17 do 24 odstotkih (Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja 2011, str. 31–32).

Glede starosti smo ugotovili, da obstajajo razlike med pisarno Altra in Ozara v letu 2011. Tezo, lahko potrdim, pisarna Ozara ima večji delež uporabnikov starejših od 55 let, teh je 32,29 %, medtem ko jih je v pisarni Altra 22,02 %. Pri primerjanju enote Altra iz Ljubljane in enote Ozara iz Ljubljane, pa nam izračun pokaže, da ni razlik v starostni skupini uporabnikov. Predvidevam lahko, da je to zaradi dejstva, da ima pisarna Altra sedež le v Ljubljani, kjer je več ostalih sorodnih nevladnih in vladnih organizacij za mlade in starejše, zato je njihov delež manjši oziroma enak s pisarno Ozara v Ljubljani.

Uporabniki, ki so vključeni v pisarne, so večinoma invalidsko upokojeni ali brezposelni. Njihov nehvaležen družbeno-ekonomski položaj žal pogosto rešujejo z invalidsko upokojitvijo sredi aktivnega delovnega obdobja. Posledica tega so nizke pokojnine. Tezo, da se uporabniki razlikujejo po statusu, lahko potrdim. Pisarna Ozara ima večji delež nezaposlenih in sicer 27,75 %, Altra pa 15,58 % uporabnikov. Delovno mesto ljudi je zaradi dolgotrajnih hospitalizacij, bolniške, kljub pravni varnosti ob bolniškem staležu, ogroženo (Flaker in drugi 2008, str. 159). Delavcu je potrebno omogočiti, da se čim prej in v čim boljši formi vrne na delovno mesto, saj ga tako lahko ohrani in ne izgubi. Ob daljši odsotnosti

upadejo delovne spretnosti in delovna kondicija, kar prikazujejo podatki raziskave saj so uporabniki večinoma invalidsko upokojeni ali brezposelni.

Kar se tiče značilnosti uporabnikov po izobrazbi, primerjave ni mogoče narediti, saj pisarna Altra ni navedla podatkov. Iz danih podatkov lahko povzamem, da Ozara beleži največ uporabnikov od I. do V. stopnje izobrazbe, skupno 987 uporabnikov oziroma 90,05 %. Najmanjši delež izobrazbe od I do V. stopnje beleži enota Novo mesto s 76,53 % uporabnikov. Podatki so pokazali, da pri primerjavi pisarn zahodnega in vzhodnega dela med izobrazbeno strukturo uporabnikov pri izobrazbi od I. do V. stopnje ni bistvenih razlik, saj vzhodni del enot beleži 90,53 %, zahodni del enot pa 89,61 %. Pri primerjanju strukturne izobrazbe v pisarni Ozara in splošne populacije v Sloveniji pa je razvidno, da ima Ozara več manj izobraženih oseb.

Teza, da se uporabniki razlikujejo glede na demografske značilnosti, po spolu, starosti in statusu, lahko potrdim. V pisarni Ozara beležijo več žensk in sicer 62,87 %, oziroma 689 žensk od skupno 1096 uporabnikov, v pisarni Altra je razlika med spoloma manjša, tam je 52,65 % žensk oziroma 159 žensk od skupno 302 uporabnikov. Pisarna Ozara ima večji delež uporabnikov starejših od 55 let, takšnih je 32,29 %, medtem ko jih je v pisarni Altra 22,02 %. Pri primerjanju enote Altra iz Ljubljane in enote Ozara iz Ljubljane, nam izračun pokaže, da ni razlik v starostni skupini uporabnikov. Pisarna Ozara ima večji delež nezaposlenih in sicer 27,75 %, Altra pa 15,58 % uporabnikov. Pisarna Ozara beleži največ uporabnikov od I. do V. stopnje izobrazbe, skupno 987 uporabnikov oziroma 90,05 %. Zaključimo lahko, da so uporabniki Ozare večinoma ženske, starejše od 55 let naprej, nezaposlene in od I do V. stopnje izobrazbe v primerjavi z uporabniki Alte, ki so pretežno moškega spola in mlajši.

Razlike se kažejo tudi v številu in izobrazbeni strukturi strokovnih delavcev in prostovoljcev. Ozara zaposluje 2 vodji, 12 redno zaposlenih delavcev, 11 delavcev preko programa javnih del, 3 pripravnice in 101 prostovoljca. Med zaposlenimi prevladujejo diplomirane socialne delavke, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V pisarni Altra so trije zaposleni, redno zaposlitev za nedoločen čas s polnim delovnim časom ima le ena oseba, ostala pa sta zaposlena za polovičen delovni čas. V letu 2011 je bilo vključenih 8 prostovoljcev. Izračun hi-kvadrata nam pokaže, da ni razlik med pisarnami, verjetno zaradi malega števila izvajalcev v Altri. Tezo, da se izvajalci pisarn med seboj razlikujejo, zavržem oziroma lahko rezultat pripišem zgolj razliki v številu osebja.

Kažejo se razlike v finančnih sredstvih, ki so na voljo pisarnama. Osnovni vir financiranja so finančna sredstva, ki jih dobijo od Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Pisarna Altra je sofinancirana s 63,26 % oziroma (64.842,72 evrov), medtem ko pisarna Ozara z 48,76 % oziroma (367.236,79 evrov) sredstev. Stroški za redno zaposlene so tako zagotovljeni s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Ostala finančna sredstva dobijo od lokalnih skupnosti, različnih donatorjev, Fundacije invalidskih in humanitarnih organizacij, Socialne Zbornice in Zavoda za zaposlovanje, se pa deleži posameznih virov med pisarnama razlikujejo in nenehno spreminjajo. Glede na rezultate menim, da je razlika med njima ta, da pisarna Altra največ sredstev pridobi od ministrstva in občine Ljubljana, pisarna Ozara pa se trudi zagotoviti še dodatna sredstva s strani ostalih občin in zavoda za zaposlovanja. Iz podatkov je razvidno, da so odstopanja tudi v sofinanciranju s strani Fundacije invalidskih in humanitarnih organizacij, kjer je pisarna Ozara sofinancirana s 17,95 % oziroma (135.153,32 evrov), Altra pa s 5,54 % (5.679,14 evrov).

Glede odhodkov v Altri in Ozari nam podatki pokažejo, da je največji izdatek najemnina za poslovne prostore, plačilo telefona in interneta. Drugi največji strošek v pisarni Ozara je povračilo stroškov zaposlenim in članom zaradi terenskega dela in s tem povezani amortizacijski stroški, za razliko od pisarne Altra, ki tega stroška ne prikazuje oziroma ne vodi posebej saj za službene terene ne uporabljajo osebni oziroma službeni avto ampak ga opravljajo z javnim prevozom.

Ugotovili smo, da pisarni uporabljata številne šifre postopkov, enake uporabljata le v trinajstih primerih. Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek nam pokaže, da v pisarni Ozara največ časa namenijo za postopek s šifro 8, ki pomeni osebna pomoč na terenu. V to storitev je bilo vključenih 316 uporabnikov, za katere je bilo izvedeno 1276 izvajanj postopkov v letu 2011. Na terenu je bilo opravljenih 13,04 % storitev. V pisarni Altra največ časa namenijo za postopek s šifro 5, ki pomeni osebna pomoč v pisarni, skupno znaša 523,5 ur oziroma 14,09 %. Na terenu je bilo opravljenih 84,5 ur oziroma 2,42 %. Teza, da med pisarnama obstajajo razlike v izvajanju terenskega dela, lahko potrdim. Pisarna Ozara ga opravlja veliko več in sicer 36,09 %, medtem ko Altra zgolj 10,21%.

Metodo terenskega dela uporabljata obe pisarni. Torej se v obeh izvajajo metode socialnega dela, vendar z različno intenzivnostjo. Iz danih podatkov lahko sklepam, da pisarne Ozara, v nasprotju od pisarne Altra, s terenskim delom pokrivajo še okoliške občine, ki so prikazane v sliki 1. Posebnost terenskega dela je tudi v tem, da se porabi veliko delovnega časa, da sploh

prideš do uporabnika, kar zahteva od strokovnih delavcev boljšo organizacijo dela. Tako lahko tudi predvidevamo, da se posledično porabi veliko časa za prevoz in ne vedno za direktno delo z uporabniki in z višjimi stroški delovanja pisarn. Moja analiza ne gre toliko daleč, da bi naredila izračun, kaj dobimo za več denarja. V nadaljnjem raziskovanju pa bi lahko bolj podrobno pogledali ali porabljen denar, čas in sredstva upravičujejo terensko delo. S terenskim delom dosežemo težje dostopne uporabnike, ki sami ne bi mogli priti do pisarn, obenem pa dosežemo s tem tudi večje število uporabnikov, ki lahko koristijo storitve pisarn. Ta dostopnost pa je ključnega pomena za uporabnikih, saj je zaradi tega storitev pisarn za njih dostopnejša in zastonj. Kot je ugotovil že Bogdan Dobnik (2007), s pomočjo terenskega dela terenski delavci izvedo in spoznajo stvari, ki jih v pisarni največkrat ne bi, saj imajo dostop do informacij, do katerih ga drugi strokovnjaki nimajo. Prav vpogled v uporabnikovo okolje in možnost opazovanja njegovega funkcioniranja v njem je ena izmed glavnih prednosti terenskega dela. Terensko delo omogoča večjo fleksibilnost pri zagotavljanju storitev in hitrejša in bolj neposredno zagotavljanju pomoči, to je ena pomembnejših razlik od drugih socialno-varstvenih programov in ob enem tudi prednost.

6. SKLEPI

Društvi sta nastali v 90. letih in do sedaj razvili tri nosilne programe: dnevni center, stanovanjska skupina, pisarna za informiranje in svetovanje ter mnogo spremljevalnih programov. Sta nevladni organizaciji s področja socialnega varstva in humanitarne organizacije, ki delujeta v javnem interesu. Zagotavljata psihosocialno pomoč ljudem z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, posameznikom v duševni stiski in njihovim svojcem. Namen programov je vključevanje uporabnikov v delovno in socialno okolje, ohranjanje in razvijanje novih spretnosti in veščin ter socialna in ekonomska neodvisnost. S tem dosežejo namen, ki je nadaljevanje rehabilitacijskega procesa, saj uporabnikom zagotavlja podporo v kriznih situacijah, pomaga pri iskanju zaposlitve, pridobivanju novih znanj in učenju različnih spretnosti in aktivnem preživljanju prostega časa. Končni cilj je zagotoviti posamezniku tiste storitve in takšno obliko pomoči, ki jih dejansko potrebuje za dosego čim bolj kakovostnega in samostojnega življenja.

Društvo Ozara deluje kot mreža enot, te posamezne enote pa pokrivajo še okoliške občine. Društvo Altra deluje le v Ljubljani, po pomoč in svetovanje pa se obračajo še iz občin Bleda, Kranja, Žalca, Sevnice, Metlike, Trbovelj in Slovenske Bistrice. Analiza je pokazala, da je v Sloveniji na razpolago skupaj 14 pisarn, ki izvajajo terensko delo, od tega je 13 pisarn Ozarinih. Problem, ki se pri tem pokaže, je sledeči. Država premalo podpira delovanje nevladnih organizacij pri širjenju mreže, tako pri omogočanju zaposlovanja dodatnega strokovnega kadra in pri pridobivanju finančnih sredstev. K temu problemu, zmanjševanju finančnih sredstev, se pridružujejo tudi lokalne skupnosti, ki zmanjšujejo svojo finančno podporo pri delovanju že obstoječih pisarn v vedno večji meri. Lokalne skupnosti bi prav tako lahko pri odpiranju novih pisarn omogočile uporabo brezplačnih prostorov in kritja stroškov zaposlitve strokovnega delavca. Tako bi lokalne skupnosti lahko omogočile, da bi trenutna gostovanja pisarn Ozare postale samostojne enote v Lendavi, Trebnjem, Tolminu, Krškem in v Zasavju, kamor sodita Zagorje in Trbovlje. Ugotovitve raziskave so med drugim pokazale, da manjkajo pisarne v občinah: Ormož, Gornja Radgona, Slovenska Bistrica, Velenje in Postojna. Z odprtjem novih pisarn v ostalih občinah bi se posledično zmanjšala razdalja med uporabniki in pisarno. Pisarne imajo zaradi velikih razdalj, vedno večje stroške terenskega dela in veliko več časa namenijo vožnji do uporabnika. Glede na kompleksnost potreb uporabnikov pa je koristno še naprej vlagati v to storitev, čeprav povzroča dodatne stroške pisarn, saj omogočajo vključenost uporabnika v skupnost.

Žal pisarni uporabljata zastarelo delitev metod v primerjavi z novejšimi literaturami, ki naštevajo sodobnejše načine delitve, o katerih piše tudi Flaker v Taksonomiji in s tem upošteva tudi kompleksnost storitev. Pisarni bi vsekakor morali posodobiti in upoštevati sodobnejše načine delitve metod v prihodnosti. Boljši prikaz dela pisarn prikazuje šifrant postopkov. Pisarni uporabljata številne šifre postopkov, enaki sta le v specifičnih postopkih, ki je povezano izključno z uporabniki in svojci. Označuje se s šiframi od 1 do 199, kar je odvisno od vrste storitev, ki jo uporabnik uporablja. Poudarek je na metodi dela s posameznikom, torej osebno delo z uporabniki in svojci, ki ga izvajajo s storitvami informiranja in svetovanja in osebne pomoči po telefonu, elektronski pošti, osebno in na terenu. Ostalo delo, ki ga opravljajo v pisarni pa se deli še na: skupine za samopomoč, socialno oskrbo, delo s svojci in klub svojcev, izobraževalne delavnice, prosto časovne aktivnosti in preventivne delavnice za mlade. Sledi strokovno delo, organizacijsko delo, druga dela in delo posredno za uporabnika. V pisarni Ozara zato razlikujejo štiri metode dela, ki so: delo s posameznikom, delo z družino, delo s skupino in delo s skupnostjo, za razliko od pisarne Altra, ki nima metode dela z družino. Posebnost je, da se te metode uporabljajo tudi na terenu, kar je zlasti koristno pri uporabnikih, ki zaradi katerihkoli razlogov ne morejo priti do storitev v pisarni. Skupinsko svetovalno delo se izvaja v obliki skupin za samopomoč, različnih delavnic in skupnih izletov.

Dostopnosti pisarn in strokovnih delavcev za uporabnika je različna. Delovni čas je vsak dan od ponedeljka do petka od 7.00 do 16.00, torej 40 ur tedensko. Pri delu so lahko tudi fleksibilni, kar pomeni, da lahko prej začnejo ali pozneje končajo. Uradne ure v pisarni Ozara so v ponedeljek in v sredo od 9.00 do 13.00, ostali delovni čas namenijo terenskemu delu. Pisarna Altra pa ima uradne ure vsak dan od 9.00 do 15.00. Obe pisarni omogočata anonimno telefonsko informiranje in svetovanje. Podatki o pogostosti prihajanja uporabnikov nam pokažejo, da v Ozaro prihajajo uporabniki pogostejše, in sicer 21,26 %, v Altri pa 14,24 %. Problem, ki se pokaže pri dostopnosti pisarn, je sledeči, pisarne niso dostopne zvečer oziroma ne zagotavljajo dežurstva 24 ur, ne delujejo za vikende in ne za praznike. Prav tako zaradi uradnih ur ne morejo biti več časa na terenu, omejeno število zaposlenih onemogoča večjo vključenost v lokalnem okolju. Mogoče bi bilo potrebno, da se uradne ure ukinejo ali pa omejijo le na določen dan v tednu, ko bi bili strokovni delavci le v pisarni.

Pisarni sta si podobni tudi glede na probleme, ki jih imajo njihovi uporabniki. Uporabnike spremlja več pokazateljev izključenosti, ki se kažejo na ekonomski, socialni, osebni in odnosni ravni. Skupno število vseh različnih uporabnikov v letu 2011 v pisarni Altra je bilo

239 uporabnikov in 63 svojcev, skupno torej 302 uporabnikov. Pisarna Ozara beleži 805 uporabnikov in 291 svojcev, kar je skupno 1096 uporabnikov. Ugotovitve raziskave pokažejo na dva tipa uporabnikov pisarn. Namreč pisarna Ozara beleži več žensk, in sicer 62,87 %, ima večji delež uporabnikov starejših od 55 let, takšnih je 32,29 %, ki so večinoma invalidsko upokojeni ali brezposelni, prav tako beleži večji delež nezaposlenih, in sicer 27,75 %. V pisarni Altra je razlika med spoloma manjša, kjer je 52,65 % žensk, delež uporabnikov starejših od 55 let je 22,02 %, in 15,58 % brezposelnih uporabnikov. Povzetek ugotovitev nam pokaže, da pisarni ne delata razlik med spoloma, neodvisna je od statusa. Omejitev ni niti v družinskih razmerah in socialnem omrežju, razen v polnoletnosti v pisarni Altra in pri storitvi na terenu, kjer se uporabnik mora strinjati, da se ga obišče na domu. Vključitev uporabnikov je brezplačna, ni časovno omejena, posameznik si sam izbira storitve in aktivnosti, ki jih želi prejeti.

V pisarni Ozara je redno zaposlenih 14 strokovnih delavcev, med zaposlenimi prevladujejo diplomirane socialne delavke, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. V programu sodeluje še 11 delavcev zaposlenih preko programa javnih del, 3 pripravnice in 101 prostovoljec. V pisarni Altra so trije zaposleni. Redno zaposlitev za nedoločen čas s polnim delovnim časom ima le ena oseba, ostala dva sta zaposlena za polovični delovni čas. V letu 2011 je bilo vključenih 8 prostovoljcev. Ugotovitve pokažejo, da je v vsaki pisarni zaposlena le ena strokovna delavka, ostali zaposleni pa so preko programa javnih del in prostovoljci. Ta številka zaposlenih je vsekakor premajhna za poglobljeno, kakovostno in strokovno delo, glede na kompleksnost problemov uporabnikov. Drugi problem, ki se pokaže pri tako majhnem številu zaposlenih, je koriščenje rednega letnega dopusta in bolniške, kar za uporabnike pomeni, da v tistem času ne morejo uporabljati strokovne storitve pisarne.

Osnovni vir financiranja so finančna sredstva, ki jih dobijo od Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Deleži prejetih sredstev se razlikujejo. Pisarna Altra je sofinancirana s 63,26 %, medtem ko pisarna Ozara dobi 48,76 % sredstev od Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Pri sofinanciranju Fundacije invalidskih in humanitarnih organizacij, je pisarna Ozara sofinancirana s 17,95 %, Alta pa 5,54 % sredstev. Ostala finančna sredstva dobijo od lokalnih skupnosti, različnih donatorjev, Fundacije invalidskih in humanitarnih organizacij, Socialne Zbornice in Zavoda za zaposlovanje. Iz prejetih sredstev je razvidno, da Ozara ne prejme niti polovice sredstev za delovanje od Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, kar glede na njeno velikost povzroča velike probleme delovanja. Sredstva ne

omogočajo novega zaposlovanja, ne širjenja mreže, saj komaj zadostujejo za tekoče delovanje.

Razlika je tudi v odhodkih. Največji izdatek je najemnina za poslovne prostore, računa za telefon in internet. Pisarna Ozara beleži še odhodke za povračilo stroškov zaposlenim in članom zaradi terenskega dela in s tem povezani amortizacijski stroški; za razliko od pisarne Altra, ki tega stroška ne prikazuje oziroma ne vodi. Prikaz ur porabljenega časa za posamezen postopek nam pokaže, da v pisarni Ozara največ časa namenijo za postopek s šifro 8, ki pomeni osebna pomoč na terenu. V to storitev je bilo vključenih 316 uporabnikov, za katere je bilo izvedeno 1276 izvajanj postopkov v letu 2011. Na terenu je bilo opravljenih 13,04 % storitev. V pisarni Altra največ časa namenijo za postopek s šifro 5, ki pomeni osebna pomoč v pisarni, skupno znaša 523,5 ur oziroma 14,09 %. Na terenu je bilo opravljenih 84,5 ur oziroma 2,42 %. Med pisarnama tako obstajajo razlike v izvajanju terenskega dela. Pisarna Ozara ga opravlja veliko več, in sicer 36,09 %, Altra pa le 10,21 %. Metodo terenskega dela uporabljata obe pisarni, vendar z različno intenzivnostjo.

7. PREDLOGI

Mreža pisarn za informiranje in svetovanje se je do letošnjega leta razširila in dosegla že večino slovenskih regij. Kljub temu pa menim, da bi bilo treba povečati ponudbo pomoči na nekaterih območjih v Sloveniji, kjer trenutno take ali sorodne organizacije ne obstajajo. Tovrstne neprofitne organizacije se ustanavljajo v urbanem okolju, kjer je koncentracija prebivalstva veliko večja kot v obrobni regiji in s tem tudi večja potreba po različnih oblikah pomoči. V prihodnosti bi lahko svoje pisarne odpirali tam, kjer ni nobene organizacije, ki bi skrbela za ljudi s težavami v duševnem zdravju, kot je mesto Ormož, Gornja Radgona, Slovenska Bistrica, Velenje in Postojna. Prav tako pa bi trenutna gostovanja lahko prerasla v samostojno enoto v Lendavi, Trebnjem, Tolmini, Krškem in Zasavju, kamor spadata Zagorje in Trbovlje.

Razlike v podpori posameznih lokalnih skupnosti so velike. A vsaj pri gostovanju oziroma pri odpiranju novih pisarn bi morale lokalne skupnosti izkazati večjo podporo, kot je nudenje brezplačnih prostorov in kritja stroškov za zaposlitev strokovnega delavca.

Za boljši prikaz delovanja pisarn bi bilo potrebno posodobiti metode dela ali njihovo poimenovanje, s katerimi pisarni opredeljujeta svoje vsakodnevno delo. Šifrant postopkov bolj nazorno prikazuje njihove storitve in opredeljuje delo strokovnih delavcev v pisarnah, torej naj metode dela poimenujejo po šifrantu postopkov.

Potrebno pa bi bilo povečati število izvajanj storitev, saj so potrebe po le-teh vedno večje, vendar jih z obstoječim kadrom in načinom financiranja ne morejo zagotoviti. Nedorečeno je vprašanje kadrovskega normativa, koliko redno zaposlenih naj pokriva izvajanje programa v eni pisarni. Sofinancer programa prizna enega strokovnega delavca na 30 mesečnih oziroma 60 letnih uporabnikov, iz raziskave pa je razvidno, da pisarne beležijo od najmanj 66 do 133 uporabnikov na leto, kar presega za več kot polovico na enega zaposlenega strokovnega delavca.

V vsaki izmed posameznih pisarn bi morali zaposliti dva strokovna delavca, saj je sedaj na enoti zaposlen le en strokovni delavec. Zaposlili pa bi lahko tudi enega laičnega delavca, po 70. členu zakona o socialnem varstvu, in s tem rešili problem nenehnega menjavanja kadra preko javnih del. S tem bi uporabnikom omogočili stalno dostopnost storitev tudi v primeru, ko bi bil eden izmed strokovnih delavcev na terenu, dopustu ali bolniški. Torej, dostopnost se

naj povečuje tudi s tem, da zaposlovanje strokovnih delavcev v bodoče vključuje ustrezno uvajanje mladih kadrov oziroma ustrezno omogočanje pripravištva.

Glede okolja, v katerem delujeta pisarni, nista vsem enako dostopni, zato se naj poveča število storitev na terenu. Poveča se lahko z zaposlitvijo dodatnega kadra in z odpiranjem novih pisarn. Storitve terenskega dela se naj približa še v ostale občine Slovenije, saj je teritorialna pokritost neenakomerna.

Pisarni naj se trudita izboljšati svojo dostopnost tudi glede delovnega časa in uradnih ur. Pisarni bi lahko organizirali popoldanski delovni čas, dežurstva preko vikenda in praznikov po telefonu. Dostopnost pisarn se naj poveča tudi s tem, da kriterij polnoletnosti ne bo pogoj za vključitev v pisarno, razmisli naj se, da starostna meja ne bo pogoj za vključitev.

Kaže se tudi potreba po ureditvi finančnih virov, saj bi stabilnejše in daljše sofinanciranje programov socialnega varstva omogočala možnost novega in trajnejšega zaposlovanja socialnih delavcev in s tem višjo kakovost izvajanja programov. Potrebno bi bilo razmisliti o ustreznem načinu sofinanciranja iz državnega proračuna za daljše obdobje večje od 5 let, kot je sedaj, saj morajo za izpeljavo programov vedno znova iskati nova sredstva, kar je vedno težje. Za nadaljnje delovanje in razvoj je potrebno zagotoviti stabilen vir financiranja. Zmanjševanje finančnih sredstev s strani občin, nezainteresiranost lokalne skupnosti za razvoj kakovostnih programov in nenehne ter hitre spremembe v pravilih zaposlovanja preko javnih del, onemogočajo zagotavljanje kakovostnejših storitev po meri potreb uporabnika.

8. LITERATURA IN VIRI

1. BAJT, M., JERIČEK KLANŠČEK, H., ROŠKAR, S., ZORKO, M. (2009). Duševno zdravje v Sloveniji. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja v Republiki Sloveniji.
2. ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v Socialnem delu. *Socialno delo* 41,2.
3. ČERNETIČ, M.(2007). Management in sociologija organizacij. Moderna organizacija, Kranj.
4. ČRNAK-MEGLIČ, A., RAKAR, T. (2010). Raziskava indeks civilne družbe »Odnos med organizacijami civilne družbe in državo«. Študija primera. Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Republika Slovenija, Ministrstvo za javno upravo. Ljubljana.
5. DOBNIK, B. (2007). Analiza terenskega dela z ljudmi z izkušnjo duševne stiske – magistrsko delo. Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
6. FERLAN ISTENIČ, M. (2003). Odnos nevladni sektor – država. Sodelovanje z nevladnimi organizacijami na področju socialnega varstva. Prepletanja, Revija združenja za socialno Gerontologijo in Gerantagogiko Slovenije.
7. FLAKER, V., LAMOVEC, T. (1993). Kaj je duševna bolezen. *Socialno delo*, 32 (3/4)
8. FLAKER, V. (1993). Duševno zdravje in socialno delo. *Socialno delo*, 32, 5–6.
9. FLAKER, V. in drugi (1999). Oblike bivanja za odrasle ljudi, ki potrebujejo organizirano skrb in podporo: analiza in predlog ukrepov. Ljubljana. Visoka šola za socialno delo.
10. FLAKER, V. (2001). Kaj je duševno zdravje v Skupnosti? *Zdravstveni vestnik* 40, 1/2.
11. FLAKER, V. (2003). Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo. Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
12. FLAKER, V. in drugi (2008). Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
13. FLAKER, V. @Boj za (2012). Direktno socialno delo. Ljubljana: Založba/*cf.
14. FLAKER, V. (2013). K taksonomiji (storitev) socialnega varstva, (delovno gradivo), Varianta 2.1.0, 13. 5. 2013. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
15. GRILLS, S. (ur.). (1998). *Doing Ethnographic Research: Fieldwork Settings*. Thousand Oaks: Sage Publications.

16. KOGOVŠEK, N. (2005). Priročnik za nevladne organizacije v boju proti diskriminaciji.
17. KOLARIČ, Z. (1994). Vloga neprofitnega-volonterskega sektorja v sistemu družbene blaginje, končno poročilo. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
18. KOLARIČ, Z. (1997) Prostovoljne – neprofitne organizacije v Sloveniji. Neprofitni management let. 1. št. 1.
19. KOLARIČ, Z. (2002). Različni znanstveno-teoretski pristopi k preučevanju neprofitnih organizacij. V D. Jelovac (ur.), Jadranje po nemirnih vodah menedžmenta nevladnih organizacij, Ljubljana – Radio študent: Študentska organizacija Univerze v Kopru: Visoka šola za management, 2002.
20. KOLARIČ, Z., ČRNAK-MEGLIČ, A., VOJNOVIČ, M. (2002). Zasebne neprofitno-volonterske organizacije v mednarodni perspektivi. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
21. KONČNO poročilo za C programe društvo Altra (vključene v enotni sistem evalviranja) o izvajanju programa v obdobju od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011
22. KONČNO poročilo za C programe društvo Ozara (vključene v enotni sistem evalviranja) o izvajanju programa v obdobju od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011
23. LAMOVEC, T. (1995). Ko rešitev postane problem in zdravilo strup. Fakulteta za Socialno delo.
24. LESKOŠEK, V. Nova razmerja med državo in civilno družbo. Socialno delo. 1998, 37, 3/5.
25. MARUŠIČ, A., TEMNIK, S. (2009). Javno duševno zdravje. Celjska Mohorjeva družba, Ljubljana.
26. MESEC, B. (1984): prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti, Zbornik strokovnih razprav. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce.
27. MOŽINA, S. (2002). Strateški pomen kadrovskih virov. Založba FDV, Ljubljana.
28. OBLAK, E. (2004). Poročilo o nevladnem sektorju. Dobra družba, Ljubljana.
29. OREŠKI, S. (2008). Družbeno pojmovanje duševnega zdravja: primer dveh slovenskih medijev, doktorska disertacija. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
30. OVSENIK M., M. AMBROŽ. Neprofitni avtopoetični sistemi. Institut za samorazvoj, Škofja Loka, 1999.
31. RAMON, S. (1993). Razvoj duševnega zdravja v skupnosti v Veliki Britaniji in Severni Ameriki, Duševno zdravje v skupnosti. Socialno delo, št. 32.
32. RHODES, T. (1996). Terensko delo z uživalci drog: načela in izvajanje. Mreža drog.

33. RUS, V. (1994). Management v neprofitnih organizacijah. Didakta, Radovljica.
34. SALAMON M., ANHEIER L. (1996). The emerging non profit sector. Manchester and New York, Manchester.
35. SINUR, J. (2004). Proces profesionalizacije zasebnih neprofitnih organizacij v Sloveniji – diplomsko delo. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
36. ŠKERJANC, J., ZAVIRŠEK, D., (2000). Analiza položaja izključenih družbenih skupin v Sloveniji in predlogi za zmanjševanje njihove izključenosti v sistemu socialnega varstva. Socialno delo 39 (6).
37. SMONKER, T.(2007). Perspektiva moči na področju duševnega zdravja v skupnosti. Socialno delo. št. 46 (1/2).
38. ŠPORAR, P. (2002). Oris aktualnega dogajanja na področju nevladnih organizacij v Sloveniji in trendi za prihodnost. Jadranje po nemirnih vodah menedžmenta nevladnih organizacij, Ljubljana.
39. TANCEK, M. (2008). Pravni in strokovni temelji delovanja Novega paradoksa. V Novi paradoksi in stanovanjske skupine v Sloveniji. Ljubljana: Novi paradoks, Slovensko društvo za kakovost življenja.
40. TAVČAR, M. (2005). Strateški management nepridobitnih organizacij. Fakulteta za management, Koper.
41. VREČKO, I. Ur. (2003). Strategija systemskega razvoja nevladnih organizacij v Sloveniji za obdobje 2003–2008. Združenje za projektni management Slovenije, Ljubljana.
42. ZAKON O DUŠEVNEM ZDRAVJU (ZDZdr): Uradni list RS, št. 77/2008 z dne 28. 7. 2008

INTERNETNI VIRI

43. ALTRA – odbor za novosti v duševnem zdravju. Dostopno na:
<http://www.altra.si/> (3. 3. 2013)
44. CNVOS – Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij. Dobrodelen.si. Dostopno na:
<http://www.dobrodelen.si> (2. 3. 2013)
45. GORJUP, V., (2014). Na poti iz azila v skupnostno psihiatrijo. Dostopno na:
<http://www.sekcijapsih-zn.si/wp-content/uploads/2011/02/zbornikidrija1.pdf> (11. 3. 2014)

46. KLENOVŠEK, T., GRAFENAUER, B., DIVJAK, T., VERBAJS, M., STROJAN, T., VRBICA, S., ŠPORAR, P. (2006). Celovita analiza pravnega okvira za delovanje nevladnih organizacij (b. l.). Dostopno na:
http://www.google.si/#hl=sl&sclient=psy-ab&q=celovita+analiza+pravnega+okvira+za+delovanje+nevladnih+organizacij&oq=celovita+analiza+&gs_l=hp.1.0.0i30l3.1370.7551.0.10163.21.10.2.9.9.0.312.1822.1j7j0j2.10.0...0.0...1c.1.12.psy-ab.8RCeC0xzhSc&pbx=1&bav=on.2,or.r_qf.&bvm=bv.46226182,d.bGE&fp=1f4c8202a4e62e3c&biw=1366&bih=673 (11. 3. 2013)
47. KONEC JURIČIČ, N., LEKIĆ, K. (2013). Zavod za zdravstveno varstvo Celje. Duševno zdravje. Dostopno na:
<http://www.zzv-ce.si/dusevno-zdravje> (6. 2. 2015)
48. MDDSZ – Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2013). Društva v javnem interesu. Dostopno na:
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/drustva_v_javnem_interesu/ (2. 2. 2013)
49. MDDSZ – Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2013). Informacija o sofinanciranju programov socialnega varstva. Dostopno na:
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva/sofinanciranje_programov_socialnega_varstva (2. 4. 2013)
50. MDDSZ – Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2013). Nacionalni program socialnega varstva 2013–2020. Dostopno na:
http://www.mddsz.gov.si/nc/si/medijsko_sredisce/novica/article/12106/7041 (5. 3. 2013)
51. MDDSZ – Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2013). Programi socialnega varstva. Dostopno na:
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva (2. 2. 2013)
52. MDDSZ – Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2014). Seznam sofinanciranih večletnih programov. Dostopno na:
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva/seznam_sofinanciranih_vecletnih_programov/ (15. 9. 2014)
53. MDDSZ – Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2014). Sofinanciranje programov socialnega varstva. Dostopno na:

- http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/programi_socialnega_varstva/so_financiranje_programov_socialnega_varstva/ (15. 9. 2014)
54. OZARA SLOVENIJA – Nacionalno združenje za kakovost življenja. Dostopno na: <http://www.ozara.org/> (5. 3. 2013)
55. PIC – Pravno informacijski center nevladnih organizacij. Dostopno na: http://www.pic.si/index.php?option=com_content&task=view&id=162&Itemid=26 (3. 3. 2013)
56. SMOLEJ, S., JAKOB KREJAN, S., ŽIBERNA, V., MARČIČ, R., DREMELJ, P., KOBAL TOMC, B. (2011). IRSSV – Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Spremljanje programov socialnega varstva – poročilo za leto 2011. Dostopno na: <http://www.irssv.si/upload2/koncno%20porocilo%20o%20SV%20programih%20v%202011.pdf> (28. 8. 2014)
57. SMOLEJ, S., ŽIBERNA, V., KOVAČ, N., JESENOVEC, A., MARČIČ, A. (2012). IRSSV – Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Spremljanje programov socialnega varstva – poročilo za leto 2012. Dostopno na: http://www.irssv.si/upload2/Izvajanje%20programov%20v%202012_koncno%20porocilo%20IRSSV.pdf (28. 8. 2014)
58. SORŠAK, M., VESELIČ, Š., TRIVUNDŽA TOMANIČ, D., OBLAK, E. (2004). Poročilo o stanju v nevladnem sektorju 2004. Dostopno na: http://www.dobradruzba.org/vsebina/slo/projekt-5/documents/porocilo_o_stanju_NVO_v_Sloveniji.pdf (10. 6. 2013)
59. Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja 2011–2016. Ministrstvo za zdravje. (2011). EVA: 2008 – 2711 – 0140. Dostopno na: https://www.google.si/?gws_rd=cr,ssl&ei=49MFVI2oKqX4yQPh6IK4BQ#q=resolucija+o+nacionalnem+programu+du%C5%A1evnega+zdravja (12. 8. 2013)
60. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno na: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=5411 (3. 5. 2014)
61. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Izobrazba, Slovenija, 1. januar 2011 – končni podatki. Dostopno na: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4412 (12. 11. 2014)
62. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:

- http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=BREŽICE&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=197. (9. 9. 2014)
63. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=CELJE&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=309. (9. 9. 2014)
64. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=ČRNOMELJ&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=499. (9. 9. 2014)
65. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=IZOLA&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=1385. (9. 9. 2014)
66. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=JESENICE&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=1394. (9. 9. 2014)
67. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=KRANJ&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=1852. (9. 9. 2014)
68. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=LJUBLJANA&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=2370. (9. 9. 2014)
69. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_regije_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=LJUTOMER&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=2425. (9. 9. 2014)
70. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=MARIBOR&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=2620. (9. 9. 2014)

71. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
[http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=NOVA GORICA&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=2929](http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=NOVA%20GORICA&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=2929). (9. 9. 2014)
72. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
[http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=NOVO MESTO&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=3027](http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=NOVO%20MESTO&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=3027) (9. 9. 2014)
73. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
[http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=RAVNE NA KOROŠKEM&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=3519](http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=RAVNE%20NA%20KORO%5BKEM&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=3519). (9. 9. 2014)
74. STAT – Statistični urad Republike Slovenije. Po številu prebivalcev največja naselja v statističnih regijah. Dostopno na:
http://www.stat.si/krajevnaimeana/pregledi_naselja_najvecja_prebivalci.asp?tlist=off&xtlme=SEVNICA&selNacin=celo&selTip=naselja&ID=3785. (9. 9. 2014)
75. Strategija vlade Republike Slovenije za sodelovanje z nevladnimi organizacijami. Dostopno na:
http://www.mko.gov.si/fileadmin/mko.gov.si/pageuploads/nevladne_organizacije/strategija_vlade.pdf (18. 10. 2013)